МТС

на шаг впереди



СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

Группы «Мобильные ТелеСистемы» за 2010 год

СОДЕРЖАНИЕ

ОБ ОТЧЕТЕ	1
ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗАВЕРЕНИЕ	3
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА АФК «СИСТЕМА» МИХАИЛА ШАМОЛИНА	4
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА МТС АНДРЕЯ ДУБОВСКОВА	6
О КОМПАНИИ	9
УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ	17
РАЗВИТАЯ ИНФРАСТРУКТУРА И НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	25
ДОСТУПНОСТЬ СВЯЗИ	39
БИЗНЕС В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА	48
ЛЮДИ – НАШ КЛЮЧЕВОЙ АКТИВ	59
ОТВЕТСТВЕННАЯ ДЕЛОВАЯ ПРАКТИКА	78
ЭКОЛОГИЯ	92
ПАРТНЕРСТВО С ОБЩЕСТВОМ	98
ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА РУКОВОДСТВУ GRI G3.1	117
ГЛОССАРИЙ	124
КОНТАКТЫ	129

ОБ ОТЧЕТЕ





Мы представляем третий по счету нефинансовый отчет (социальный отчет) ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС). Предыдущий социальный отчет был опубликован в 2009 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 заинтересованные стороны Компании.

Принципы составления отчета

При создании отчета мы ориентировались на Руководство по отчетности в области устойчивого развития GRI G3.1, лучшие отечественные и международные практики, а также Приложение для телекоммуникационной отрасли. Для определения существенных вопросов, подлежащих включению в отчет, мы также использовали консультации с ключевыми заинтересованными сторонами. Кроме того, при составлении социального отчета были использованы замечания и рекомендации Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности, данные при заверении социального отчета за 2009 год.

В подготовке текста данного отчета участвовали представители практически всех подразделений Компании (финансового, юридического, коммерческого, HR, PR, IR, GR, маркетингового, технологического, стратегического, корпоративного управления, контроля и аудита, а также обслуживания клиентов Компании). Участники рабочей группы определили перечень существенных тем для отражения в отчете, формат подачи информации по выбранным темам, а также назначены специалисты, ответственные за сбор и анализ информации по соответствующим разделам отчета. Процесс подготовки социального отчета координировался Департаментом по связям с профессиональными сообществами МТС.

Рамки отчета

Группа МТС ведет подготовку социального отчета на общекорпоративном уровне. Отчет за 2010 год включает в себя деятельность МТС и входящих в нее дочерних компаний на территории всех регионов и стран присутствия Компании: мы осуществляем свою деятельность в 82 субъектах России, а также в Украине, Беларуси, Армении, Узбекистане и Туркмении. Данный отчет обобщает все социальные аспекты деятельности Компании с 1 января по 31 декабря 2010 года.
Следует отметить, что в отличие от социального отчета за 2009 год, в нынешний отчет вошли данные по деятельности ОАО «Комстар–ОТС», процесс интеграции которой с ОАО «Мобильные ТелеСистемы» завершился весной 2011 года, а также МГТС и «Комстар–Регионы», которые в настоящее время входят в МТС, а в отчетный период были дочерними компаниями «Комстар–ОТС». В статистической отчетности присутствуют данные ЗАО «Мультирегион», которое МТС приобрел в 2010 году. Проекты и инициативы, реализованные «Комстар–ОТС» и ее дочерними компаниями с 1 января по 31 декабря 2010 года, нашли отражение в нынешнем отчете.

Заверение отчета

Мы представляем второй по счету заверенный социальный отчет МТС. Заверение отчета, как и в 2009 году, 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.

Общественное заверение



Российский союз промышленников и предпринимателей

СВИДЕТЕЛЬСТВО

Об общественном заверении корпоративного нефинансового отчета

Социальный отчет за 2010 год

Группы «Мобильные ТелеСистемы»

Прошел общественное заверение в Совете РСПП по нефинансовой отчетности

Развернутое заключение Совета РСПП об общественном заверении Социального отчета Группы «Мобильные ТелеСистемы» за 2010 год направлено в Компанию, которая может публиковать его без каких-либо изменений и использовать как для внутрикорпоративных целей, так и в целях коммуникаций с заинтересованными сторонами.

Регистрационный номер № 015.02.002.09.10

Президент РСПП А.Н. Шохин

Москва, 2011

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА АФК «СИСТЕМА» МИХАИЛА ШАМОЛИНА[1]

В 2011 году МТС продолжит развивать социальную деятельность в соответствии с обновленной стратегией и задачами АФК «Система» в области корпоративной социальной ответственности.



Уважаемые дамы и господа!

Перед вами социальный отчет МТС за 2010 год. Как и в двух предыдущих отчетах, которые Компания последовательно выпускает с 2008 года, мы постарались подробно и открыто рассказать о социальных аспектах деятельности Компании, о том, каких успехов мы добились, а также о своих планах на будущее. Мы рассматриваем социальный отчет как один из элементов диалога МТС с обществом – через него мы стремимся выстроить гармоничные отношения со всеми заинтересованными сторонами, стать еще более открытыми и доступными. Философия корпоративной социальной ответственности МТС основывается на стремлении к долгосрочному и устойчивому развитию, позволяющему сочетать успешное ведение бизнеса с человеческими ценностями и с приоритетами в области национального развития.

Для Группы МТС 2010 год стал переходным – проходила интеграция ОАО «Мобильные ТелеСистемы» и ОАО «Комстар–ОТС», завершившаяся 1 апреля 2011 года. В результате МТС превратилась из оператора мобильной связи в мультисервисного интегрированного оператора связи: сегодня мы можем предложить своим клиентам не только продукты и услуги мобильной связи, но и услуги фиксированной связи, Интернета, платного телевидения. Я убежден, что интеграция двух компаний даст импульс быстрому развитию бизнеса Группы МТС за счет синергии опыта, финансовых и маркетинговых возможностей.

В процессе интеграции мы сделали все возможное для сохранения коллектива обеих компаний. Менеджмент МТС и «Комстар–ОТС» принял решение о проведении ряда HR–мероприятий, направленных

[1] До 4 марта 2011 года – президент МТС

на удержание ключевых работников и сохранении вознаграждения персонала на прежнем уровне. Главной задачей в этом направлении стало создание эффективной организационной структуры объединенной Компании при максимальном сохранении численности квалифицированного персонала. Я считаю, что с поставленной задачей мы справились: нам удалось увеличить размер постоянной составляющей заработной платы, а также создать новые перспективы для профессионального роста и развития сотрудников. Весь процесс интеграции был максимально открытым: специалисты компаний в течение длительного времени проводили разъяснительную работу, все сотрудники МТС и «Комстар–ОТС» были своевременно уведомлены о предстоящих изменениях.

Объединение с «Комстар–ОТС» не повлияло на качество и количество социальных инициатив Группы МТС. Были реализованы мероприятия, направленные на помощь детям, улучшение здравоохранения, поддержку ветеранов, поддержку спорта, сохранение исторического наследия, развитие культуры и общественных экологических программ. Многие наши социальные инициативы были тесно интегрированы с проектами АФК «Система». Совместно с благотворительным фондом «Система» мы оказывали поддержку проектам, имеющим уникальный, новаторский характер, зачастую действующим в сферах, ранее не попадавших в поле зрения спонсоров и благотворителей.

В 2010 году мы стали уделять больше внимание работе с талантливой молодежью. Были расширены возможности прохождения стажировки в различных подразделениях МТС для студентов и молодых специалистов, продолжено развитие «Клуба Молодых Талантливых Специалистов», в рамках которого были проведены мастер–классы, деловые игры, интернет–чемпионаты и другие подобные мероприятия для молодежи. Мы также сделали шаги к выводу сотрудничества с молодежью на новый качественный уровень, запланировав на 2011 год внедрение системы Open Innovation, привлечение талантливой молодежи к проектам и разработкам компании, открытие в городах России Центров молодежных инноваций МТС. В Центрах будут вестись работы по разработке новых идей в области телекоммуникаций с привлечением студентов, аспирантов и молодых ученых.

В 2011 году МТС продолжит развивать социальную деятельность в соответствии с обновленной стратегией и задачами АФК «Система» в области корпоративной социальной ответственности. МТС и благотворительный фонд АФК «Система» являются давними партнерами во многих социальных проектах, и думаю, что в 2011 году это сотрудничество усилится, получит новый импульс. Я уверен, что наш подход к управлению и развитию социальной составляющей бизнеса МТС поможет Компании быть всегда на шаг впереди!

Михаил Шамолин

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА МТС АНДРЕЯ ДУБОВСКОВА

Наш бизнес социален по своей сути, потому что мобильной связью, домашним телефоном и доступом в Интернет пользуются миллионы людей и для многих это – предмет первой необходимости.



Дорогие друзья!

В 2009 году начался процесс интеграции двух ведущих телекоммуникационных компаний в России – оператора мобильной связи МТС и фиксированной связи «Комстар–ОТС». Этот процесс завершился в начале 2011 года, и в результате мы стали ведущим телекоммуникационным оператором в России и в странах СНГ, поставщиком полного цикла услуг связи, обладающим платформой для управления ростом и обеспечения необходимой доходности на ближайшие годы. Бизнес–модель Компании, существовавшая до 2009 года, была нацелена на приобретения, что позволило нам за последние несколько лет добиться устойчивого роста абонентской базы. Теперь мы можем сконцентрировать свои усилия на развитии абонентской базы, повышении лояльности абонентов, внедрении новых инновационных и конвергентных сервисов.

Наш бизнес социален по своей сути, потому что мобильной связью, домашним телефоном и доступом в Интернет пользуются миллионы людей и для многих это – предмет первой необходимости. Именно поэтому для нас важно качественное развитие бизнеса, ведь с его ростом повышается и социальный эффект от нашей деятельности. Активно инвестируя в развитие новых технологий и сервисов, инфраструктуру, совершенствуя тарифную политику, IT–системы и бизнес–процессы, МТС повышает доступность, удобство и качество услуг, а значит, – улучшает жизнь наших абонентов, делает ее качественнее и насыщеннее. В этом наша основная социальная миссия.

Хотя мы являемся коммерческой организацией, смысл нашей деятельности не сводится только к укреплению позиций на рынках и получению прибыли. МТС считает крайне важным думать и заботиться о будущем людей, проживающих в регионах присутствия Компании, способствовать гармоничному развитию общества. Мы находим, что работа по решению этих задач – такая же неотъемлемая часть нашего бизнеса, как строительство новых вышек связи, внедрение новых услуг и повышение качества сервиса. МТС, являясь одной из крупнейших компаний телекоммуникационного рынка России и стран СНГ, реализует множество социальных проектов в регионах и странах своего присутствия.

