

ОТЧЕТ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Группы «Мобильные
ТелеСистемы»

за 2011 год



МТС

на шаг впереди

СОДЕРЖАНИЕ

Свидетельство о присвоении рейтинговой оценки	3
Об отчете.....	4
О Компании.....	7
Обращение Президента	10
Группа МТС.....	14
Социальная ответственность МТС.....	20
Связь для всех и для каждого	30
Клиент на первом месте	45
Команда профессионалов	57
Бизнес по правилам	72
В гармонии с природой.....	83
Меняем мир к лучшему	88
Соответствие отчета руководству GRI.....	111
Глоссарий	116
Общественное заверение отчета	121
Контакты	123



Свидетельство

о присвоении рейтинговой оценки
корпоративной социальной
ответственности

ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС)

AA(s) – В организации сформирована действующая политика КСО, регламентируемая внутренними нормативными документами, осуществляется деятельность в области социальной ответственности по базовым разделам. Существует процесс информирования заинтересованных сторон, динамика показателей стабильная и положительная, контроль результативности ведется по основным показателям КСО. Высокий уровень социоориентированности.

Рейтинг действителен с 17.09.12 по 16.09.13

Генеральный директор
РА «РЕПУТАЦИЯ»
Н.П. Николаев
17.09.2012



 **РА РЕПУТАЦИЯ**

AA(s)

**ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ КОРПОРАТИВНОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**



ОБ ОТЧЕТЕ



МТС

на шаг впереди

ОБ ОТЧЕТЕ

Мы представляем четвертый по счету нефинансовый отчет (социальный отчет) ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС). Предыдущий социальный отчет был опубликован в 2011 году. Компания выпускает нефинансовую отчетность на ежегодной основе.

Данный отчет включает в себя описание основных направлений корпоративной социальной ответственности (КСО), 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 все 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, проводились 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 и данные при заверении социального отчета за 2010 год.

Для подготовки нынешнего отчета была создана рабочая группа, куда вошли представители практически всех подразделений Компании (финансового, юридического, HR, PR, IR, GR, маркетингового, технологического, стратегического, корпоративного управления, контроля и аудита). Рабочая группа определила перечень существенных тем для отражения в отчете, формат подачи информации по выбранным темам, а также назначила специалистов, ответственных за сбор и анализ информации по соответствующим разделам отчета. Процесс подготовки социального отчета координировался Департаментом по связям с профессиональными сообществами Блока корпоративных коммуникаций МТС.

Уровень применения GRI

МТС определяет уровень применения GRI в настоящем отчете на уровне «В».



МТС

на шаг впереди



Рамки отчета

Группа МТС ведет подготовку социального отчета на общекорпоративном уровне. Отчет за 2011 год включает в себя деятельность МТС и входящих в нее дочерних компаний на территории всех регионов и стран присутствия Компании: мы работаем в 83 субъектах России, а также на Украине, в Белоруссии, Армении и Узбекистане. Отчет обобщает все социальные аспекты деятельности Компании с 1 января по 31 декабря 2011 года. В него вошли также данные по деятельности ОАО «Номстар-ОТС», процесс интеграции которой с ОАО «Мобильные ТелеСистемы» завершился весной 2011 года.

В 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, в границах или методах измерения, примененных в социальном отчете за 2011 год, по сравнению с предыдущим периодом нет.

Заверение отчета

Мы представляем третий по счету заверенный социальный отчет МТС. Заверение отчета, как и в 2009–2010 годах, проходило в форме Общественного заверения независимой стороной в лице Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности. Текст заключения 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

на шаг впереди

О КОМПАНИИ



на шаг впереди

О КОМПАНИИ

Открытое акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы» (МТС) является ведущим телекоммуникационным оператором в России и странах СНГ. Мы предлагаем интегрированные услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородной связи, передачи данных, доступа в Интернет на базе беспроводных и проводных решений, включая технологии оптоволоконного доступа, WiFi и сети третьего поколения.

Ключевые результаты деятельности

В 2011 году мы успешно реализовали финансовую стратегию, сохранили лидирующие позиции на операционных рынках за счет популярных предложений потребителям, высокого качества предоставляемых услуг, внедрения программ по оптимизации и контролю над затратами.



Основные итоги 2011 года

Финансовые показатели

Выручка

\$12,3 млрд

+9,1%

Чистая
прибыль

\$1,4 млрд

+4,6%

Капитальные затраты

\$2,6 млрд

Налог на прибыль

\$531,6 млн

Дивидендные
выплаты

\$1,2 млрд

Операционные показатели

Увеличение темпов строительства базовых станций 3G. В 2011 году установлено

17 тыс. базовых станций 3G

Протяженность волоконно-оптических линий связи МТС составила

117 тыс. км

МТС — лидер по числу пользователей мобильного Интернета

более 20 млн абонентов

* по потреблению
интернет-трафика
абонентами МТС

На конец 2011 года сеть МТС насчитывала

4146 салонов

К программе лояльности «МТС Бонус» подключились

более 30 млн абонентов

Нефинансовые показатели

Расходы
на персонал

16,6 млрд руб.

Расходы на
благотворительность

256,3 млн руб.

Экономия
электроэнергии

10 млн кВт/ч



A man with a shaved head, wearing a dark suit, white shirt, and a blue tie with small yellow dots, stands with his arms crossed in a modern office or conference room. He is smiling slightly. In the background, there are rows of black chairs, a large map on the wall, and a glass display case filled with various awards and trophies.

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА



МТС

на шаг впереди

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА

Уважаемые друзья!

МТС — признанный лидер отрасли телекоммуникаций в России и странах СНГ, Компания входит в список 25 крупнейших мировых операторов связи. Мы добились этого, прилагая серьезные усилия к повышению собственной конкурентоспособности, совершенствуя и развивая абсолютно все аспекты бизнеса. Но даже этого было бы мало для завоевания лидерских позиций, не учитывая мы интересов общества, наших клиентов, многочисленных партнеров, акционеров, доверивших нам свои инвестиции. Принцип устойчивого развития всегда был основополагающим для бизнеса Группы, благодаря чему сегодня мы уверенно занимаем первые строки рейтингов.

Я рад представить вашему вниманию очередной, четвертый по счету, отчет Группы МТС в области устойчивого развития. В свое время мы стали одним из первых операторов связи в России, принявших решение публично отчитываться о корпоративных социальных программах и проектах. Отчет для нас — ключевой элемент диалога с заинтересованными сторонами, инструмент анализа и совершенствования деятельности в области корпоративной социальной ответственности. В настоящем отчете мы постарались максимально открыто и доступно рассказать о нашем подходе к устойчивому развитию, о проделанной работе в этой сфере, о достигнутых в 2011 году успехах и планах на будущее.

Телекоммуникации — стратегическая отрасль экономики, во многом определяющая повседневную жизнь современного общества. Наш бизнес социален по своей сути, а все предоставляемые Компанией сервисы — мобильная и фиксированная связь, доступ в Интернет — давно и прочно вошли в потребительскую корзину каждого жителя России, без них просто

немыслима жизнь современного человека. Стратегия развития МТС сформирована и реализуется в соответствии с запросами людей, одной из ее главных целей является повышение качества жизни человека. Под ним мы понимаем совокупность социально-экономических или иных критериев, отражающих уровень достигнутого благосостояния человека в различных сферах его жизнедеятельности как основного условия устойчивого развития общества и каждого человека в отдельности.

Мы стремимся обеспечить наших клиентов наиболее качественными, передовыми и удобными услугами, лучшим уровнем обслуживания. Однако смысл нашей работы заключается также в том, что, совершенствуя сервисы и выпуская на рынок новые услуги, повышая их доступность, развивая инфраструктуру и совершенствуя бизнес-процессы, мы открываем людям двери в инновационное будущее, делаем их жизнь более интересной. Именно в этом мы видим свою основную социальную миссию. Уже сегодня с помощью мобильного телефона наши абоненты оперативно находят в сети нужную информацию, совершают покупки, оплачивают проезд на транспорте, покупают билеты на концерты и в кино, управляют своими финансами и делают много других полезных и интересных вещей. А в дальнейшем, по мере развития и внедрения новых технологий, смогут еще больше!

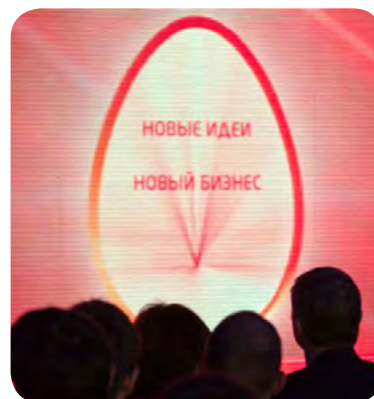


МТС

на шаг впереди

Одним из центральных направлений нашей социальной деятельности в 2011 году стало повышение доступности Интернета и удобства пользования данной услугой для наших клиентов. По итогам года свыше 20 млн человек выбрали МТС в качестве провайдера мобильного доступа в Интернет — мы стали российским лидером по количеству абонентов. Но мы несем ответственность не только за предоставление бесперебойного доступа во Всемирную паутину, но и за безопасность пользования данным сервисом, ведь помимо удобств и разнообразия Интернет привнес в нашу жизнь новые риски и угрозы, которым в значительной степени подвержены дети. Работу в области защиты детей от негативного контента, продвижения безопасного и полезного пользования Интернетом мы рассматриваем как стратегические направления корпоративной социальной ответственности. Для снижения рисков, связанных с использованием Интернета детьми, в отчетном периоде мы разрабатывали и внедряли программы технического, образовательного и консультационного характера. Мы также продолжили формировать в обществе культуру безопасного поведения в сети, активно поддерживая инициативы, нацеленные на информирование детей и учителей о потенциальных рисках при пользовании Интернетом, путях защиты от сетевых угроз и полезных возможностях Сети для образования, развития, общения и досуга (например, федеральная программа «Дети в Интернете»).

Оказание благотворительной помощи в отчетном периоде оставалось одним из важнейших направлений социальной политики МТС. Мы убеждены, что любой ответственный бизнес должен не только делать свою работу на «отлично», получая за это справедливое вознаграждение, но и оказывать сильную помощь обществу. Мы на практике реализуем принципы социальной ответственности, оказывая адресную поддержку людям, нуждающимся в помощи, осуществляем долгосрочные проекты, направленные на решение наиболее острых социальных проблем, которые затрагивают широкие слои населения. В 2011 году мы провели комплекс мероприятий, направленных на повышение уровня информатизации общества, раскрытие потенциала молодежи, поддержку семьи и детства, улучшение здоровья людей, поддержку ветеранов и военнослужащих, спорта и Олимпийского движения, сохранение



На фото: Всероссийский конкурс молодежных инновационных проектов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея».


МТС

на шаг впереди

исторического наследия, развитие культуры, а также развитие экологических программ. Всего в 2011 году на благотворительные цели мы направили свыше 256 млн руб., что более чем в 1,5 раза превышает показатель 2010 года. Большинство наших инициатив осуществлялось при сотрудничестве с АФК «Система».

В 2011 году МТС особое внимание уделяла работе с талантливой молодежью. Мы запустили всероссийский конкурс молодежных инновационных проектов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея» и приступили к сотрудничеству с вузами и органами власти в создании Центров молодежных инноваций. Он стал одной из ключевых площадок для взаимодействия и общения молодых инноваторов в сфере телекоммуникационных технологий. По итогам года в конкурсе приняли участие свыше 400 человек, на него поступило около 200 различных проектов со всех уголков России, а некоторые из них — «Кнопка Жизни» и «Лесной дозор» — уже претворяются в жизнь в партнерстве с МТС. Я уверен, что в дальнейшем «Телеком Идея» будет играть все более значимую роль в развитии телекоммуникационной отрасли в России и странах присутствия Группы.

Все наши достижения были бы невозможны без высокопрофессиональной команды специалистов МТС, которые постоянно реализуют новые идеи и проекты для того, чтобы наши клиенты могли пользоваться инновационными услугами и не нести при этом неоправданных затрат. В 2011 году мы не жалели сил для привлечения сотрудников и развития их профессиональных качеств, повышения мотивации, развития управленческих компетенций и преемственности, а также для обеспечения охраны труда и безопасности. Важным элементом развития потенциала персонала стала «Фабрика идей» — уникальный проект, созданный для поиска и внедрения новаторских идей, позволяющий каждому сотруднику поучаствовать в инновационном развитии Компании, раскрыть свои таланты. В 2011 году в рамках проекта мы обработали свыше 12 тыс. инициатив, многие из которых были успешно внедрены.

Корпоративная социальная ответственность остается в фокусе внимания МТС. Как и прежде, ее реализация будет вестись в контексте стратегии трех «и», что обеспечит синергию социальной активности Группы и ее

бизнес-операций. Мы будем повышать эффективность социальных инициатив и расширять нашу помощь нуждающимся. Принятие стратегических решений, управление бизнес-процессами будут, как и ранее, базироваться на принципах корпоративной социальной ответственности и ориентироваться на выстраивание долгосрочных партнерских и доверительных отношений со всеми стейкхолдерами. Мы продолжим совершенствовать корпоративную социальную политику исходя из общественных интересов, что позволит нам улучшать жизнь людей во всех странах присутствия МТС.

С уважением,
Андрей Дубовсков,
Президент Группы ОАО «МТС»


МТС

на шаг впереди



ГРУППА МТС



МТС

на шаг впереди

ГРУППА МТС

География присутствия МТС охватывает все 83 региона России, а также Украину, Узбекистан, Армению и Белоруссию. Общая численность населения лицензионной территории МТС составляет более 230 млн человек.

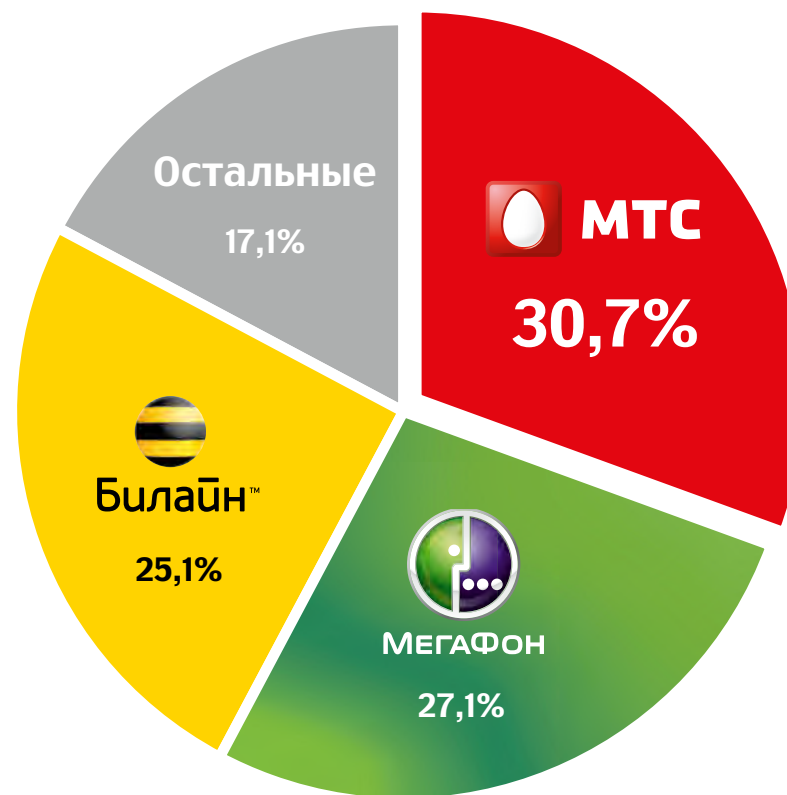
В Группу МТС входят ПрАО «МТС Украина» (Украина), ИП «УЗДУНРОБИТА ООО» (Узбекистан), ЗАО «Н-Телеком» (Армения), а также СООО «Мобильные ТелеСистемы» (Белоруссия). В отчетном году к МТС были присоединены Группа компаний «Комстар — Объединенные ТелеСистемы», включающая в себя Московскую городскую телефонную сеть (МГТС), и ЗАО «Мультирегион».

В 2011 году МТС лидировала в России и странах СНГ по числу абонентов — на конец года их количество превышало 106 млн человек. В России численность абонентов МТС, его дочерних и зависимых обществ по состоянию на 31 декабря 2011 года составила 69,9 млн человек.

На конец 2011 года количество абонентов дочерних и зависимых компаний ОАО «МТС» в странах СНГ составило: Украина — 19,2 млн, Узбекистан — 9,3 млн, Армения — 2,4 млн, Белоруссия — 4,9 млн.

МТС предоставляет услуги беспроводной связи в стандартах GSM, UMTS, CDMA-450 и LTE, а также фиксированные услуги связи, кабельного телевидения и доступа в Интернет. Развитая инфраструктура позволяет нам оказывать клиентам качественные услуги связи во всех регионах России и странах присутствия Группы МТС: уровень охвата сетями Компании по состоянию на конец 2011 года достиг 97% населения, а протяженность собственных магистральных волоконно-оптических линий связи составила 117 тыс. км. Благодаря широкой зоне покрытия собственной сети и набору роуминговых соглашений абоненты МТС остаются на связи практически во всех странах мира.

Доля МТС по количеству абонентов на телекоммуникационном рынке России в 2011 году, %



Источник: данные AC&M



МТС

на шаг впереди

В 2011 году МТС продолжила развивать инфраструктуру: в России мы запустили почти 17 тыс. новых базовых станций, большинство из которых составили станции, поддерживающие инновационную технологию 3G.

МТС регулярно представляет новые тарифные планы и услуги, отвечающие потребностям различных групп абонентов. Наряду с голосовыми услугами высокого уровня качества МТС постоянно расширяет спектр дополнительных услуг на основе технологий передачи данных в мобильных и фиксированных сетях, кабельного телевидения, геопозиционирования, а также развивает собственную брендированную линейку мобильных аппаратов, как телефонов и смартфонов, так и устройств для беспроводного доступа в Интернет — USB-модемов и роутеров. МТС также запустила мультимедийный развлекательный портал OMLET.RU — универсальный интерактивный магазин с широким выбором лицензионного музыкального, видео- и игрового контента и дополнительным функционалом социальной сети.

Компания уделяет приоритетное внимание сервису и обслуживанию абонентов, развивая собственную монобрендовую сеть из 4146 салонов МТС по России, имеющую широкую дистрибьюторскую сеть пунктов продаж дилеров МТС по всей стране.

Для повышения качества сервиса мы активно используем каналы коммуникации с пользователями наших услуг — от контактных центров до социальных сетей, — а также развиваем у сотрудников навыки клиентоориентированности, выстраиваем систему мотивации на основании удовлетворенности клиентов.

Стратегия

Стратегия корпоративной социальной ответственности МТС базируется на трех «i»: Инновации, Интернет и Интеграция. В рамках реализации стратегии в 2011 году мы завершили присоединение оператора фиксированной связи «Комстар — Объединенные ТелеСистемы». Объединение МТС и «Комстар-ОТС» создало конкурентные преимущества для использования потенциала роста и увеличения доли компании на российском телекоммуникационном рынке, благодаря чему МТС превратилась из оператора мобильной связи в интегрированного телекоммуникационного провайдера, предлагающего услуги мобильной и фиксированной телефонии, Интернет и контентные сервисы. Присоединение «Комстар-ОТС» значительно усилило позиции МТС в Москве, наиболее привлекательном рынке в РФ, благодаря контролю над МГТС, ведущим поставщиком услуг проводной связи в Московском регионе.

МТС постоянно отслеживает возможные цели для приобретений как на рынках своего присутствия, так и на новых для себя рынках. В отчетном периоде мы купили ряд альтернативных операторов связи, что не только поможет нам усилить свои лидерские позиции на российском рынке телекоммуникаций, но и позволит многим абонентам получить доступ к современным телекоммуникационным услугам с высоким качеством обслуживания МТС.



МТС

на шаг впереди

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 восемь макрорегионов МТС, каждый из которых объединяет региональные филиалы в нескольких субъектах РФ.



Акционеры ОАО «МТС» на 31.12.2011 г.



МТС является одной из компаний — «голубых фишек» российского рынка акций и входит в число 15 крупнейших мобильных операторов мира по размеру абонентской базы. Крупнейшим акционером МТС является АФК «Система», которая владеет 50,8% акций сотового оператора (на 31 декабря 2011 года), 49,2% 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.

Наш бренд

Бренд «МТС» четвертый год подряд признан самым дорогим российским брендом в ежегодном рейтинге ста лидирующих мировых брендов BRANDZ™, опубликованном газетой Financial Times и ведущим международным исследовательским агентством Millward Brown Optimor. В 2011 году бренд «МТС» занимала в рейтинге 80-ю позицию со стоимостью 10,9 млрд долл.



TOP 100
BRANDZ™



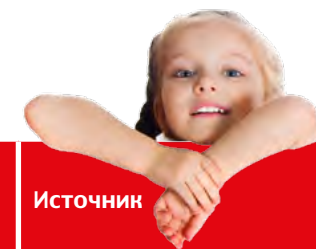
МТС

на шаг впереди

Награды и общественное признание

Наименование рейтинга/конкурса	Рейтинг МТС/ номинация в конкурсе	Источник
	«ТОП-100 мировых брендов» Рейтинг BRANDZ™	80 Газета «Financial Times» от 09.05.2011 Агентство Millward Brown
	Премия «Время инноваций»	Победитель в номинации «Открытие года» категории «IT и телекоммуникации» Фонд «Социальные проекты и программы» при поддержке Министерства экономического развития РФ, Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, ФГБУ «Российское энергетическое агентство» Минэнерго России и НП «ИНВЭЛ» (15.12.2011)
	Рейтинг корпоративного управления GAMMA	ОАО «МТС» присвоен рейтинг корпоративного управления GAMMA-7 Служба рейтингов корпоративного управления Standard & Poor's (04.04.2011)
	Премия «HR-бренд 2011»	Победитель в области управления персоналом Группа компаний HeadHunter (02.03.2012)

Наименование рейтинга/конкурса	Рейтинг МТС/ номинация в конкурсе	Источник
	VI Национальная премия «Директор года»	Победитель в номинации «Независимый директор» (Пол Остлинг) Ассоциация независимых директоров при поддержке PricewaterhouseCoopers и Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП) (22.11.2011)
	XIV Ежегодный федеральный конкурс годовых отчетов	Победитель в номинации «Лучший годовой отчет телекоммуникационного сектора экономики» В 2011 году ЗАО ММББ и ОАО «РТС» совместно провели ежегодный Конкурс годовых отчетов (18.11.2011)
	XIV ежегодный Конкурс годовых отчетов и сайтов	Лауреат в номинации «Лучший интерактивный годовой отчет» 2-е место Журнал «Рынок ценных бумаг» и социальная сеть Инвестор.ру при поддержке ФСФР России (17.11.2011)





СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МТС



на шаг впереди

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МТС

МТС рассматривает социальную ответственность как ответственность за воздействие своих решений и действий 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.

Одна из целей МТС — интеграция корпоративной социальной ответственности во все уровни Компании, включая продукты, услуги и процессы.

Стратегия развития Компании сформирована и реализуется в соответствии с запросами общества и потребителей. Ее главная цель — повышение качества жизни человека. Под качеством жизни МТС понимает совокупность социально-экономических или иных критериев, отражающих уровень и степень достигнутого благосостояния человека в различных сферах его жизнедеятельности как основного условия устойчивого социального развития гражданского общества и личности.



Принципы и стратегия корпоративной социальной ответственности

Ключевые принципы ведения социально ответственного бизнеса МТС направлены на обеспечение устойчивого развития Компании, роста ее благосостояния и формирования конкурентоспособной экономики. Эти принципы сформулированы с учетом ожиданий всех заинтересованных сторон и закреплены в Политике корпоративной социальной ответственности (КСО) и благотворительности МТС, опубликованной на официальном сайте Компании www.mts.ru. Там же представлены социальные отчеты МТС и основные проекты в рамках благотворительности и КСО Компании, информация для осуществления обратной связи. МТС поддерживает постоянный диалог с целевыми аудиториями и дает возможность получить всю информацию о своей социальной деятельности.

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.

Ответственность оператора связи

МТС главной своей задачей видит предоставление всем потребителям качественных, инновационных и доступных продуктов и услуг связи. Ответственность МТС как оператора связи, в частности, заключается в том, чтобы обеспечивать высокий уровень качества предоставляемых услуг за справедливую цену, расширять зону покрытия 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 слабозащищенных 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. В 2011 году был проведен ряд мероприятий для того, чтобы услуги МТС были еще больше востребованы потребителями. В течение отчетного периода Компания последовательно снижала стоимость услуг мобильного Интернета, а также существенно понизила тарифы на использование услуг связи в роуминге. МТС продолжает работу по снижению средней стоимости минуты звонка — по итогам 2011 года средняя цена минуты снизилась почти на 15% по сравнению с 2010 годом. Компания постоянно совершенствует тарифные предложения, а также предлагает тариф с бесплатными внутрисетевыми вызовами (тариф «Супер МТС»).

Равные возможности

Проблема цифрового неравенства сегодня остро стоит на повестке дня современного российского общества. Невысокий уровень проникновения


МТС

на шаг впереди

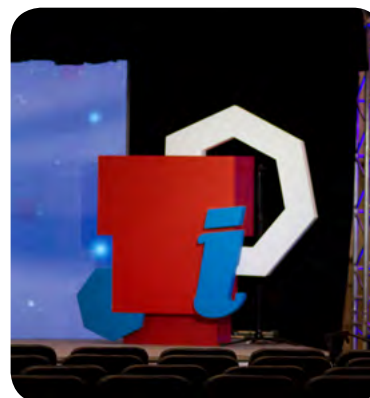
Интернета и современных телекоммуникационных услуг, особенно в регионах России, является сдерживающим фактором инновационного и более динамичного развития страны.

Компания 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 рамках данного приоритета одним из ключевых направлений действий МТС является формирование равных условий и возможностей для жителей удаленных регионов и крупных центров.

В частности, Компания в 2011 году реализовала ряд проектов по запуску услуг доступа в Интернет и ТВ в некоторых отдаленных регионах России, вводила специальные социальные тарифы и повышала скорости доступа без увеличения стоимости услуг.

Инновации

Мы считаем, что достичь целей в области улучшения качества жизни можно за счет повсеместного и широкого 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, способствует интеграции страны в мировое сообщество, а также формирует успешное общество будущего. В 2011 году в МТС был запущен проект «Телеком Идея», призванный вовлечь талантливых молодых людей и студентов в процесс инновационного развития Компании и телекоммуникационной индустрии в России в целом. В течение года в рамках проекта была проведена серия мероприятий, где их участники смогли предложить свои разработки и идеи, а также получить практические навыки по выстраиванию эффективной работы в области инноваций и венчурного бизнеса.



На фото: Всероссийский конкурс молодежных инновационных проектов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея»

Содействие росту экономики и благосостояния общества, ответственность перед государством

МТС вносит значимый вклад в экономическое развитие как страны в целом, так и отдельных регионов присутствия. Стратегия роста Компании основывается на значительных инвестициях в создание и развитие телекоммуникационной инфраструктуры страны, необходимой для успешной реализации ключевых стратегических проектов государственного масштаба. В частности, в 2011 году МТС запустила в России около 17 тыс. новых базовых станций, большинство из которых составили станции, поддерживающие инновационную технологию 3G. На конец года общее покрытие сетей 2G и 3G МТС увеличилось до 97% населенной территории России.

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 является очень широкий круг субъектов экономики.

Деятельность МТС на всех рынках присутствия строится исключительно на основе действующего законодательства и законодательных актов соответствующих государственных органов, в том числе в области налогового регулирования.

Долгосрочные 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 устойчивое развитие нашего бизнеса способствовало 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 измеряемый 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. Компания открыта для такого диалога и заинтересована в нем. Мы информируем общественность об аспектах своей деятельности в соответствии с правилами российского законодательства и международными нормами, предусмотренными для публичных компаний. В качестве основного инструмента информирования общественности о социальной деятельности МТС мы ввели практику ежегодных социальных отчетов, которые публикуются в открытом доступе 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.



Политика благотворительности

Мы рассматриваем благотворительность как одну из составных частей социальной ответственности Компании, поэтому наша деятельность в этой области определяется теми же принципами, что и социальная политика МТС:

- приоритетными являются проекты, направленные на повышение качества жизни общества;
- мы нацелены на долгосрочные проекты в области благотворительности, способствующие решению наиболее острых социальных проблем, охватывающие максимально широкие слои населения и соответствующие приоритетам государства в области социальной политики;
- с точки зрения географии проектов в области благотворительности мы заинтересованы в проектах, которые могут быть реализованы максимально широко в рамках всех стран, где МТС осуществляет свою деятельность;
- в соответствии с социальной политикой МТС мы заинтересованы в реализации проектов, направленных на формирование равных условий и возможностей для жителей удаленных регионов и крупных центров;
- мы считаем, что современные инновационные технологии вносят существенный вклад в улучшение качества жизни и способствуют реализации потенциала личности, поэтому для нас приоритетными являются благотворительные проекты, в рамках которых наши технологии, продукты и сервисы способствуют решению данной задачи;
- с точки зрения наиболее острых на сегодняшний день социальных проблем мы считаем, что обществом наиболее востребованы благотворительные проекты, направленные на улучшение здоровья, а также проекты, способствующие гармоничному развитию подрастающего поколения. Активная социальная позиция бизнеса в решении этих проблем способствует формированию гармоничного и успешного общества будущего;



- мы готовы к сотрудничеству с федеральными и региональными органами власти, некоммерческими организациями, представителями бизнес-сообщества в рамках 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.

Кодекс этических норм и делового поведения сотрудников

Кодекс этических норм и делового поведения сотрудников МТС (далее — Кодекс) определяет внутреннюю политику Компании по различным аспектам взаимоотношений сотрудников с Компанией, нормы внутрикорпоративного поведения, а также правила взаимодействия сотрудников МТС с деловыми партнерами и внешними аудиториями. Кодекс обязателен для исполнения всеми сотрудниками Компании вне зависимости от занимаемой ими должности.