Наиболее значимые из них нашли свое отражение в данном нефинансовом отчете Компании.

Наиболее перспективным направлением бизнеса Группы МТС является мобильный и фиксированный доступ в Интернет и развитие связанных с ним услуг и сервисов. Это обуславливает наше особое внимание к ответственному поведению в этой сфере коммуникаций. Мы заботимся о предоставлении нашим клиентам безопасного доступа в Глобальную сеть. Существенную долю 60-ти миллионной аудитории российского Интернета составляют наши абоненты, в том числе дети и пожилые люди, для которых Интернет может стать источником потенциальных опасностей. Большинство угроз можно легко избежать, соблюдая правила безопасного выхода в Интернет. В 2010 году мы внедрили ряд новых технологий и сервисов защиты клиентов от получения нежелательной информации, мошенничества, спама и вирусов.

Мы также занимаемся формированием в российском обществе культуры безопасного поведения в сети. В частности, МТС поддерживает линии помощи и защиты от Интернет-угроз для детей и их родителей, проводит творческие конкурсы, направленные на популяризацию безопасного и полезного контента в Интернете. В ближайшем будущем мы планируем начать реализацию глобальной образовательной программы для школьников, которая также будет решать эту задачу.

Одним из важнейших направлений социальной политики Компании мы считаем оказание целевой волонтерской и благотворительной помощи. Главный упор в отчетном периоде мы делали на участии в долгосрочных проектах, направленных на решение острых социальных проблем и охватывающих максимально широкие слои населения. Так в 2010 году мы реализовали серию мероприятий, направленных на поддержку незащищенных слоев населения и привлечение общественного внимания к проблемам развития общества в России, в первую очередь к вопросу поддержки детства. Мы также принимали участие в нескольких крупных благотворительных мероприятиях, направленных на поддержку здоровья детей.

Эти и многие другие проекты МТС продолжит развивать в будущем. В 2011 году в рамках стратегии корпоративной социальной ответственности мы определили для себя три основных направления социальных инвестиций, которые коррелируют со стратегией МТС 3i (3i – Интеграция, Инновации, Интернет), –

это поддержка талантливой молодежи России и развитие инновационного студенчества; внедрение программ, направленных на создание среды полезного и безопасного контента в Интернете; долгосрочные проекты в области благотворительности с привлечением всех групп стейкхолдеров, способствующие решению острых социальных проблем и содействующих укреплению корпоративного духа МТС. Важнейшим направлением становится для нас развитие внутрикорпоративной благотворительности, позволяющей не только оказывать адресную помощь, но и вовлекать сотрудников в процесс оказания этой помощи. В соответствии с политикой КСО мы выбрали для себя направление помощи социально незащищенным детям, растущим в неблагоприятных условиях, так как считаем, что поддержка детства сегодня – это успешное будущее нашей страны завтра. Мы также уверены, что наиболее полезными и для общества, и для нашего бизнеса станут проекты, связанные с нашими основными услугами в области телекоммуникаций.

Для финансирования благотворительной деятельности руководством МТС в 2011 году было принято решение изменить политику в отношении сувенирной продукции, и с этого года корпоративные подарочные бюджеты направлены на благотворительные цели.

В основе нашей системы корпоративной социальной ответственности сегодня лежат адресные и измеримые социальные инвестиции, направленные на оздоровление общества, а также максимизацию положительного социального эффекта от основной деятельности Компании. В 2011 году мы продолжим ее развитие, стремясь сделать КСО МТС более интегрированной в стратегию и тактику бизнеса компании, еще в большей мере учитывающей интересы всех заинтересованных сторон.

Андрей Дубовсков

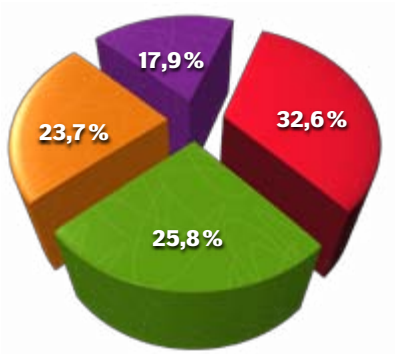


О КОМПАНИИ

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 сетей третьего и четвертого поколения.
География присутствия МТС охватывает **82** региона в России, а также территорию **Украины**, **Узбекистана**, **Туркменистана**, **Армении** и **Беларуси**. Общая численность населения лицензионной территории МТС составляет более **230** млн человек.
В Группу МТС входят **ПрАО «МТС УКРАИНА»** (Украина), **ИП «УЗДУНРОБИТА ООО»** (Узбекистан), Корпорация **Barash Communication Technologies, Inc.**(Туркменистан), **ЗАО «К-Телеком»** (Армения), а также **СООО «Мобильные ТелеСистемы»** (Беларусь). В отчетном году шел процесс присоединения к МТС Группы компаний **«Комстар-Объединенные ТелеСистемы»**, включающей в себя **ОАО «Московская городская телефонная сеть» (МГТС)** и **ЗАО «Комстар-Регионы»**. В 2010 году также был присоединен крупный региональный оператор **ЗАО «Мультирегион»**.
В 2010 году МТС лидировала в России и странах СНГ по числу абонентов – на конец года число пользователей услуг компании достигло **108** млн человек. В России численность абонентов МТС, его дочерних и зависимых обществ по состоянию на 31 декабря 2010 года составила **71,4** млн человек.

Доля (в абонентах) МТС на телекоммуникационном рынке в России в 2010 году, %

Источник: данные AC&M

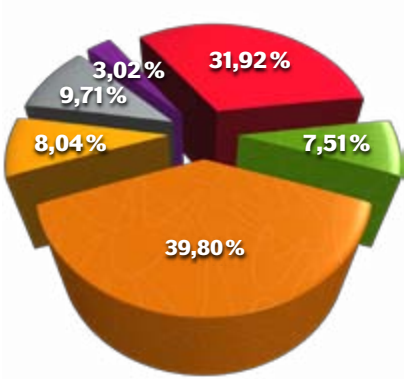


Наиболее крупными рынками услуг сотовой связи на территории России по количеству абонентов являются Москва и Московская область, а также Санкт-Петербург и Ленинградская область. По данным AC&M, проникновение услуг сотовой связи по состоянию на 31 декабря 2010 года составило **201,1**%. Общее число абонентов всех операторов в Москве и Московской области оценивается в **34,2** млн, при этом доля МТС достигает **38,6**%.
На конец 2010 года количество абонентов дочерних и зависимых компаний МТС в странах СНГ составило: Украина – **18,2** млн, Узбекистан – **8,8** млн, Туркменистан – **2,4** млн, Армения – **2,5** млн, Беларусь – **4,7** млн абонентов.
Являясь мультисервисным оператором связи, МТС, благодаря приобретению Группы «Комстар-ОТС», обслуживал к концу отчетного периода **2,8** млн пользователей платного ТВ и **1,8** млн пользователей услуг ШПД. Число «пройденных домохозяйств» (то есть тех домохозяйств, где есть возможность подключиться к услугам фиксированной сети связи МТС), на конец 2010 года составляло 10 млн домохозяйств.
В 2010 году мы продолжили развивать инфраструктуру: на территории России мы запустили 6,7 тысяч новых базовых станций, 75% из которых – станции 3G. Уровень охвата сетями 2G Компании в 2010 году составил 87% населения, сетями 3G – 54%.

Протяженность собственных магистральных волоконно-оптических линий связи (ВОЛС) МТС составила около **40** тыс. км на конец 2010 года. Развитая инфраструктура позволяет нам предоставлять клиентам качественные услуги связи во всех регионах России и странах присутствия Группы МТС. Благодаря широкой зоне покрытия собственной сети и набору роуминговых соглашений абоненты МТС остаются на связи практически во всех странах мира.

Мы уделяем приоритетное внимание сервису и обслуживанию абонентов, развивая монобрендовую сеть из более чем **3500** салонов МТС по России, которая включает как собственные магазины оператора, так и пункты продаж дилеров МТС по всей стране. В 2010 году в розничной сети МТС было продано **5** млн аппаратов, что, по собственным оценкам, составило долю рынка в сотовом ритейле России на уровне **16%**.

Структура акционеров ОАО «Мобильные ТелеСистемы»



- ОАО АФК «Система»
- Акции в свободном обращении, держатели ГДР и прочее
- Владельцы АДР
- ОАО «Инвест-Связь»
- Sistema Holding Limeted
- ОАО «Система Телеком Активы»

Стратегия

Долгосрочная стратегия МТС основывается на формуле «3i»:

- **Интеграция**: создание новых сетей и точек взаимодействия с потребителями;
- **Интернет**: использование «умных сетей» для создания дополнительной ценности;
- **Инновации:** дифференциация через портфель продуктов и услуг.

В рамках реализации стратегии «3i» МТС в 2011 году завершила процесс присоединения оператора фиксированной связи «КОМСТАР-Объединенные ТелеСистемы», начавшийся в 2010 году. 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, а также над ЗАО «Комстар-Регионы», крупным альтернативным оператором связи в России.

В 2010 году МТС приобрела 100% акционерного капитала ЗАО «Мультирегион», одного из ведущих российских региональных операторов широкополосного доступа в Интернет и кабельного телевидения. Мы также приобрели ряд альтернативных операторов в Новосибирске и Санкт-Петербурге.

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.



МТС является одной из компаний – «голубых фишек» российского рынка акций и входит в число 15–и крупнейших мобильных операторов мира по размеру абонентской базы. Крупнейшим акционером МТС является АФК «Система», которая владеет 51,2% акций сотового оператора (на 31 декабря 2010 года), 48,8% акций находятся в свободном обращении. С июня 2000 года акции МТС котируются на Нью–оркской фондовой бирже под кодом MBT. Акции Компании также торгуются на Лондонской, Франк–фуртской, Берлинской и Мюнхенской фондовых биржах. С 3 октября 2003 года акции МТС включены в перечень внесписочных ценных бумаг Московской межбанковской валютной биржи (ММВБ). В де–кабре 2003 года акции МТС получили Б–листинг на ММВБ.
В 2010 году МТС перевела обыкновенные акции компании на ММВБ из котировального списка «Б» в котировальный список «А1». Новый листинг был направлен на повышение ликвидности акций из–за расширения базы инвесторов за счет российских негосударственных пенсионных фондов; компаний, управляющих средствами Пенсионного фонда РФ; страховых компаний и других инвесторов, которые получат возможность торговать обыкновенными акциями МТС.

Результаты деятельности

В 2010 году мы успешно реализовали финансовую стратегию, сохранили лидирующие позиции на опе–рационных рынках за счет популярных предложений потребителям, высокого качества предоставля–емых услуг, внедрения программ по оптимизации и контролю над затратами. Важными факторами, по–влиявшим на рост выручки, стали «взрывное» развитие сети 3G, запуск инновационных услуг и продажа USB модемов.

Выручка
+14%
11,3 млрд долл.

OIBDA
+9%
4,9 млрд долл.

Чистая прибыль
+36%
1,4 млрд долл.

Капитальные затраты достигли озвученного прогноза в 23% от выручки или $2,6 млрд в результате ак–тивного развития фиксированных и 3G сетей в России.

Наш бренд

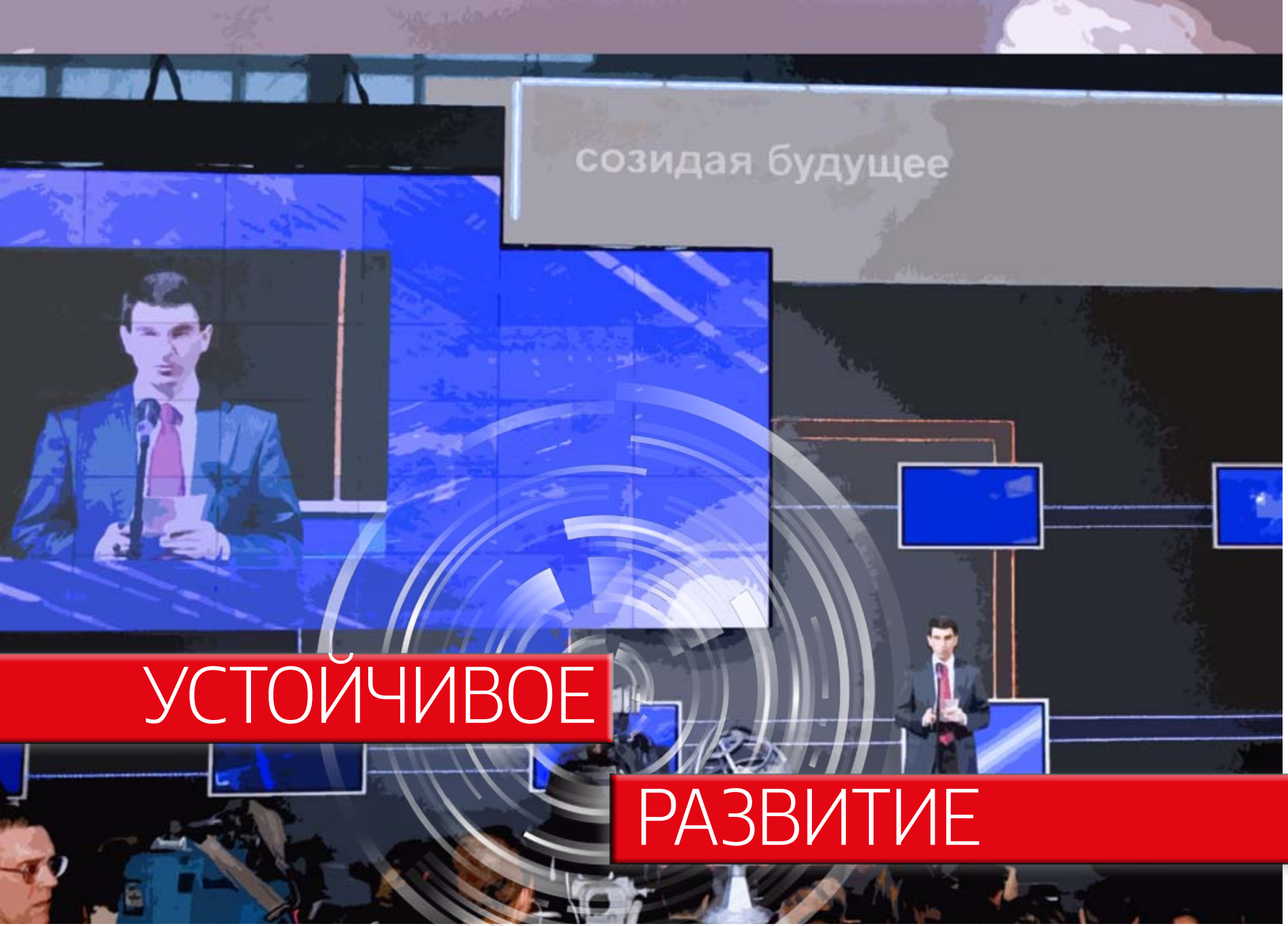
В 2010 году бренд МТС был признан самым дорогим российским брендом в рейтинге ведущих российских брендов Best Russian Brands–2010, опубликованном международным агентством Interbrand. Бренд МТС был оценен в **$7,753** млрд. Кроме того, в 2010 году бренд МТС третий год подряд был признан самым дорогим российским брендом в ежегодном рейтинге ста лидирующих мировых брендов BRANDZ™, опубликованном Financial Times и ведущим международным исследовательским агентством Millward Brown. В рейтинге BRANDZ™ бренд МТС в 2010 году оценивался в **$9,723** млрд. В 2011 году торговая марка МТС вновь была признана самым дорогим российским брендом по версии BRANDZ™.

Награды и общественное признание компаний Группы МТС

Наименование рейтинга/конкурса	Рейтинг МТС/номинация в конкурсе	Учредитель /Организатор
«ТОП–100 мировых брендов» Рейтинг BRANDZ™	72	Газета «Financial Times», агентство Millward Brown

Global Mobile Awards 2010	**Победитель в категории «Лучшее решение для обслуживания клиентов»**	Ассоциации GSM
Global Telecoms Business Innovation Awards	**Победитель в номинации «Инновационные банковские карты для клиентов»**	Международное телекоммуникационное издание Global Telecoms Business
«500 лучших Интернет-ресурсов Европы» Рейтинг Hallvarsson&Halvarsson	**Лучший корпоративный ресурс среди российских компаний. Компания вошла в рейтинг 500 лучших интернет-ресурсов Европы**	Компания Ilvarsson&Halvarsson
Рейтинг «Марка доверия»	**Победитель в категории «Оператор мобильной связи»**	Издательский дом «Ридерз Дайджест»
Call-Center Awards — 2010 (Премия «Хрустальная гарнитура»)	**Победа в номинациях: «Оператор года», «Лучшая компания», «Лучшая смена года», «Лучший многоканальный центр контактов», «Лучшая практика управления персоналом»**	Издательский дом «Ридерз Дайджест»
Meffys Mobile Entertainment Award 2010	**Победитель в категории «Cross-Platform Technology»**	Meffys Mobile Entertainment Awards

gtb GLOBAL TELECOMS BUSINESS	40 under 40 Рейтинг Global Telecoms Business	**Руководители Компании вошли в глобальный рейтинг наиболее успешных руководителей телекоммуникационного бизнеса в мире в возрасте до 40 лет**	Журнал «Global Telecoms Business»
РУС РИСК	V Международный конкурс «Лучший риск-менеджмент России и СНГ — 2010»	**Номинация «Лучший риск-менеджер»**	Русское общество управления рисками
Национальная премия Директор года	V Национальная премия «Директор года»	**Победитель в номинации «Директор по корпоративному управлению — корпоративный секретарь»**	Ассоциация независимых директоров при поддержке PricewaterhouseCoopers и Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП)
RTS БИРЖА	XIII Ежегодный федеральный конкурс Годовых отчетов	**Победитель в номинациях: «Лучшее раскрытие информации о корпоративном управлении в годовом отчете» «Лучший годовой отчет телекоммуникационного сектора экономики»**	Биржа РТС
СЕРЕБРЯНЫЙ МЕРКУРИЙ	Серебряный Меркурий 2010	**Победитель в номинации «Лучшая интегрированная кампания с использованием нескольких коммуникационных каналов»**	Российская ассоциация маркетинговых услуг (РАМУ) при поддержке Ассоциации коммуникационных агентств России (АКАР)
РОССИЙСКИЙ СОЮЗ РЕКТОРОВ РСР	Рейтинг Российского союза ректоров «Бизнес и Вуз: партнерство — 2009»	**Лидер рейтинга в номинациях: «Крупнейший молодежный работодатель», «Лучшая практика профессиональной адаптации студентов вузов»**	Российский Союз ректоров



УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

Мы уверены в том, что развитие нашего бизнеса должно способствовать социально-экономическому процветанию регионов и стран нашего присутствия. Мы убеждены, что любой бизнес только тогда может считаться социально ответственным, когда он максимально учитывает интересы заинтересованных сторон в своей стратегии развития и повседневной деятельности.

Принципы КСО

Мы убеждены, что управленческие решения должны приниматься не только для достижения экономических целей, но и для получения значимого социального эффекта. Ключевые принципы ведения социально ответственного бизнеса МТС направлены на обеспечение устойчивого развития общества, рост его благосостояния и формирование конкурентоспособной экономики в регионах присутствия. Эти принципы сформулированы с учетом ожиданий заинтересованных сторон, носят долгосрочный характер и способствуют последовательной реализации стратегии развития МТС, основанной на значительных инвестициях в создание и развитие телекоммуникационной инфраструктуры в странах присутствия Компании.

В своей деятельности мы придерживаемся следующих принципов:

- Ведение бизнеса честно и добросовестно;
- Соблюдение законодательства стран присутствия и международных норм поведения;
- Ответственность во всех взаимоотношениях Компании с заинтересованными сторонами;
- Способствование устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества;
- Уважение прав человека;
- Повышение информационной прозрачности Компании и совершенствование ее корпоративного управления.

Стратегия КСО

Стратегия МТС в области социальной ответственности строится на основе регулярного анализа текущих бизнес-процессов Компании, степени их соответствия принципам КСО, планирования и реализации проектов, выходящих за рамки определенного законом минимума и направленных на повышение позитивного влияния бизнеса МТС на общество. Мы стремимся интегрировать социальную ответственность во все уровни Компании, включая продукты, услуги и бизнес-процессы. В целях повышения эффективности своей социальной политики мы внимательно изучаем лучшие российские и мировые практики в области корпоративной ответственности и применяем их.

Одной из основных целей КСО Компании является улучшение качества жизни людей. Мы считаем, что ее достижение возможно за счет повсеместного и широкого внедрения современных 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 будущее. Поэтому главной своей задачей мы считаем предоставление всем потребителям качественных, инновационных и доступных продуктов и услуг связи. Мы вносим свой посильный вклад в дело создания равных для всех возможностей за счет предоставления недискриминационного доступа к современным технологиям, инновационным продуктам и сервисам, способствующим реализации потенциала личности. Одним из ключевых направлений действий МТС является формирование равных условий и возможностей для жителей удаленных регионов и крупных центров.