Кодекс гарантирует сотрудникам МТС:

- свободу от какой-либо дискриминации. Прием на работу, повышение квалификации, повышение по службе, дисциплинарные меры и т.п. осуществляются вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, возраста, места жительства, религии, политических убеждений, принадлежности или не принадлежности к общественным объединениям, социального и должностного положения работника;
- защиту от дискриминационного поведения по отношению к ним, пренебрежительного отношения или других форм притеснения;
- безопасные условия труда;
- стремление Компании снижать влияние деятельности на окружающую среду;
- соблюдение всех государственных норм в отношениях работодатель–сотрудник;
- справедливое и беспристрастное решение всех спорных вопросов руководством Компании.



В Кодексе содержатся запреты на использование детского и принудительного труда, на использование служебного положения в личных интересах, а также на какие-либо действия, не соответствующие местным антикоррупционным законам, закону США о борьбе с коррупцией во внешнеэкономической деятельности (FCPA), а также внутренним политикам МТС. В документе также прописаны положения, касающиеся защиты интеллектуальной собственности МТС и других правообладателей.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

В современном мире телекоммуникации присутствуют во всех процессах экономической деятельности и общественной жизни. Будучи крупным интегрированным оператором связи, мы считаем себя ответственными перед всеми заинтересованными сторонами: акционерами и инвесторами, сотрудниками, потребителями, партнерами и поставщиками, государственными органами и местными сообществами. МТС 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 сервисов и обслуживания, упрощение взаимодействия с клиентами, в том числе внедрение новых методов подключения к услугам связи и оплаты, введение новых услуг. Мы также уделяем серьезное внимание безопасности и конфиденциальности персональных данных, борьбе с SMS-мошенничеством, легальности контента, а также ответственному ведению маркетинговой деятельности.

Основное взаимодействие с клиентами МТС осуществляет через контактные центры. Позвонив в такой 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, написав нам электронное письмо.

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

Акционеры

МТС является акционерным обществом, а потому наша главная цель — обеспечить рост акционерной стоимости МТС 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 ее инвесторами. Компания регулярно организует прямую коммуникацию с акционерами в различных форматах во всех основных финансовых центрах мира, регулярно публикует информацию о финансовых результатах и основных событиях, а также анализирует мнение инвесторов и акционеров об основных параметрах ее деятельности. 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 «Бизнес по правилам».


MTS

на шаг впереди

Сотрудники

Кадровый потенциал является главной ценностью МТС. Забота о сотрудниках — один из главных приоритетов Компании, определяющий успех деятельности на современном рынке. Мы постоянно работаем над процессом совершенствования социально-трудовых отношений. 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, предложений 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 «Бизнес по правилам».

Деловые партнеры

Мы стремимся строить свои взаимоотношения с деловыми партнерами на долгосрочной и взаимовыгодной 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 «Бизнес по правилам».


МТС

на шаг впереди

Управление КСО

На этапах стратегического планирования и в своей ежедневной деятельности мы ориентируемся на принципы корпоративной социальной ответственности. В области управления рисками соблюдение базовых принципов КСО служит эффективным инструментом для предотвращения негативных ситуаций и минимизации их последствий.

Главным органом управления КСО является Совет директоров МТС, который утверждает стратегию корпоративной социальной ответственности и социальные программы, контролируя последовательность и эффективность их выполнения. За непосредственную реализацию стратегии КСО отвечает Департамент по связям с профессиональными сообществами. Созданный в 2011 году, он отвечает за оперативное управление социальными проектами Компании. Реализацию социальных инициатив МТС в регионах осуществляют менеджеры по связям с общественностью соответствующих подразделений Компании.

**МТС**

на шаг впереди

A close-up photograph of a woman with long, wavy brown hair, smiling warmly at the camera. She is holding a newborn baby in her arms. The baby is looking up at her with an open mouth. The woman is holding a silver flip phone in her right hand, which is resting on the baby's hand. The background is a soft, out-of-focus white.

СВЯЗЬ ДЛЯ ВСЕХ
И ДЛЯ КАЖДОГО



МТС

на шаг впереди

СВЯЗЬ ДЛЯ ВСЕХ И ДЛЯ КАЖДОГО

Развитие современной экономики неразрывно связано с распространением передовых технологий связи. При этом значимость информации как ресурса возрастает, а нагрузка на сети телекоммуникационных операторов увеличивается год от года. Мы убеждены, что расширение инфраструктуры связи и внедрение инноваций не только способствуют экономическому развитию страны, но и увеличивают возможности человека, повышают качество жизни людей. МТС, являясь лидером развития новых технологий отрасли в России и других странах присутствия, стремится обеспечить людей надежными и доступными услугами связи.

Развитие телекоммуникационной инфраструктуры

Развитие инфраструктуры лежит в основе технологической стратегии Компании, направленной на предоставление качественных и доступных продуктов и услуг связи. Реализация стратегии инфраструктурного развития МТС ведется по нескольким направлениям:

- ускоренное строительство 3G для обеспечения большего покрытия и емкости сети;
- повышение качества существующей сети GSM;

- развитие транспортной сети для обеспечения требуемых скоростей передачи для мобильного широкополосного доступа (МШПД) и фиксированного бизнеса;
- подготовка инфраструктуры для предоставления конвергентных сервисов.

Всего в 2011 году на развитие телекоммуникационной инфраструктуры в России и за рубежом МТС направила \$2,6 млрд, или 21% выручки. Большая часть этих средств пошла на строительство сетей 3G и масштабную модернизацию сетей фиксированного доступа в Интернет.

Расширение и модернизация инфраструктуры мобильной связи

При развитии сетей МТС учитывает потребности клиентов, которые и формируют спрос на услуги мобильной связи и доступ в Интернет. В Компании существует адресный план строительства базовых станций, направленный на максимальное расширение зоны покрытия мобильной связи в странах и регионах присутствия МТС. В 2011 году мы запустили в России около 17 тыс. новых базовых станций, большинство из которых (около 14 тыс.) — станции третьего поколения. К концу 2011 года беспроводная сеть связи Компании включала около 23 тыс. базовых станций 3G и покрывала более 14 тыс. населенных пунктов в России.

Одним из важнейших проектов по развитию инфраструктуры беспроводной сети стало строительство вместе с другими операторами «Большой тройки» объектов сети для обеспечения мобильной связью автомагистралей

«Амур» (Чита—Хабаровск). На протяжении 2165 км дороги было построено 102 антенно-мачтовых сооружения, на которых были размещены свыше 300 базовых станций. Обеспечение радиопокрытия на всем протяжении трассы должно ускорить развитие придорожной инфраструктуры и существенно повысить удобство и безопасность магистрали для участников дорожного движения. Помимо голосовой связи в результате реализации проекта жители прилегающих к «Амуру» территорий получили возможность пользоваться высокоскоростным доступом в Интернет, в том числе по технологии 3G.

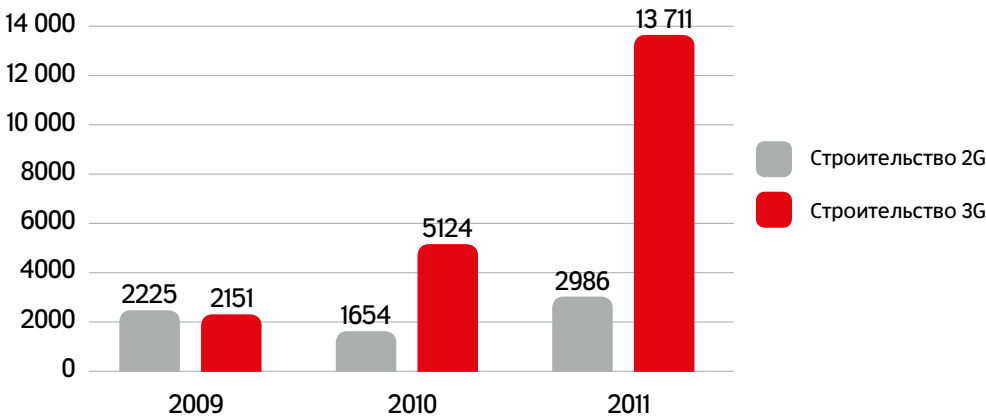
Сегодня Компания присутствует во всех регионах России. Самой северной точкой на карте страны, где работает сеть МТС, является поселок Белушья Губа на Новой Земле, восточной — поселок Лаврентия на Чукотке, западной — город Балтийск Калининградской области, южной — село Микрах в Дагестане. Уровень охвата мобильной инфраструктурой Компании территории России в 2011 году вырос до 97% населенной территории страны.

В 2011 году МТС продолжила модернизацию сети в Москве, заменив базовые станции 2G на современное оборудование NSN, которое поддерживает форматы GSM, UMTS(3G) и LTE. Аналогичный проект был запущен на Дальнем Востоке. Новые сети обладают повышенной пропускной способностью и возможностью добиваться максимального покрытия в условиях плотной городской застройки.

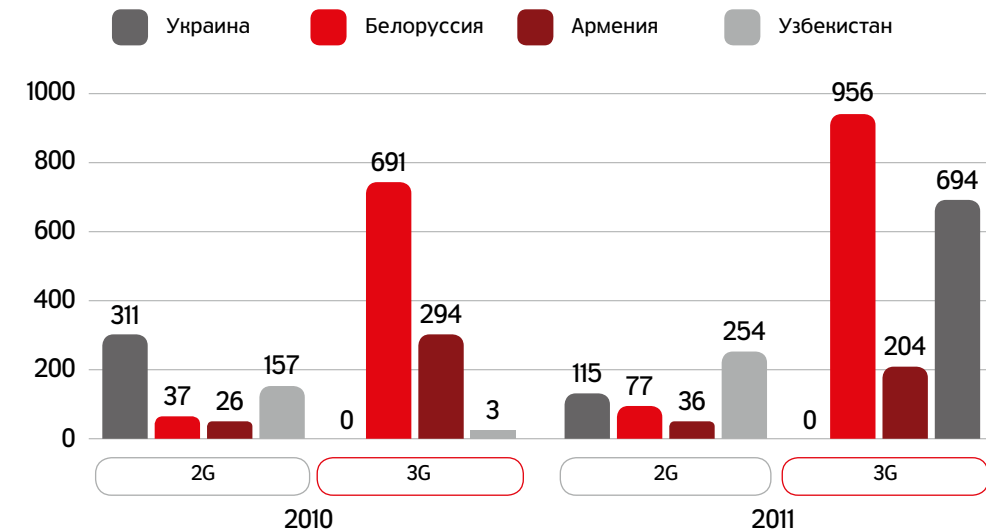
Мы стремимся к повышению скорости передачи данных в сетях Компании с тем, чтобы абонентам было удобно пользоваться нашими услугами. В 2011 году скорость передачи выросла в 2,1 раза по сравнению с 2010 годом.

В 2011 году в рамках программы по улучшению качества связи и расширению зоны покрытия сети мы продолжили строить новые базовые станции в странах СНГ, делая упор на развитие сетей 3G. Так, в отчетном периоде в Белоруссии мы ввели в эксплуатацию 77 станций 2G и 956 станций 3G, в Армении — 36 станций 2G и 204 станции 3G, в Узбекистане — 254 станции 2G и 694 станции 3G, на Украине — 115 станций 2G.

Развитие сети связи в России, станции



Развитие сети связи в странах СНГ, станции



Развитие сетей четвертого поколения

Запуск технологии 4G (LTE) является следующим этапом развития беспроводной связи. Переход на новую технологию позволит 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. Такая скорость даст возможность абонентам просматривать интернет-страницы, играть в режиме онлайн, загружать и смотреть видео, в том числе в формате HD, на совершенно новом уровне. К концу 2011 года Компания полностью подготовила к запуску сеть LTE в Москве. Ввод в эксплуатацию планируется после получения частотных разрешений, а также разрешения регулятора по итогам проведения конкурсов на частоты для беспроводной связи по технологии LTE в диапазонах 791–862 МГц и 2,5–2,7 ГГц.

В Армении в отчетном периоде мы продолжили реализацию коммерческого запуска сети 4G, начатой в декабре 2010 года, — всего в 2011 году мы увеличили количество базовых станций четвертого поколения в стране на 40, доведя их общее количество до 60. Теоретическая пропускная способность сети составляет 150 Мбит/с по входящему каналу и 50 Мбит/с по исходящему каналу. Запуск 4G поставил Армению в ряд тех немногих стран, где используются технологии четвертого поколения. Развитие сети сделает Армению более привлекательной с точки зрения развития инфраструктуры связи страной.

МТС также провела тестовый запуск сети LTE в Узбекистане: в Ташкенте установлено 8 базовых станций. В ближайшее время мы планируем сдать сеть в коммерческую эксплуатацию.

Фиксированный ШПД и кабельное телевидение

МТС является одним из ключевых игроков на рынке фиксированного ШПД и кабельного телевидения. Компания предоставляет услуги на рынке фиксированного широкополосного доступа в Интернет, а также полный спектр передовых телекоммуникационных решений на основе интегрированных технологий.



На фото: строительство базовой станции на горном хребте Уреньга в Челябинской области

**МТС**

на шаг впереди

В 2011 году МТС продолжила расширять присутствие в регионах России. В частности, мы приобрели 100% уставного капитала в четырех компаниях, предоставляющих услуги кабельного телевидения и широкополосного доступа в Интернет под брендом «Альтаир» в Туле. В отчетном периоде мы также купили компанию «Интелека» — оператора ШПД и кабельного телевидения в Барнауле и Бийске Алтайского края. В Татарстане мы приобрели «Телерадиокомпанию «ТВТ», предоставляющую услуги кабельного телевидения, широкополосного доступа в Интернет и фиксированной телефонной связи в 15 городах республики. В результате тысячи абонентов в различных регионах России получили доступ к современным телекоммуникационным услугам с высоким качеством обслуживания МТС.

В отчетном периоде Компания продолжила развивать сети доступа к услугам Интернет и кабельное телевидение с применением технологии FTTB («Оптика для дома»). В частности, в Вологде мы модернизировали сеть для более 90 тыс. домохозяйств. Проект предусматривал расширение охвата сетей, увеличение их пропускной способности и полный переход на технологию FTTB. Благодаря проведенным мероприятиям жители Вологды получили возможность смотреть до 70 телевизионных каналов в высоком качестве и пользоваться услугой домашнего Интернета на скорости до 100 Мбит/с.

В 2011 году МТС приступила к внедрению в сетях фиксированной связи Москвы и Московской области передовой технологии GPON. Она позволяет предоставлять услуги цифровой телефонной связи, цифрового ТВ, широкополосного доступа в Интернет на скорости до 200 Мбит/с в отличие от ADSL, где скорости не превышают 20 Мбит/с. Кроме того, GPON способствует снижению затрат на оперативное развертывание сетей LTE примерно в пять раз и обеспечению скорости передачи данных в них до 100 Мбит/с, а в сетях 3G — до 40 Мбит/с. В дальнейшем на базе новой технологии будет реконструирована сетевая инфраструктура МГТС.

В целом в 2011 году Компания модернизировала 1290 км и построила 2140 км сетей фиксированного доступа, повысив качество связи для более чем 3 млн домохозяйств.

Покрытие сетей, домохозяйств в 2011 году, количество

Покрытие сетей, домохозяйств. Натуральные показатели	2011 год	
	Всего	FTTB
Широкополосный доступ в Интернет	6 395 123	4 662 880
Кабельное телевидение	7 763 040	4 403 194

Развитие магистральных сетей

Мощная магистральная инфраструктура дает возможность МТС предоставлять качественные услуги связи. Кроме того, наличие развитой транспортной сети позволяет Компании сокращать операционные издержки, что ведет к снижению стоимости услуг для наших клиентов. Использование собственной транспортной сети обеспечивает максимальный уровень резервирования, что гарантирует надежность связи, особенно в части междугородных и международных звонков и обслуживания в роуминге.

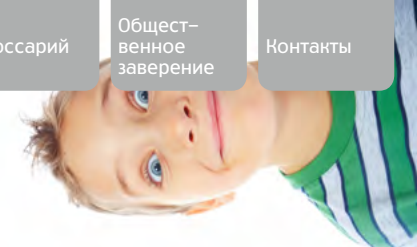
В 2011 году мы продолжили развивать магистральные волоконно-оптические линии связи (ВОЛС). За год Компания построила 4524 км новых ВОЛС, а их общая протяженность на конец года составила около 117 тыс. км. Все ВОЛС Компании построены на базе DWDM-оборудования, что дает возможность МТС существенно увеличить пропускную способность магистральной сети. В 2012 году планируется ввести в строй несколько участков ВОЛС со скоростью 100 Гбит/с, что является максимумом на сегодняшний день.

Ежедневный объем трафика, который проходит по ВОЛС МТС, в 2011 году вырос вдвое по сравнению с 2010 годом — до 1620 Тбайт, что эквивалентно более чем 1,12 млрд копий романа Л.Н. Толстого «Война и мир».


MTS

на шаг впереди





Внедрение инновационных сервисов

При развитии инновационных технологий мы сотрудничаем с высшими учебными заведениями, взаимодействуем с международными инновационными центрами, в том числе со Сколково, и развиваем сотрудничество с наиболее популярными в России интернет-ресурсами с тем, чтобы обеспечить своим абонентам возможность удобного мобильного доступа к ним. Абоненты МТС пользуются бесплатным доступом к мобильным версиям сайтов ВКонтакте и Facebook, имеют быстрый и удобный мобильный доступ через брендированные приложения МТС к LiveJournal, службе знакомств «Мамба», видеопорталу Rutube, мультимедийному portalу Omlet.ru. Наши клиенты со своих телефонов могут также пользоваться мобильными версиями сайта МТС, сервиса «Интернет-помощник» и портала «МТС Бонус» без оплаты интернет-трафика.

МТС постоянно находится в поиске новых сервисов и услуг, которые могли бы сделать нашу жизнь проще и удобнее. В качестве наиболее перспективных направлений развития телекоммуникаций сегодня мы видим 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. Так, МТС стала первой в России компанией, предоставляющей такие сервисы, как «Вторая память», «МТС-навигация», «Легкий платеж» и MMS-Daily.

Телематические сервисы

Мы убеждены, что широкое внедрение M2M-сервисов в инфраструктуру городских хозяйств может стать мощным стимулом ее модернизации, сделать процесс функционирования городов более эффективным, а проживание в них — максимально комфортным. В течение ближайших пяти лет, по самым скромным нашим оценкам, число пользователей M2M-сервисов МТС в России превысит 3 млн человек.

Примером внедрения телематических сервисов может служить проект создания системы мониторинга городского транспорта, который мы реализуем на юге России. В 2011 году Компания оборудовала системой ГЛОНАСС объекты транспортной инфраструктуры г. Сочи: автобусы, маршрутные такси, машины скорой помощи, грузовой транспорт, а также строительную технику. В рамках подготовки к Олимпиаде в Сочи мы инсталлировали систему мониторинга передвижения техники, задействованной в строительстве олимпийских объектов, а также станции скорой медицинской помощи, использующие телематические SIM-карты МТС для координации работы бригад.

M2M-сервисы Компании внедрены также в Краснодарском крае — почти 100 светофоров оснащены SIM-картами МТС, которые передают информацию в пункт обработки данных автоматизированной системы управления дорожным движением, что позволяет минимизировать риск возникновения заторов на дорогах.

Летом 2011 года мы определили победителя специальной номинации на предпринимательском конкурсе «Бизнес Инновационных Технологий 2011» (БИТ). Победу одержал телематический проект «Кнопка Жизни» — мобильная система экстренного вызова помощи для пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями. «Кнопка Жизни» — созданная выпускниками бизнес-школы Сколково первая в России медицинская сигнализация, включающая вызов экстренной помощи одной кнопкой (SOS), датчик падения, геолокацию с использованием технологий GPS/LBS, медицинский колл-центр 24/7. В дальнейшем проект может стать платформой для развития комплексных решений в сфере мобильной медицины, таких как дистанционный мониторинг состояния здоровья, управление медицинскими данными и т.д.



Совместно с компанией «Навител» мы реализовали проект по удаленному мониторингу более 100 навигационных объектов Азово-Черноморского бассейна. Навигационную безопасность мореплавания в морских портах и на подходах к ним обеспечивают плавучие маяки и прочие навигационные знаки, оснащенные мобильными терминалами с SIM-картами МТС. В проект включены объекты, расположенные на всей территории морского побережья Краснодарского края, как на суше, так и в море. Наибольшее количество навигационных знаков сосредоточено в портах с интенсивным судоходством, таких как Сочи, Новороссийск и Тамань.

В 2011 году мы оборудовали SIM-картами МТС 100 водомерных счетчиков Сочинского водоканала (филиал «Югводоканала»), находящихся в том числе в удаленных населенных пунктах, где сбор показаний по расходу и уровню воды был ранее существенно затруднен. Согласно подсчетам «Югводоканала», в результате внедрения мобильной технологии эффективность бизнес-процессов на этом направлении работы увеличилась на 30%.

В отчетном периоде МТС выпустила новый продукт — «M2M-менеджер», предоставляющий нашим клиентам широкие возможности управления. 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 по SMS (превышение лимитов, блокировка и т.д.).

Мы также выпустили на рынок SIM-карты «M2M термо», специально разработанные для использования в устройствах передачи данных в сложных условиях. В отличие от обычных SIM-карты «M2M термо» изготовлены из особо прочного термостойкого пластика, устойчивы к коррозии, имеют увеличенный срок службы и способны бесперебойно работать в диапазоне температур от -40°C до +105°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.

Контролировать движение транспорта, расходы на топливо и техобслуживание, следить за техническим состоянием транспорта в режиме реального времени, звонить водителям и отправлять SMS, не выходя из системы мониторинга, позволяет нашим клиентам новый сервис «Ника» на основе технологии ГЛОНАСС. Для доступа к сервису и организации диспетчерского управления подойдет любой компьютер, подключенный к Интернету.

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

В 2011 году в Воронежской области мы совместно с компанией «НКО» приступили к реализации инновационного телекоммуникационного проекта, направленного на решение проблем профилактики сердечно-сосудистых заболеваний. МТС оснастила весь автопарк службы скорой помощи мобильными кардиографами с SIM-картами МТС для передачи данных. Благодаря реализации инновационного телемедицинского проекта врачи скорой помощи получили возможность оперативно передавать электрокардиограммы, полученные во время выезда к пациенту, специалистам-кардиологам для консультации и верного истолкования показаний ЭКГ, что позволяет быстро и точно ставить диагноз и оказывать квалифицированную неотложную помощь прямо на месте. Опыт реализации подобных проектов свидетельствует, что смертность от сердечных заболеваний снижается приблизительно на 5% за счет оперативных и квалифицированных консультаций. В каждом регионе в среднем в месяц передается около 1000 кардиограмм, из которых в 100 случаях выявляются нарушения сердечной деятельности, в 60 — принимается решение о госпитализации человека.



Развитие облачных технологий

В 2011 году мы начали активно развивать новую услугу на рынке IT — облачные технологии, представляющие собой услугу аренды клиентом программного обеспечения, находящегося на сервере поставщика. Данный сервис позволяет клиенту сократить нагрузку на бюджет компании, связанную с необходимостью приобретения ПО, а также оптимизировать налогообложение.

В 2011 году МТС реализован пилотный проект SaaS в Республике Беларусь. Мы запустили портал «Бизнес-решения» — специализированный магазин программного обеспечения и услуг на основе облачных вычислений, предлагающий клиентам МТС наиболее востребованные продукты для управления компанией, бухгалтерской и налоговой отчетности и многие другие. В частности, МТС предложила клиентам программные комплексы «1С:Предприятие»; «Пабблик» — приложение, позволяющее отправлять SMS по базе контактов и создавать рекламные веб-страницы, адаптированные под мобильные телефоны; «ВидеоМост» — услугу, обеспечивающую проведение видеоконференции с любого персонального компьютера, подключенного к Интернету; «Спонтания» — услугу по организации веб-видеоконференций бизнес-класса с расширенным функционалом. Предложение доступно всем желающим на сайте портала www.br.mts.by.

Пилотный проект продемонстрировал высокую востребованность SaaS-решений на корпоративном рынке, особенно в сегменте малых и средних предприятий. Мы видим хорошие перспективы внедрения аналогичных продуктов на рынках России и стран СНГ и расширения перечня программных продуктов, доступных клиентам в рамках услуги.



«МТС Онлайн»

В МТС действует сервис «МТС Онлайн», позволяющий быть в курсе всех событий на своих страничках в любимых социальных сетях. В частности, услуга дает возможность настроить бесплатное получение

SMS-уведомлений с порталов facebook.com, vkontakte.ru, odnoklassniki.ru, livejournal.com, mail.ru и rutvit.ru, а также отвечать на приходящие уведомления. Мы постоянно расширяем список сетей, участвующих в «МТС Онлайн».



«Вторая память»

Зачастую при потере, поломке или замене телефона абоненты теряют все личные данные со своего мобильного. При этом, согласно статистическим данным, свыше двух третей абонентов предварительно никак не сохраняют свои контакты. Сервис «Вторая память», доступный для наших клиентов, позволяет сохранять на удаленном сервере личные данные (в том числе контакты, фотографии, видео) и при необходимости восстанавливать их на новом мобильном. Данные хранятся на сервере услуги в Личном кабинете, зашифрованы, защищены паролем и доступны для просмотра и редактирования только владельцу. Подробнее с описанием работы сервиса можно ознакомиться по адресу <http://www.mts.ru/services/convenience/note/>.



МТС-навигация

Одним из быстрорастущих сегментов услуг является пошаговая навигация (turn by turn navigation). МТС предоставляет своим абонентам брендированную услугу навигации, в которую входят пошаговая навигация с голосовыми подсказками, прокладывание маршрута с использованием информации о пробках и информация о локальных объектах инфраструктуры. Для пользования услугой достаточно бесплатно загрузить приложение навигации на свой телефон или купить в салоне-магазине МТС телефон с уже предустановленным приложением.



«Легкий платеж»

Оплатить счет мобильного телефона, доступ в Интернет, фиксированную и IP-телефонию, ЖКУ, штрафы ГИБДД и электричество можно с


МТС

на шаг впереди

мобильного телефона, используя сервис «Легкий платеж». При этом стоимость совершения платежа составляет 10 руб., дополнительная комиссия для большинства платежей не взимается: 80% платежей оплачиваются без дополнительной комиссии, еще для 20% платежей средняя комиссия составляет 1%, что существенно ниже, чем в платежных терминалах. Новая услуга позволяет нашим абонентам спонтанно и быстро совершить платеж 24 часа в сутки, причем дешевле, чем в терминалах, банкоматах или сберкассе.



Услуга MMS-Daily

Узнать о последних новостях по интересующим тематикам (спорт, культура, экономика, автомобили и т.д.) можно, набрав короткую USSD-команду на мобильном телефоне при помощи услуги MMS-Daily. Сервис соединяет возможности современного телефона и механизмов Всемирной паутины, предоставляя информацию из RSS-источников ведущих деловых изданий в виде MMS-сообщений на мобильные телефоны абонентов. Аналог данного сервиса на российском рынке отсутствует.

Технология NFC

В 2011 году мы приступили к активному внедрению новой технологии Near Field Communication (NFC), известной также под названием «коммуникация ближнего поля», позволяющей организовывать защищенную связь малого радиуса действия (до 10 см) между различными электронными устройствами. Уникальная для России технология может использоваться как в транспорте, так и 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.

МТС совместно с MasterCard выпустила на российский рынок SIM-карту с интегрированной платежной картой, банковской картой МТС, позволяющей

при помощи бесконтактной технологии NFC оплачивать услуги в сети терминалов MasterCard с поддержкой технологии PayPass. Новая технология дает возможность осуществлять оплату в одно касание при помощи чипа, вмонтированного в SIM-карту, сотовый телефон или банковскую карту. Сегодня прием платежей по технологии NFC осуществляют более 2000 торговых точек в России, в мире же их число достигает 425 тыс.

В 2011 году МТС вместе с «ЛУКОЙЛ» запустили проект «Быстрая заправка» — первую в России бесконтактную систему оплаты топлива с использованием технологии NFC. Для пользования сервисом абоненту МТС достаточно на несколько секунд поднести телефон (со специальной SIM-картой и встроенной NFC-антенной) к считывающему устройству на заправочной колонке, и система управления АЗС автоматически отпустит необходимый объем топлива в рамках зарезервированной покупателем суммы. Подобный проект уже реализован в Перми, но в будущем подобный проект будет внедрен и в других регионах России.


МТС

на шаг впереди

Повышение доступности услуг

Бизнес МТС социален по своей сути — современное общество невозможно представить без мобильной связи и Интернета, прочно ставших неотъемлемой частью жизни миллиардов людей по всему миру. Сегодня общество предъявляет к операторам связи высокие требования, ведь даже непродолжительные сбои в работе мобильных телефонов моментально отражаются на людях, теряющих возможность связаться с близкими, коллегами, друзьями и деловыми партнерами. Мы видим свою социальную роль в том, чтобы наряду с расширением зоны покрытия сети, развитием новых доступных технологий и внедрением инноваций обеспечивать услуги связи за справедливую цену, своевременно информировать абонентов об изменениях тарифных планов и условиях подключения, а также предлагать устройства связи высокого качества по умеренным ценам.

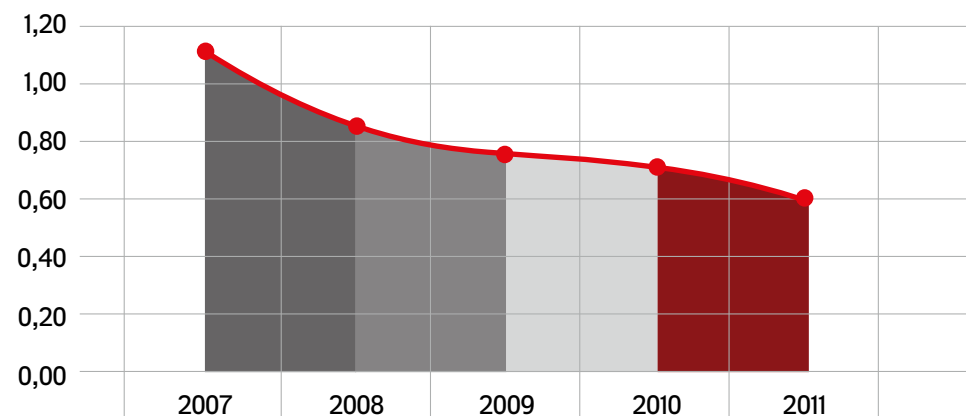
Справедливое ценообразование

Мы стремимся сделать так, чтобы наши основные предложения были доступны всем без исключения пользователям. МТС регулярно выпускает на рынок новые тарифы, расширяющие возможности абонентов и позволяющие оптимизировать расходы на связь. Один из таких инструментов — подключение различных тарифных модификаторов, созданных для пользования абонентами в тех или иных жизненных ситуациях, по разумной цене.