При реализации социальной политики главным для нас является нацеленность на достижимый и измеряемый результат, что означает проведение политики осмысленных социальных инвестиций, направленных на решение наиболее острых социальных проблем в интересах общества. МТС стремится на деле, а не на словах, придерживаться принципов социальной ответственности в своей ежедневной работе. Мы рассматриваем инвестиции в развитие социальной сферы как долгосрочные вложения, которые не только способствуют формированию здорового общества, но и создают основу для устойчивого развития Компании.



Наша деятельность направлена на повышение качества сервисов и обслуживания, упрощение взаимодействия с клиентами.

Являясь публичной компанией, мы информируем общественность об аспектах своей деятельности в соответствии с правилами российского законодательства и международными нормами. В качестве основного инструмента информирования о социальной деятельности МТС мы используем подготовку ежегодных нефинансовых отчетов, которые публикуются в открытом доступе на веб-сайте Компании (раздел, посвященный социальной ответственности оператора, находится здесь: http://www.company.mts.ru/social_responsibility/). Мы убеждены, что подобный подход позволяет поддерживать открытый и конструктивный диалог со всеми, с кем мы взаимодействуем в процессе своей деятельности.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Мы считаем себя ответственными перед всеми заинтересованными сторонами: клиентами, сотрудниками, акционерами, государством, бизнес-партнерами и поставщиками, местными сообществами. Мы нацелены на выявление потребностей и ожиданий каждой из них, на соблюдение баланса интересов перечисленных групп и на выстраивание диалога на основе принципов взаимоуважения, партнерства и открытости.

Ключевым условием эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами является постоянная коммуникация и поддержание обратной связи с ними. Диалог с потребителями услуг и сервисов МТС, партнерами, представителями органов власти, некоммерческими организациями и другими заинтересованными сторонами осуществляется посредством различных каналов коммуникации.

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 «Бизнес в интересах клиента».

Сотрудники

Мы убеждены, что эффективность и динамичное развитие МТС обеспечивают высокая квалификация сотрудников, конкурентные условия труда, а также справедливое и уважительное отношение к каждому сотруднику.

Нашей главной ценностью являются наши сотрудники, число которых к концу 2010 года превысило 62,7 тыс. человек. Мы убеждены, что эффективность и динамичное развитие МТС обеспечивают высокая квалификация сотрудников, конкурентные условия труда, а также справедливое и уважительное отношение к каждому сотруднику. Мы постоянно совершенствуем социально-трудовые отношения по таким направлениям как: охрана труда и здоровья, социальная поддержка, расширение возможностей для личного и карьерного 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 о нашем подходе к развитию и мотивации персонала можно ознакомиться в разделе «Люди – наш ключевой актив».

Местные сообщества

Мы заботимся о социально-экономическом развитии регионов и стран нашего присутствия.

МТС работает в 82 регионах России и в ряде стран СНГ – с населением свыше 200 млн человек. Мы заботимся о социально-экономическом развитии регионов и стран нашего присутствия, осознавая,

что одним из ключевых факторов, способствующих нашей эффективной работе в долгосрочном периоде, являются высокие показатели их развития. Мы активно взаимодействуем с населением, общественными организациями и ассоциациями, профсоюзами, СМИ, органами здравоохранения в местах работы Компании.
Более подробно о подходе МТС к развитию местных сообществ см. в подразделах «Бизнес в интересах клиента», «Ответственная деловая практика» и «Партнерство с обществом».

Акционеры

Мы убеждены, что необходимо поддерживать высокий уровень корпоративного управления и иметь эффективную систему коммуникации.

Мы являемся акционерным обществом, поэтому наша работа в первую очередь нацелена на обеспечение роста акционерной стоимости Компании и возврата инвестиций акционерам. Мы убеждены, что для успешного решения этих задач необходимо поддерживать высокий уровень корпоративного управления и иметь 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 и 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 «Ответственная деловая практика».

Государство

Мы осознаем значение взаимодействия с органами власти стран присутствия Компании и стремимся учитывать их интересы в своей деятельности.

В современном мире нормальное социальное и экономическое развитие страны невозможно без партнерства бизнеса и государства. Государство определяет нормативное регулирование телекоммуникационной отрасли, формирует ее экономический климат и задает стратегические цели ее развития. Мы осознаем значение взаимодействия с органами власти стран присутствия Компании и стремимся учитывать их интересы в своей деятельности.
Мы поддерживаем контакты с исполнительной и законодательной ветвями властей стран присутствия Компании, 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 в создании дополнительной ценности для общества.
Более подробно о взаимодействии с государством см. раздел «Ответственная деловая практика».

Поставщики и бизнес-партнеры

Эффективное взаимодействие с поставщиками и бизнес-партнерами позволяет нам реализовывать новые возможности на рынке, повышая качество услуг связи для потребителей, расширяя возможности наших абонентов.

МТС стремится строить свои взаимоотношения с поставщиками на долгосрочной, взаимовыгодной основе. Эффективное взаимодействие с ними позволяет нам реализовывать новые возможности на рынке, повышая качество услуг связи для потребителей, расширяя возможности наших абонентов.
Прозрачность отношений с поставщиками и партнерами в области закупочной деятельности является для Компании одним из важнейших аспектов КСО. Мы активно используем электронные торги при покупке оборудования и иных товаров, при заказе услуг и т.д. Мы убеждены, что прозрачность отношений позволяет нам сформировать честную, справедливую и конкурентную среду на рынке. При работе на местных рынках мы стремимся приобретать услуги и продукцию местных поставщиков.
Подробнее о взаимодействии с поставщиками и партнерами и о подходах МТС к закупочной деятельности см. раздел «Ответственная деловая практика».

Управление КСО

На этапах стратегического планирования и в своей каждодневной 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 Блок по корпоративным коммуникациям МТС, в который входит 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.

Развитие основных принципов КСО МТС осуществляется в соответствии с Политикой корпоративной социальной ответственности, принятой в 2009 году. Ее основные постулаты можно прочитать в разделе «Социальная ответственность» на портале МТС (www.mts.ru). В 2011 году мы планируем скорректировать Политику в соответствии с изменениями, произошедшими в Группе МТС, в том числе с интеграцией «Комстар–ОТС».

Эффективность работы в области КСО

Корпоративная социальная ответственность постепенно становится важной составляющей стратегий российских телекоммуникационных операторов. Сегодня это уже не абстрактное понятие, а один из инструментов неценовой конкурентной борьбы. Способность компании адекватно отвечать общественным ожиданиям, а не только качество связи или услуг, предоставляемых ею, все сильнее начинают влиять на предпочтения и лояльность пользователей. Крупные компании все чаще прибегают к внедрению социально–ориентированных сервисов и реализуют социальные проекты.

В 2010 году компания ComNews Research провела исследование, целью которого стало изучение распространения социально ориентированных услуг и сервисов в портфеле российских телекоммуникационных компаний. Лидером рейтинга стала компания «Комстар–ОТС», чей итоговый балл пропорционально состоит из высокого показателя количества и направлений социально–ориентированных проектов и из корпоративной КСО политики: наличия профсоюза, участия в социальных хартиях, разнообразия видов взаимодействия с внешней средой. МТС, весной 2011 года завершившая присоединение «Комстар–ОТС», заняла в рейтинге второе место.

Рейтинг российских социально–ориентированных телекоммуникационных компаний, 2010 г.

Источник:
ComNews Research, ссылка на исследование http://www.comnews-research.ru/index.cfm?id=664

№	Название компании	Итоговая оценка
1	«Комстар–ОТС»	4,3743
2	МТС	4,0382
3	«ЦентрТелеком»	3,6769
4	«Северо–Западный Телеком»	3,6486
5	«Волгателеком»	3,5384
6	«Вымпелком»	3,0506
7	«Мегафон»	2,9026
8	ТТК	2,7769
9	«Скай Линк»	2,475
10	«Сибирьтелеком»	2,45



РАЗВИТАЯ ИНФРАСТРУКТУРА И НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информация с каждым годом становится все более важным экономическим ресурсом, а активное использование современных технологий связи обеспечивает ускоренный переход к постиндустриальной экономике. Расширение телекоммуникационной инфраструктуры, развитие технологий и внедрение инноваций не только способствуют технологическому развитию общества, но и расширяют возможности человека, повышают качество жизни людей, обеспечивают экономический прогресс в целом. МТС является одним из лидеров развития и распространения новых технологий связи в странах своего присутствия.

Стратегия

В основе технологической стратегии Компании лежит создание и развитие телекоммуникационной инфраструктуры в странах и регионах присутствия МТС. Мы предоставляем инновационные, качественные и доступные продукты и услуги связи, которые направлены на улучшение качества жизни людей.

Реализация стратегии инфраструктурного развития МТС ведется по нескольким основным 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 широкополосного мобильного и фиксированного доступа в Интернет;
- подготовка инфраструктуры для предоставления конвергентных сервисов;

Развитие телекоммуникационной инфраструктуры

Мы стремимся последовательно расширять предложение услуг во всех телекоммуникационных сферах: мобильной и фиксированной голосовой связи, Интернета, VAS–услуг и телевидения. Всего в 2010 году на развитие телекоммуникационной инфраструктуры в России и за рубежом МТС направила 1 810,3 млн. долларов.

Расширение инфраструктуры мобильной связи

Мы осуществляем развитие сетей, исходя из потребностей клиентов, формирующих сегодня высокий спрос на услуги мобильной связи и доступ в Интернет. В МТС существует адресный план строительства базовых станций, направленный на максимальное расширение зоны покрытия мобильной связи в странах и регионах присутствия Компании. В 2010 году МТС запустила в России порядка 6,7 тысяч новых базовых станций, из них около 75% – станции 3G. Общее число базовых станций МТС в России составило 39 844 станций.

На сегодняшний день МТС является национальным оператором связи в России, присутствуя во всех регионах страны. Самой северной точкой на карте России, где работает сеть МТС, является поселок Белушья Губа на острове Новая Земля, восточной – поселок Лаврентия на Чукотке, западной – город Балтийск Калининградской области, южной – село Микрах в Дагестане.

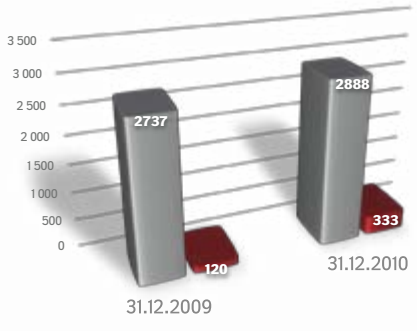
Уровень охвата инфраструктурой МТС территории России неуклонно растет: в 2010 году сетями 2G было охвачено 87% населения, что на 2% больше показателя 2009 года, сетями 3G – 54% по сравнению с 29% в 2009 году.