В свое время мы были одним из первых операторов на российском рынке, кто ввел тарифные планы без абонентской платы. В 2011 году мы решили предложить абонентам тарифы, подразумевающие бесплатные звонки, — настоящее новшество на рынке мобильной связи. Например, тарифный план «Супер МТС» позволяет общаться в сети Компании бесплатно в течение месяца при внесении небольшой суммы на счет, при этом внесенная сумма не списывается и может быть потрачена на другие услуги. Количество пользователей данного тарифа по состоянию на конец 2011 года превысило 3 млн человек и продолжает расти.

Мы также последовательно снижаем стоимость минуты звонка: так, с января по декабрь 2011 года этот показатель сократился почти на 15% по сравнению с аналогичным периодом 2010 года. В целом за 2007–2011 годы средняя стоимость минуты разговора (APPM) сотовой связи в сетях Компании в России снизилась почти в два раза.

APPM, руб.



Изменение средней стоимости минуты разговора в России, 2007–2011 гг.

	2007	2008	2009	2010	2011
Среднегодовой APPM, руб.	1,11	0,89	0,76	0,72	0,6
Изменение APPM, год к году	-17%	-20%	-14%	-6%	-16%
Изменение APPM, год к 2007 году	-	-19,8%	-31,5%	-35,1%	-45,8%

Важным направлением работы МТС является разработка адресных тарифов, учитывающих интересы различных групп населения, в том числе социально незащищенных. Компания регулярно запускает специальные тарифные программы для студентов и вузовских сообществ, жителей градообразующих предприятий, дачников, военнослужащих и многих других групп населения. Адресные продукты дают возможность абонентам пользоваться набором тех сервисов, которые им действительно нужны. Разработка тарифных планов в МТС осуществляется также с учетом региональной специфики, что позволяет выводить на рынок предложения, адаптированные к каждому конкретному региону.

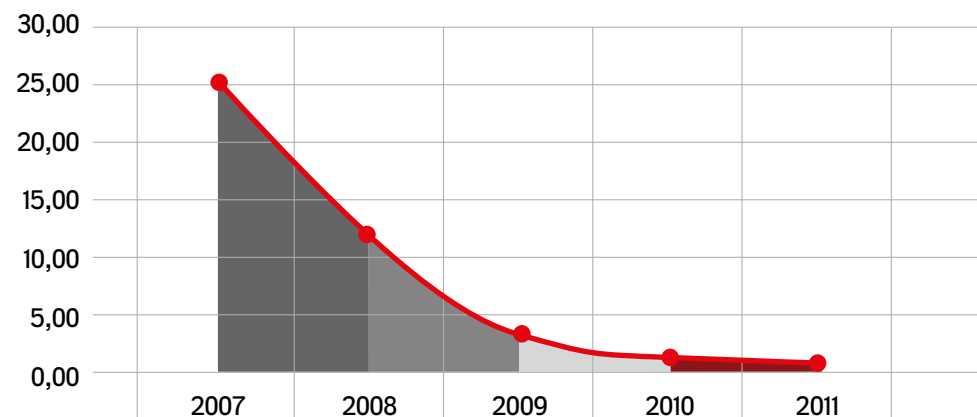
В 2011 году мы запустили проект «Позвони маме», в рамках которого распространяли SIM-карты в военкоматах среди призывников и на льготных условиях предлагали им звонить домой. Так как зачастую регионом службы является не тот, где остались их родители, мы предусмотрели, чтобы у молодых солдат была возможность звонить домой на специальных условиях, в том числе и из других регионов.



9 мая 2011 года МТС провела акцию «Спасибо за Победу», в рамках которой участники и инвалиды ВОВ, ветераны и инвалиды боевых действий, а также приравненные по предоставляемым льготам к ветеранам и инвалидам ВОВ смогли бесплатно и без ограничений воспользоваться услугами междугородной и международной фиксированной связи МГТС.

МТС также последовательно снижает стоимость передачи данных для пользователей Интернета. Так, с 2007 по 2011 год средняя стоимость передачи данных снизилась более чем в 25 раз.

APPM Мб, руб.



Для пользователей телефонов и смартфонов мы первыми на рынке предложили безлимитное решение, при котором за фиксированную месячную плату абонент получает неограниченный объем переданных данных (услуга «БИТ»). В 2011 году мы развили эту идею и представили услугу «Супер-БИТ», в рамках которой абонент получает безлимитный доступ в Интернет с телефона даже во внутрисетевом роуминге без взимания дополнительной оплаты помимо фиксированного ежемесячного платежа. Для пользователей мобильного доступа в Интернет с компьютера МТС предлагает спектр безлимитных решений, рассчитанных на разные объемы пользования. При этом Компания постоянно снижает цены на данные услуги.



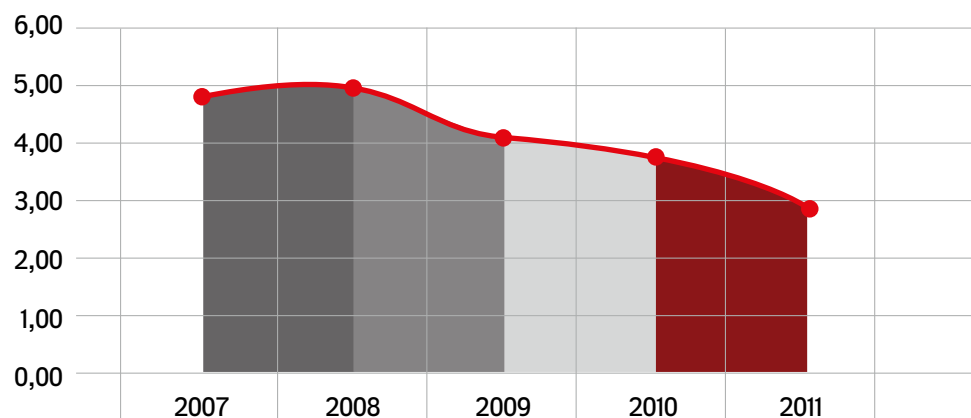
МТС

на шаг впереди

Роуминг

Роуминг в России становится все более востребованным. МТС предпринимает максимум усилий для повышения доступности услуг роуминга — мы убеждены, что наши клиенты не должны переплачивать за услуги связи не только в странах присутствия, но и по всему миру. МТС регулярно взаимодействует с зарубежными партнерами на предмет снижения цен на международный роуминг. Так, в конце 2011 года мы первыми на рынке предложили опцию «Ноль без границ», которая позволяет бесплатно принимать входящие вызовы в любой стране мира. Кроме того, абонентам, пользующимся данной опцией, предоставляются также скидки на исходящие вызовы за рубежом.

APPM роуминг, руб.



С марта 2011 года Компания расширила возможности своих абонентов за границей — мы начали предоставлять услуги связи в роуминге в кредит, что иногда является единственной для абонента возможностью осуществить звонок или отправить сообщение за рубежом.

Информационная поддержка клиентов

Мы строим свои отношения с клиентами на основе открытости и доступности любой информации о тарифах и условиях обслуживания. В МТС регулярно проводится политика, направленная на повышение эффективности информирования и прозрачности коммуникаций с абонентами. Компания создает для клиентов новые удобные и простые сервисы для получения информации.

Вся информация о тарифах и услугах содержится на нашем сайте www.mts.ru. Мы также выпускаем специальные брошюры и листовки, посвященные отдельным тарифам и услугам. Кроме того, абоненты МТС регулярно получают информацию и полезные подсказки по таким вопросам повседневного обслуживания, 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 проч. О наиболее значимых изменениях мы сообщаем клиентам посредством SMS-рассылок. Для того чтобы абонент мог сразу воспользоваться полезной для себя информацией, в сообщениях даются ссылки на подробное описание, способы подключения услуг и опций, их стоимость.

Наши клиенты в России могут круглосуточно получить информацию по условиям обслуживания, новым акциям и услугам, уникальным предложениям в контактном центре МТС любым удобным способом: позвонив по единому телефонному номеру, написав письмо по электронной почте, воспользовавшись Web-chat или Видеоконсультантом. Получить данные об услугах и продуктах Компании можно на сайте YouTube на канале МТС. В разделе «Видеоинструкции» можно получить информацию о сервисах самообслуживания, узнать, как настроить Интернет на компьютере и телефоне, как пользоваться модемом и роутером.

Справочно-информационную и техническую поддержку клиентам МТС оказывают около 4,5 тыс. специалистов в семи контактных центрах, обрабатывающих около 80,7 млн обращений в год. 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. По состоянию на конец 2011 года уровень удовлетворенности клиентов обслуживанием в контактных центрах составил 4,5 балла по 5-балльной шкале, что соответствует высокому стандарту качества.

В 2011 году мы продолжили развивать сервисы самообслуживания. За год Компания установила более 700 терминалов «Интернет-помощника» в офисах собственной розничной сети. Нами также была усовершенствована система обеспечения конфиденциальности и безопасности использования сервиса в офисах розничной сети. Кроме того, мы запустили в коммерческую эксплуатацию версию «Интернет-помощника», специально адаптированную для работы на терминалах с сенсорными дисплеями. В 2012 году мы планируем провести ряд мероприятий, направленных на популяризацию данного сервиса.

В отчетном периоде мы создали большое количество мобильных приложений для смартфонов/планшетов на базе iOS и Android, а также расширили список сервисов и услуг, которыми можно управлять через Интернет, и объединили эти сервисы в Единый личный кабинет клиентов МТС.

Монобрендовая розничная сеть МТС

Для обеспечения лучшего клиентского опыта МТС с 2009 года развивает собственную розничную сеть, которая сегодня является одним из ключевых каналов обслуживания абонентов. Мы последовательно оптимизируем бизнес-процессы и вводим единые стандарты сервиса клиентов. В 2011 году монобрендовая сеть развивалась по нескольким направлениям: расширились линейка брендированных телефонов и спектр предоставляемых услуг.

По состоянию на 31 декабря 2011 года общее количество салонов под брендом МТС составило 4164, в том числе 1686 салонов франчайзинговых партнеров, расположенных в 948 городах России. Общее число брендированных магазинов по сравнению с 2010 годом увеличилось на 630, в том числе 490 салонов франчайзи. 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 любом офисе розничной сети МТС абоненты 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». С 2011 года любой клиент может получить широкий спектр услуг по настройке своего телефона.

В отчетном периоде был реализован проект по унификации условий обслуживания, благодаря которому клиенты розничной сети могут получить единый спектр услуг в любом офисе розничной сети МТС. Создание единого бэк-офиса для поддержки розничной сети помогло нам организовать оперативную и качественную обработку всех заявлений абонентов.

В 2011 году мы продолжили развитие партнерских отношений с компанией Vodafone по обслуживанию абонентов МТС в роуминге. Наши абоненты, в том числе на Украине, в Армении и Узбекистане, могут бесплатно звонить в контактный центр МТС своей страны и получать обслуживание на родном языке со специально установленных телефонов-автоматов в салонах Vodafone в Великобритании. Всего абоненты МТС могут получить информационную поддержку на русском и английском языках в салонах Vodafone в 19 странах мира.

Монобрендовая сеть помимо продажи собственной розницы дает нам возможность эксклюзивно предлагать нашим абонентам выгодные по цене телефоны, новые гаджеты и другие устройства. В будущем МТС продолжит расширять линейку дополнительных продуктов и сервисов, представленных в наших магазинах, — мы хотим иметь многофункциональные площадки, посетители которых смогут реализовать потребности в услугах по различным направлениям.

Мы убеждены, что монобрендовая сеть МТС более удобна и комфортна для клиентов, а потому будет пользоваться все большей популярностью. В 2012 году Компания планирует расширить перечень услуг, предоставляемых нашими франчайзинговыми партнерами, и упростить процесс получения ряда финансовых консультаций для абонентов МТС. Мы также намерены расширить сеть, что позволит повысить доступность обслуживания в городах присутствия Компании.

Производство собственных устройств

В 2011 году МТС планомерно развивала линейку телефонов под собственным брендом, стремясь повысить доступность связи и сделать ее максимально комфортной для абонентов: такие телефоны стоят дешевле аналогов известных вендоров в среднем на 15%, обладая при этом такими же потребительскими свойствами. Подобный подход к ценообразованию собственных телефонов позволяет клиентам пользоваться недорогими и функциональными устройствами связи. Наши устройства более удобны, поскольку адаптированы для использования операторских продуктов: в телефонах МТС предустановлены такие сервисы, как «Вторая память», мобильная почта, Opera mini, приложение мобильных платежей «Легкий платеж», GPS-навигация и др. Кроме того, на все подобные телефоны распространяются ключевые акции Компании, например, любой аппарат можно приобрести в кредит без переплаты сроком до 12 месяцев. Все телефоны, выпускаемые под брендом МТС, не SIM-локированы и поддерживают работу с SIM-картами любого оператора связи.



Наибольшей популярностью среди телефонов под маркой МТС в отчетном периоде пользовалась модель МТС 252, вошедшая в десятку самых продаваемых телефонов в России. Кроме того, в отчетном периоде мы приступили к продаже таких телефонов, как МТС 752 и МТС Qwerty 655, работающих в сетях связи третьего поколения и обладающих широким функционалом для связи и развлечений.


MTS

на шаг впереди

В 2011 году мы также представили на рынке два доступных смартфона на базе Android — МТС 950 и МТС 955. Пользователям смартфонов доступно все разнообразие программ из магазина Android Market и целая серия бесплатных приложений МТС — с их помощью можно управлять мобильным счетом, просматривать ТВ-программы, сохранять контакты, совершать мобильные платежи и прокладывать маршрут в незнакомом городе.

МТС стремится максимально облегчить доступ своим абонентам в Интернет, сделав пребывание во Всемирной паутине комфортным и технически несложным. Мы предлагаем нашим клиентам модемы для подключения к Интернету по цене в среднем на 12–14% ниже цены конкурентов, а также комплект «МТС Коннект», состоящий из модема и SIM-карты, покупая который, абонент получает месяц безлимитного Интернета в подарок. Все модемы протестированы и настроены таким образом, чтобы гарантировать нашим клиентам бесперебойную работу в сети МТС. При этом Компания предоставляет возможность получить оборудование в аренду при подключении услуги широкополосного доступа в Интернет дома или в офисе через услугу «Домашний Интернет».

Мы также предлагаем нашим клиентам линейку брендированных USB-модемов для пользования мобильным Интернетом с максимальными скоростями до 21 Мбит/с. 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

МТС активно развивает интернет-магазин, позволяющий абонентам получать товары и услуги Компании, не отходя от компьютера. В 2011 году ассортимент интернет-магазина по сравнению с 2010 годом расширился в 3 раза за счет новых моделей ноутбуков, нетбуков, планшетов, навигаторов, фотоаппаратов, электронных книг, радиоуправляемых машинок и вертолетов, а также различных аксессуаров.

В 2011 году у клиентов появилась возможность заказа любого товара из ассортимента в любом городе России. В отчетном году курьерская доставка «до двери» осуществлялась в 15 городах-миллионниках: Москве, Санкт-Петербурге, Челябинске, Екатеринбурге, Самаре, Нижнем Новгороде, Ростове-на-Дону, Краснодаре, Хабаровске, Владивостоке, Новосибирске, Красноярске, Уфе, Казани и Воронеже. Всего же на конец отчетного периода товары магазина доставлялись в 80 регионов страны, а забрать товар можно было из любого офиса продаж МТС.

Удобство интернет-магазина по достоинству оценили наши абоненты: так, средняя месячная посещаемость интернет-магазина МТС в 2011 году составила 1,5 млн, а в декабре количество посетителей достигло 3,5 млн человек. Общее количество поступающих заказов к концу 2011 года увеличилось по сравнению с 2010 годом в 1,5 раза.



A photograph of a call center environment. In the foreground, a woman with blonde hair is wearing a blue headset with a microphone and is smiling. In the background, other call center agents are visible, working at their desks with multiple computer monitors. The scene is brightly lit and professional.

КЛИЕНТ
НА ПЕРВОМ МЕСТЕ



МТС

на шаг впереди

КЛИЕНТ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ

Интересы клиентов всегда находятся в фокусе внимания МТС. Мы считаем необходимым не только обеспечивать высокое качество связи, но и создавать комфортную среду пользования нашими услугами. Компания постоянно контролирует уровень обслуживания клиентов, своевременно корректируя его благодаря наличию оперативной обратной связи. МТС предоставляет клиентам безопасный и легальный контент, а также соблюдает конфиденциальность персональных данных. Компания ведет принципиальную борьбу с мошенниками, оберегая клиентов от немотивированных расходов и разглашения конфиденциальных данных. При реализации маркетинговой стратегии МТС строго придерживается норм этического ведения бизнеса.



Повышение качества обслуживания

Мы убеждены, что наши клиенты должны получать услуги высокого качества, превосходящие аналоги конкурентов. МТС ежедневно работает над созданием инновационных продуктов и усовершенствованием сервисов для того, чтобы сделать жизнь абонентов ярче и разнообразнее.

Обслуживание в розничной сети

Собственная розничная сеть МТС сегодня выступает основным каналом взаимодействия с абонентами, поэтому Компания ставит перед собой задачу последовательного роста качества обслуживания клиентов в фирменных салонах связи. В 2011 году мы приступили к реализации проекта автоматизированной оценки уровня удовлетворенности клиентов (ACSI — Automatic Customer Satisfaction Index). После совершения покупки или по завершении обслуживания клиенту в течение трех дней поступает входящий звонок с предложением оценить качество обслуживания в салоне-магазине по 5-балльной шкале. Полученные данные анализируются. Клиентам, поставившим низкие оценки, перезванивают сотрудники МТС, выясняют причины низкой удовлетворенности, помогают в решении вопроса. Полученные данные измерений используются для составления программы планомерного улучшения качества обслуживания, а также для мотивации сотрудников розницы.

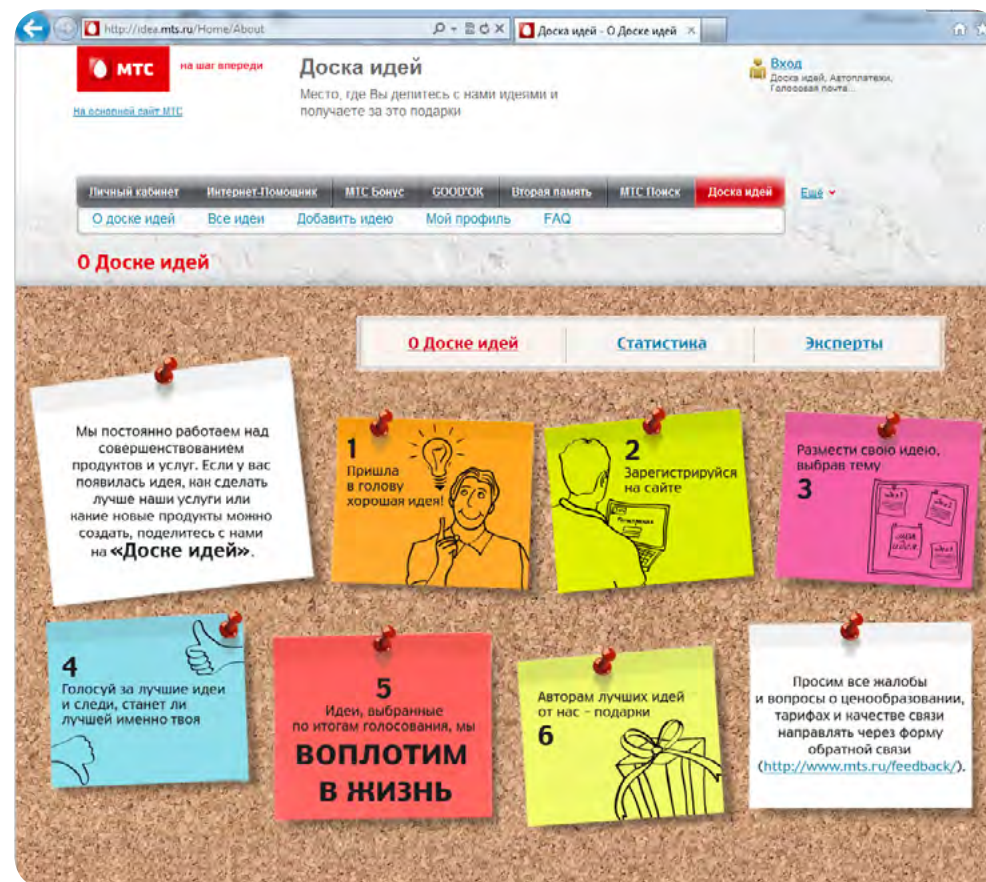
Мы уделяем большое внимание компетентности персонала, обслуживающего клиентов: сотрудники МТС обязаны детально понимать их нужды, обладать рядом навыков и знаний, быть приветливыми с абонентами. Для повышения качества обслуживания мы развиваем у сотрудников навыки


МТС

на шаг впереди

клиентоориентированности, а также выстраиваем систему мотивации на основании показателей удовлетворенности пользователей. Обучение качественному обслуживанию клиентов в розничной сети МТС происходит на разных этапах работы сотрудников в компании. В учебных центрах проводятся очные тренинги как для новых сотрудников, так и для действующих, независимо от их должности. Для повышения качества обслуживания разрабатываются дистанционные курсы. В офисах продаж экспертами проводятся мастер-классы для закрепления навыков качественного обслуживания клиентов. В 2012 году в нашей розничной сети стартовал новый 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 стать специалистом, менеджер офиса продаж готовит специалиста стать таким же менеджером офиса продаж и т.д., при этом их взаимодействие продолжается и в дальнейшей работе.

Доска идей. С 2011 года мы активно привлекаем потребителей к разработке идей по улучшению деятельности МТС. На нашем сайте запущена программа «Доска идей», в рамках которой абоненты могут делиться идеями по улучшению и созданию новых продуктов МТС. Сервис позволяет не просто получать идеи от клиентов, но и направлять инноваторов в нужное русло, помогая предлагать идеи по наиболее актуальным и значимым направлениям. Клиенты видят идеи друг друга, могут доработать их, проголосовать. Авторы, чьи идеи попали в топ лучших, Компания поощряет, в том числе призами. Всего в программе зарегистрированы около 6000 уникальных пользователей. По итогам 2011 года мы получали в среднем около 50 идей в день, 143 идеи были приняты в работу. Мы убеждены, что, услышав «голос» клиентов, сможем улучшить предлагаемые абонентам продукты и сервисы.



На фото: сайт «Доска идей», <http://idea.mts.ru>



МТС

на шаг впереди

Коммуникация в Интернете

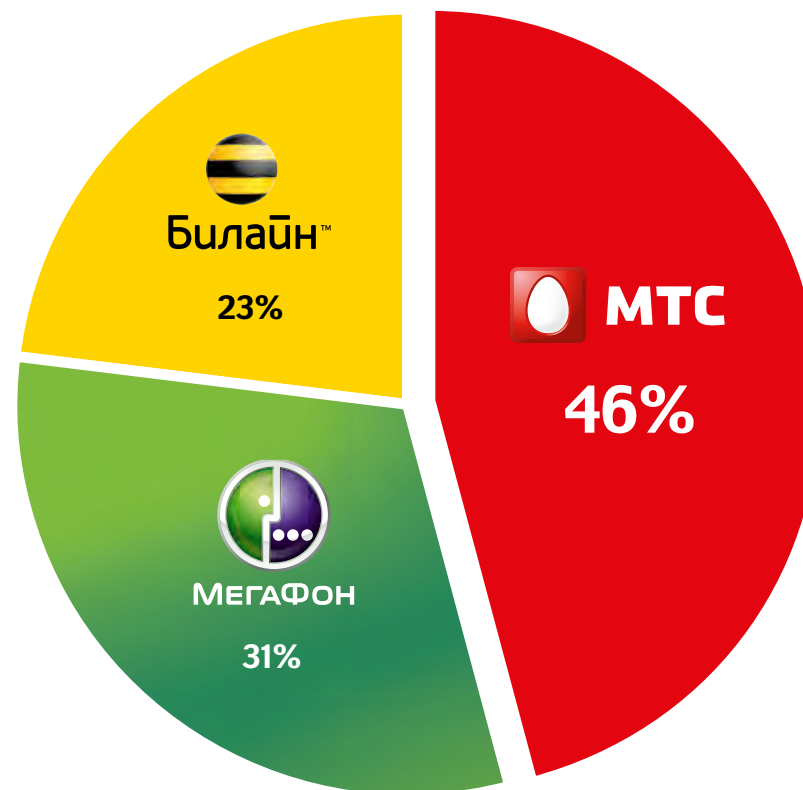
В 2011 году МТС продолжила расширять коммуникационные каналы, стремясь повысить свою открытость. При этом все большее значение мы придаем работе в социальных сетях. Огромная аудитория и высокая скорость передачи информации позволяют людям активно делиться положительным или отрицательным опытом каждого участника сообщества. Компания имеет официальные представительства в основных популярных социальных сетях (Twitter, Facebook, ВКонтакте). С февраля по декабрь 2011 года общая аудитория официальных площадок МТС выросла с 5 тыс. до 650 тыс. человек.

Особое внимание мы уделяем работе с репутацией бренда «МТС» в Интернете. Для этого в Компании установлено уникальное программное обеспечение российской разработки, позволяющее мониторить все упоминания бренда в русскоязычном сегменте Интернета. По данным за 2011 год, МТС стала самой упоминаемой компанией среди коммуникационных компаний в русскоязычном Интернете — всего в отчетном периоде было зафиксировано свыше 600 тыс. упоминаний операторов «Большой тройки», в большинстве случаев при этом упоминалась МТС. Повышение упоминаемости бренда «МТС» по сравнению с конкурентами свидетельствует о большей открытости нашей коммуникационной политики.

Специалисты Компании обрабатывают с помощью системы мониторинга более 8000 упоминаний бренда в неделю, в области мониторинга находятся 17–18 млн интернет-источников. Для мониторинга и поддержки клиентов МТС в Интернете выделена круглосуточная группа специалистов высокого уровня. Все обращения клиентов автоматически интегрируются во внутреннюю CRM-систему.

В отчетном периоде Компания провела унификацию процессов мониторинга блогосферы, внедрив схему работы в блогах как один из каналов обращений клиентов. Знание того, что пишут о Компании и о конкурентах, в каком контексте нас упоминают, и другая информация, получаемая в результате мониторинга, позволяет эффективно корректировать операционную

Упоминаемость брендов компаний «Большой тройки» в Интернете в 2011 году, %



Источник: расчеты МТС

стратегию МТС и повышать качество услуг и сервисов, предоставляемых Компанией.

В МТС также существует должность блог-секретаря — кроссфункциональная позиция, объединяющая в себе клиентский сервис, пресс-службу для конечных пользователей и маркетинг. Блог-секретарь курирует все направления работы Компании в социальных сетях (включая фиксированный бизнес, контент-сервисы, банковскую сферу) по всей России, участвует в рабочих группах зарубежных дочерних компаний. Появление ключевой позиции в департаменте по связям с общественностью позволяет максимально эффективно выстраивать коммуникации с клиентами в социальных сетях и максимально эффективно реагировать на изменения их предпочтений и отношения к Компании.

В 2011 году мы запустили онлайн-мониторинг сообщений клиентов в Интернете. В рамках данного процесса сотрудники отдела сопровождения обслуживания макрорегиона Юг при помощи автоматизированного программного обеспечения ведут мониторинг и анализируют интернет-ресурсы, выявляют сообщения, которые носят претензионный характер и требуют внимания со стороны МТС. Затем эти сообщения направляются в соответствующий макрорегион на обработку. Проведение регулярного мониторинга социальных сетей позволяет нам оперативно реагировать на каждый недовольный отзыв потребителя, наладить общение с клиентами МТС. В настоящее время такой мониторинг позволяет Компании оперативно реагировать и решать возникшие у клиентов вопросы, предоставлять оперативную обратную связь клиентам — пользователям Интернета.

В МТС действует комплексная система получения претензий от абонентов на качество связи и услуг по всем каналам: телефону, почте, электронной почте, через блогосферу и т.д.

Работа с клиентами через контактные центры

Работе с обращениями клиентов, а в особенности работе с жалобами и претензиями, мы придаем первостепенное значение. В МТС с 2005 года действуют семь макрорегиональных контактных центров, в каждом из

которых введены единые стандарты качества обслуживания. При звонке клиенты могут не только решить свой вопрос, но и получить от оператора рекомендации по оптимизации своих расходов или полезный совет, а также информацию о последних изменениях в тарифных планах, условиях акций и т.д.

В 2011 году МТС вывела обслуживание клиентов через контактные центры на новый уровень за счет внедрения проекта «Маркетинг в реальном времени» (Real Time Marketing — RTM). Мы стали первым телекоммуникационным оператором России и СНГ, внедрившим эту систему. Она позволяет автоматически анализировать основные направления звонков, длительность разговоров, используемые сервисы и причину обращения клиента и с помощью удобного интерфейса дает подсказки специалисту контактного центра, 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. Уникальное программное решение позволяет сотрудникам контактного центра не только отвечать на вопросы клиентов, но и самим проактивно предлагать оптимальные продукты и услуги МТС, тем самым предвосхищая ожидания клиентов.

Мониторинг качества обслуживания

Понять, какой опыт клиенты получают в каждой точке взаимодействия с МТС, нам помогает индекс удовлетворенности клиентов по ключевым точкам взаимодействия (CDI — Customer Delight Index). На протяжении 2011 года раз в месяц мы измеряли индекс методом телефонного опроса. При исследовании задавались вопросы об удовлетворенности оператором в целом, тарификацией и качеством связи, а также четкостью передачи речи. По итогам опросов раз в квартал или раз в полгода формировались отчеты и готовились планы улучшения работы.

Безопасный доступ в Интернет

Интернет стал, возможно, лучшим изобретением человечества в XX веке, дав импульс развитию многим отраслям экономики и до неузнаваемости изменив нашу жизнь. Он открыл перед человеком огромные возможности в самых различных сферах жизни, будь то общение, работа, развлечения, отдых или учеба. Интернет привнес в нашу жизнь удобство и разнообразие, возможность выбора и безграничность самореализации, устранил временные и пространственные барьеры. Сегодня Сеть — это огромная индустрия, обладающая значимым экономическим и даже политическим ресурсом. Между тем помимо огромного количества возможностей и удобств Интернет несет и множество рисков, особенно для неподготовленных пользователей.

МТС является одним из крупнейших российских провайдеров услуг доступа в Интернет. Повышая доступность Сети и удобство пользования данной услугой, мы считаем себя ответственными за то, насколько полезно и безопасно наши клиенты пользуются этим сервисом. Будучи обеспокоенными ситуацией с рисками в Интернете в России и осознавая свою ответственность за клиентов, мы приняли решение помочь им более эффективно, полезно и безопасно пользоваться Сетью, сконцентрировав свои усилия на самых уязвимых пользователях — детях.

Для решения задачи мы использовали трехкомпонентный подход, комплексно задействовав технический, образовательный и консультационный инструментарий. МТС разработала для своих клиентов технические решения по защите детей от негативного контента и простые правила безопасного поведения в Интернете. Мы также проводим просветительские мероприятия (выставки, уроки), популяризирующие основы медиаграмотности и сетевой культуры среди школьников, родителей и педагогов. Кроме того, Компания поддерживает работу горячей линии, оказывающей психологическую поддержку детям и родителям, столкнувшимся с интернет-угрозами, а также активно участвует в различных рабочих группах при российских и международных организациях, обсуждающих вопросы защиты детей от неблагоприятной информации и влияния Всемирной сети.



Работу в области защиты детей от негативного контента и продвижения правильного, безопасного и полезного пользования Интернетом МТС рассматривает как стратегическое направление корпоративной социальной ответственности.

**МТС**

на шаг впереди

Технологическая и сервисная защита

Мы прекрасно осознаем, что запрещать детям пользоваться Интернетом неэффективно. Однако можно ограничить доступ подрастающего поколения к опасным ресурсам и контенту, которые могут отрицательно сказаться на их психологическом здоровье, а взамен предоставить свободу действий в остальных сегментах Всемирной паутины. Мы разработали для родителей программные продукты, которые позволяют оградить детей от негативного контента на технологическом уровне.

В 2011 году Компания запустила в мобильных и фиксированных сетях 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 «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. На конец 2011 года эти сервисы действовали в северо-западных регионах России, а к концу 2012 года будут запущены по всей стране.

Для пользователей фиксированного Интернета в Москве мы запустили бесплатный сервис «Родительский контроль+» для защиты от негативного веб-контента. Услуга не требует установки дополнительного программного обеспечения на компьютер абонента, а контент-фильтрация осуществляется на основании данных Центра анализа интернет-ресурсов в реальном времени. В 2012 году в регионах России на сетях фиксированной связи МТС мы планируем в сотрудничестве с российскими разработчиками и производителями с мировым именем внедрить инновационный комплекс решений для обеспечения фильтрации контента и защиты от вредоносных программ.

Взаимодействие с общественными и отраслевыми организациями

Разработав технические решения по фильтрации негативного контента и защиты от интернет-угроз для своих абонентов, мы выступили с инициативой систематизации и стандартизации существующих механизмов защиты детей от доступа к нежелательным ресурсам. МТС обратилась в Ассоциацию документальной связи России с предложением выработать единые для отрасли стандарты установки систем интернет-фильтрации и определить методы распознавания негативного содержимого. Мы также участвуем в работе крупнейшей российской общественной организации «Лига безопасного Интернета», деятельность которой направлена на борьбу с вредоносным контентом. Лига создана при поддержке Минкомсвязи России и объединяет ведущих телекоммуникационных операторов, IT-компании, интернет-ресурсы и некоммерческие организации. Также по нашей инициативе в рамках Международного союза электросвязи (ITU) создана и функционирует рабочая группа по технической защите детей от интернет-угроз. Цель данных инициатив — стандартизировать на национальном и международном уровнях подходы к интернет-фильтрации, что позволит операторам связи и производителям телекоммуникационного оборудования обеспечить возможность защиты детей стандартными способами.

Для популяризации полезных возможностей и сервисов Интернета в 2011 году мы стали официальным партнером Форума безопасного Интернета — поддержанной Минкомсвязи России основной публичной площадки по этой теме. Главной темой форума в отчетном периоде стала «Интернет и дети». На мероприятии рассматривались вопросы защиты от негативного контента в Интернете, вопросы саморегулирования отрасли, программно-технические угрозы интернет-безопасности, перспективы фильтрационных решений, проблемы правового обеспечения и правоприменения, вопросы психологического здоровья пользователей, а также использования Интернета лицами с ограниченными возможностями.



Образовательные программы

«Предупрежден — значит вооружен» — гласит известная поговорка. Именно отсутствие знаний правил безопасного и полезного пользования Интернетом зачастую является основной причиной контакта детей с негативным контентом. Несмотря на то что Сеть с каждым годом занимает все большее место в нашей жизни, в системе школьного образования в России этой теме уделяется недостаточное внимание. Мы решили восполнить этот пробел и привить детям необходимые знания и навыки.

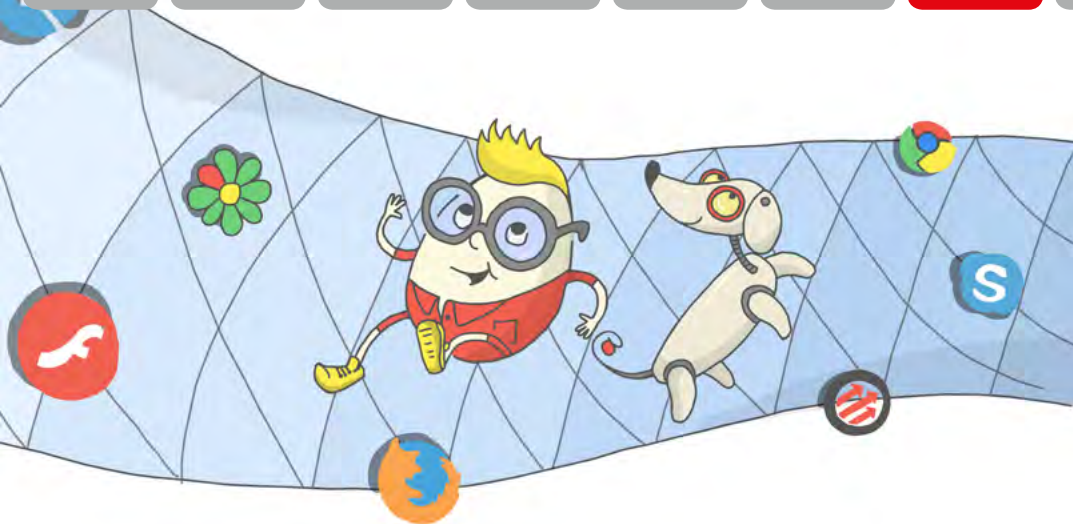
В 2011 году МТС при поддержке Министерства образования и науки Российской Федерации, Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и «Лиги безопасного Интернета» запустила комплексную федеральную программу «Дети в Интернете». Эта программа объединяет в себе интерактивную мобильную выставку и уроки полезного и безопасного Интернета для младших школьников. Основной целью образовательно-выставочного проекта стало информирование детей и учителей о потенциальных рисках при пользовании Интернетом, путях защиты от сетевых угроз и полезных возможностях Сети для образования, развития, общения и досуга.

Интерактивная выставка

В рамках проекта МТС совместно с партнерами (компаниями МГТС, «Детский мир», «Лаборатория Касперского», Intel, Google и др.) создали мобильную интерактивную выставку «Дети в Интернете», ориентированную на детей и их родителей. Мы предприняли серьезные усилия для того, чтобы выставка отличалась своей необычностью, доступностью, интерактивностью. Так, специально для целей выставки были разработаны вымышленные герои-помощники Интернешка и Митястик, которые выступают проводниками детей по миру Интернета, рассказывая им, как он устроен и как в нем нужно себя вести, чтобы получить максимум пользы, удовольствия и избежать опасностей. Кроме того, на выставке можно не просто узнать об истории, настоящем и будущем Интернета, но и потрогать экспонаты руками, поиграть с ними,



На фото: интерактивная выставка «Дети в Интернете»



дать волю своему творчеству и воображению: создать свой аватар, победить компьютерные вирусы и баги, пройти увлекательный квест, выучить правила полезного и безопасного использования Сети и получить памятные подарки и призы. Выставочный модуль «Дети в Интернете» поделен на несколько тематических зон, каждая из которых имеет свой цвет, название и образовательную направленность.

Отдельное внимание на выставке уделено родителям. Пока дети играют и путешествуют по экспозиции, родители 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.

Выставка открылась в декабре 2011 года в одном из самых известных и крупных российских музеев — Политехническом музее в Москве. За 2,5 месяца работы выставки ее посетили более 50 тыс. человек. В марте 2012 года выставка была перевезена в Российскую государственную детскую библиотеку, где будет экспонироваться до августа. С осени 2012 года интерактивная выставка начнет свое путешествие по регионам России. Мы рассчитываем, что до конца года выставку «Дети в Интернете» посетят не менее 100 тыс. детей и их родителей.

Уроки для младших классов

МТС совместно с факультетом психологии МГУ им. М.В. Ломоносова и Фондом Развития Интернет разработали урок по теме «Безопасный и полезный Интернет», рассчитанный на учащихся 2—4 классов. Тематика и методика урока спроектированы таким образом, чтобы дать школьникам наиболее полное представление о разных сторонах использования Интернета — как положительных, так и отрицательных. Детей не только познакомят с существующими опасностями, но и научат действовать правильно в случае возникновения неприятных ситуаций. В игровой интерактивной форме им расскажут о полезных возможностях в Сети, вирусах и вредоносных программах, будет поднята проблема агрессивного общения, обмана, мошенничества и предоставления личной информации для открытого доступа. В 2011 году было проведено около 100 уроков в московских школах и 60 уроков на базе Политехнического музея, а в 2012 году инициатива Компании охватит большинство регионов России.

Консультационная поддержка

В рамках данного направления мы содействуем развитию инфраструктуры психологической помощи детям и их родителям в ситуациях, когда они уже столкнулись с вредным контентом и не знают, как правильно себя вести в данной ситуации и что предпринять для того, чтобы избежать этого в будущем.

С 2010 года МТС выступает партнером всероссийской линии помощи Фонда Развития Интернет «Дети онлайн», задачей которой является оказание психологической и практической поддержки детям и подросткам, столкнувшимся с опасностью или оказавшимся в негативной ситуации во время пользования Интернетом или мобильной связью. Компания предоставила телефонную линию, на которую можно бесплатно звонить из любой точки России, а также места в колл-центре справочной службы МГТС. За два года было проведено свыше 2000 консультаций. Анализ типов звонков и сообщений, поступивших на линию помощи, показал высокую востребованность психологической и информационной поддержки жителями не только Москвы и Московской области, но и других регионов.



Легальность контента

Помимо механизмов защиты от негативной информации в Интернете мы предоставляем абонентам доступ к легальному цифровому контенту крупнейших мировых производителей и дистрибьюторов. Все программы, приложения и игры, поддерживаемые МТС, проходят в обязательном порядке 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.

В 2011 году мы стали первым поставщиком контент-услуг в России и странах СНГ, объявившим о запуске в тестовую эксплуатацию «облачной» системы потребления мультимедийного контента — нового Omlet.ru. Система объединила все пользовательские устройства для создания единой среды потребления медиаресурсов: телевизоры с возможностью подключения к Интернету, персональные компьютеры, ТВ-декодеры и OTT-приставки, телефоны и планшеты на основе iOS и Android. Любое из устройств, подключенных к Omlet.ru, предоставит пользователям доступ к мультимедийному контенту: развлекательному, новостному и спортивному. «Облачная» мультитиплатформенная среда Omlet.ru синхронизирует каналы потребления контента и позволяет мгновенно переключаться между устройствами: после совершения покупки из каталога Omlet.ru контент становится доступным на любом из гаджетов, подключенных к системе. При переключении между устройствами контент будет воспроизводиться с того момента, где он был остановлен пользователем ранее.

Стратегия развития Omlet.ru предполагает вовлечение пользователя в потребление качественного лицензионного контента для того, чтобы полностью удовлетворить его спрос на медиаразвлечения. В зависимости от того, как пользователю удобнее потреблять контент, — с помощью мобильных или фиксированных решений — клиент имеет доступ к фильмам, сериалам, спортивным событиям или любому другому контенту из каталога Omlet.ru. В настоящее время видеокаталог Omlet.ru насчитывает более 2000 художественных фильмов, 4000 эпизодов сериалов и ТВ-программ. Этот каталог будет постоянно увеличиваться за счет развития партнерских отношений с крупнейшими зарубежными и российскими правообладателями.

Со всеми производителями и дистрибьюторами контента на территории России и стран СНГ мы заключаем прямые договоры. Так, МТС подписала контракты с ведущими мировыми правообладателями Universal Pictures, Warner Bros. Entertainment и Sony Pictures Entertainment о распространении фильмов в цифровом формате через мультимедийный развлекательный портал Omlet.ru. В феврале 2011 года мы также подписали соглашение с компанией «Централ Партнершип», ведущим российским правообладателем на кинопродукцию, о распространении свыше 700 фильмов через Omlet.ru. На портале также сегодня представлены фильмы кинокомпаний Disney и Paramount.

В МТС также внедрены современные методы защиты и хранения легального контента, обеспечивающие отсутствие возможности несанкционированного доступа к нему и последующего незаконного распространения его копий.



на шаг впереди

Обеспечение конфиденциальности персональных данных

МТС обеспечивает конфиденциальность персональных данных при обработке в информационных системах. Любые сведения об абонентах и оказываемых им услугах связи, ставшие известными Компании, являются информацией ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с российскими законами.

Конфиденциальность персональных данных достигается при обработке персональных данных в соответствии с требованиями законодательства и Политикой Компании «Обработка персональных данных». В основе обеспечения безопасности этих данных лежат технические меры защиты в бумажном документообороте и в информационных системах.

Все абоненты МТС при заключении договора с Компанией об оказании услуг связи обязательно информируются о порядке использования их персональных данных. Положения об обработке персональных данных клиентов, с которыми заключаются договоры на оказание услуг связи, предусмотрены утвержденными Компанией Правилами оказания услуг связи МТС, являющимися неотъемлемой частью договора об оказании услуг связи МТС. Данные Правила размещены на официальном сайте Компании в Интернете и общедоступны. В случае если для обработки персональных данных абонентов привлекаются партнеры МТС, мы заключаем специальное соглашение, в котором указываются требования об обеспечении конфиденциальности и безопасности персональных данных.

С 2011 года в Компании введены в действие новые политики в отношении обработки и обеспечения безопасности персональных данных, направленные на повышение защиты конфиденциальности данных. В дальнейшем мы планируем провести работу по модернизации системы защиты персональных данных в соответствии с требованиями новых редакций подзаконных нормативных правовых актов по обеспечению безопасности персональных данных, которые должны быть приняты российским правительством в 2012 году.

В отчетном периоде МТС совместно с другими провайдерами сотовой и фиксированной связи принимала участие в разработке пакета отраслевых документов по обеспечению безопасности персональных данных в информационных системах персональных данных операторов связи, которые были рекомендованы к использованию Научно-техническим советом № 1 Минкомсвязи России.

Борьба с SMS-мошенничеством

Наряду с интернет-рисками серьезной угрозой для наших абонентов является SMS-мошенничество. С каждым годом телефонные мошенники действуют все более изощренно и изобретательно. Чтобы ограничить действия злоумышленников, в МТС действует комплексная программа по борьбе с мошенничеством, позволившая нам значительно сократить количество случаев противоправных действий применительно к нашим абонентам. Так, в Компании действует система противодействия SMS-спаму и обману через SMS, при помощи которой мы осуществляем мониторинг и фильтрацию SMS-трафика из международных сетей для абонентов всех макрорегионов и трафика из сетей национальных операторов макрорегиона Москва.

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. В частности, клиенты МТС всегда могут узнать стоимость контентных услуг, предоставляемых по SMS- и MMS-запросам на короткие номера. Для этого достаточно отправить бесплатное сообщение со знаком вопроса на короткий номер услуги или же получить эту информацию на сайте Компании. Кроме того, для абонентов, пострадавших от телефонных мошенников, действует горячая линия.

Маркетинг и реклама

Наш подход в рекламе и маркетинге — открытость и честность. Помимо безусловного исполнения требований российского законодательства в этой сфере мы тщательно следим за исполнением обещаний, данных клиентам, с тем чтобы между предоставляемыми услугами и внешней информацией о них не было несоответствий, ведь на ожидания потребителя оказывают влияние заявления, которые содержатся в маркетинговых материалах.

МТС всегда честно говорит о своих тарифах и услугах, а все коммуникации Компании соответствуют строгим морально-этическим нормам. Мы не играем на территориях низменных проявлений, не допускаем пошлости, не представляем клиентов в невыгодном для них свете. Все коммуникации строятся в рамках бренд-позиционирования МТС, которое не допускает вульгарности, эпатажа и использования грязных технологий.

Компания ориентируется на лучшие мировые практики ответственного маркетинга, свойственного всем крупнейшим компаниям. Зачастую мы, понимая, что провокационный ход в рекламе может плохо повлиять на имидж МТС, отказываемся от него, даже несмотря на тактические преимущества, которые он способен дать. Все коммуникации соответствуют утвержденной концепции бренда МТС и регламентируются стратегией бренд-бука. При использовании в рекламе любых материалов — музыки, видео, фото и др. — МТС заключает соглашения с владельцами авторских прав на них и актерами, участвующими в съемках роликов.





КОМАНДА ПРОФЕССИОНАЛОВ



МТС

на шаг впереди

КОМАНДА ПРОФЕССИОНАЛОВ

Наши сотрудники — важнейший элемент, определяющий успех работы МТС на современном рынке, поэтому забота о них является для нас приоритетом. Эффективность бизнеса и динамику развития Компании обеспечивают высокая квалификация персонала, конкурентные условия труда, справедливое и уважительное отношение к каждому сотруднику. МТС постоянно совершенствует социально-трудовые отношения, стремясь создать все условия для безопасной работы, способствующей профессиональному и карьерному росту сотрудников.

Мы следуем международным стандартам в области кадровой политики, полностью соблюдаем трудовое законодательство и иные нормативные правовые акты стран присутствия. МТС уделяет большое внимание поддержанию качественной системы вознаграждения и социальной защиты — подобный подход позволяет создавать для сотрудников достойные условия труда, а также привлекать в Компанию высококвалифицированный персонал.

Общие затраты МТС на персонал в 2011 году составили 16,8 млрд руб.

Сегодня в Компании приняты ценности для всех сотрудников МТС — ценности ПРОСТО. ПРОСТО — это формула, которая объединяет наших сотрудников и помогает добиваться успеха в Компании, это шесть наших главных ценностей:

ПАРТНЕРСТВО
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
СМЕЛОСТЬ
ТВОРЧЕСТВО
ОТКРЫТОСТЬ

Мы считаем эти качества самыми важными для каждого участника нашей команды. Основой концепции стала идея простоты: использовать новые ценности в работе — это просто, внедрять в компании и в бизнесе что-то новое — это просто, а чтобы быть на шаг впереди, надо ПРОСТО идти вперед.



Численность и структура персонала

Численность сотрудников МТС в 2011 году уменьшилась на 6,7% по сравнению с показателем 2010 года в связи с завершением процесса объединения МТС и «Комстар-ОТС» весной 2011 года и связанной с этим оптимизацией численности сотрудников.

Общая списочная численность

Бизнес-единица	2009	2010	2011
МТС Россия	22 317	20 519	21 817
МТС за рубежом	8306	7677	7723
РТК	9949	15 415	16 936
«Комстар-ОТС» (в том числе МГТС и «Комстар-Регионы»), а также «Мультирегион»	17 649	19 161	17 850
Всего	58 221	62 772	64 326

На конец 2011 года численность сотрудников МТС превышала 64 тыс. человек, что вместе с членами их семей соответствовало населению небольшого российского города. Мы чувствуем свою ответственность за благополучие этих людей, поэтому стремились реализовать процесс интеграции МТС и «Комстар-ОТС» максимально эффективно и незаметно для наших сотрудников.

МТС стремится поддерживать сбалансированную по полу и возрасту структуру коллектива, так как подобный подход позволяет Компании сохранять здоровый внутрикорпоративный микроклимат, обеспечивать стабильность персонала, а также сохранять и передавать профессиональный опыт.

Структура персонала МТС по возрасту

	До 35 лет	36—45 лет	Более 45 лет
Высший менеджмент	3	33	10
Средний менеджмент	1151	1001	644
Руководители младшего звена и рядовые сотрудники	43 118	9131	9235
ИТОГО	44 272	10 165	9889

Структура персонала МТС по полу



	Мужчины	Женщины
Высший менеджмент	43	3
Средний менеджмент	1771	1025
Руководители младшего звена и рядовые сотрудники	25 681	35 803
ВСЕГО	27 495	36 831

В регионах присутствия мы в первую очередь ориентируемся на местные кадры. Это позволяет нам не только адаптировать бизнес Компании к специфике локального рынка и чутко реагировать на изменения потребительских предпочтений, но и формировать рабочие места, тем самым внося свой вклад в рост благосостояния местных сообществ.

Доля работников, являющихся жителями региона присутствия

Регион присутствия	%
Россия	91,0
Украина	99,6
Белоруссия	98,4
Узбекистан	99,7
Армения	97,9
ВСЕГО	92,9

Текучесть кадров

Текучесть кадров в МТС в 2011 году составила 15%*, что находится на комфортном для Компании уровне. Мы ведем работу по снижению оттока сотрудников, регулярно проводим мониторинг причин увольнения. По результатам анализа принимаются меры по улучшению ситуации. Специальные программы адаптации положительно влияют на отношение новых сотрудников к коллективу, способствуют их введению в должность.

Недопущение дискриминации

Мы уверены, что МТС, являясь лидером телекоммуникационного рынка России, должна служить примером недопущения любых форм проявления дискриминации в процессе трудоустройства, трудовой деятельности, а также профессионального и карьерного роста любого человека. Мы следуем принципу толерантного отношения к идеологическим, религиозным, расовым, физическим или личностным различиям сотрудников. При приеме на

* Без учета контактных центров, где текучесть традиционно находится на более высоком уровне.

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 2011 году случаев дискриминации по каким-либо признакам в МТС зарегистрировано не было.

Трудовые отношения

Мы стремимся выстраивать с рабочим коллективом Компании честные и прозрачные взаимоотношения, учитывающие интересы обеих сторон. Компания неукоснительно придерживается требований трудового законодательства и старается максимально учитывать интересы персонала, а при возникновении разногласий прилагает все усилия для объективного и справедливого разрешения конфликта. Все сотрудники МТС получают предварительное уведомление о реализации изменений в деятельности организации, которые могут существенным образом затронуть их, заблаговременно — за два месяца.

В 2011 году на Украине мы запустили программу «Гибкий график работы», позволяющую сотрудникам эффективно организовать свой рабочий день. Так, у персонала Компании появилось в распоряжении пять вариантов флекс-тайм графиков: 8.00–16.30, 8.30–17.00, 9.00–17.30, 9.30–18.00 и 10.00–18.30, каждый из которых рассчитан на людей с различными биологическими профилями («сова» или «жаворонок»). Все графики гарантируют соблюдение обязательной дневной нормы рабочего времени — 8 часов. Работники заранее самостоятельно выбирают режим работы с понедельника по пятницу. Модель рабочей недели может состоять из одного варианта графика или из сочетания различных вариантов графиков. Таким образом, сотрудники МТС на Украине получили возможность изменять модель рабочей недели ежемесячно, подстраивая работу под личную жизнь.



Мотивация персонала

Базовым принципом всех систем вознаграждения персонала Компании является конкурентоспособность заработных плат и справедливость вознаграждения. Мы 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 труда.

В Компании действует конкурентоспособная система оплаты труда, предусматривающая выплату фиксированной и переменной частей. Размер фиксированной части заработной платы определяется с учетом диапазонов заработной платы, установленных для каждого должностного разряда (грейда) на основании анализа рынка труда в регионе присутствия и Политики позиционирования МТС относительно рынка оплаты труда. Переменная часть представлена системой мотивации, предусматривающей четкие и прозрачные принципы установления целевых размеров премии и расчета ее фактических значений на основе ключевых показателей эффективности и индивидуальных задач, закрепленных в бонусных планах каждого работника.

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

С 1 января 2011 года были усовершенствованы параметры структуры дохода для повышения конкурентоспособности вознаграждения, сбалансированы переменная и фиксированная части вознаграждения.

Помимо описанной выше системы мотивации в Компании действует система премирования для работников, занятых продажами и абонентским обслуживанием, базовый принцип которой — мотивация на достижение конкретного результата. Отличительной особенностью этой системы является структура дохода с большей переменной частью и иная частота выплат. Для усиления корреляции размера премии и фактического результата в середине

2011 года для работников Компании, отвечающих за прямые продажи, была внедрена комиссионная схема премирования (прямые проценты от продаж).

Кроме того, все сотрудники МТС могут получить дополнительное материальное стимулирование за инновационные предложения по улучшению работы Компании, оптимизации процессов.

Особое внимание мы уделяем вопросу формирования конкурентоспособного социального пакета. В 2011 году по итогам анализа действующего пакета компенсаций и льгот и его сравнения с рынком в МТС был внедрен ряд новых льгот, усиливший социальную защиту работников.

Благодаря проведенным в 2011 году мероприятиям нам удалось:

- увеличить эффективность расходов на персонал;
- расширить пакет компенсаций и льгот работников, усилив его социальную составляющую;
- сохранить имидж привлекательного работодателя, нанимать и удерживать лучших работников.

Помимо материальной мотивации персонала большое внимание мы уделяем нематериальной мотивации. Так, 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. За особые заслуги в телекоммуникационной сфере в 2011 году некоторые сотрудники были награждены государственными и ведомственными наградами.

**Средняя зарплата сотрудников Компании в России, руб.
(без учета зарплат топ-менеджмента)***

	2008	2009	2010	2011
Средняя зарплата (без учета розницы)	37 370	37 660	44 200	49 700

* Данные по основному рынку присутствия — Российской Федерации.

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. Всего в 2011 году общие затраты Компании на обеспечение персонала социальными гарантиями составили более 223,2 млн руб.

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. В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях работодатель оплачивает стоимость отдыха сотрудников.

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.



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. Кроме того, сотрудники дочерней МГТС могут рассчитывать на получение негосударственной дополнительной пенсии.

Развитие персонала

Одним из важнейших преимуществ высокотехнологичной компании является уровень развития ее персонала. Мы убеждены, что степень квалификации сотрудников свидетельствует как о качестве управления, так и об общей успешности бизнеса, а потому уделяем пристальное внимание развитию и обучению персонала.

В Компании с 2009 года действует Корпоративный университет, основной миссией которого является создание условий для повышения эффективности сотрудников и развития бизнеса МТС за счет предоставления качественного, инновационного, системного обучения.

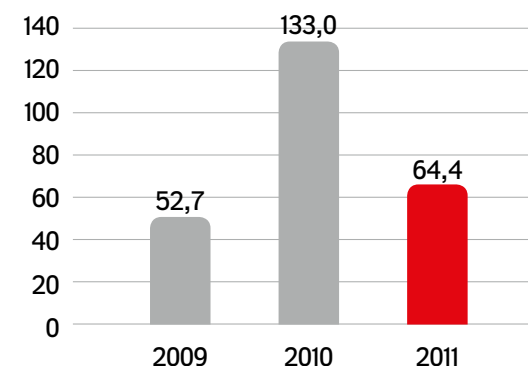
Основными целями корпоративного обучения являются обеспечение комплексного развития сотрудников по ключевым для Компании компетенциям, формирование знаний, навыков и установок, необходимых сотрудникам и менеджерам для повышения эффективности на существующей позиции, создание инструмента для развития 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.

Общие затраты Компании на программы обучения и повышения квалификации сотрудников за 2009–2011 годы превысили 385,6 млн руб., затраты в расчете на одного сотрудника составили 7600 руб. Всего за это время обучение прошли 26 156 сотрудников.

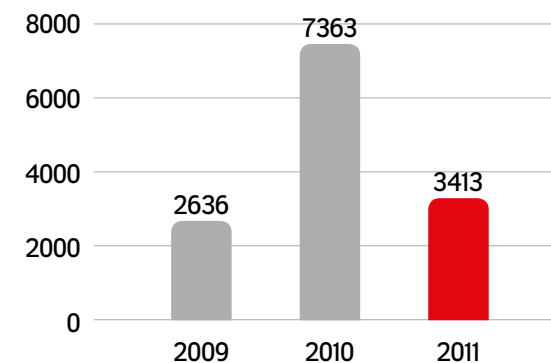
Значительное сокращение расходов на обучение персонала в 2011 году по сравнению с 2010 годом связано с завершением процесса объединения МТС и «Комстар-ОТС», что позволило оптимизировать затраты, связанные с обучением сотрудников.

Всего в 2011 году МТС реализовала свыше 1000 различных программ обучения: 777 внешних и 240 внутренних. В отчетном периоде мы активно

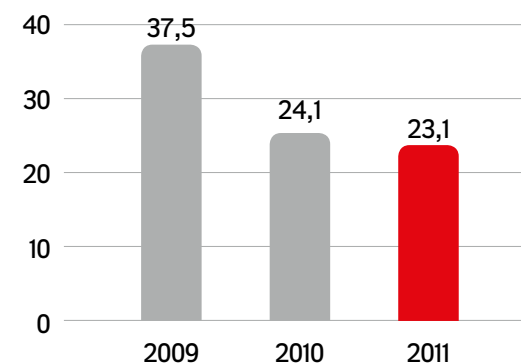
Расходы на обучение
персонала, млн руб.



Расходы на обучение
одного сотрудника, руб.



Количество часов обучения
на одного сотрудника


МТС

на шаг впереди

развивали системы дистанционного тестирования и обучения и разрабатывали новые курсы и целевые программы для сотрудников Компании.

Развитие управленческих компетенций

В основе системы развития управленческих компетенций лежит концепция целевого и модульного обучения для менеджеров. Все модульные программы формируются по результатам ежегодной оценки компетенций руководителей, при этом особое внимание уделяется обучению руководителей методам управления персоналом, взаимодействию с подчиненными на основе единых корпоративных стандартов, а также повышению мотивации и удержанию руководителей Компании.