Мы продолжаем работу над расширением зоны охвата современными услугами связи российских регионов. Компания строит новые станции как в крупных и средних городах, так и в малых, преимущественно расположенных вдоль федеральных магистралей.

Так, в 2010 году мобильной связью были обеспечены населенные пункты Дальнего Востока вдоль трасс М56 «Лена» (Невер – Якутск), М55 «Байкал» (Иркутск – Чита), М56 «Колыма» (Якутск – Магадан), на 90% обеспечена связью трасса М60 «Уссури» (Владивосток – Хабаровск). Кроме того, в сеть покрытия МТС

Покрытие территории и охват населения

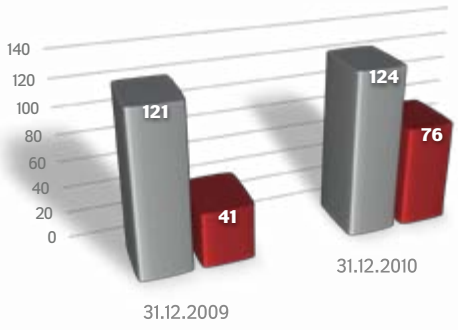
Покрытие территории



2G, тыс. кв. км.

3G, тыс. кв. км.

Охват населения



2G, млн. чел.

3G, млн. чел.

Вклад в развитие Северного Кавказа

В отчетном году мы закрыли последнее «белое пятно» в зоне покрытия МТС на карте России – Компания начала предоставлять услуги связи в стандартах GSM и 3G в Республике Чечня. GSM-связью МТС охвачена столица республики – город Грозный и близлежащие к городу районы. В 2011 году мы намерены увеличить зону покрытия, полностью покрыв федеральную трассу М29 «Кавказ» и межрегиональную трассу «Моздок–Грозный».

были включены населенные пункты вдоль проектируемой трассы «Вилюй», которая должна соединить Иркутскую область и Якутию и ускорить освоение нефтегазовых месторождений Восточной Сибири.
В ноябре–декабре 2010 года МТС обеспечила связью северные точки Дальнего Востока: мобильная связь появилась в ряде поселков Чукотского автономного округа и республики Якутия. Теперь услугами нашей сети могут воспользоваться еще более десяти тысяч человек, проживающих на Крайнем Севере. Благодаря проведенным работам зона покрытия МТС на Чукотке увеличилась на 30% и на 10% в Якутии. Жителям арктических территорий России стали доступны звонки, отправка SMS и MMS-сообщений, мобильный Интернет. В некоторых населенных пунктах мобильная связь – единственная возможность для качественной оперативной связи с внешним миром.

В Украине в рамках программы по улучшению качества связи и расширению зоны покрытия сети было введено в эксплуатацию 245 новых базовых станций, при этом 72 из них были запущены в населенных пунктах, где ранее не было присутствия МТС. В Беларуси в 2010 году мы ввели в эксплуатацию 725 новых базовых станций, в Армении – 320, в Узбекистане – 159.

Развитие сетей третьего поколения

МТС стремится предоставлять своим абонентам только лучший сервис и качество связи, а также доступ к новейшим технологиям, в частности, мобильный широкополосный доступ в Интернет на основе сетей связи третьего (3G). Мы стали первой российской компанией, объявившей о готовности сетей 3G на федеральном уровне еще в мае 2008 года. В 2010 году одним из приоритетов технологического развития Компании стало активное строительство сетей 3G в России.
Доступ в Интернет с использованием сетей «третьего поколения», позволяющих реализовать все возрастающие потребности людей в информации и развлечениях, пользуется все большим спросом в Рос-

3G на высоте

В декабре 2010 года МТС запустила базовые станции 3G на самой высокой точке Европы – горе Эльбрус. Высокогорный объект связи Компании в Европе расположен на уровне 3 520 метров на станции «Мир» и обеспечивает связью «третьего поколения» гостей, приезжающих в регион на отдых, экскурсии и для занятий зимними видами спорта. Самая высокая точка, где доступна сеть 3G МТС, расположена на уровне 4200 метров. Появление первой сети 3G на главной вершине Европы – не только технический проект по развертыванию 3G на всей территории присутствия МТС, но и символический показатель лидерства МТС в развитии инновационных технологий. В условиях высокогорья высокоскоростной мобильный Интернет – это стабильная работа многих сервисов, в том числе, навигации, и залог оперативного реагирования служб спасения.

Развитие сети связи





Увеличение базовых станций МТС 2G и 3G в странах СНГ в 2009–2010 гг.

	Прирост БС 2G 2010/2009	Прирост БС 3G 2010/2009
Армения	31/123	294/216
Беларусь	57/197	695/0
Узбекистан	157/1033	2/16
Украина	245/ 518	НЕТ*

* В Украине для передачи данных используется технология CDMA, обеспечивающая скорость передачи данных, сравнимую с 3G.

сии. Отвечая на этот спрос, в 2010 году МТС увеличила число базовых станций 3G в России в 3,5 раза: на конец года сети «третьего» поколения Компании действовали в 900 населенных пунктах страны. Это позволило справиться с лавинообразным ростом интернет–трафика в сетях, а также с резким увеличением числа пользователей мобильного Интернета. Так, интернет–трафик в сети 3G МТС в России за год увеличился в 11 раз. В регионах Дальнего Востока и Восточной Сибири, например, число пользователей мобильного Интернета в сети МТС в 2010 году увеличилось более чем в два раза, а число пользователей устройств с поддержкой 3G – в восемь раз.

Развитие сетей связи в странах СНГ

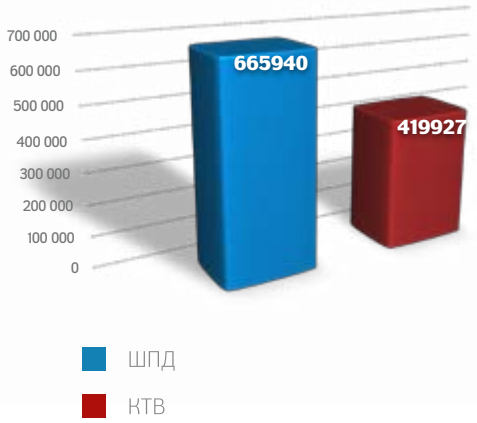
В 2010 году МТС активно расширяла сети 3G и в других странах присутствия Компании.
В Узбекистане сети 3G запущены в крупнейших городах страны: Ташкенте, Бухаре, Самарканде, Хиве и Ургенче. При этом в столице страны скорость передачи данных составляет до 7,2 Мбит/с, что позволяет нашим клиентам в полной мере удовлетворять потребностей в информации, общении и развлечениях, доступных при использовании Интернета.
В Армении сеть 3G в 2010 году была запущена во всех населенных пунктах с населением от 2000 человек, где проживает 91% населения страны. Число базовых станций за год выросло в 2,2 раза. Все сети 3G поддерживают скорость до 7,2 Мбит/с. В конце 2010 года в Ереване внедрена технология HSPA+, обеспечивающая скорость передачи данных до 21,6 Мбит/с.
В Беларуси сеть 3G была запущена в мае 2010 года. На первом этапе была покрыта только центральная часть Минска и аэропорт, а к концу года покрытие увеличилось почти в 14 раз. В 2010 году сети 3G заработали в областных центрах Могилев, Брест, Гродно, Витебск, Гомель, а также в 30 других населенных пунктах. Таким образом, услуги высокоскоростного мобильного Интернета от МТС (с использованием технологии HSPA+) уже доступны более 50% населения страны.

Мы продолжим активное расширение сети покрытия и емкости сетей 3G в странах присутствия Компании. При этом больше внимания Компания будет уделять расширению емкости сети и увеличению скорости передачи данных в сети МТС. В наших планах также запуск новых услуг на базе технологии 3G.

Фиксированный ШПД и кабельное телевидение

Благодаря приобретению «Комстар–ОТС» в 2010 году мы вышли на динамично развивающийся рынок услуг фиксированного широкополосного доступа в Интернет, что позволило нам предоставлять або–

Строительство сетей доступа ШПД и КТВ в 2010 г., кол-во домохозяйств



нентам полный спектр передовых телекоммуникационных решений на основе интегрированных технологий.

В 2010 году «Комстар-ОТС» и МТС приобрели ряд альтернативных операторов в регионах России в рамках стратегии по развитию интегрированного бизнеса, что привело к увеличению числа подключенных домохозяйств, а также количества пользователей услуг фиксированного ШПД и платного ТВ. В частности, МТС завершил сделку по покупке группы компаний «Мультирегион», одного из ведущих российских региональных операторов широкополосного доступа в Интернет и кабельного телевидения. В результате, жители 37 регионов получили возможность получать современные услуги связи с гарантией качества МТС.

В отчетном периоде мы также активно развивали сети доступа к услугам Интернет и кабельного ТВ в крупных городах России по единой типовой схеме и топологии с применением унифицированного оборудования и компонентов с использованием технологии FTTB (Fiber to the building). По итогам года новейшая инфраструктура была подведена к более чем 2,7 млн. домохозяйств, дав им возможность в полной мере воспользоваться преимуществами высокоскоростного и качественного доступа к информации и развлечениям.

Число домохозяйств, где есть возможность подключения услуг ШПД и КВТ Группы МТС в 2010 году

Услуги	Всего	В том числе FTTB
Широкополосный доступ в Интернет	4 656 275	2 722 107
Кабельное телевидение	6 027 003	2 378 785

Группа компаний МТС подготовила инфраструктуру и наработала опыт по агрегации трафика ШПД и обеспечению предоставления качественных услуг доступа в Интернет, которые будут содействовать дальнейшей работе по улучшению потребительских свойств сетей связи Компании.

Развитие магистральных сетей

Расширение магистральной инфраструктуры находится в постоянном фокусе внимания Компании, поскольку является одним из ключевых факторов предоставления качественных услуг. Наличие развитой магистральной инфраструктуры позволяет МТС сокращать операционные издержки, что в конечном итоге приводит к снижению стоимости услуг, предоставляемых с использованием магистрального ре-

Рекордная скорость передачи данных

В Украине МТС совместно с компанией Huawei успешно завершили тестирование нового решения для магистральных сетей оператора, построенного на базе оборудования DWDM. Мы достигли рекордной для Украины скорости передачи данных – 40 Гбит/с на одной волне, что позволило реализовать суммарную пропускную способность 1600 Гбит/с (в одной паре волокон – 40 волн) – рекордную для Украины. Данный эксперимент стал единственным проектом подобного рода, реализованным на территории страны.