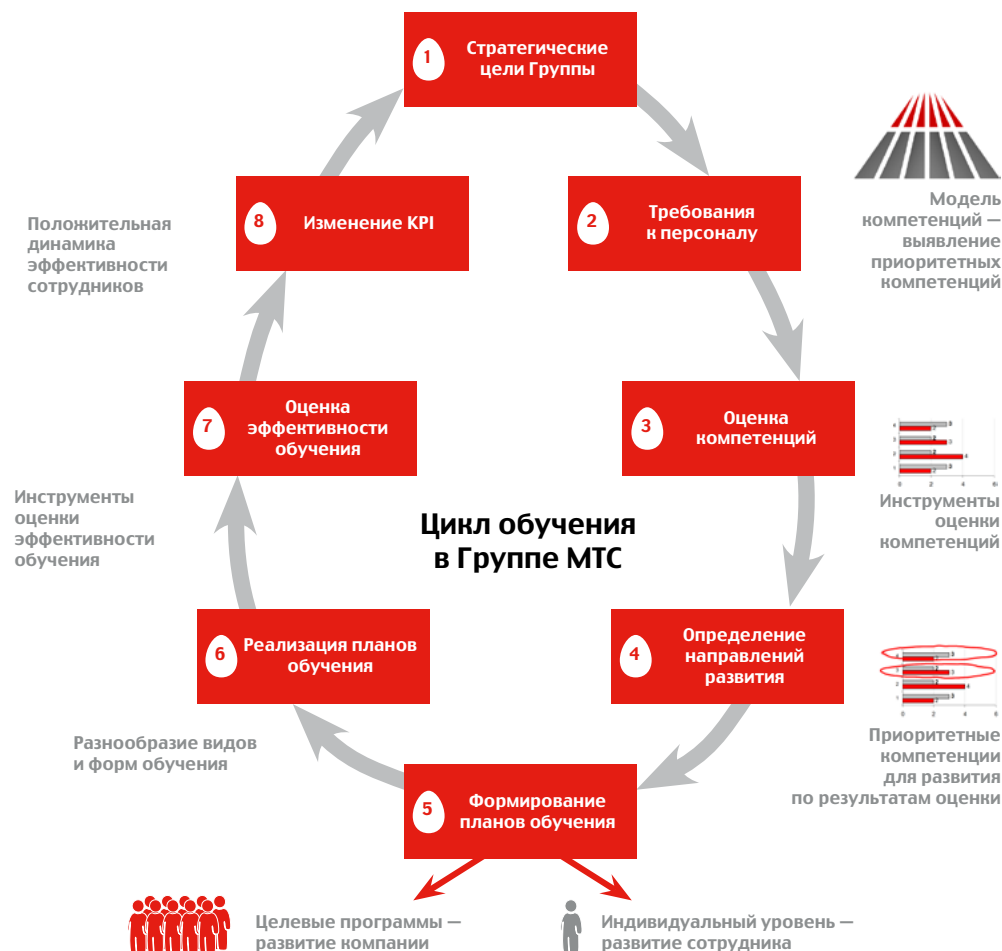
Одним из наиболее ярких примеров развития управленческих компетенций в Компании является интегрированная программа «ДНК лидерства МТС». Основной целью программы стало формирование команды управленцев, владеющих эффективными инструментами развития бизнеса и способных оперативно принимать актуальные решения в условиях глобальных стратегических вызовов. Практическим результатом программы стала разработка новых проектов по улучшению системы взаимодействия с клиентами, развитию корпоративной культуры и территориальных стратегий. В частности, сотрудники МТС защитили ряд проектов, среди которых «Супер-Цель: касается каждого», «Ускорение принятия решений», «Создание новой модели бизнеса».

В 2011 году мы стали широко применять мастерские — новую форму обучения, позволяющую экономить временные ресурсы руководителей, повышать качество владения навыками в рамках планового и индивидуального развития. Основной целью мастерских является предоставление сотрудникам возможности точечной отработки управленческих навыков.

Профессиональные образовательные проекты

В Компании действует программа системного обучения персонала, направленная на обеспечение постоянного развития профессиональных знаний

Система обучения в МТС



и навыков сотрудников. Нормативы и содержание образовательных программ задаются в соответствии с требованиями позиций и профессиональным знаниям сотрудников.

Планирование профессионального обучения осуществляется на основе результатов аттестации знаний, итогов годовой оценки и в соответствии с потребностями конкретного подразделения. Этот компонент системы обучения занимает наибольший объем по количеству мероприятий и сотрудников, вовлеченных в обучение. Профессиональное обучение сотрудников, непосредственно работающих с клиентами, осуществляется по единым стандартам (с учетом территориальных особенностей).

В рамках развития профессиональных образовательных проектов в МТС функционирует ряд академий:

- «Школа абонентского обслуживания» для сотрудников, задействованных в обслуживании клиентов МТС;
- «Академия бизнес-продаж» и «Академия маркетинга» для сотрудников Коммерческого блока;
- «Академия ИТ и техники», в рамках которой проводятся мастер-классы, мастерские-практикумы, разработаны и внедрены дистанционные курсы обучения;
- «Академия тренерского мастерства» для развития тренеров МТС;
- «Академия СПРУТ» для подразделения по работе с розничным рынком.

С 2009 года Компания проводит мастер-классы топ-менеджеров, позволяющие сотрудникам получить знания, обменяться опытом с коллегами и получить ответы на вопросы. За 2011 год в МТС прошло 74 мастер-класса с участием руководителей различных направлений бизнеса.

Система обучения МТС отвечает потребностям бизнеса и соответствует ожиданиям сотрудников. Согласно анкетированию персонала, удовлетворенность образовательными программами Компании сохранилась на высоком уровне: в 2011 году он составил 95,4%.



Программа развития молодых специалистов

В МТС действует программа формирования дальнего кадрового резерва из выпускников вузов с минимальным опытом работы, обладающих высоким потенциалом. Целью программы является обеспечение Компании эффективными руководителями в будущем за счет привлечения и развития талантливых выпускников в настоящем. Принять участие в программе могут выпускники вузов со стажем работы не более двух лет. На первом этапе каждый участник проходит жесткий отбор в виде различных тестов и интервью, на втором — составляются индивидуальные планы работ и планы развития, включающие в себя проведение тренингов, стажировок, мастер-классов и т.д. За каждым участником закрепляются наставник из числа ключевых руководителей Компании и HR-куратор. Программа рассчитана на два года, в течение которых проводится оценка деятельности новичков. По истечении полугода успешные участники могут подавать заявки на вакансии внутри Компании.

Планирование преемственности

Одним из ключевых элементов системы управления персоналом МТС является развитие программы по планированию преемственности, принятой в 2010 году. Основная цель программы — качественное и оперативное обеспечение потребностей Компании в руководящих кадрах. 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. По состоянию на 31 декабря 2011 года в программе по планированию преемственности приняли участие 333 человека.

В Компании для наиболее талантливых сотрудников реализуется уникальная программа, совмещающая мини-MBA и бизнес-симуляцию в телекоммуникационной отрасли, — «Академия успеха». Всего в 2011 году



программу «Академии успеха» прошли 86 руководителей. 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. С 2010 года началась реализация проекта «Подготовка внутренних технических тренеров в макрорегионах Группы МТС», и уже в 2011 году силами подготовленных внутренних тренеров (22 человека) было проведено 118 курсов обучения в различных регионах России. Всего в 2011 году внутренними силами Компании смогли повысить свою квалификацию 983 сотрудника.

Оценка практической применимости обучения

Для нас важно знать, насколько обучение сотрудников способствовало достижению результатов Компании. Для этого в МТС действует оценка эффективности обучения по уровню практической применимости, позволяющая нам понять, как полученные на тренингах знания используются на практике и насколько пройденное обучение соответствует потребностям бизнеса в целом.

Продвижение эффективных сотрудников

Мы ориентированы на продвижение наиболее перспективных сотрудников, добившихся видимых результатов. Ежегодно весь персонал Компании проходит оценку эффективности деятельности, в ходе которой обсуждают результаты работы за год и формулируют цели по профессиональному и карьерному развитию. Сотрудники, добившиеся лучших результатов, рекомендуются своими руководителями в состав кадрового резерва. Всего в 2011 году 7073 сотрудника МТС были повышены в должности, при этом уровень замещения вакансий за счет внутренних ресурсов с 2009 по 2011 год составил 60%.

«Фабрика идей»

Наши сотрудники обладают потенциалом, необходимым для выработки новых идей, способствующих инновационному развитию Компании. С 2009 года в МТС действует программа «Фабрика идей», разработанная специально для внедрения новаторских идей персонала. Каждый сотрудник в любой момент может отправить свое предложение по улучшению любой сферы деятельности Компании. Процесс внедрения осуществляется в профильных подразделениях, заинтересованных в их реализации.

По состоянию на конец 2011 года на «Фабрику идей» поступило свыше 12 тыс. инициатив. Подтвержденный экономический эффект от реализованных инициатив превысил 37 млн долл.



Ежеквартально формируется рейтинг участников программы, от новичков до гуру. Авторы лучших инициатив получают дополнительное вознаграждение от Компании — денежные премии или ценные призы. Для участников «Фабрики идей» действует специальная система премирования, вид и размер премии определяется внутренней политикой МТС. Премированию подлежат качественные инициативы, занявшие призовые места при рейтинговании, а также количественные инициативы после подтверждения экономического эффекта.

Интервью и фото активных участников и победителей «Фабрики идей» публикуются на корпоративном портале и размещаются на Доске признания Лидеров и Экспертов МТС, а авторы лучших инициатив попадают в кадровый резерв Компании.

Привлечение 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.

Подбор персонала

В МТС действует максимально прозрачный процесс подбора персонала. Информация о карьере в Компании, процессе отбора, требованиях к кандидатам, а также список вакансий доступны в разделе «Карьера» на официальном сайте МТС (<http://www.company.mts.ru/career/>). Также действует специальный сайт о работе в МТС для молодых специалистов — www.mts.rabota.ru.

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.

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. В отчетном периоде нами была усовершенствована система получения и анализа обратной связи от новых сотрудников по итогам адаптации: полученные

результаты позволили оперативно и гибко реагировать на предложения и замечания относительно программы.

Для новых сотрудников, поступающих на работу в подразделение «Продажи и абонентское обслуживание», действует система наставничества.

Работа со студентами и молодыми специалистами

С целью усиления позиций МТС как работодателя, формирования кадрового резерва и содействия эффективной образовательной практике мы предоставляем студентам и молодым специалистам возможность пройти



стажировки в различных подразделениях Компании через участие в «Клубе молодых талантливых специалистов» (Клуб МТС). Вступить в клуб можно либо через Интернет, решив кейсы, размещенные по адресу www.rabota.mts.ru, либо участвуя в клубных мероприятиях МТС.

В 2011 году мы продолжили активно развивать клуб, в рамках которого были проведены мастер-классы, роуд-шоу, деловые игры, интернет-чемпионаты для молодежи. МТС приняла участие в конференциях и форумах, а успешные проекты Компании были номинированы в наиболее престижных премиях. Студенты, участвующие в Клубе МТС, приглашались на уникальные внутренние тренинги Компании по стресс-менеджменту, умению работать в команде и т.д. Важным элементом клуба является участие в нем менеджеров всех подразделений Компании, которые могут в неформальной обстановке поделиться своими знаниями и опытом. Мероприятия клуба проходят во многих городах присутствия МТС в России.

В Краснодаре в рамках «Клуба молодых талантливых специалистов» в 2011 году студенты прослушали мастер-класс «Работа по поиску работы», получили возможность презентовать менеджерам Компании собственные проекты, а также поучаствовать в карьерном квесте «Охота на работу». В квесте приняли участие 22 команды из 12 вузов Краснодара. Участники выполняли задания, в ходе которых узнавали о том, как грамотно составлять резюме, писать сопроводительные письма, проходить собеседования в кадровых агентствах. Каждая команда была оснащена смартфоном МТС с безлимитным доступом к специальному приложению «МТС — Охота на работу!», через который студенты получали задания и узнавали сумму набранных баллов. Консультантами молодых специалистов выступили топ-менеджеры МТС и профессионалы в области подбора персонала. Авторы лучших студенческих проектов, представленных в рамках встречи Клуба МТС, были награждены ценными призами.



Одним из главных направлений деятельности клуба является работа с партнерскими организациями (Business Battle, SIFE, «Фонд Потанина» и др.). На протяжении нескольких лет мы выступаем в роли соорганизатора и спонсора их мероприятий. Топ-менеджеры МТС участвуют в конкурсах и бизнес-играх в качестве членов жюри. Лучших студентов МТС приглашает на стажировку, а их проекты рассматриваются с точки зрения возможного внедрения.

Всего по программам стажировки будущих специалистов мы сотрудничаем с более чем 50 высшими учебными заведениями России. Стажерская программа МТС длится два месяца, на протяжении которых со стажером работает наставник. Новичок выполняет определенные бизнес-функции и берется под определенный проект, где он действительно нужен. В отличие от других аналогичных программ стажировка в МТС не привязана к летнему сезону, а является круглогодичной.



МТС

на шаг впереди

Физкультура и спорт

Важной частью корпоративной культуры МТС являются спортивные мероприятия для сотрудников. Компания поощряет развитие спортивного движения и оказывает спонсорскую поддержку проведению крупных спортивных мероприятий в регионах своего присутствия. Мы также культивируем здоровый образ жизни в Компании и заботимся о досуге своих сотрудников: у нас есть свои футбольная, баскетбольная и волейбольная команды. Футбольная команда МТС участвует во внешних турнирах, представляя нашу Компанию. Персонал МТС имеет возможность участвовать в корпоративных соревнованиях вместе с членами своих семей, а также посещать занятия по футболу, баскетболу, волейболу и плаванию.

Мы регулярно организовываем и проводим чемпионат по футболу МТС, День здоровья (мероприятие, проводимое для отбора 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 горным лыжам, боулингу. 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 2011 году сотрудники Компании участвовали в спортивных мероприятиях по программе спартакиады, в том числе по зимнему многоборью мужских и женских команд, плаванию, стрельбе, баскетболу, волейболу, лыжным гонкам, хоккее, футболу, хоккею с мячом, настольному теннису, бильярду и шахматам.

Вот уже пятый год подряд мы проводим игру-соревнование, главное спортивное событие года Компании — «МТС Трофи». Это экстремальное приключение, в котором принимают участие команды всех подразделений. Каждый год участники покоряют новые труднодоступные районы: «МТС Трофи» уже проходило в горах Алтая, степях Башкортостана, на реке Белая в Адыгее. «МТС Трофи» — это 100% драйва и адреналина от множества испытаний: велогонок, рафтинга, скалолазания, ориентирования на пересеченной местности с элементами «Ночного дозора» и «Схватки».



Охрана труда и здоровья

Охрана труда и здоровья сотрудников является важным элементом корпоративной социальной ответственности Компании. Система управления охраной труда в МТС сфокусирована на безопасном производстве, предупреждении травматизма, организации обучения персонала правилам безопасного труда.

В 2011 году мы продолжили разработку новых и пересмотр действующих образовательных программ в области охраны труда и производственной безопасности. Всего на мероприятия по охране труда и здоровья сотрудников (с учетом расходов на оплату ДМС, путевок и т.д.) в 2011 году мы направили 302,5 млн руб. (в том числе 41,3 млн руб. — на охрану труда) по сравнению с 221,8 млн руб. (в том числе 42,4 млн руб. — на охрану труда) в 2010 году.

Мы стремимся минимизировать количество несчастных случаев на производстве. В 2011 году в Компании произошло шесть несчастных случаев, связанных с производством, — как и в 2010 году. Случаев со смертельным исходом по вине работодателя в Компании не было. При этом коэффициент частоты* травматизма составил 0,22, что является хорошим для отрасли показателем. Потери рабочего времени по причине производственного травматизма в 2011 году составили 127 человеко-дней по сравнению с 110 человеко-днями в 2010 году.

* Коэффициент частоты (Кч) определяет частоту травматизма за отчетный период в расчете на 1000 работающих.

Премии и награды

По результатам ряда независимых исследований МТС входит в число лучших работодателей России. Мы стали победителем премии «HR-бренд — 2011» в номинации «Федерация» в области управления персоналом, которая вручается лучшим компаниям-работодателям России по итогам года. Высшую награду получила программа МТС «На гребне инноваций», посвященная поиску, отбору и реализации инновационных проектов в сфере развития бизнеса МТС и телекоммуникационной отрасли в целом. Федеральная комплексная программа МТС «На гребне инноваций», запущенная в 2011 году, решает задачу превращения идейного потенциала сотрудников, талантливых соискателей — выпускников вузов и клиентов МТС — в эффективный механизм повышения капитализации компании и укрепления значимости HR-бренда МТС для каждой из аудиторий.

В июне 2011 года внутрикорпоративная газета ОАО «МГТС» «Московский телефонист» была признана «Лучшим корпоративным изданием года» на конференции «Внутрикорпоративные коммуникации — 2011», проходившей в Санкт-Петербурге. В ноябре газета завоевала диплом Гран-при Национального конкурса корпоративных медиа «Серебряные нити 2011» в Москве. «Московский телефонист» издается с 1979 года и является одним из старейших отраслевых корпоративных изданий. Газета распространяется среди сотрудников ОАО «МГТС».





БИЗНЕС ПО ПРАВИЛАМ



МТС

на шаг впереди

БИЗНЕС ПО ПРАВИЛАМ

Залогом успешного развития бизнеса мы считаем ответственное поведение в деловых отношениях. МТС придерживается действующего законодательства и лучшей практики современного корпоративного управления, соблюдает профессиональные стандарты, правовые и этические нормы ведения бизнеса, а также стремится к повышению прозрачности и качества раскрытия информации.

Ответственность перед государством

Устойчивое развитие экономики страны невозможно без успешного бизнеса, соотносящего свои интересы с национальными приоритетами. МТС, являясь одним из крупнейших по выручке игроков на рынке связи России, осознает необходимость тесного взаимодействия с государством и учитывает его потребности в своей деятельности. Мы активно сотрудничаем с органами власти стран и регионов присутствия. В частности, в России мы принимаем участие в работе консультативных и иных рабочих органов Минкомсвязи России, Государственной Думы, Федеральной антимонопольной службы, РСПП, комиссий при Президенте России. В течение 2011 года Компания приняла участие в рассмотрении вопросов и подготовке предложений по актуальным отраслевым проблемам, касающимся технологического развития экономики, формирования законодательства в сфере персональных данных и т.д. Участие МТС в обсуждении подобных вопросов позволяет нам играть важную роль в реализации общенациональных интересов, в том числе в

деле повышения доступности современных услуг связи, обеспечения безопасного доступа к услугам связи и содействия инновационному развитию государства.

МТС активно сотрудничает с местными администрациями, направляя средства на реализацию проектов, нацеленных на рост бизнеса и социально-экономическое развитие в регионах России. В частности, в 2011 году Компания подписала соглашения о социально-экономическом партнерстве и инвестиционном сотрудничестве с рядом регионов страны, в том числе с администрациями Кировской и Калужской областей, а также Краснодарского края. Подобные соглашения позволяют более эффективно развивать сети связи в регионах, ликвидируя тем самым проблему цифрового неравенства в стране.

К 2014 году МТС планирует обеспечить сетью 3G территорию Краснодарского края, на которой проживает более 95% населения региона. Во всех городах региона МТС модернизирует сеть стандарта UMTS до уровня HSPA+, что позволит жителям пользоваться услугами передачи данных на скорости до 21 Мбит/с. Районные центры Краснодарского края будут обеспечены высокоскоростным Интернетом на скорости до 14 Мбит/с. Также планируется увеличение емкости действующей сети и запуск сетей «третьего поколения» в отдаленных и сложных с точки зрения покрытия населенных пунктах края.

Ответственность перед акционерами

Мы считаем важным обеспечивать нашим акционерам высокий уровень возврата на вложенный капитал и рост стоимости бизнеса. При выполнении своих обязательств перед акционерами МТС придает большое значение формированию эффективной системы корпоративного управления, а также повышению информационной прозрачности. Мы уверены, что эти факторы являются важными для устойчивого развития и динамичного роста Компании.


МТС

на шаг впереди

Корпоративное управление

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 — мы постоянно стремимся 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.

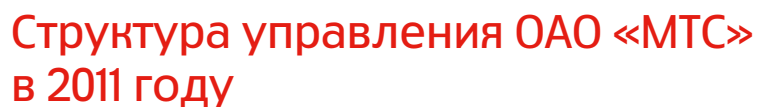
Характерными чертами корпоративного управления МТС являются:

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

В Компании действуют Кодекс этических норм и Кодекс корпоративного поведения, разработанные с учетом лучшей международной практики. Эти документы обязательны для исполнения всеми сотрудниками МТС вне зависимости от занимаемой должности.



На фото: Президент ОАО «МТС» Андрей Дубовсков



Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления МТС. К компетенции Общего собрания акционеров относятся наиболее важные вопросы управления Компанией. В частности, к полномочиям собрания акционеров относятся:

- избрание ключевых органов управления и контроля Компании;
- одобрение крупных сделок и сделок с заинтересованностью;
- утверждение годовых отчетов, годовой бухгалтерской отчетности, в том числе отчетов о прибылях и убытках;
- выплата дивидендов;
- изменение уставного капитала и реорганизация Компании;
- размещение ценных бумаг.

Процедура проведения общего собрания обеспечивает акционерам возможность в полном объеме реализовать свои права на участие в управлении Компанией, в том числе на участие в формировании повестки дня собрания, выдвижении представителей в Совет директоров, избрании ключевых органов управления и контроля Компании, одобрении крупных сделок и сделок с заинтересованностью, распределении прибыли и по другим важным вопросам.

Так, 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 (номинальным держателям, зарегистрированным в реестре акционеров) не менее чем за 30 дней до даты его проведения. Кроме того, текст сообщения о проведении собрания акционеров также публикуется в СМИ: изданиях «Российская газета» и/или «Ведомости».

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. В этом случае голос акционера будет учтен при подведении итогов голосования. 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.

Кроме того, каждый акционер также может лично либо через уполномоченного представителя присутствовать на Общих собраниях акционеров и голосовать по вопросам повестки дня непосредственно на собрании.

Совет директоров

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Компании в период между собраниями акционеров. Он разрабатывает стратегию МТС, контролирует ее реализацию, обеспечивает анализ и оценку деятельности исполнительных органов и высших должностных лиц МТС. К целям Совета директоров относятся также контроль финансового состояния Компании и защита прав и законных интересов акционеров. Контроль за исполнением решений Совета директоров осуществляет Корпоративный секретарь.

Состав Совета директоров

Совет директоров Компании состоит из девяти членов. Возглавляет Совет Председатель, не входящий в состав исполнительного менеджмента. Помимо него в Совет директоров также входят четыре неисполнительных и три независимых директора. Один член Совета директоров представляет менеджмент МТС. Подобное сочетание директоров дает возможность адекватно представлять интересы всех акционеров в Совете директоров и обеспечивает эффективное управление бизнесом.

Мы придаем большое значение работе независимых членов в Совете директоров. Именно этот институт


МТС

на шаг впереди

корпоративного управления мы рассматриваем в качестве ключевого фактора поддержания баланса интересов всех заинтересованных сторон. Критерии независимости членов Совета директоров МТС соответствуют передовой 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 пяти лет.

Оценка эффективности работы

Важным инструментом поступательного развития корпоративного управления в Компании является система оценки работы Совета директоров. Так, для анализа итогов работы Совета директоров МТС в 2010–2011 годах была проведена оценка эффективности деятельности Совета директоров на основе существующей системы оценки методом анкетирования. В ходе анкетирования членам Совета директоров задавалось более 30 вопросов, которые в основном касались порядка работы, планирования и организации деятельности Совета директоров и комитетов.

По итогам рассмотрения анкет была подготовлена сводная информация с результатами по всем анализируемым критериям, были выявлены приоритетные области для дальнейшего развития, а также подготовлен план мероприятий по совершенствованию норм и процедур работы Совета директоров и комитетов. Отчет об оценке эффективности Совета директоров был утвержден Комитетом по корпоративному поведению и этике при Совете 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 с порядком начисления и выплаты вознаграждений членам Совета директоров можно ознакомиться на сайте Компании (http://www.company.mts.ru/ir/control/regulations/bod_compensation/).

Конфликт интересов

В МТС созданы процедуры, исключающие возможность возникновения 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

При Совете директоров МТС функционируют комитеты, созданные для глубокой проработки и качественного рассмотрения вопросов, выносимых на заседание Совета директоров, а также в целях повышения эффективности взаимодействия с менеджментом и осуществления контроля исполнения принимаемых решений. Деятельность комитетов регулируется положениями о комитетах Совета директоров Компании. Заседания комитетов проводятся отдельно от заседаний Совета директоров.

В отчетном году продолжили деятельность ранее созданные комитеты: Бюджетный комитет, Комитет по аудиту, Комитет по вознаграждениям и назначениям, Комитет по корпоративному поведению и этике, а также Комитет по стратегии. Комитет по аудиту и Комитет по вознаграждениям и назначениям возглавляет независимый директор, что соответствует лучшей практике корпоративного управления. В 2011 году был также создан специальный комитет независимых директоров для контроля за совершением сделки по приобретению ЗАО «Система-Ивенчур». В ходе сделки независимые директоры



дали свою экспертную оценку по сделке исходя из своего опыта и ответственности перед миноритарными акционерами.

Инсайдерская информация

Особое внимание мы уделяем развитию мер противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации. В 2011 году Совет директоров утвердил 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 незамедлительно направляются на фондовую биржу ММВБ–РТС.

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 сайте МТС. В отношении дочерних и зависимых компаний мы придерживаемся единой корпоративной политики, а все сделки со связанными сторонами совершаются на рыночных условиях.

Рейтинг корпоративного управления

Эффективность и прозрачность системы корпоративного управления МТС признаны на международном уровне. В 2011 году международное рейтинговое агентство Standard & Poor's присвоило МТС рейтинг GAMMA — «Анализ и оценка эффективности корпоративного управления, подотчетности и менеджмента» — на уровне GAMMA–7, что позволило Компании занять лидирующую позицию среди российских компаний по рейтингу корпоративного управления GAMMA Standard & Poor's.

Дивидендная политика

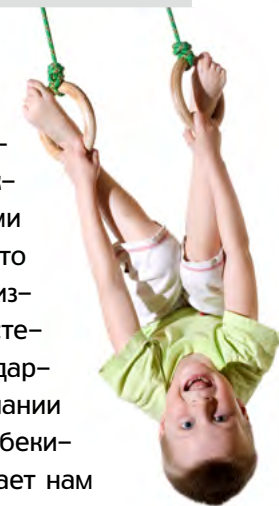
Обеспечение акционеров высоким уровнем возврата на вложенный капитал мы считаем одной из важнейших задач Компании. МТС проводит прозрачную и стабильную дивидендную политику: в последние годы мы регулярно выплачиваем дивиденды из чистой прибыли. Рекомендуемая сумма дивидендных выплат определяется Советом директоров на основе финансовых результатов деятельности Компании по итогам года, но, как правило, составляет не менее 50% от консолидированной чистой прибыли за истекший финансовый год по US GAAP.

Дивидендные выплаты в 2010–2011 гг.

	Общий объем выплат, руб.	Выплаты на акцию, руб.
За 2011 год	30 045 619 168	14,54
За 2010 год	30 697 222 525,2	15,4

Управление рисками

Мы убеждены, что достижение стратегических целей Компании невозможно без эффективной системы риск-менеджмента. Существующая в МТС система управления рисками является одной из наиболее развитых в России и странах СНГ, что на протяжении последних лет неоднократно признавалось бизнес-сообществом в странах присутствия Компании. Наша система риск-менеджмента соответствует лучшим мировым стандартам. Она охватывает все функциональные подразделения Компании во всех странах присутствия — России, Украине, Армении, Узбекистане и Белоруссии. Интегрированное управление рисками дает нам возможность быстро и точно выявлять и учитывать риски при принятии ключевых решений для гарантированного достижения поставленных целей и укрепления лидерства в бизнесе. Внедрение подобной системы риск-менеджмента позволило нам повысить эффективность корпоративного управления в МТС, а также сократить подверженность Компании рискам.



Взаимоотношения с деловыми партнерами

В основе наших взаимоотношений с партнерами по бизнесу и поставщиками лежат принципы открытости, честности и справедливости — мы стремимся не к получению сиюминутных выгод, а к долгосрочному и взаимовыгодному сотрудничеству.

Кодекс делового поведения и этических норм

Основным документом, определяющим взаимоотношения МТС с деловыми партнерами, является Кодекс делового поведения и этических норм. Он также определяет нормы внутрикорпоративного поведения Компании. В Кодексе содержится набор стандартов и требований, разработанных для предотвращения злоупотреблений и содействия честному и этичному ведению бизнеса.

В Кодексе прописаны стандарты для организации основных бизнес-процессов, в том числе действия сотрудников, необходимые для исключения конфликта интересов, ограничения, связанные с получением подарков и участием в развлекательных мероприятиях, доступом к конфиденциальной информации, требования по честному и добросовестному ведению сделок, требования к немедленному и точному раскрытию информации и т.д.

Положения Кодекса позволяют нашим клиентам, поставщикам и конкурентам рассчитывать на добросовестное взаимодействие с сотрудниками Компании.

Участие в профессиональных объединениях

Нормальное развитие телекоммуникационного сектора в России невозможно без совместных усилий всех игроков рынка. МТС активно взаимодействует с профессиональным и деловым сообществом в рамках работы во временных и постоянных рабочих группах, созданных при общественных организациях и органах государственной власти. Мы являемся членом пяти

профессиональных ассоциаций: Ассоциации менеджеров России, Ассоциации документальной электросвязи, «РУСББРЕНД», GSMA и 3GPP.

Компания также является активным участником таких общественных объединений, как НП «Содействие развитию конкуренции», НП «Объединение корпоративных юристов», Союз участников рынка инфокоммуникационных услуг, Торгово-промышленная палата, Международная общественная академия связи и др.

Мы активно развиваем диалог с нашими коллегами: в 2011 году менеджеры МТС приняли участие в 43 отраслевых форумах и конференциях, в том числе «Интерконект-2011», Международном форуме МАС и др. Представители Компании стали участниками таких крупных форумов, как Петербургский международный экономический форум, «Связь-Экспокомм-2011», «Руснано-тех-2011», Международный инвестиционный форум Сочи-2011. В дальнейшем мы продолжим активную коммуникацию с деловыми и профессиональными кругами в России и других странах присутствия Компании.

Прозрачные закупочные процедуры

Отношения с поставщиками и контрагентами являются одним из важнейших элементов ответственной деловой практики. МТС осуществляет закупки в соответствии со специальной политикой Компании, разработанной согласно требованиям регулирующих органов и направленной на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности. С 2010 года в Компании 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 проведения. На нашем сайте в Интернете в разделе «Закупки» любой поставщик может ознакомиться с принципами сотрудничества с МТС и Кодексом делового поведения поставщика.



Все сотрудники Компании, участвующие в закупочной деятельности, соблюдают Кодекс этики закупочной деятельности МТС. В нем отражен принцип соблюдения норм этики и требований применимого антикоррупционного законодательства, включая нормы американского «Закона о даче взяток 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 две внешние линии связи:

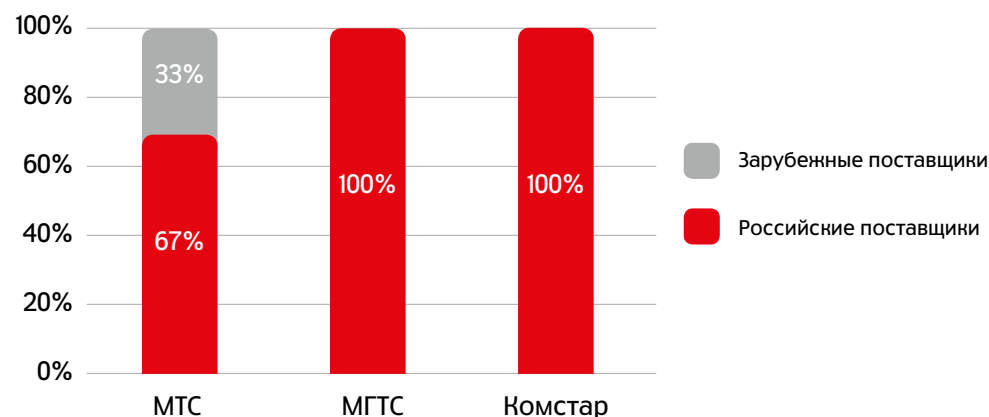
- линия Блока по управлению закупками, созданная для сообщений о поставке производимой продукции и услуг, вопросов об условиях участия в тендерах, — buz@mts.ru;
- линия Департамента контроля, созданная для сообщений, касающихся фактов нарушений в области закупочной деятельности, — control@mts.ru.

В Компании также разработана процедура информирования руководства в случаях аффилированности с участником закупочной процедуры.

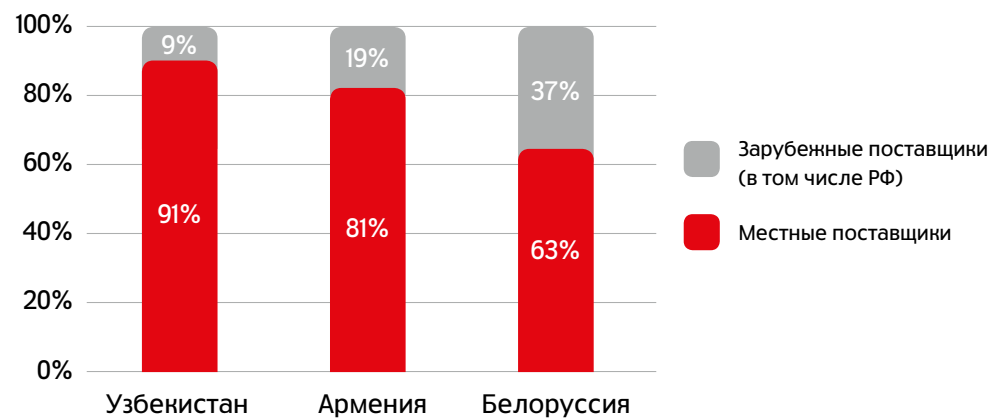
Прозрачность проведения закупочных процедур достигается за счет проведения открытых конкурентных процедур, в том числе на электронных торговых площадках: «Единой электронной торговой площадке» (www.roseltorg.ru) и «Сбербанк — Автоматизированная система торгов» (www.com.sberbank-ast.ru). По итогам 2011 года МТС приобрела в ходе электронных торгов товаров, работ и услуг на сумму более 824 млн руб., что в 2,5 раза больше показателя 2010 года. В дальнейшем мы намерены наращивать долю электронных торгов в общем объеме закупочной деятельности.

В странах и регионах присутствия МТС стремится приобретать услуги и продукцию местных поставщиков. Существенная доля зарубежных поставщиков МТС в России по итогам отчетного периода обусловлена масштабной программой развития инфраструктуры и связанным с ней приобретением высокотехнологичного оборудования, не выпускаемого в России.

Доля местных и зарубежных поставщиков в России в 2011 году



Доля местных и зарубежных поставщиков МТС за рубежом в 2011 году


МТС

на шаг впереди

Прозрачность

Важной составляющей ответственного подхода к ведению бизнеса является прозрачность. МТС придерживается принципа максимальной объективности, доступности и открытости информации для всех заинтересованных сторон.

Раскрытие информации

Мы убеждены, что одной из важнейших задач Компании является поддержание крепких и доверительных отношений с акционерами и инвесторами. МТС делает все возможное для соблюдения их интересов, в том числе за счет поддержания максимальной прозрачности бизнеса.

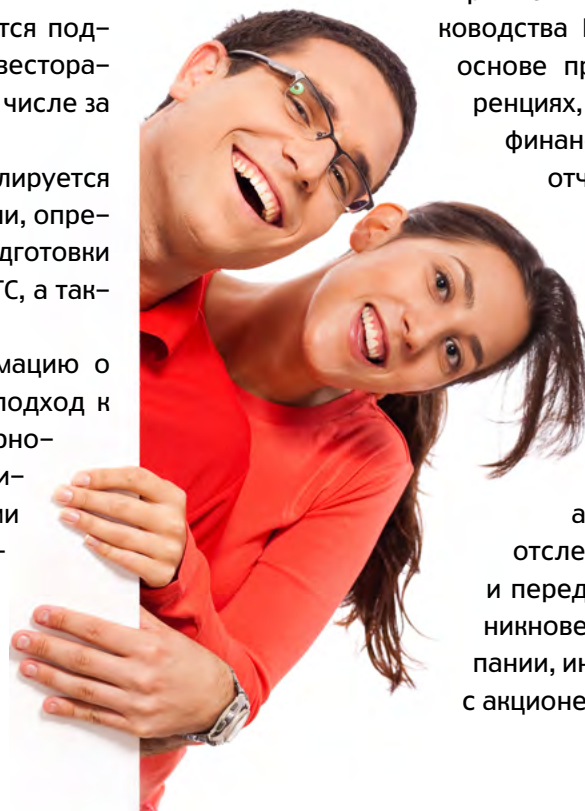
Деятельность Компании в области раскрытия информации регулируется Положением об информационной политике, законом Сарбейнс-Оксли, определяющим требования к финансовой отчетности и процессу ее подготовки для компаний, торгующихся на биржах в США, правилами ММВБ и РТС, а также другими внутренними документами Компании.

Мы предоставляем акционерам и инвесторам полную информацию о своей деятельности. Компания практикует строгий и тщательный подход к подготовке отчетности, что гарантирует высокий уровень достоверности раскрываемой информации. Все значимые финансовые и операционные данные, публикуемые МТС, проходят проверку независимыми аудиторами. Кроме того, МТС размещает информацию на своем официальном сайте. В разделах «Инвесторам и акционерам» (<http://www.company.mts.ru/ir/>) и «Корпоративное управление» (<http://www.company.mts.ru/ir/control/>) размещены внутренние корпоративные документы, годовые отчеты, материалы к собраниям

акционеров, сведения о регистраторе и аудиторе, информация о дивидендной политике, ежеквартальная финансовая отчетность по МСФО и РСБУ, информация о котировках акций и облигаций. Мы также публикуем сообщения о существенных событиях на сайте Нью-Йоркской фондовой биржи в соответствии с принципом общедоступности.

Поддержание и развитие эффективного диалога с участниками рынков капитала требуют постоянного вовлечения руководства Компании. Представители МТС на регулярной основе принимают участие в международных конференциях, проводят встречи с инвесторами. Публикация финансовых результатов по итогам ежеквартальной отчетности сопровождается телефонными конференциями с участием руководства МТС. Публикуемая финансовая отчетность поддерживается презентационным материалом для лучшего освещения достигнутых результатов и представления стратегии Компании.

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.


МТС

на шаг впереди

Противодействие коррупции

Одной из серьезнейших проблем на пути экономического развития России является высокий уровень коррупции. Мы делаем все возможное для снижения рисков, связанных с коррупцией, внедряем и совершенствуем меры противодействия коррупции, опираясь на нормы российского законодательства, отраслевую специфику и мировые стандарты в этой сфере.

Основными документами, регулирующими антикоррупционные процедуры 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. Общее число документов, содержащих такие процедуры, превышает 40.

В МТС действует система антикоррупционного комплаенса, в рамках которой каждое бизнес-подразделение Компании несет ответственность за принимаемые решения в части обеспечения соответствия антикоррупционному законодательству.

Основными элементами системы являются:

- предварительный контроль, основанный на проверке контрагентов, определении риска, согласовании и авторизации действий/платежей Компании;
- документирование действий и транзакций;
- последующий контроль, включающий в себя ежегодные проверки подразделениями внутреннего аудита и внутреннего контроля;
- дополнительные мероприятия, в том числе система сообщений о потенциальных нарушениях, обучение и информирование сотрудников, отчетность, оценка рисков.

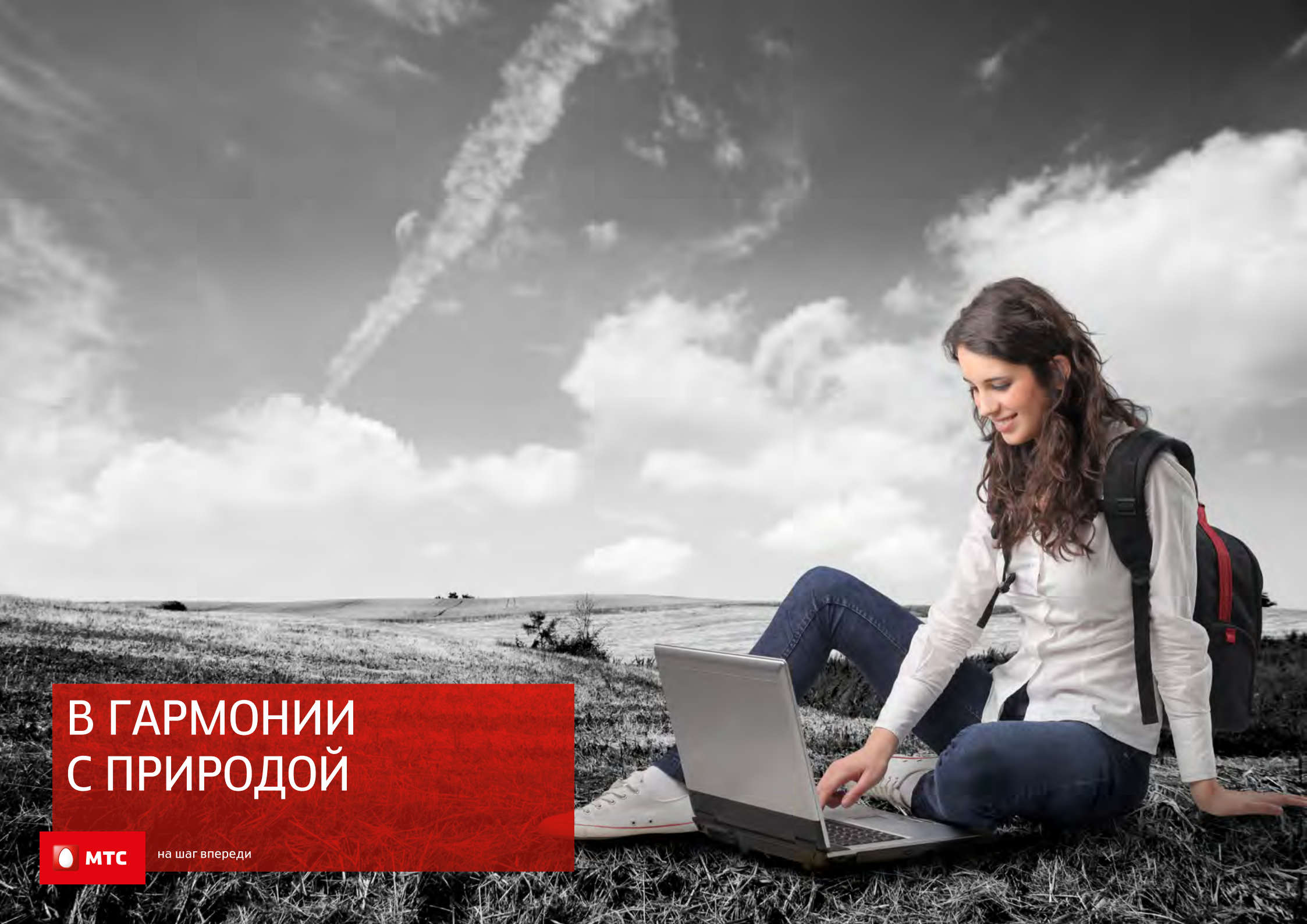
В 2011 году продолжалось активное развитие системы антикоррупционного комплаенса в части внедрения передовых практик и стандартов

противодействия коррупции, в том числе «адекватных процедур» по обеспечению соответствия требованиям Закона о взяточничестве Великобритании (UK Bribery Act), который вступил в силу летом 2011 года. В ряд нормативных документов Компании были внесены изменения, отразившие внедряемые стандарты. Поправки были внесены также в Кодекс делового поведения и этики. Антикоррупционная политика МТС в настоящее время также находится на пересмотре в целях отражения новых стандартов по противодействию коррупции. В отчетном периоде система антикоррупционного комплаенса начала частично централизовываться: сотрудники, ответственные за комплаенс, были непосредственно включены в согласование отдельных операций Компании. В дальнейшем эта тенденция будет продолжена.

В МТС сформирована распределенная функция антикоррупционного комплаенса. Это означает, что основная проверка и оценка того, что действие не является коррупционным, возлагается на его инициаторов и их непосредственных руководителей, которые понимают цель, экономическую сущность взаимодействия с третьими лицами и иные подлежащие оценке обстоятельства. Компания проводит очное и заочное обучение персонала по вопросам соблюдения антикоррупционного законодательства. В ходе таких тренингов сотрудники знакомятся с требованиями антикоррупционного законодательства, системой комплаенса, получают четкие инструкции для действий в случае выявления подозрительных фактов.

В 2012 году мы намерены уделить особое внимание развитию системы антикоррупционного комплаенса, внедрению антикоррупционных процедур в дочерних компаниях и «адекватных процедур» по обеспечению соответствия требованиям Закона о взяточничестве Великобритании.





В ГАРМОНИИ
С ПРИРОДОЙ



МТС

на шаг впереди

В ГАРМОНИИ С ПРИРОДОЙ

Любая социально ответственная компания обязана вести бизнес с учетом возможного влияния своей деятельности на окружающую среду. В основе бизнеса МТС лежит принцип бережного отношения к природе — мы стремимся оказывать минимальное воздействие на экологию и снижать это влияние, насколько это возможно. В решении этой задачи Компания руководствуется требованиями природоохранного законодательства, а также нормами ответственного ведения бизнеса.

Энергосбережение

Наша деятельность не влияет напрямую на окружающую среду, однако все объекты МТС, в том числе офисные здания, вышки связи, диспетчерские и контактные центры, офисы продаж, потребляют электрическую энергию. Большинство генерирующих станций в России работают на газе и угле и выбрасывают в атмосферу углекислый газ. Мы осознаем, что чем больше мы потребляем энергии, тем с большей нагрузкой работают генерирующие станции и тем больший вред наносится окружающей среде.

Для ограничения роста и снижения потребления электрической энергии в конце 2010 года мы приняли «Стратегию энергосбережения и энергоэффективности на 2011—2012 гг.», в соответствии с которой все макрорегионы разработали собственные программы энергосбережения и энергоэффективности.

Стратегия, в частности, включает в себя использование специальных M2M-модулей и телематических услуг для онлайн-мониторинга

энергопотребления и расхода электрической энергии базовыми станциями и другими элементами инфраструктуры сети. Мы используем 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.

Замена элементов внутреннего освещения офисных зданий, контактных центров и прочих помещений Компании происходит на основе применения энергосберегающих ламп и светодиодных светильников. На сегодняшний день процесс по замене ламп накаливания на энергосберегающие лампы в МТС практически завершен.

При закупках резервных источников энергоснабжения мы также руководствуемся критериями энергоэффективности: МТС использует дизельные электростанции европейских производителей с крайне жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO₂. В частности, мы приобретаем дизельные электростанции известных европейских брендов (Wilson, SDMO, Geko), отвечающие самым высоким экологическим требованиям.

Благодаря внедрению энергосберегающих мероприятий в 2011 году экономия электроэнергии составила около 10 млн кВт ч. Общий же объем потребления электроэнергии к концу 2011 года по сравнению с 2009 годом вырос почти на 30% на фоне динамичного развития бизнеса и расширения инфраструктуры Компании — однако, если бы не наши усилия, направленные на повышение энергосбережения и энергоэффективности, рост составил бы свыше 40%.


МТС

на шаг впереди



Альтернативные источники энергии

Мы стремимся не только повышать энергоэффективность своих объектов, но и использовать альтернативные источники электроэнергии. МТС вносит свой вклад в развитие экологически чистых источников электрической энергии. Так, 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.

Кроме того, в Крыму действует ветрогенератор Excel-R, обеспечивающий работу двух базовых станций (GSM и CDMA), а также оптического мультиплексора. При скорости ветра свыше 4 м/с установка генерирует достаточно электроэнергии для заряда батарей, питающих технологическое оборудование базовых станций и систем передачи. По сравнению с традиционными способами получения энергии ветряной агрегат обеспечивает значительный экологический и экономический эффект. В дальнейшем МТС планирует установить ветрогенераторы еще в нескольких регионах Украины, поскольку местный климат способствует внедрению подобных технологий, — ветер дует почти круглый год.



Экологические мероприятия

Мы стремимся на собственном примере привлечь внимание бизнеса и широкой общественности к проблемам экологии. МТС реализует проекты в сфере охраны природы в разных регионах России. Так, в Приморском крае совместно с Всемирным фондом дикой природы (WWF) установлено специальное оборудование для мониторинга лесных пожаров. Комплексная система позволяет отслеживать пожарную ситуацию в месте обитания исчезающего подвида дальневосточных леопардов. В Рязани мы участвуем в создании школьных питомников по выращиванию различных деревьев — ясени, липы, сосны, кедра, ели, которые впоследствии высаживаются на территориях, пострадавших от лесных пожаров и незаконных вырубок. В Новосибирске МТС проводит регулярные акции по уборке мусора с «диких пляжей» побережья Новосибирского водохранилища.

В 2011 году мы провели акцию «Экологический десант МТС» по очистке от мусора береговой территории Охотского моря, в которой приняли участие волонтеры из числа сотрудников МТС. За сезон рыбалки, который длится с июля по октябрь, в районе залива Анива скапливается большое количество различного мусора, что негативно влияет на функционирование прибрежной экосистемы. В ходе мероприятия за пределы пляжа было вывезено и утилизировано свыше тонны мусора. В течение года сотрудники МТС проводили также субботники в различных городах на территории России, что уже стало доброй традицией Компании.

Весной 2011 года сотрудники саратовского филиала МТС провели субботник в доме-интернате для престарелых и инвалидов — доме, ставшим родным для 254 человек. Парк возле дома престарелых — любимое место для прогулок пенсионеров. Усилиями волонтеров он стал еще уютнее. Сотрудники Компании привели в порядок территорию парка, вскопали клумбу, убрали засохшие деревца и заменили их новыми саженцами. Аллея и пустырь возле дома украсились березками, сосенками, рябинами и липами. Субботник стал первой акцией корпоративного волонтерского движения МТС «Просто дари добро» в Саратове.



На фото: «Экологический десант МТС»: Новосибирск, берег Охотского моря, Саратов

Экономия ресурсов

Важным элементом нашей стратегии является оптимизация ресурсов, которая имеет отношение и к поддерживающим службам Компании. Так, наша система заказа и использования автотранспорта в служебных целях позволяет нам содержать небольшой парк автомобилей без привязки к конкретным подразделениям, используя его максимально эффективно и тем самым сокращая выбросы выхлопных газов в атмосферу.

В МТС внедрена и действует на уровне макрорегионов 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 результате в масштабах офисов Компании достигается серьезное сокращение расходования ресурсов — бумаги, тонеров и электроэнергии. Подобный подход, в частности, позволил нам снизить потребление бумаги на 70%.

Утилизация телекоммуникационного оборудования

Мы ответственно подходим к утилизации телекоммуникационного оборудования. МТС обычно продает отработавшие устройства назад производителю, на конкурсе другим компаниям или же заключает 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 передаем полученный лом металлов утилизирующей компании, которая и занимается его дальнейшей переработкой.

В 2011 году мы представили первый эко-смартфон в России Nokia 700. Эта модель, изготовлена из высококачественных экологически безопасных материалов и эффективно расходует энергию.

Разные компоненты смартфона, взаимодействуя друг с другом, позволяют сократить потребление энергии: например, энергосберегающий дисплей OLED, а также эффективное и экологичное скоростное зарядное устройство Nokia AC-15, входящее в комплект поставки Nokia 700.



Снижение CO₂

Для снижения выбросов углекислого газа в атмосферу мы используем передовые технологии. В частности, для внутренних нужд Компании мы проводим видеоконференции, что позволяет сотрудникам Компании взаимодействовать друг с другом удаленно, не пользуясь при этом транспортом, загрязняющим окружающую среду.

Кроме того, Компания учитывает экологические стандарты выбросов вредных веществ при закупках автомобильного транспорта. По состоянию на конец 2011 года подавляющее большинство автомобилей МТС соответствовали стандарту выбросов Евро-4 (92%), 8% — Евро-3.


МТС

на шаг впереди



МЕНЯЕМ МИР
К ЛУЧШЕМУ



МТС

на шаг впереди

МЕНЯЕМ МИР К ЛУЧШЕМУ

МТС не на словах, а на деле реализует принципы корпоративной социальной ответственности, участвуя в различных благотворительных проектах. Мы убеждены, что современная компания должна заботиться о людях, причем не только о тех, кто непосредственно участвует в развитии ее бизнеса, но и о тех, кто не может в данный момент купить товар или услугу, о тех, кто нуждается в социальной поддержке. Это — бизнес настоящего и будущего, ориентированный на человека.

Компания оказывает благотворительную помощь как частным лицам, так и организациям, занимающимся благотворительностью. Мы также реализуем социальные проекты во взаимосвязи с нашим основным бизнесом — предоставлением услуг связи и доступа в Интернет — и стремимся обеспечить максимальную вовлеченность в благотворительную деятельность Компании ее сотрудников, волонтеров, партнеров, клиентов и акционеров.

Приоритетными для нас являются долгосрочные проекты, способствующие решению наиболее острых социальных проблем, охватывающие максимально широкие слои населения 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.

Основной целью благотворительной деятельности МТС является рост качества жизни общества и решение наиболее острых социальных проблем в странах, где работает Компания, — России, Украине, Белоруссии, Армении и Узбекистане. Приоритетными направлениями являются улучшение здоровья

Стратегия корпоративной социальной ответственности МТС базируется на трех «i»: Инновации, Интернет, Интеграция

Инновации

Открытость для инноваций: поиск и привлечение новых идей для бизнеса, поддержка талантливой молодежи, развитие интеллектуального потенциала отрасли и инвестиции в будущее страны в рамках корпоративной программы Open Innovation.

Интернет

Безопасный и полезный Интернет: создание технических средств и информационно-просветительская деятельность в целях безопасного и полезного использования детьми и взрослыми Интернета и мобильной связи, защиты абонентов от нежелательного контента.

Интеграция

Интеграция в общество: долгосрочные программы в области благотворительности с вовлечением всех групп стейкхолдеров, способствующие решению острых социальных проблем, находящихся в центре внимания социальной политики государства, а также содействующие укреплению корпоративного духа МТС.

Деятельность в области КСО является продолжением бизнес-стратегии МТС и органично ее дополняет



МТС

на шаг впереди

и содействие гармоничному развитию подрастающего поколения, поддержа-
на инвалидов и ветеранов, сохранение и развитие культурного и историче-
ского наследия регионов присутствия МТС.

Компания определила для себя несколько принципов, по которым реали-
зуются проекты корпоративной благотворительности. Так, мы не участвуем в
благотворительных инициативах с целью прямо или косвенно оказать влияние
на принятие решений или вознаградить за принятие решений представителей
органов государственной власти, местного самоуправления или иных долж-
ностных лиц по вопросам деятельности Компании. Мы также не участвуем в
проектах в пользу политических партий, организаций, движений и объедине-
ний, 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.

Мы открыты к сотрудничеству с федеральными и региональными органа-
ми власти, некоммерческими организациями, представителями бизнес-со-
общества в рамках реализации совместных благотворительных программ
на условиях равного партнерства и при условии соблюдения применимых к
Компании законодательных и иных ограничений.

В соответствии с приоритетными направлениями КСО в 2011 году МТС реа-
лизовывала ряд мероприятий, направленных на:

- поддержку семьи и детства;
- улучшение здоровья людей;
- поддержку талантливой молодежи;
- поддержку ветеранов;
- поддержку спорта и Олимпийского движения;
- поддержку местных сообществ;
- развитие культуры и сохранение исторического наследия;
- повышение уровня информатизации общества;
- повышение качества связи в зонах чрезвычайных ситуаций.

В отчетном периоде
МТС направила
на благотворительные
цели

256,3 млн руб.

по сравнению
со 162,8 млн руб.
в 2010 году



Деятельность МТС изначально социально ориентирована — мы даем лю-
дям возможность общаться с родными и близкими, с друзьями и т.д. В об-
ласти благотворительности мы отдаем приоритет тем проектам, в которых
можно задействовать услуги связи. Наиболее ярким примером подобных
проектов является услуга «Легкий платеж» — через этот сервис можно не
только оплатить услуги ЖКХ или доступ в Интернет, но и сделать взнос в
благотворительный фонд. Мы даем любому пользователю возможность бы-
стро, просто и без комиссий помочь тем, кто в этом нуждается. Количество
меценатов, пользующихся услугой, постоянно растет, а значит, все больше
людей присоединяется к добрым начинаниям. По итогам 2011 года к «Легко-
му платежу» МТС подключены около 30 благотворительных фондов, в том
числе такие организации, как «Подари жизнь», «Российский фонд помощи»,
WWF, Гринпис и др.

Помощь детям

МТС взяла на себя обязательство заботиться об улучшении жизни подрастающего поколения, ведь дети — это будущее страны. Мы поддерживаем общегородские праздники, детские спортивные мероприятия, но особое внимание уделяем социально незащищенным детям. По всей стране регулярно проходят мероприятия для детских домов, устраиваются концерты, веселые конкурсы и викторины. Во всех этих начинаниях участвуют сотрудники МТС, которые дарят частичку своей души детям.

Мы не забываем о том, что МТС — это телекоммуникационный оператор. Часто Компания оказывает детским организациям свои услуги, предоставляя бесплатный доступ в Интернет и к кабельному телевидению. Показателен пример сотрудничества с фондом РОСТ, который специализируется на дистанционном обучении: после того как в рязанскую школу-интернат № 2, которую поддерживает МТС, мы провели Интернет, фонд начал обучать выпускников детдома через Всемирную паутину. Дети получают новые знания, что позволит им в будущем легче адаптироваться в обществе. А тем, кто покидает пределы школы, МТС предлагает пройти стажировку и получить работу в Компании.

Поддержка детских домов и школ-интернатов

В 2011 году мы продолжили оказывать помощь и поддержку детским домам и школам-интернатам в разных городах России. Подарками и красочными мероприятиями мы радовали детей и взрослых в Москве и Московской области, Ельце, Твери, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Оренбурге, Пензе, Орске, Уфе, Орловской и Оренбургской областях, Республике Бурятия, Забайкальском крае, Казани, Йошкар-Оле, Благовещенске, Иркутске, Краснодаре, Ставрополе, Волгограде, Астрахани и многих других городах. В преддверии Дня защиты детей по всей России мы провели акцию «Сделаем детей счастливей» в рамках федеральной социальной программы «Дети — наше будущее».



В Санкт-Петербурге совместно с Региональной общественной организацией «Петербургские родители» мы провели благотворительный фестиваль «Энергия лета». На празднике присутствовали более 500 детей из детских домов Санкт-Петербурга и Ленинградской области. Ребята приняли участие в спортивных конкурсах, мастер-классах по современным танцам, соревновании по поиску в Интернете, а также увидели шоу мастеров «йо-йо» и футбола, выступление жонглеров и артистов, представление акробатов на пружинящих ходулях, трюки на велосипедах BMX и многое другое. Специальный сюрприз для гостей подготовили художники граффити — на глазах зрителей они нарисовали полноцветную работу «Даже в темноте вырастают цветы» размером 4х8 метров. Праздник закончился концертом популярных молодежных групп.

Накануне Дня защиты детей МТС в Республике Саха (Якутия) организовала благотворительный аукцион «Подари добро!», на котором были представлены более 20 лотов от известных журналистов, общественных и политических деятелей, звезд эстрады, кино и телевидения республики: картины, поделки, созданные своими руками и другие атрибуты. По итогам мероприятия все вырученные средства от продажи «звездных» лотов пошли на обустройство территории Специальной общеобразовательной школы-интерната № 34 города Якутска.

В Кургане МТС совместно с благотворительным фондом «Ступеньки» открыли фотовыставку «Мы тоже хотим быть счастливыми». Экспозиция размещена на стенде около Памятника семье в Городском саду и рассказывает о жизни детей-инвалидов. Цель фотовыставки — привлечь внимание общественности к жизни детей с ограниченными возможностями.