сурса, для конечных потребителей. Использование собственных магистральных сетей дает возможность обеспечить максимальный уровень резервирования, что ведет к росту надежности связи, особенно в части междугородных и международных звонков и обслуживания в роуминге.
В 2010 году мы вели активную работу по развитию собственной магистральной инфраструктуры волоконно-оптических линий связи (ВОЛС). За год протяженность ВОЛС увеличилась на 3 512 км, составив 23,7 тыс. км. Благодаря реализации проектов развития магистральной инфраструктуры и присоединения компании «Евротел» на конец 2010 года общая протяженность магистральных ВОЛС МТС увеличилась до немногим менее 40 тыс. км. Значительное увеличение протяженности магистральных линий связи Компании позволило нам войти в первую тройку операторов России по такому показателю, как длина собственных магистральных каналов связи.

Модернизация инфраструктуры

Телекоммуникационная отрасль является одной из наиболее динамично развивающихся – технологии, считающиеся еще вчера передовыми и современными, уже завтра могут морально устареть. Мы убеждены, что для сохранения лидерства на рынке телекоммуникационных технологий и повышения качества предоставляемых услуг, наряду с развитием сети покрытия Компании, необходимо проводить своевременную модернизацию существующего оборудования и активно внедрять новые технологии.

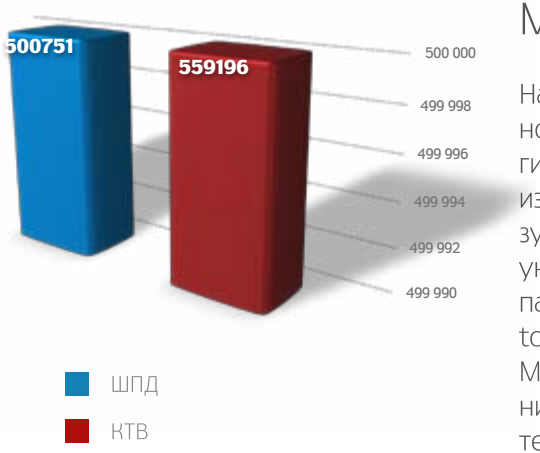
Модернизация 3G

В 2010 году одновременно с развитием магистральной инфраструктуры и расширением емкости сети 3G, мы модернизировали существующее оборудование сетей «третьего поколения» по технологии HSPA+ (High Speed Packet Access), что позволило значительно увеличить скорость передачи данных. К концу 2010 года пользователи услуг 3G всех регионах присутствия Компании получили возможность доступа в Интернет на скорости до 7,2 Мбит/с.
В отчетном году МТС начала тестирование и коммерческую эксплуатацию базовых станций, обеспечивающих скорость передачи 21 Мбит/с в Новороссийске и в ряде городов Беларуси. Кроме того, мы осуществили запуск базовых станций, обеспечивающих скорость 42 Мбит/с. Все эти работы призваны

сформировать задел для последовательного перехода на новые технологии уже в ближайшем будущем.

Модернизация сетей ШПД и КТВ

Модернизация сетей ШПД и КТВ в 2010 г., кол-во домохозяйств



Наряду с модернизацией сетей мобильного доступа в Интернет, мы уделяем серьезное внимание обновлению инфраструктуры фиксированной связи в российских регионах. Так, например, наша сеть региональных филиалов, обеспечивающая доступ клиентов к ШПД и кабельному телевидению, состоит из множества не связанных друг с другом сетей, построенных на различных технологиях и используя разное оборудование. Поэтому одной из главных задач Компании на ближайшие годы становится унификация инфраструктуры приобретенных сетей и состава услуг для наших абонентов. Сети Компании находятся в процессе реконструкции и приведения к единой целевой архитектуре FTTB (Fiber to the building) и технологиям HFC (Hybrid Fiber to Coaxial network) для кабельного телевидения и MetroEthernet для услуг ШПД. Эта работа позволит в конечном итоге повысить надежность функционирования сети, расширить спектр предоставляемых услуг и скорость доступа клиентов к интернет- и телевизионному контенту.

В рамках модернизации сети МГТС, ставшей частью Компании в результате интеграции с «Комстар-ОТС», в 2010 году мы приступили к реализации проекта по переводу абонентов на десятизначный набор телефонного номера за счет применения медиаторов плана нумерации – специального оборудования, обеспечивающего взаимодействие АТС с IP-сетями. Благодаря внедрению цифровых технологий мы сможем реализовать проект в сжатые сроки, без замены абонентского станционного оборудования. На конец 2010 года сеть МГТС была оцифрована на 68%, что открыло еще большему числу клиентов доступ к широкому спектру услуг: переадресации вызовов, цифровым АОН, доступу в Интернет со скоростью до 20 Мбит/с, IPTV без изменения существующих «стационарных» телефонных номеров.

Развитие протокола IP следующего поколения

Во всем мире активно внедряется новая версия протокола IP – IPv6, призванная решить проблемы предыдущей версии IPv4. Мы, следуя в ногу со временем, также внедрили новый протокол в магистральных сетях Компании на территории России. Протокол IPv6 развернут на всей магистральной сети «Комстар-Директ» в 2010 году.
Новый протокол реализует ряд улучшений и упрощений по сравнению со старым, в частности, предо-

HDTV в каждый дом

В 2010 году для абонентов в Подмосковье мы запустили телевидение высокой четкости (HDTV). Новый сервис включает в себя возможность просмотра ряда телеканалов, обладающих соответствующими техническими характеристиками вещания, в формате высокой четкости. Абоненты получают доступ к аудиовизуальному контенту в формате высокой четкости (фильмы, видеоклипы, ролики и т.д.) по запросу с помощью интерактивного пользовательского интерфейса. С октября 2010 года мы также предлагаем своим подмосковным абонентам услугу цифрового интерактивного телевидения, видеосвязь, а также возможность просмотра информационных порталов.

ставляет 128-битные адреса вместо 32-битных, что позволяет использовать открытые адреса для гораздо большего количества устройств в будущем и улучшать возможности маршрутизации. Внедрение нового протокола позволяет нашим клиентам использовать IP на все большем количестве мобильных устройств, устройствах домашней техники и т.д., тем самым решая проблему нехватки адресного пространства.

Интерактивное телевидение

Перспективным направлением деятельности Компании является предоставление услуги интерактивного интернет-телевидения (IPTV). Главные преимущества IPTV для пользователей заключаются в наличии широкого набора сервисов и его интерактивности (видео по запросу, «повтор ТВ», интерактивная контент-навигация по времени, названию, каналу, жанру). В Москве, где услугами IP TV пользуются более 120 тыс абонентов, в 2010 году мы организовали возможность просмотра IP TV не только с помощью специальной ТВ-приставки и телевизора, но и на экране персонального компьютера. Для пользователей услуги «СТРИМ ТВ на ПК» в Москве также была запущена услуга «Видео по запросу».
В 2010 году в регионах России мы подготовили инфраструктуру к групповой передаче трафика (multicast), наиболее широко используемой для эффективного предоставления услуг. При этом при строительстве сети мы учли опыт крупнейших мировых операторов, применяющих технологию IP/MPLS.

Развитие сетей четвертого поколения LTE

Следующим этапом развития беспроводной связи, которая позволит увеличить скорость передачи данных до 1 Гбит/с в условиях стационарного применения и до 100 Мбит/с в условиях обмена данными с мобильными устройствами доступа, является запуск технологии 4G (LTE). В России разрешения на использование нового стандарта связи пока отсутствуют, однако мы убеждены, что внедрение 4G неизбежно, а потому осуществляем тестирование и запуск новой технологии за рубежом в странах присутствия Компании.
LTE – это новое поколение мобильной связи, позволяющее обеспечить новые услуги при помощи ши-

[2] ЗАО «Комстар-Директ», 100% дочерняя компания «Комстар-ОТС» в 2010 году, на сети «Комстар-Директ» оказывались услуги высокоскоростного широкополосного доступа в Интернет и интерактивного IP TV под бредом СТРИМ.

Осваиваем новые технологии

В Москве МТС совместно с Huawei, мировым лидером в области решений для сетей связи следующего поколения, провели демонстрацию возможностей стандарта сотовой связи «четвертого поколения» в рамках 22-ой международной выставки телекоммуникационного оборудования, систем управления, информационных технологий и услуг связи «Связь-Экспокомм 2010». Посетители стенда Группы МТС могли сравнить скорость загрузки «тяжелых» мультимедийных файлов, например фильмов в формате HD, в сетях различных поколений. Кроме того, в сети LTE была протестирована работа таких сервисов как Video-on-Demand, VoIP, FTP-доступ и загрузка файлов, просмотр Интернет-страниц. В ходе демонстрации были достигнуты скорости загрузки свыше 70 Мбит/с на абонента.

рокополосной передачи данных. Эта технология является наиболее эффективным способом высокоскоростной передачи данных с оптимальным использованием спектра имеющихся частот. Благодаря возможности передачи большего объема данных за единицу времени абоненты могут пользоваться передовыми услугами: просматривать Интернет страницы, играть в режиме онлайн, просматривать и загружать видео, в том числе в формате HD на совершенно новом уровне.

В декабре 2010 года мы осуществили первый пилотный коммерческий запуск сети 4G в Армении. Запуск сети LTE в центре Еревана и административном центре Арабкир стал первым шагом на пути к полномасштабному развертыванию в стране сети 4G. Теоретическая пропускаемая способность сети составляет 150 Мбит/с по входящему каналу и 50 Мбит/с по исходящему каналу. Запуск 4G поставит Армению в ряд тех немногих стран, где используются технологии «четвертого поколения», кроме того, развитие сети сделает Армению более привлекательной с точки зрения развития инфраструктуры связи страной.

В 2010 году мы также запустили сеть 4G (LTE) в Узбекистане, доступную в центральной части Ташкента. В будущем мы планируем расширить зону покрытия сети 4G по всему Узбекистану.

Благодаря внедрению сетей нового поколения в Узбекистане и Армении мы получили уникальный опыт, которым в дальнейшем воспользуемся при развитии инфраструктуры на всех рынках присутствия Компании.

Внедрение инновационных сервисов

МТС развивает сотрудничество с ведущими российскими высшими учебными заведениями в сфере инновационных технологий. Мы также активно 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. В частности, 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

порталу Omlet.ru. Наши абоненты со своих телефонов могут также пользоваться мобильными версиями сайта МТС, сервиса «Интернет-помощник» и портала «МТС Бонус» без оплаты Интернет-трафика. В 2010 году мы выпустили на рынок ряд новинок, расширяющих возможности использования мобильных устройств нашими клиентами. Мы стали первой в России компанией, предоставляющей такие сервисы, как «Вторая память», «МТС-навигация», «Легкий платеж» и MMS-Daily.