В Оренбурге Компания организовала экскурсию в конно-спортивный клуб для детей с ограниченными возможностями из коррекционной группы МБДОУ № 123 и социально-реабилитационного центра «Гармония». В ходе экскурсии ребятам рассказали об особенностях пород лошадей, правильном уходе и кормлении. Дети получили огромное удовольствие от общения с лошадьми: кормили животных с рук, катались на них.



На фото: фотовыставка «Мы тоже хотим быть счастливыми», Курган

В Калуге МТС организовала специальную акцию «Все в твоих руках» для детей из Воротынской школы-интерната. Воспитанники школы посетили завод «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус», где топ-менеджеры МТС и завода рассказали о новых решениях, объединяющих возможности телекоммуникаций и автомобилестроения, и карьерных перспективах в данных отраслях. В ходе экскурсии ребята посетили цеха завода, где осуществляются все этапы производственного цикла, наблюдали за демонстрацией услуг МТС для автомобилей.

В Ставрополе для воспитанников коррекционного детского дома № 9 мы провели акцию «От сердца к сердцу», в рамках которой Ставропольский кукольный театр показал детям постановку «Любопытный слоненок». Каждый

воспитанник детского дома получил подарки от компании МТС — наборы для творчества и сладости.

В Краснодаре прошла социальная акция «Веселый зонтик» для детей и подростков социального приюта «Журавушка». Вручную совместно с профессиональными художниками дети расписывали зонтики водостойкими красками на заданную тему. Два больших командных зонта уже выставлены в салонах МТС в Краснодаре. Развлечение было дополнено организованной экскурсией по экспозиции музея и площади им. А.С. Пушкина. В подарок дети получили наборы для творчества, игрушки, а приюту был подарен цифровой фотоаппарат.

В Краснодаре самые активные и артистичные сотрудники МТС провели увлекательную игру «Кладоискатели» для воспитанников социально-реабилитационного центра, в котором находятся дети разного возраста, по разным причинам оставшиеся без родителей. В рамках игры ребята отправились на поиск настоящих сокровищ, выполняя различные интересные задания, встретились со сказочными персонажами и в конце получили подарки от Компании.

В Поволжье было организовано сразу несколько мероприятий. Прошел конкурс детских рисунков на асфальте в Йошкар-Оле, после которого юных художников ожидал кукольный спектакль, чаепитие и подарки от МТС. Было также организовано представление Татарского Государственного театра кукол «Экият» в Казани, поход в кино для 20 воспитанников Соль-Илецкого детского дома Оренбургской области.

В Пензе прошло образовательно-развлекательное мероприятие для 23 воспитанников Детского дома № 3 на базе пейнтбольного клуба «Адреналин», проведенное вместе с городской общественной организацией «Благовест». Благодаря увлекательной форме урока дети усвоили правила поведения в экстремальных ситуациях, навыки самообороны и взаимопомощи.

В Саранске состоялось торжественное открытие парка аттракционов: первыми оценить аттракционы смогли 30 детей из многодетных и малообеспеченных семей. Все дети получили подарки, а воспитанникам детской



На фото:
социальная акция
«Веселый зонтик»,
Краснодар

школы-интерната для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, г. Орск в дар был передан новый компьютерный класс.

Совместно с фондом «Доброе начало» в Твери был организован большой городской праздник «День добра». В городском саду детей и их родителей ожидали мастер-классы, на которых волонтеры — сотрудники МТС учили детей и их родителей создавать настоящие произведения искусства из бумаги, дерева, глины и даже телекоммуникационных проводов. Ребята и взрослые решали головоломки, придумывали собственный дизайн футболок и соревновались в искусстве быстрого поиска информации в Интернете в зоне «Полезного и безопасного Интернета» от МТС.

В Орловской области Компания организовала для детей шоу мыльных пузырей — участники праздника получили от МТС в подарок телефоны МТС QWERTY, SIM-карты с оплатой сотовой связи до конца 2011 года и роликовые коньки с полной экипировкой.

В Новосибирске МТС обеспечила предметами для проведения досуга (книги, краски, развивающие игры) пациентов, прибывающих из регионов Сибири в детскую городскую клиническую больницу скорой помощи № 3. Также сотрудники МТС в Новосибирске собрали несколько сотен единиц различного инвентаря для летних игр детей из Ояшского и Обского детских домов-интернатов.

В Новосибирске МТС провела социальную акцию «Начнем лето вместе!», в рамках которой силами сотрудников был организован субботник по оказанию адресной помощи детским учреждениям города в подготовке к летнему сезону. Персонал контактного центра «Восток» оказал помощь в благоустройстве территории Дома ребенка № 2, в котором живут малыши от рождения до 3 лет: была проведена покраска детских площадок, произведена реконструкция газонов и общая уборка дворовой территории. Волонтеры также благоустроили территорию загородного детского лагеря в поселке Плотниково, где отдыхают воспитанники специального детского дома № 6 для детей с ограниченными возможностями.



На фото: пейнтбол в Пензе



МТС

на шаг впереди

В центральном салоне Компании в Магадане прошел сбор вещей и пожертвований для воспитанников специализированного ГУЗ «Магаданский областной дом ребенка», где живут дети в возрасте до 3 лет. В регионах Урала силами сотрудников МТС была собрана помощь для Курганского дома малютки и Дома ребенка № 1 в Екатеринбурге.

В Республике Бурятия МТС организовала для воспитанников Малокуналейского детского дома специальную экскурсионную программу, включающую посещение роллердрома и этнографического музея народов Забайкалья.

В Уфе Компания выступила партнером круглого стола, где одаренные дети, победители всероссийских конкурсов и олимпиад, встретились с представителями правительства республики и звездами «Первого» ТВ-канала в рамках благотворительной акции «Стань первым!». Выпускники школ-интернатов Башкирии, показавшие высокие результаты в учебе, получили от МТС в подарок сертификаты на подключение к сети и полгода бесплатного мобильного общения.

В Саратове МТС совместно с Городским молодежным центром приняла участие в социальной акции «Дорогой добра» для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. В рамках мероприятия волонтеры организовали театрализованный праздник для более чем 40 воспитанников из детских домов и интернатов Саратова и Саратовской области в возрасте от 3 до 6 лет, отдыхающих летом в детском оздоровительно-образовательном центре «Сокол». Дети с удовольствием фотографировались с пришедшими к ним в гости клоуном и сказочными персонажами, танцевали под музыку, участвовали в занимательных играх и конкурсах, рассказывали стихи, принимали участие в работе творческих мастерских по лепке из пластилина и рисованию красками. В конце праздника все участники получили подарки от МТС.



«Зеленый экспресс»

Одним из знаковых благотворительных проектов Компании является волонтерский благотворительный тур «Зеленый экспресс МТС» (до 2011 года — «Зеленая электричка»), проводимый сотрудниками МТС вот уже четвертый год



подряд. Основная цель акции — поддержка незащищенных слоев населения и привлечение общественного внимания к проблемам социального развития в городах нашего присутствия. Каждый год мы расширяем географию проекта.

В августе 2011 года «Зеленый экспресс МТС» совершил тур по маршруту Москва — Детский реабилитационный центр «Вдохновение» (Руза, с. Никольское) — Москва. Сотрудники Компании организовали большой праздник для детей «Вдохновения», интерната из Тучково и приюта из Солнцево, подготовленный участниками волонтерского движения МТС «ПРОСТО дари добро!». На базе Реабилитационного центра они устроили серию мастер-классов для детей, подарили подарки, открытки, сделанные своими руками, организовали концерт фокусников-иллюзионистов и просто пообщались с детьми. Силами волонтеров были проведены работы на территории Центра — покраска забора, благоустройство детской площадки и песочницы.

В ходе мероприятия сотрудники МТС передали одежду и обувь для детей, игрушки, материалы для творчества, оргтехнику. Центр является и домом для молодых мам, оказавшихся в трудной ситуации. Для них были собраны одежда для беременных, необходимые вещи для малышей и памперсы. Сбор помощи проходил в восьми офисах МТС Москва, всего было собрано 55 коробок. Вещи были также доставлены в школу-интернат № 2 в Рязани и в Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями в Твери (города первых двух рейсов «Зеленого экспресса»).

«Елки — детям!»

В преддверии Нового года в рамках федерального проекта «Дети — наше будущее» мы организовывали различные мероприятия для воспитанников детских домов и детей из неблагополучных и малообеспеченных семей по всей России.

Так, в Сочи для воспитанников Дома ребенка для детей с органическими поражениями центральной нервной системы с нарушениями психики № 2 был проведен новогодний утренник, дети получили подарки. В Волгограде прошла акция «Новый год с МТС» для более чем 100 детей дошкольного возраста из неблагополучных и малообеспеченных семей города. Дети приняли участие в новогоднем шоу с участием Деда Мороза и Снегурочки в Волгоградском театре музыкальной комедии, посмотрели кукольный спектакль и получили подарки от МТС.

Незадолго до новогодних каникул сотрудники МТС устроили праздник для воспитанников интерната в поселке Тучково. Для детей была подготовлена развлекательная программа с участием приглашенных фокусников и актеров, переодетых в морских пиратов. Ребята получили огромное удовольствие от участия в различных играх-викторинах и музыкальных номерах. Дед Мороз и Снегурочка вручили детям подарки от сотрудников Компании, причем каждый подарок являлся воплощением индивидуальных пожеланий детей.

В Астрахани мы провели социальную акцию «Подари радость детям»: все жители и гости города в декабре получили возможность исполнить заветные новогодние желания детей, лишенных родительской опеки. Мы украсили главную елку торгово-развлекательного центра «Алимпик» открытками, на которых были написаны самые заветные желания детей специализированного дома ребенка № 1. Любой желающий мог подарить подарок ребенку — для этого достаточно было выбрать одну из открыток, приобрести подарок, о котором пишет ребенок, и положить его под елку вместе с открыткой. Незадолго до Нового года сотрудники МТС устроили праздничное новогоднее мероприятие для воспитанников дома ребенка и вручили подарки детям.



На фото:
Новый год с МТС

Забота о здоровье людей

Залогом успешного развития общества, по нашему мнению, является забота о здоровье людей, утверждение ценностей гармоничного и здорового образа жизни. МТС активно участвует в благотворительных акциях и мероприятиях, направленных на поддержку здравоохранения.

В рамках благотворительной акции «Подарите будущее детям!» в 2011 году мы провели сбор средств на лечение детей, больных несовершенным остеогенезом — заболеванием, характеризующимся повышенной ломкостью костей. Современные методы лечения позволяют больным остеогенезом восстановить здоровый рост и жить полноценной жизнью, однако один курс терапии стоит около 70 тыс. руб. В год для успешного лечения ребенку необходимо пройти 3–4 курса. Осуществить пожертвование можно было через благотворительный фонд «Система».

Операция «Улыбка»

В 2011 году МТС третий год подряд выступила партнером международной благотворительной акции «Операция «Улыбка», целью которой стало оказание бесплатной хирургической помощи детям с врожденными дефектами лица. Проект реализуется в России в сотрудничестве с международной благотворительной организацией Operation Smile.

Весь медицинский персонал, принимавший участие в акциях «Операции «Улыбка», — это волонтеры, бесплатно предоставляющие свои знания, опыт и свободное время для помощи детям. В 2011 году акция прошла в Новосибирске, Иркутске, Таганроге и Улан-Удэ. Всего за восемь лет в рамках акции были прооперированы около 600 детей, более 1000 получили консультативную помощь.

В 2011 году для проведения операций и консультирования Новосибирск посетили 18 специалистов из США, Чехии и России, среди них пластические хирурги, анестезиологи, детский реаниматолог, ортодонты и логопеды.

Совместно с врачами детской городской клинической больницы они бесплатно провели осмотр детей и прооперировали 51 ребенка. В первую очередь медицинскую помощь получили дети с врожденными дефектами лица, находящиеся в домах ребенка, детских домах, приютах, а также дети из малообеспеченных семей. МТС обеспечила всеми необходимыми для разнообразного досуга предметами маленьких пациентов, прибывших из других регионов. Наборы для творчества и рисования, а также книги, конструкторы и развивающие игры — всего более 500 предметов — получили дети, приехавшие из республик Горный Алтай и Хакасия.


МТС

на шаг впереди



«ПРОСТО дари добро!»

Ежегодно российские компании тратят более 30 млрд руб. на корпоративные подарки и сувениры. В 2011 году компания МТС запустила федеральную благотворительную программу «Подари добро!». В рамках программы средства, на которые планировалось приобрести бизнес-подарки, были направлены на помощь больным детям по всей России. Поэтому на Новый год и другие праздники мы дарим нашим партнерам и корпоративным клиентам не очередной ежедневник, а доброе дело — спасенную жизнь ребенка.

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 дожидаться 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.

На конец ноября 2011 года за счет сэкономленных на подарках средств мы оказали помощь 10 детям: были проведены операции, куплены необходимые лекарства, спасены жизни.

Осенью 2011 года в МТС стартовала внутрикорпоративная благотворительная программа «Поможем вместе!», разработанная в рамках благотворительного движения МТС «ПРОСТО дари добро!». Акции по сбору средств на адресную помощь больным детям проводились один раз в месяц. Сначала средства перечисляли сотрудники МТС, затем эту сумму удваивала Компания из благотворительного фонда, который создан благодаря «переводу» корпоративных подарочных бюджетов на благотворительные цели. В завершение дополнительные деньги перечисляли читатели газеты «Коммерсант». Партнером программы является «Российский фонд помощи». За осень и зиму 2011 года МТС провела пять акций, общая стоимость лечения составила свыше 1,5 млн руб. В дальнейшем мы продолжим развитие этой программы.



Поддержка талантливой молодежи

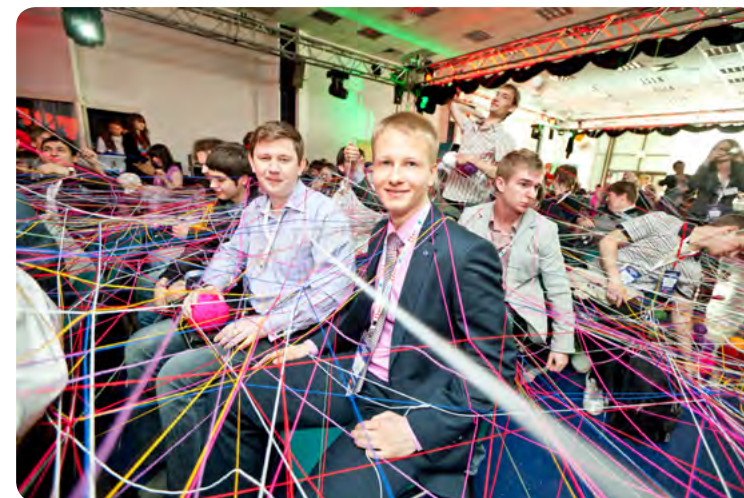


Для МТС, являющейся инновационной компанией, работа с талантами — это залог устойчивого развития.

С целью развития интеллектуального потенциала молодежи и поиска новых идей для бизнеса в 2011 году была создана специальная инновационная площадка «Телеком Идея», которая представляет собой интернет-портал www.telecomidea.ru, интегрированный с социальными сетями, и серию специальных (коммуникационных, конкурсных, образовательных и др.) мероприятий МТС, направленных на формирование вокруг компании сообщества молодых инноваторов в области телекоммуникаций и содействие им в реализации новых идей и разработок. В рамках проекта «Телеком Идея» мы решаем одновременно социальные и бизнес-задачи. Первая (социальная) задача МТС — содействовать формированию среди молодежи культуры инноваций, стимулировать и поддерживать активных и талантливых молодых людей, способствуя тем самым повышению инновационного потенциала российского общества и отрасли телекоммуникаций. Вторая задача (деловая) — привлечение свежих идей из среды студентов и молодых ученых для создания новых полезных услуг и дальнейшего развития бизнеса Компании в условиях насыщения рынка телекоммуникаций.

За короткий период проект стал площадкой для взаимодействия и общения талантливой молодежи, заинтересованной в инновациях в сфере информационных и коммуникационных технологий. В марте 2011 года МТС при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Высшей школы экономики и целого ряда партнеров впервые объявил всероссийский отраслевой конкурс молодежных инновационных проектов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея».

В конкурсе смогли принять участие жители всех регионов России в возрасте до 35 лет — студенты, аспиранты, сотрудники высших учебных заведений и научно-исследовательских организаций. В качестве авторов проектов



На фото:
конкурс
«Телеком Идея»

выступили как индивидуальные разработчики, так и творческие коллективы и организации. К участию принимались 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 и web-сервисы, цифровой контент (в том числе для детского и молодежного сегментов), маркетинговые и управленческие решения.

За месяц, отведенный на прием заявок, на конкурс поступило около 200 проектов из разных регионов страны, на сайте конкурса зарегистрировались более 400 пользователей. Больше всего было прислано проектов на посевной стадии — 67%, еще 33% пришлось на проекты растущей стадии. Около четверти всех работ попали во второй этап и были изучены Экспертным советом, куда вошли как представители функциональных блоков Группы МТС, так и независимые эксперты рынка. В финал вышли 15 лучших, а победу одержали четыре проекта из Санкт-Петербурга, Новосибирска, Томска и Нижнего Новгорода.

Среди победителей были интересные проекты, которые уже реализуются в партнерстве с МТС. Например, мы подписали соглашение с авторами проекта «Кнопка Жизни» (подробнее см. с. 36) о сотрудничестве по развитию инновационных сервисов мобильной медицины. В условиях летней жары большую актуальность приобретает система мониторинга и предупреждения пожаров «Лесной дозор» (подробнее см. с. 109). Кроме того, в номинации «Инновации в сервисе и контенте» победителями стали студенты Сибирского государственного университета телекоммуникаций и информатики с проектом «Автоматизация системы контроля и учета электрической энергии на базе технологии M2M как способ повышения эффективности использования энергоресурсов». Томский проект «Цифровое мобильное телевидение» выиграл конкурс в номинации «Маркетинговые и управленческие инновации». Социальный проект для детей «Говорящая Ручка и Говорящая Книга» (Санкт-Петербург) занял первое место в номинации «Инновационные технические решения для систем связи».

Кроме того, в рамках выставки «Связь-Экспокомм» в мае 2011 года был организован Студенческий инновационный саммит, на котором студенты,



На фото:
подписание
соглашения
«Кнопка Жизни»
(вверху),
награждение
победителей
конкурса
«Телеком Идея»

молодые ученые и разработчики смогли получить представление о современном состоянии и тенденциях телекоммуникационной отрасли, необходимые знания и навыки для того, чтобы воплотить свои идеи в жизнь, а также узнать о возможностях сотрудничества с бизнесом и государством в сфере инновационной деятельности и профессионального развития.

В отчетном периоде МТС также приступила к сотрудничеству с вузами и органами власти в создании центров молодежных инноваций с целью реализации на базе этих открытых структур образовательных программ (лекций, семинаров, мастер-классов) и привлечения студентов к прикладным исследованиям и разработкам в телекоммуникационной сфере.

В декабре 2011 года в Обнинске МТС совместно с администрацией Калужской области и компаниями Kraftway и Microsoft открыла Академический учебно-исследовательский центр информационно-коммуникационных технологий (АУНИЦ ИКТ). Цель создания центра — формирование и подготовка молодежных команд, которые будут заниматься разработкой программного обеспечения, мобильных приложений, интернет-сервисов, тестированием новых услуг и устройств, а также проводить прикладные и форсайт-исследования в области ИКТ, экономики и менеджмента, в частности изучать рынки информационно-коммуникационных продуктов. На базе АУНИЦ инициаторы и партнеры проекта будут взаимодействовать в сфере развития профессионального образования, науки и инноваций, в том числе в формате содействия внедрения современных информационных технологий в образовательный процесс и обеспечения учебных практик для студентов Калужской области.

МТС одной из первых среди крупных отечественных телекоммуникационных бизнесов перешла 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.



Мы убеждены, что наработанный 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.



МТС

на шаг впереди

Помощь ветеранам

Победа в Великой Отечественной войне — пример героизма всего нашего народа. В этот праздник МТС стремится отдать дань памяти и уважения Великой Победе и ее героям. В 2011 году в рамках проведения праздничных мероприятий, посвященных 66-летней годовщине Победы, мы запустили специальные акции как для ветеранов ВОВ, так и для всех граждан России.

9 мая 2011 года в крупных городах всех федеральных округов страны в местах проведения массовых мероприятий МТС организовала пункты бесплатной связи, где любой человек мог поздравить своих родных и близких с праздником Победы. В отдельных регионах пункты бесплатной связи начали работу в госпиталях ветеранов войны. В Волгограде 4 мая МТС организовала телемост с Минском в Белоруссии, а в Тюмени ветераны смогли поздравить однополчан через видеозвонок. В Москве 9 мая 2011 года абоненты МГТС — участники и инвалиды ВОВ, ветераны и инвалиды боевых действий, а также приравненные по предоставляемым льготам к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны — смогли бесплатно и без ограничений воспользоваться услугами междугородной и международной фиксированной связи МГТС.

Практически во всех регионах страны МТС принимала активное участие в праздничных мероприятиях, посвященных годовщине Великой Победы, — организации поздравлений и праздничных концертов в домах ветеранов, в местах народных гуляний. Так, например, в Иркутске и Белгороде в День Победы при поддержке МТС работала полевая кухня, где все участники и зрители праздничных мероприятий могли попробовать традиционные армейские блюда — кашу с тушеной и горячий чай.

Также в Волгоградской, Иркутской, Томской областях и других регионах России МТС в сотрудничестве с региональными советами ветеранов дарила ветеранам и участникам ВОВ сотовые телефоны, сувениры и цветы.

В Хабаровске сотрудники МТС связались с ветеранами из небольших населенных пунктов и предоставили им адресную помощь — слуховые



аппараты, помощь при визите к врачу, предметы быта. Подобные акции прошли и в других регионах страны.

В Кургане в преддверии Дня Победы в салонах МТС прошла акция по бесплатной реставрации фотографий военных лет: посетители могли принести свои уникальные старинные фото, которые обрабатывались профессионалами и затем передавались обратно владельцам.

В Архангельске совместно с газетой «Правда Севера» МТС запустила специальную рубрику с интервью и фото ветеранов, которая выходила в течение трех месяцев. Все ветераны области получили в подарок бесплатную подписку на «Правду Севера».

В Ижевске в канун даты начала Великой Отечественной войны прошла акция по поиску в Интернете сведений о пропавших без вести в 1941–1945 годах. МТС взяла на себя материально-техническое обеспечение, а ребята из поисково-спасательной группы «Долг» помогали людям найти в электронных архивах сведения об их близких.

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

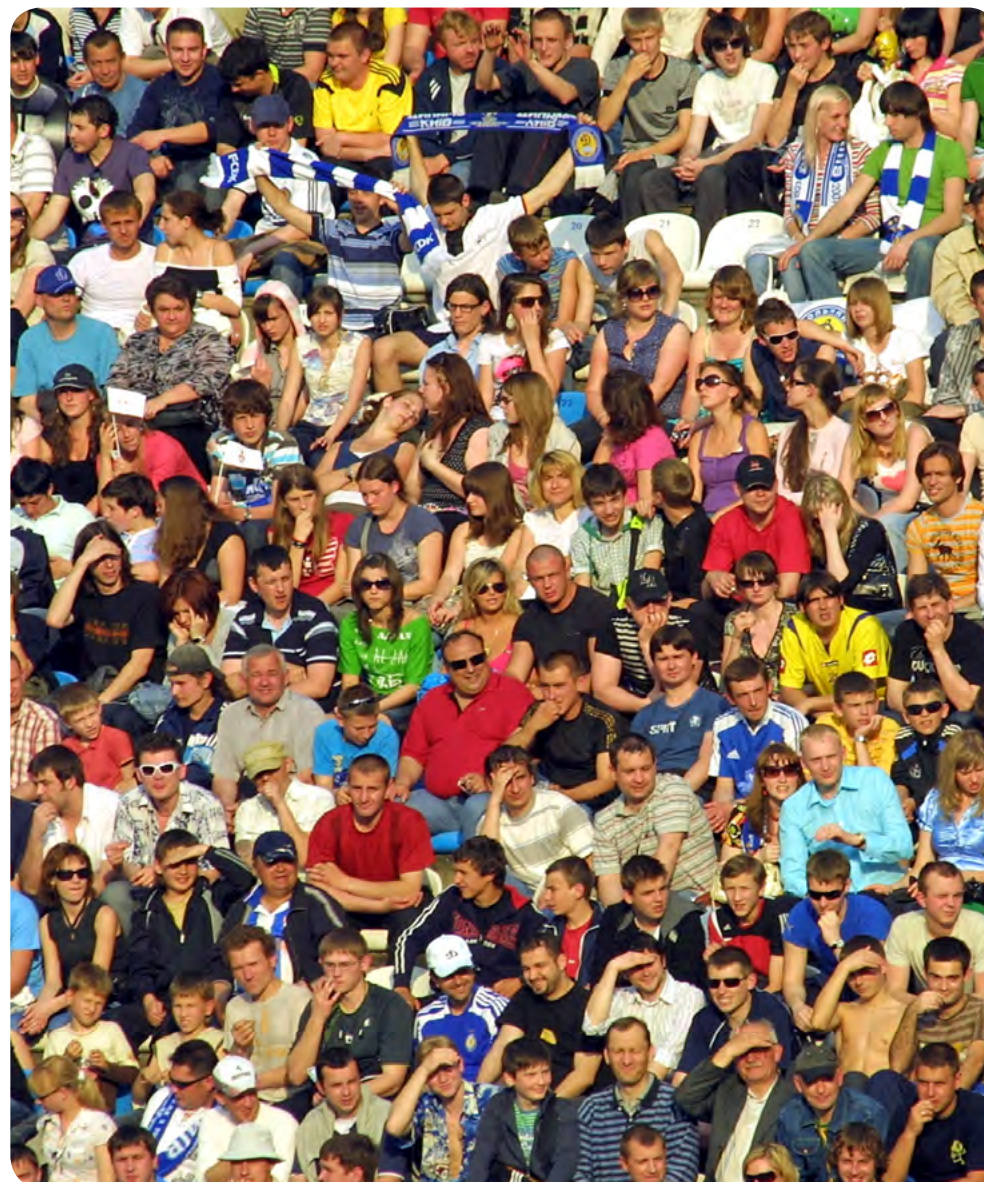
Поддержка спорта и Олимпийского движения

Мы уделяем приоритетное внимание поддержке любительского и профессионального спорта в странах своего присутствия, а также активно участвуем в развитии Олимпийского движения, полностью разделяя принципы здорового соперничества, равноправия и честной игры. Мы регулярно оказываем поддержку спортивным мероприятиям как на региональном, так и на федеральном уровнях, а также реализуем программу, направленную на популяризацию спорта и здорового образа жизни среди молодежи.

В 2011 году мы выступили официальным партнером XXII Сибирского Международного Марафона (SIM) в Омске, по числу участников занимающего третье место в России. В забеге стартовали около 15 тыс. человек из разных стран и регионов страны, за мероприятием с трибун наблюдали свыше 50 тыс. человек.

В отчетном периоде МТС выступила генеральным партнером сноупарка «1-й Snowpark в Томске» — первой универсальной тренировочной площадки для занятий экстремальными зимними видами спорта: фристайл-сноубордингом и ньюскул-лыжами. Проектировка фигур была выполнена с учетом различного уровня подготовки, что позволило тренироваться как начинающим спортсменам, делающим первые шаги во фристайле, так и опытным райдерам. А наличие освещения позволило увеличить посещаемость парка за счет возможности кататься в темное время суток. Ключевой социальной составляющей проекта парка был бесплатный вход, а также проведение бесплатных мастер-классов по фристайл-сноуборду и ньюскул-лыжам с участием ведущих райдеров СФО, а также тренеров и членов сборной России по фристайлу. Всего в течение сезона (с ноября 2010 года по апрель 2011 года) в парке состоялось пять официальных соревнований, которые в общей сложности посетили свыше 4000 человек.

В Магадане на протяжении нескольких лет МТС поддерживает крупные соревнования по прыжкам на лыжах с трамплина «Ночные прыжки» — традиционные для города. В «Ночных прыжках 2011» приняли участие известные



спортсмены из Магадана, призеры многочисленных российских и международных чемпионатов, а также участники из других городов России. Не меньший интерес каждый год вызывает и лыжная гонка «Лыжня Вьяльбе», посвященная трехкратной олимпийской чемпионке Елене Вьяльбе.

На Украине летом 2011 года МТС поддержала олимпийских «аистят»: в международном детском центре «Артек» проходил финал всеукраинского спортивно-массового мероприятия среди детей и юношей «Олимпийский аистенок — 2011». В Крым приехали лучшие команды из всех областей Украины, которые на протяжении года соревновались за право представлять свою область в финале. МТС обеспечила связью организаторов мероприятия, а также сформировала подарочный фонд для победителей.

МТС сотрудничает с Национальным олимпийским комитетом Украины с 2000 года, когда Компания предоставила украинским олимпийцам мобильную связь на Олимпиаде в Сиднее. С 2005 года мы стали генеральным спонсором НОК Украины. В рамках соглашения МТС обязалась перечислить около 36 млн гривен на поддержку спорта в стране: на подготовку олимпийской сборной и на проекты, направленные на популяризацию спорта и Олимпийского движения.

Общий объем спонсорской помощи МТС Национальному олимпийскому комитету на протяжении 201–2012 годов составил 11,5 млн гривен в виде денежных средств, 4 млн гривен в виде телекоммуникационных услуг и еще 4 млн гривен — на целевую поддержку спортивных проектов и мероприятий. Кроме того, в рамках спонсорского контракта МТС обеспечивает бесплатной связью спортсменов, тренеров и других членов олимпийской сборной Украины, включая активацию услуги международного роуминга как на период Олимпийских игр, так и на постоянной основе, а также предоставляет услугу беспроводного широкополосного доступа в Интернет «МТС Коннект 3G».

В 2011 году Национальный олимпийский комитет отметил весомый вклад МТС в развитие спорта на Украине: оператор одержал победу в номинации «Меценат спортивного года» на церемонии «Герои спортивного года»

Мы поддерживаем на Украине международные и национальные соревнования во многих видах спорта, среди которых биатлон, легкая и тяжелая атлетика, включая международный турнир им. Поддубного, теннис, фехтование, картинг, фристайл–сноубординг. При поддержке МТС ежегодно проходит Международный легкоатлетический турнир по прыжкам с шестом «Звезды шеста», который за 22 года приобрел огромную популярность и известность во всем мире. Во время чемпионата 2011 года были установлены четыре персональных рекорда, один национальный рекорд, а также показан лучший результат сезона в мире.