МТС Онлайн

В 2010 году мы внедрили новую услугу «МТС Онлайн», позволяющую быть в курсе всех событий на своих страничках в любимых социальных сетях. В частности, услуга позволяет 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. В дальнейшем мы намерены расширять 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, 77,5% абонентов предварительно никак не сохраняют свои контакты. Сервис «Вторая память», доступный для наших клиентов с 2010 года, позволяет сохранять на удаленном сервере личные данные (в том числе контакты, фотографии, видео) и при необходимости восстанавливать данные 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 предоставление пошаговой навигации (turn by turn navigation). В 2010 году мы запустили 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.

Интерактивная витрина

МТС создала первую в России инновационную интерактивную витрину во флагманском салоне своей розничной сети в Москве. Интерактивная витрина представляет собой прозрачный сенсорный экран, с помощью которого посетители салона МТС могут получить информацию о продуктах и сервисах, представленных в салоне, просмотреть 3D-презентацию телефонных аппаратов, уточнить технические характеристики. Разработанный интерфейс позволяет не только получить исчерпывающую информацию о телефонах, но и сравнить схожие модели, выбрать товар по определенным параметрам и пр. Витрина, установленная во флагманском салоне МТС, является первой системой подобного рода в России, сочетающей программный комплекс и необходимое специализированное оборудование.

«Легкий платеж»

В 2010 году мы запустили новый сервис «Легкий платеж», предоставляющий возможность оплатить счет мобильного телефона, доступ в Интернет, фиксированную и IP–телефонию, ЖКУ и электричество со счета мобильного телефона. При этом стоимость совершения платежа составляет 10 рублей, 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 платёж 24 часа в сутки, причем дешевле, чем в терминалах, банкоматах или сберкассе.
В начале 2011 года в рамках проекта «Легкий платеж» была реализована возможность для абонентов совершать перечисление средств в пользу благотворительных фондов. Эта услуга сейчас освобождена от комиссий и дополнительных сборов.

Услуга MMS–Daily

В конце 2010 года мы запустили услугу MMS–Daily, позволяющую абоненту путем набора короткой USSD–команды узнавать о последних новостях по интересующим его тематикам (спорт, культура, экономика, автомобили и т.д.). Новый 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.

Использование технологии ГЛОНАСС – Телематика

МТС реализует проекты по внедрению M2M–сервисов в России и странах СНГ. Сегодня эти сервисы находятся на первоначальном этапе развития – ими пользуются около 0,5% абонентов Компании (в Москве этот показатель достигает 1%). Общее количество подключенных машин по нашим оценкам составляет порядка 1,2–1,5 млн устройств. Однако пример развития M2M в других странах позволяет делать оптимистичные прогнозы – по данным исследовательского агентства Berg Insight, в Европе средняя доля клиентов M2M–услуг в структуре абонентской базы мобильных операторов равняется 2,4%. Мы убеждены, что широкое внедрение M2M–сервисов в инфраструктуру городских хозяйств может стать мощным стимулом модернизации, и как следствие, повысить эффективность работы и

«ЭРА ГЛОНАСС»

В рамках проекта интеллектуальной транспортной системы в Рязани реализуются мероприятия экстренного реагирования при авариях, в частности, проект «ЭРА ГЛОНАСС». По сути, проект является аналогом системы eCall, позволяющей определять местонахождение телефона, с которого был получен сигнал о помощи, путем триангуляции, предполагающей измерение удаленности телефонного аппарата от расположенных поблизости базовых станций сотовой связи на основе оценки задержки при обмене данными. Основной задачей проекта «ЭРА ГЛОНАСС» мы видим спасение жизней людей во время чрезвычайных ситуаций.

«Умная остановка»

Комплексная информационная система «Умная остановка», впервые внедренная МТС в Рязани, позволяет значительно повысить качество обслуживания пассажиров наземного общественного транспорта за счет обеспечения их актуальной информацией о расписаниях, маршрутах и графиках движения пассажирского транспорта. Внедрение системы обеспечивает безопасность в случае возникновения чрезвычайных ситуаций за счет видеомониторинга остановки и прилегающих к ней территорий, а также возможности незамедлительно сообщить о происшествии в службы экстренного реагирования с помощью «тревожной кнопки». Одним из элементов проекта стало оснащение остановок общественно транспорта информационным табло.

«Безопасный автобус»

Угроза возникновения чрезвычайных и криминальных ситуаций на пассажирском транспорте, в том числе и террористических актов, по-прежнему остается высокой. В рамках решения данной проблемы в России при участии МТС реализуется программа «Безопасный автобус» (в Рязани) по внедрению элементов интеллектуальной транспортной системы, позволяющих обеспечить максимальную безопасность пассажиров. Каждый автобус оснащается мониторинговым оборудованием – видеокамерами, датчиками учета пассажиропотока и задымления в салоне, а также скрытой «тревожной кнопкой» в кабине водителя.

сэкономить муниципальные бюджеты. В течение ближайших пяти лет, по самым скромным нашим оценкам, число пользователей M2M-сервисов МТС в России превысит 3 млн.
В рамках внедрения M2M-сервисов мы осуществляем проекты по мониторингу городского автотранспорта в ряде городов России: сегодня системы мониторинга городского автотранспорта с использованием технологий МТС действуют в Красноярске, Самаре, Брянске, Ярославле и Рязани. В ряде регионов Центрального федерального округа мы реализуем проекты с использование M2M-сервисов совместно с Управлением внутренних дел, предназначенные для определения местоположения патрульных автомобилей во время несения службы. Аналогичный сервис также лежит в основе автоматизированной навигационно-диспетчерской системы управления выездными бригадами скорой помощи в Москве – порядка 850 автомобилей столичной скорой помощи оснащены мобильными терминалами и обслуживаются через сеть МТС.
В 2010 году мы получили первые результаты реализации совместного с «M2M Телематика» пилотного проекта по автоматизированному мониторингу городского транспорта с помощью технологии ГЛОНАСС, реализованного в Рязани. В рамках проекта терминалами ГЛОНАСС были оборудованы 700 автомобилей, в общей сложности было охвачено 80% общественного транспорта города и 30% коммерческого транспорта. В 2010 году активно оснащался пассажирский транспорт, осуществляющий перевозки по пригородным и междугородним маршрутам регулярного сообщения.

С момента запуска проекта в апреле 2009 года к середине 2010 года мы сумели добиться следующих преимуществ интеллектуальной транспортной системы на базе ГЛОНАСС:

- Повышение регулярности движения пассажирского транспорта до 99,9%;
- Экономию на горюче-смазочных материалах до 25%;
- Повышение оперативности реагирования экстренных служб (в частности, бригады скорой помощи в Рязани стали прибывать на 10% быстрее);
- Повышение безопасности транспортировки;
- Существенное снижение эксплуатационных издержек автопарка;
- Оптимизация логистики.

Система мониторинга также способствует снижению издержек за счет оптимизации маршрутов движения транспорта, отслеживания скоростного режима движения автомобиля, снижения непроизводственных расходов предприятия на топливо при использовании транспорта в личных целях.
В 2011 году оборудованием ГЛОНАСС планируется оснастить более 1000 единиц коммерческого транспорта Рязани и Рязанской области.

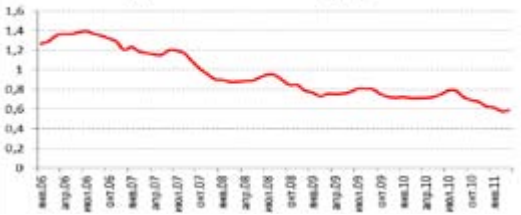


ДОСТУПНОСТЬ СВЯЗИ

Наш бизнес социален по своей сути – телефонная связь и Интернет являются неотъемлемой частью жизни миллионов людей. Общество предъявляет к операторам связи все более высокие требования, ведь даже кратковременные сбои отражаются на жизнях тысяч людей, теряющих связь с близкими, коллегами и друзьями, 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

Динамика APPM (средняя стоимость 1 минуты разговора), руб.



Мобильная и фиксированная телефонная связь

Мы постоянно работаем над внедрением привлекательных для абонентов тарифных планов для услуг как мобильной, так и фиксированной связи. Компания регулярно выпускает на рынок новые предложения, расширяющие возможности наших 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. Наши усилия в области снижения стоимости услуг мобильной связи дают свои результаты. С 2006 по 2011 годы средняя стоимость минуты разговора (APPM) сотовой связи в сетях Компании в России снизилась на 46%.

Изменение средней стоимости минуты разговора в России, 2006–2010 гг.

	2006	2007	2008	2009	2010
Среднегодовой APPM, руб.	1,33	1,11	0,89	0,76	0,72
Изменение APPM год к году, %		–17%	–20%	–14%	–6%
Изменение APPM год к 2006 году, %		–17%	–33%	–42%	–46%

Одно из важнейших направлений нашей работы — разработка адресных тарифов, оптимально учитывающих интересы различных групп населения, в том числе социально незащищенных. МТС запускает

специальные тарифные программы для студентов, жителей градообразующих предприятий, дачников, военнослужащих и многих других групп населения. В результате адресного подхода к разработке предложений абоненты получают возможность 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 России для ряда групп абонентов мы также предлагаем льготные тарифы, например:

- **тарифный план «Ветеран»** – ветеранам ВОВ ежемесячно предоставляется пакет из 100 бесплатных минут (внутрисетевая связь и городская), а также льготная стоимость звонков внутри сети;
- **тарифный план «Социальный Онлайн»** – для образовательных учреждений, согласно которому ежемесячно предоставляется бесплатный пакет Интернет-трафика объёмом 1Гб.