Не менее важным, чем поддержка профессионального спорта, мы считаем оказание помощи НОКу в развитии молодых спортсменов. Это финансовая и материальная поддержка детских и юношеских специализированных спортивных школ и школ олимпийского резерва, адресная помощь талантливым детям, а также популяризация спорта среди населения Украины.

МТС ежегодно участвует в проведении «Олимпийского урока на Майдане» — мероприятия, проходящего на главной площади страны в Киеве и включающего в себя открытые показательные соревнования спортсменов в разных видах спорта, а также мастер–классы для всех желающих.


МТС

на шаг впереди

Программы для местных сообществ

МТС стремится сделать жизнь своих абонентов насыщенной, полной эмоций и общения, привить своим клиентам определенные ценности и приоритеты. Мы принимаем активное участие в жизни регионов присутствия и самостоятельно организуем различные мероприятия для местных жителей.

В 2011 году МТС принимала активное участие в праздновании дней города. Так, в Ульяновске в июне в рамках праздничных мероприятий ко Дню города мы провели конкурс детских рисунков на асфальте «Ульяновск глазами детей»: мальчики и девочки рисовали яркими мелками свой любимый город, каким они его видят и любят. После подведения итогов конкурса все участники получили сувениры от МТС и билеты на «Колесо обозрения».

В Ижевске МТС в рамках Дня города организовала праздничную площадку на Центральной площади. Кульминацией мероприятия стало открытие второй площадки у монумента «Дружбы народов», где Компания выступила партнером праздничной программы «Город мечты». В нее вошли детский праздник и конкурс рисунков на асфальте, Летний фестиваль КВН и праздничный молодежный концерт.

В рамках поддержки Дня города Абакана МТС обеспечила бесплатной связью организаторов мероприятия, а также провела ряд специальных конкурсов, в том числе конкурс на лучшее поздравление Абакана. Горожане могли отправить SMS-сообщения на специальный номер МТС, авторы лучших текстов получили памятные призы от Компании.

В августе 2011 года МТС поздравила молодых мам в день 75-летнего юбилея Черногорска, выступив спонсором общегородского конкурса «Парад колясок», ставшего самым ярким и светлым мероприятием Дня города — мамы с украшенными колясками прошли по аллеям центрального парка. Авторы самых оригинальных и красивых идей получили памятные призы от МТС.



На фото:
«Парад колясок»,
Черногорск

Развитие культуры и сохранение исторического наследия

Мы постоянно поддерживаем различные культурные мероприятия в регионах и странах присутствия Компании, стараясь максимально содействовать развитию культуры и искусства, а также помочь сохранению культурного наследия.

В 2011 году мы первыми среди операторов мобильной связи представили интерактивный путеводитель по современному искусству «МТС Артгид» для iPhone, позволяющий пользователю быть в курсе наиболее интересных событий художественной жизни Москвы и Санкт-Петербурга. Мобильное приложение «МТС Артгид» не только информирует об основных событиях сферы культуры и искусства, но и дает возможность посредством геопозиционирования выбирать ближайшее к пользователю мероприятие и маршрут к нему. Интеграция с социальными сетями позволяет поделиться впечатлениями и свежими фотографиями с мероприятия.

Русский музей

МТС является генеральным спонсором масштабного международного проекта «Русский музей: виртуальный филиал» — программы по созданию в городах России и за рубежом интегрированной сети высокотехнологичных мультимедийных центров на базе научных, образовательных и методических разработок ведущих специалистов Русского музея. Цель проекта — приобщить современного зрителя к ценностям русской культуры, расширить и углубить знания об истории отечественного искусства, коллекциях и деятельности Русского музея на основе свободного доступа к электронно-цифровым материалам. Мы создаем единое культурно-информационное пространство на территории нашей страны, ближнего и дальнего зарубежья.



На фото: презентация проекта «Дополненная реальность» в Русском музее



МТС

на шаг впереди

Среди участников проекта — музеи, университеты, учреждения культуры и дополнительного образования, центры русской культуры в разных городах России, а также в Финляндии, Греции, Словении, Китае, Индии, Украине, Литве, Казахстане и других странах. На сегодня открыто 95 центров «Русский музей: виртуальный филиал» в России и за рубежом. Всего за восемь лет сотрудничества Русский музей при поддержке МТС и Благотворительного фонда «Система» реализовал более 30 выставочных проектов.

В июле 2011 года МТС участвовала в организации выставки «Выдающиеся собиратели народного искусства» из серии «Не корысти ради...» Государственного Русского музея, посвященной коллекционерам произведений народного искусства разных поколений. В экспозицию вошли предметы декоративно-прикладного и народного искусства, отражающие не только индивидуальные пристрастия своих владельцев, но и общие тенденции собирательства в стране.

В 2011 году мы совместно с Государственным Русским музеем и БФ «Система» запустили пилотный проект «Дополненная реальность» и создали интерактивный центр Русского музея.

Дополненная реальность — передовая технология, позволяющая дополнять восприятие реального мира виртуальными элементами. С помощью камеры мобильного телефона или web-камеры компьютера пользователь видит окружающую действительность в реальном времени, а специальная программа, определяя известные ей объекты (по QR-кодам*, общему виду или географическим координатам), выдает на экран устройства дополнительную информацию, заранее вложенную в нее по каждому из объектов. В основу проекта «Дополненная реальность» легли разработки молодых

* QR-код (от англ. quick response — быстрый отклик) представляет собой двухмерный штрихкод, содержащий большой 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.

российских специалистов, с которыми МТС сотрудничает в рамках программ по поддержке талантливых студентов и молодых ученых. В дальнейшем музей намерен расширить число объектов, которые будут включены в проект «Русский музей. Дополненная реальность».

В оснащении мультимедийного центра мы использовали современные достижения в области цифровых технологий. В частности, создали уникальный аппаратно-программный комплекс и программное обеспечение, позволяющие оперировать изображениями, размер которых достигает 60 тыс. пикселей по горизонтали. Изображения выводятся на цилиндрический экран, управляемый с помощью сенсорной панели. Центр музейного мультимедиа стал точкой входа в виртуальный мир Русского музея, созданный на основе богатейшего собрания русского искусства. Мероприятия, проводимые в Центре, будут транслироваться на специальный портал, к которому могут подключаться любые из 95 виртуальных филиалов Русского музея или интернет-аудитория.

В дальнейшем на основе созданных разработок планируется продолжать развивать электронное оснащение Русского музея, в частности использовать созданную систему в качестве базы для хранения и каталогизации цифровых копий всех музейных экспонатов.

МТС совместно с Государственным Русским музеем летом 2011 года поддержал выставку «Праздники по-русски» в Государственном музее-заповеднике «Царицыно». В экспозиции были представлены 125 произведений живописи, графики, декоративно-прикладного и народного искусства, созданных мастерами XVIII-XX веков. На выставке, в частности, представлены работы Б.М. Кустодиева («Масленица», «Красная площадь»), И.Е. Репина («Крестный ход»), К.Ф. Юона («Праздничный день») и другие полотна известных русских живописцев. Праздники, а также сопровождавшие их обряды и обычаи, во все времена исполняли роль главных хранителей духовного единства народов, их религии, истории, бытовых и нравственных устоев.


МТС

на шаг впереди

Поддержка кино

Зимой 2011 года в Екатеринбурге при поддержке МТС состоялся VIII Международный фестиваль–практикум киношкол «Кинопроба», в котором приняли участие начинающие и активно практикующие кинематографисты из разных стран мира. На смотр попадают программы из разных стран, представляющие деятельность той или иной киношколы. От каждой школы приезжают мастер и студент, готовые рассказать о технологических и художественных особенностях собственного кинопроизводства. На «Кинопробе–2011» МТС учредила специальную номинацию «На шаг впереди» за смелость в освещении социальных проблем. МТС поддерживает фестиваль «Кинопроба» четвертый год подряд, обеспечивая призовой фонд и организуя специальные конкурсные программы, номинации и мастер–классы известных российских кинодеятелей.

В отчетном периоде мы в четвертый раз выступили официальным партнером Всероссийского кинофестиваля актеров–режиссеров «Золотой Феникс» в Смоленске, в котором приняли участие 8000 участников. Фестиваль, не имеющий аналога в мире, задуман в форме ежегодных конкурсов на лучший фильм, созданный актерами театра и кино, сценаристами, операторами, продюсерами. Конкурсные показы и творческие встречи проводятся в областном центре и в районных городах Смоленской области. В конкурсную программу входят игровые фильмы, созданные кинематографистами разных профессий, реализовавшими себя на новом творческом поприще в качестве режиссера–постановщика. В 2011 году это в основном были актеры и сценаристы, а также режиссеры, известные зрителям и по своим актерским работам.

Осенью 2011 года при поддержке МТС в Политехническом музее прошел первый международный Фестиваль актуального научного кино 360°, направленный на популяризацию научных достижений. Фильмы были представлены в Политехническом музее, в ряде крупнейших московских вузов: МГУ им. М.В. Ломоносова, МГТУ им. Н.Э. Баумана, МФТИ, ГУ ВШЭ, МИСИС, а также кинотеатре «Пионер». В программе фестиваля были показаны 24 картины, отмеченные ведущими международными экспертами за последние два

года. Фильмы объединяет тема науки и ее роль в жизни современного человека. Это современные документальные картины, рассказывающие о научных идеях и исследованиях, несущие в себе социальную составляющую и яркий авторский стиль. География фестиваля охватывала Северную и Южную Америку, Европу, Азию и Австралию. В рамках фестиваля также состоялись лекции, дискуссии и мастер–классы с участием кинематографистов и непосредственных героев фильмов: ученых, исследователей и новаторов.

В июле 2011 года МТС поддержала фестиваль кино под открытым небом SUMMER TIMES на территории Института медиа, архитектуры и дизайна «Стрелка». В рамках сотрудничества МТС обеспечила терминалы для зарядки мобильных телефонов с информационным табло, на котором отображалось расписание фильмов. Посетители фестиваля могли воспользоваться Wi-Fi–доступом в Интернет от МТС.

Весной 2011 года мы в четвертый раз выступили партнером Международного кинофестиваля им. Андрея Тарковского «Зеркало» (Иваново).

В Харькове в отчетном периоде МТС запустила всеукраинский видеоконкурс «МТС–кинофест». В рамках мероприятия мы предложили жителям Харькова рассказать историю города на языке кинематографа, тем самым прославить не только свой город, но и себя как режиссера. Концепция конкурса состоит в создании киноминитюр, рассказывающих об урбанистической культуре Харькова. В каждом городе есть собственный дом с привидениями, история чудесного спасения, наблюдения за НЛО, старушка, помнящая местного барина «синюю бороду», история цветочницы, вышедшей замуж за миллионера, а также удивительные люди с невероятными способностями, городские сумасшедшие или места, в которых постоянно случаются фантастические события. Основным критерием оценки работ стал не профессионализм авторов, а желание прославить свой город, попытка сделать что–то действительно интересное и необычное. В дальнейшем мы планируем представить проект и в других городах Украины.


МТС

на шаг впереди

Образовательные проекты

МТС стремится к тому, чтобы новейшие технологии гармонично внедрялись в повседневную жизнь людей, становясь неотъемлемой частью современного общества. Мы убеждены, что повышение уровня информатизации населения напрямую способствует улучшению качества жизни людей, содействует большей интеграции общества в мировое социокультурное пространство. Поэтому особую актуальность приобретают вопросы обеспечения равного доступа к современным технологиям, а также внедрения новейших телекоммуникационных технологий в сфере образования.

В начале учебного 2011 года мы провели уроки мобильной грамотности для школьников Ставропольского края, Астраханской и Волгоградской областей, Северной Осетии и Чечни. На занимательных уроках ученики познакомились с историей связи, узнали об основоположниках современных телекоммуникаций, изобретателях радио и телефона, о принципах работы мобильной связи. Специалисты компании МТС рассказали о том, как устроена сотовая сеть, как передается сигнал и осуществляется связь между абонентами. Школьники также получили практические советы, как пользоваться телефоном исключительно с пользой и не стать жертвами мошеннических действий.

На Украине в 2011 году мы продолжили реализацию стартовавшего в 2008 году проекта «Мобильный Интернет от МТС в школы», в рамках которого МТС уже предоставила широкополосный скоростной интернет-доступ 100 детским учебным заведениям. Мы обеспечиваем школы и другие детские образовательные учреждения Украины современными технологиями доступа в Интернет при помощи услуги «МТС Коннект 3G» на базе новой для Украины технологии CDMA-450. В проекте задействованы городские и пригородные школы, интернаты, детские дома и приюты, которые до сих пор не были подключены к проводному Интернету. Цель проекта — с помощью современных технологий обеспечить равные образовательные возможности для школьников вне зависимости от региона и места проживания.



В 2011 году мы продолжили реализовывать пилотную инициативу по обеспечению безопасности детей в Интернете, построенную на основе новой разработки Одесской национальной академии связи им. А.С. Попова. Всего за год к системе фильтрации опасного и аморального контента мы подключили около 50 школ, среди которых учебные заведения Черновцов, Днепропетровска, Кривого Рога, Луганска, Мариуполя, Манеявки, Горловки, а также сельские школы Черкасской и Черниговской областей. Примечательно, что система фильтрации позволяет не только оградить пользователей от негативной информации, но и дать им альтернативу: разработчики создали каталог полезных ресурсов — научных журналов, электронных библиотек и т.п., — который предлагается пользователю, попавшему на страничку с уведомлением о блокировании доступа.

Повышение качества связи в зонах чрезвычайных ситуаций



Оперативность принятия решений и слаженность спасательных и восстановительных работ зачастую в значительной степени определяется качеством связи в зонах чрезвычайных ситуаций. После жаркого лета 2010 года, когда МТС активно участвовала в экстренном восстановлении сотовой связи в районах России, где бушевали пожары, мы совместно с компанией «Дистанционные системы контроля» запустили федеральную программу по мониторингу и раннему обнаружению лесных пожаров с использованием инфраструктуры сети МТС в российских регионах*.

Система видеомониторинга лесных пожаров «Лесной дозор» с использованием инфраструктуры оператора связи позволяет автоматически обнаруживать очаги возгорания на ранней стадии и с высокой точностью определять их местоположение. Система состоит из двух частей: аппаратной (оборудование видеонаблюдения, размещаемое на высотных сооружениях оператора связи, и каналы передачи данных) и программной (клиент-серверное приложение, устанавливаемое на компьютере в центре контроля).

Используемые в проекте современные технологии, такие как IP-видеонаблюдение, мобильные приложения, географические информационные системы (ГИС) и «компьютерное зрение», позволяют одному специалисту дистанционно проводить мониторинг больших площадей леса и при обнаружении пожара точно определять его координаты, что значительно экономит ресурсы и повышает оперативность реагирования.

* Созданный резидентами нижегородского бизнес-инкубатора ООО «ДСК» проект «Лесной дозор» стал победителем первого конкурса молодежных инноваций «Телеком Идея 2011», проведенного Группой МТС при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Высшей школы экономики в марте — июне 2011 года.



На конец 2011 года мы реализовали пилотные проекты по установке системы в ряде регионов России, в том числе в регионах Центрального федерального округа, Юга России, в Поволжье и на Урале. Точки мониторинга действовали на Дальнем Востоке и в Республике Коми.



СООТВЕТСТВИЕ ОТЧЕТА РУКОВОДСТВУ GRI



МТС

на шаг впереди

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страницы
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.	+	6
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	+	112
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	+	5
4	Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами		
	Управление		
4.1	Структура управления организации	+	75
4.2	Указание, является ли председатель высшего органа корпоративного управления также исполнительным должностным лицом	+	76
4.3	Для организаций с единой структурой совета директоров: указание количества членов высшего органа управления с независимым статусом и/или без исполнительных полномочий	+	76, 77
4.4	Механизмы для акционеров и сотрудников по предоставлению рекомендаций или указаний высшему органу корпоративного управления	+	76
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)	+	77
4.6	Существующие процессы для высшего органа корпоративного управления по избеганию конфликтов интересов	+	77
4.7	Процесс определения квалификации и профессионализма членов высшего органа корпоративного управления для реализации стратегии в экономическом, экологическом и социальном направлениях	+	77

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страницы
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	+	22, 26, 74, 79
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	+	78
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	+	90
	Сотрудничество с заинтересованными лицами		
4.13	Участие в ассоциациях и/или адвокатских	+	79
4.14	Список групп заинтересованных лиц, с которыми сотрудничает организация	+	27, 28
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	+	27, 28
4.16	Подходы к сотрудничеству с заинтересованными лицами с указанием частоты сотрудничества по типам и группам заинтересованных лиц	+	27, 28, 73
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	+	27, 28, 46, 58, 73
	Экономическая результативность		
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	+	9
EC6	Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	+	28, 79, 80



ГЛОССАРИЙ



МТС

на шаг впереди

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.

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 бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами — деятельность компании с целью понять ожидания и опасения заинтересованных сторон и вовлечь их в процесс принятия решения.

Волоконно-оптическая линия связи (ВОЛС) — вид системы передачи, при котором информация передается по оптическим диэлектрическим волноводам, известным под названием «оптическое волокно».

Заинтересованные стороны (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.

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.

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 (ЗДК).



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, Wi-Fi), предоставляемый абоненту вне зоны обслуживания его «домашней» сети (либо базовой станции) с использованием ресурсов другой (гостевой) сети. При этом абоненту не требуется заключать договор с принимающим оператором, а плата за услуги списывается с его счета. При телефонном роуминге у абонента обычно сохраняется его телефонный номер.

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.

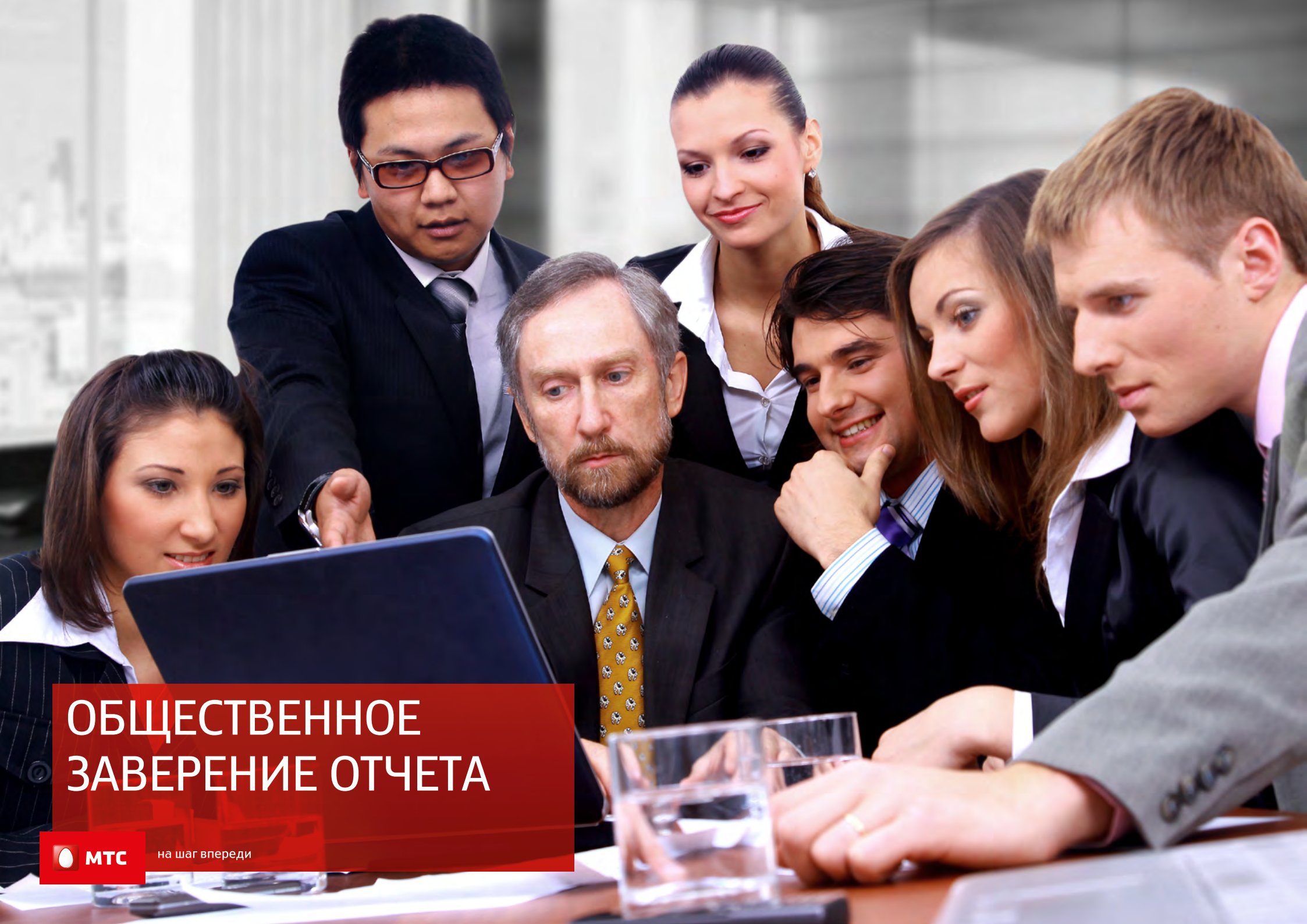
Телевидение высокой четкости (High-Definition Television, HDTV) — набор стандартов телевизионного вещания повышенного качества, основанных на современных стандартах разложения изображения, обеспечивающих большую разрешающую способность по сравнению с телевидением стандартной четкости и использующих новейшие 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, т.е. возможность как принимать, так и передавать информацию на высоких скоростях.





ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗАВЕРЕНИЕ ОТЧЕТА



МТС

на шаг вперед

ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗАВЕРЕНИЕ ОТЧЕТА

Выписка из Протокола Заседания Совета РСПП по нефинансовой отчетности от 21 сентября 2012 г. по вопросу повестки дня: «Об общественном заверении Отчета в области устойчивого развития Группы «Мобильные ТелеСистемы» за 2011 г.»

По вопросу Повестки дня: «Об общественном заверении Отчета в области устойчивого развития Группы «Мобильные ТелеСистемы» за 2011 г. (далее — Отчет) приняты следующие решения:

1. Признать состоявшимся общественное заверение Отчета.
2. Зафиксировать в Заключении об общественном заверении Отчета следующее:

Отчет в области устойчивого развития Группы «МТС» за 2011 год содержит в целом значимую информацию, охватывающую ключевые области ответственной деловой практики в соответствии с принципами Социальной хартии российского бизнеса, и с достаточной полнотой раскрывает сведения об экономических, экологических и социальных аспектах деятельности Компании.

Рекомендации Совета РСПП по итогам общественного заверения предыдущего отчета Компании за 2010 год нашли отражение в Отчете за 2011 год в части более полного изложения вопросов тарифной политики и ценообразования, а также аспектов экологической ответственности Компании, расширения состава раскрываемых показателей, обеспечения преемственности информации.

3. Утвердить Заключение Совета РСПП об общественном заверении Отчета с учетом состоявшегося обсуждения.

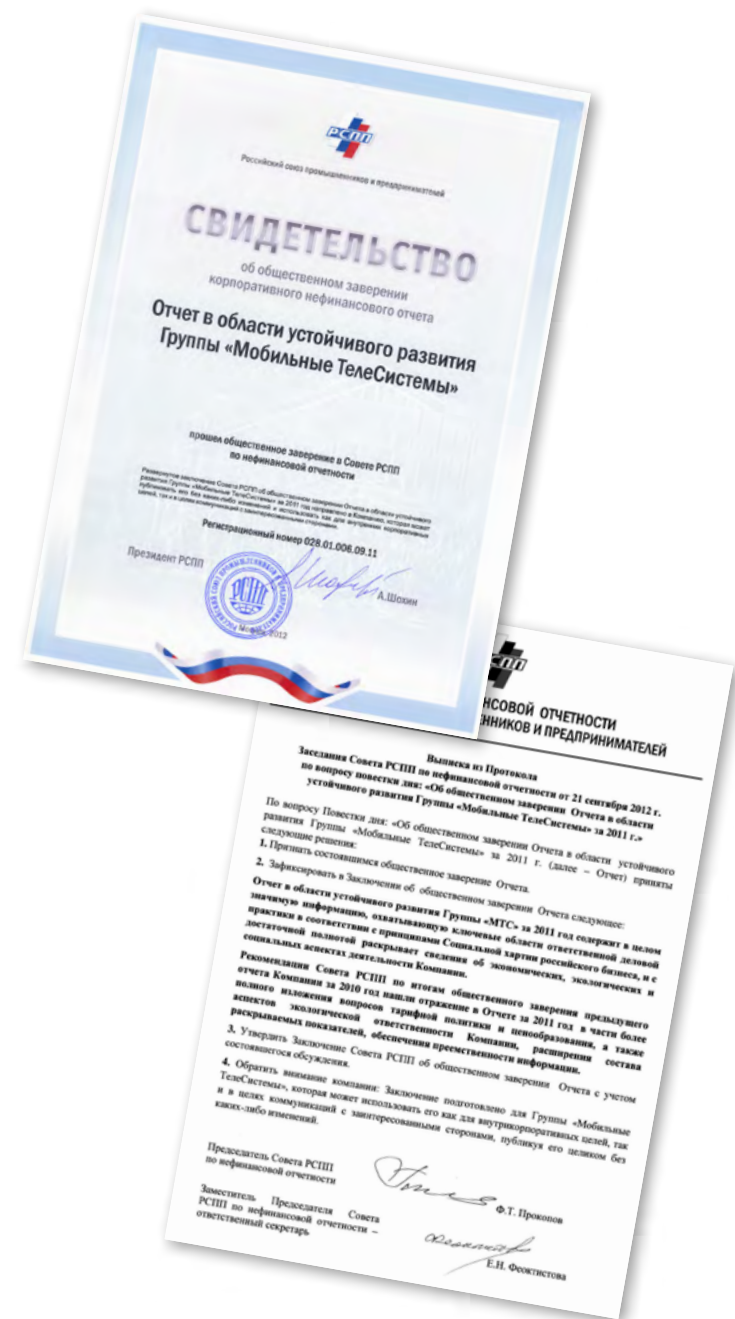
4. Обратит внимание компании: Заключение подготовлено для Группы «Мобильные ТелеСистемы», которая может использовать его как для внутрикорпоративных целей, так и в целях коммуникаций с заинтересованными сторонами, публикуя его целиком без каких-либо изменений.

Председатель Совета РСПП по нефинансовой отчетности

Ф.Т. Прокопов

Заместитель Председателя Совета РСПП по нефинансовой отчетности —
ответственный секретарь

Е.Н. Феоктистова



МТС

на шаг впереди



КОНТАКТЫ



МТС

на шаг впереди

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

Email: csr@mts.ru

Web: www.mts.ru

Контактное лицо:

Звягинцева Лариса, руководитель проектов,

Департамент по связям с профессиональными сообществами

Блока по корпоративным коммуникациям

Телефон: +7 (916) 761-61-37

Email: lizvyagi@mts.ru

Над Отчетом работали:

1. Акулич Марина Эдуардовна
2. Астахов Иван Александрович
3. Ауоров Сергей Анатольевич
4. Багдасарян Дмитрий Александрович
5. Береза Наталия Любомировна
6. Булгаков Илья Игоревич
7. Быкова Маргарита Вячеславовна
8. Ваносчуйзе Фредерик Гилберт Жан Рене
9. Вахрушева Марина Алексеевна
10. Горина Анна Николаевна
11. Громаков Анатолий Петрович
12. Демидкин Александр Михайлович
13. Друзина Наталья Викторовна
14. Евсюков Андрей Владимирович
15. Замалеев Дмитрий Сергеевич
16. Звягинцева Лариса Ивановна
17. Ибрагимов Руслан Султанович
18. Катран Лариса Владимировна
19. Каткова Елена Алексеевна
20. Ковешникова Кристина Евгеньевна
21. Козачок Тарас Андреевич
22. Колесникова Мария Андреевна
23. Кольчугин Дмитрий Андреевич
24. Корня Алексей Валерьевич
25. Кохановская Елена Ивановна
26. Кривова Светлана Кузьминична
27. Крутикова Марина Николаевна
28. Кузнецов Евгений Викторович
29. Кузнецова Марина Ивановна
30. Кузьмин Борис Алексеевич
31. Кулясова Светлана Павловна
32. Кухарчук Оксана Викторовна
33. Лацанич Василий Игоревич
34. Минашин Николай Игоревич
35. Молодцов Сергей Игоревич
36. Мосякин Александр Анатольевич
37. Никонов Андрей Сергеевич
38. Осетрова Татьяна Евгеньевна
39. Павликов Петр Сергеевич
40. Павлова Инна Олеговна
41. Полунин Дмитрий Леонидович
42. Полунин Дмитрий Львович
43. Поповский Александр Валерьевич
44. Рего Андрей Викторович
45. Решетин Олег Игоревич
46. Рузина Ирина Сергеевна
47. Савченко Вадим Эдуардович
48. Сагинов Виталий Леонидович
49. Селезнев Дмитрий Алексеевич
50. Серегина Елена Ильинична
51. Сиренко Надежда Александровна
52. Скрипников Сергей Владимирович
53. Смирнов Сергей Викторович
54. Солодовников Дмитрий Викторович
55. Сорокина Наталья Ивановна
56. Стрижнева Светлана Вадимовна
57. Сундеев Павел Викторович
58. Терещенко Юлия Вячеславовна
59. Толмачева Алла Вячеславовна
60. Трошнев Николай Николаевич
61. Ушацкий Андрей Эдуардович
62. Фокина Надежда Михайловна
63. Фролова Елена Викторовна
64. Фролова Юлия Александровна
65. Хотяшов Алексей Геннадьевич
66. Цапкова Юлия Владимировна
67. Целът Наталия Ивановна
68. Цымбал Александра Сергеевна
69. Челнокова Анна Геннадьевна
70. Черникова Полина Александровна
71. Чубаров Александр Павлович
72. Чукаев Андрей Алексеевич
73. Шоржин Валерий Викторович
74. Юркова Ольга Александровна
75. Яковлев Александр Сергеевич