В России мы также ввели специальные тарифы для особых случаев и переформатировали некоторые из них, например, тарифный план «Классный», предназначенный специально для детей. Тариф позволяет звонить на «любимые» номера родителей даже при нулевом счете и ограничивает возможности использования Интернет-сервисов для взрослых при использовании мобильных телефонов.
В странах присутствия Компании мы также работаем над тарифной политикой, стремясь сделать связь более доступной для населения.
В Узбекистане мы последовательно снижаем стоимость голосовой связи, запуская новые тарифные планы с низкой повременной стоимостью, а также обновляя существующие тарифные предложения с целью снижения стоимости голосовой связи. С 2006 по 2010 гг. средняя стоимость минуты разговора снизилась с $0,024 до $0,008 долларов США.
В Туркмении помимо оптимизации тарифных предложений мы ввели опции, позволяющие снизить стоимость минуты: услугу «Номера МТС», предоставляющую 50%-ную скидку на звонки внутри сети, услугу «Ночи напролет», позволяющую абонентам звонить ночью по льготным ценам, а также услугу «Воскресный день», предоставляющую 50%-ную скидку на звонки внутри сети в воскресные дни. Средняя стоимость минуты разговора за четыре года снизилась с $0,20 до $0,02 долларов США.
В Армении в 2010 году мы запустили ряд тарифных планов с низкой повременной стоимостью и сервисы в промо вариантах. Мы также ввели специальный тарифный план «1000 и 1 SMS» для абонентов, имеющих ограничения речи и слуха. Данное предложение предоставляет абонентам возможность заполнить нехватку голосового общения посредством SMS-сообщений. В Армении с 2008 по 2010 гг. средняя стоимость минуты разговора снизилась с $0,067 до $0,029 долларов.

Бесплатная связь ветеранам

В честь 65-летия Великой победы специально для ветеранов ВОВ в период с 1 по 31 мая 2010 года МТС провела акцию «9 мая», включающая в себя информационную поддержку ветеранов, участвующих в параде в Москве. Мы обеспечили всех участников телефонами МТС-236, подключенных к льготному тарифному плану «Ветеран», бесплатной роуминговой связью на период нахождения в Москве и провели акцию «Звонок однополчанину», позволившую каждому ветерану сделать 3 бесплатных звонка в любую точку мира.

Ответственная тарифная политика МГТС

В 2010 году мы объявили о повышении тарифов МГТС на услуги местной телефонной связи с 1 января 2011 года. Повышение происходило в соответствии с приказом Федеральной службы по тарифам РФ. В среднем увеличение тарифов на услуги местной телефонной связи для абонентов — физических лиц и юридических лиц – составило 9,2%, что соответствует темпам роста инфляции в России. Вместе с тем, в конце 2010 года МГТС снизила тарифы на предоставление доступа к сети местной телефонной связи в среднем на 9,9%.

Роуминг

В 2010 году существенным для всех операторов сотовой связи стал вопрос ценообразования на услуги связи в роуминге: Федеральная антимонопольная служба России признала цены «большой тройки» завышенными при роуминге в странах СНГ и при внутрироссийском национальном роуминге. Мы, являясь социально-ответственной Компанией, снизили тарифы на национальный роуминг для своих абонентов: к концу 2010 года стоимость минуты разговора снизилась более чем в три раза с 59 руб. до 17 руб., а в странах присутствия МТС – с 59 руб. до 33 руб. Мы убеждены, что наши клиенты не должны переплачивать за услуги связи не только в странах присутствия Компании, но и по всему миру – тарифная политика МТС позволяет нашим абонентам постоянно оставаться на связи за рубежом по разумной цене.

В отчетном периоде мы стали единственным оператором в России, предлагающим бесплатные входящие минуты в международном роуминге и внутрисетевом роуминге с услугами. Мы также запустили услуги, удешевляющие общение по мобильному телефону. Например, в России для внутрисетевого роуминга мы ввели услугу «Везде как дома», для международного роуминга услуги «Мир без границ» и «Go-Go-Роуминг». К середине 2011 года число пользователей опций «Везде как дома» и «Мир без границ» достигло 1 млн. человек (каждой), что свидетельствует об огромном спросе на наши услуги и их популярности. Мы на протяжении последних лет постепенно снижали стоимость минуты разговора в роуминге для наших абонентов.

В 2010 году мы также стали первой российской компанией, запустившей онлайн тарификацию GPRS по всему миру, что позволило нашим клиентам своевременно узнавать о стоимости услуг и расходах на сотовую связь в роуминге, а также контролировать свои расходы в роуминге. Летом 2010 года мы запустили информирование абонентов о тарифах в роуминге в стране пребывания, а также о том, что тарифицироваться их звонки и интернет-трафик могут с задержкой. Подобный подход помогает клиентам избежать получения астрономических счетов за связь. В марте 2011 мы предложили новый сервис – предоставление услуг связи в роуминге в кредит, что иногда является единственной для абонента возможностью осуществить звонок или отправить сообщение из-за рубежа.
МТС также работает над снижением стоимости услуг роуминга в странах присутствия Компании. Например, в Армении в 4-м квартале 2010 года была запущена новая система тарифов услуг в роуминге. Все страны были разделены на несколько зон, в каждой из которых действует единый тариф на услуги в роуминге.

Изменение APPM (средняя стоимость 1 минуты разговора) в роуминге для российских абонентов, 2009–2010 гг.

	2009	2010
Изменение APPM год к году, %	–18%	–6%

Тарифы на услуги доступа в Интернет и кабельного ТВ

Компании группы «Комстар–ОТС», в 2010 году входившей в МТС и в апреле 2011 года завершившей присоединение, во всех регионах присутствия ведут тарифную политику, в том числе направленную на снижение цифрового неравенства. Сегодня в регионах России доступ в Интернет для пользователей часто обходится дороже, чем в Москве, что связано с необходимостью обращаться к услугам сторонних операторов для передачи трафика. Являясь одним из крупнейших операторов доступа в Интернет и услуг телевидения, Компания старается вводить оптимальные по цене условия тарифов, регулярно улучшая при этом скоростные характеристики (то есть, повышая скорости доступа в Интернет). Кроме того, мы проводим акции, направленные на снижение стоимости услуг. Так, например, в июле 2010 года «Комстар–Регионы» запустил федеральную программу «Бонус+» для абонентов кабельного телевидения и широкополосного доступа в Интернет среди физических лиц во всех городах присутствия компании. Программа предусматривает бонус в виде дополнительных средств на абонентский счет для оплаты последующих услуг в размере до 15% от внесенной предоплаты. В отдельных регионах также проводились акции, связанные с существенным временным снижением стоимости Интернета. Например, в Екатеринбурге «Комстар–Регионы» в конце лета 2010 года предложил своим абонентам кабельного телевидения возможность два месяца пользоваться услугой высокоскоростного доступа в сеть Интернет (ШПД) по символической цене 1 рубль в месяц.

Информационная поддержка клиентов

Наша политика в отношении информирования клиентов выражается в максимальной открытости и доступности любых данных о тарифах и условиях обслуживания, а также в индивидуальном подходе к их пожеланиям в отношении способов получения данных от Компании. В МТС ведется работа, направленная на повышение эффективности информирования, понятности и прозрачности коммуникаций с абонентами. Мы создаем для клиентов новые удобные и простые сервисы по получению информации.

Так, в конце 2010 года в Москве запущен сервис «Ваш лучший тариф», позволяющий клиентам ориентироваться в условиях тарифа и подключаемых опциях. Используя этот сервис, абоненты могут выбрать параметры тарифа, опции для подключения и посмотреть, как изменятся при этом условия тарифа.
Наши абоненты регулярно получают как информацию о новых тарифах и услугах, так и полезные подсказки по таким темам, как: оптимизация тарифа, уточнение набора подключенных опций, контроль баланса, подключение и отключение услуг, способы пополнения счета в роуминге, возможности при нулевом балансе, местоположение ближайших салонов МТС, пополнение счета без комиссии и прочие. Об изменениях в рамках своего подключения наши клиенты получают персональное SMS-уведомление. 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 в Компании, новым акциям и услугам, уникальным предложениям в Контактном центре МТС любым удобным способом: позвонив по единому телефонному номеру, направив sms- или mms- сообщение, написав письмо по электронной почте, воспользовавшись сервисами Web-chat или «Видео-консультация». Справочно-информационную и техническую поддержку клиентов МТС оказывают более 4 тыс. специалистов в семи Контактных центрах, обрабатывающих порядка 77 млн. обращений в год.
В 2010 году мы активно развивали сервисы самообслуживания. Например, сервис «Интернет-помощник», позволяющий из любой точки мира получать доступ к своему счету, подключать новые услуги, узнавать состояние счета, менять тарифные планы, настраивать любимые номера и совершать другие операции, не отходя от компьютера. В отчетном периоде мы также внедрили новый бесплатный сервис «SMS-Помощник», позволяющий быстро управлять услугами МТС при помощи sms-сообщений, а также развили сервисы «Мобильный Помощник» и «Мобильный Портал». При использовании сервиса «Мобильный Помощник» абонент получает возможность оплачивать ряд услуг с мобильного телефона, контролировать пополнение счета, проверять баланс, сверять сумму и дату платежа, блокировать и снимать добровольную блокировку своего номера и совершать другие операции. Сервис «Мобильный Портал» позволяет клиенту совершать множество операций, которые раньше требовали визита в салон-магазин МТС или звонка в Контактный центр: теперь абоненту круглосуточно доступны информационные и развлекательные контент-услуги, в том числе быстрый поиск полезной информации (погода, курсы валют, адреса и время работы магазинов и учреждений, новости).
В Узбекистане, Туркменистане и Армении политика Компании в области информирования клиентов направлена на максимальную прозрачность тарификации предоставляемых услуг связи. При запуске новых тарифов и услуг, информация размещается на официальных сайтах МТС www.mts.uz, www.mts.tm,

www.mts.am и в СМИ. Абоненты также получают уведомление через каналы SMS и USSD (в Армении также через канал IVR). При этом при любом изменении условий тарификации и стоимости услуг связи, информация об этом размещается заранее.

Монобрендовая розничная сеть МТС







Мы убеждены, что для того, чтобы обеспечить высокое качество обслуживания, понимать потребности клиента и своевременно реагировать на изменения в его предпочтениях, необходимо быть к нему как можно ближе. С этой целью с 2009 года мы начали развивать собственную розничную сеть, которая сегодня является одним из ключевых каналов коммуникации и обслуживания абонентов. В 2010 году сеть развивалась сразу по нескольким направлениям – появилась линейка брендированных телефонов, сервисы в финансовой сфере, позволяющие клиентам погашать кредиты, осуществлять денежные переводы по России и в СНГ, оплачивать платежи ЖКХ и штрафы ГИБДД.

По состоянию на 31 декабря 2010 года количество салонов под брендом МТС превышало 3500, расположенных в 880 городах России. В ближайшие годы мы планируем дальнейшее развитие сети, при этом особое внимание уделим открытию новых флагманских салонов, разработанных в партнерстве с компанией Vodafone. Подобные салоны имеют удобные открытые выкладки телефонов и других гаджетов,



продуманный дизайн и расположение сервисов. В 2010 году в России работало около 40 флагманских салонов: при этом ежемесячно его посещает в 2 раза больше покупателей, чем в среднем по нашей розничной сети.

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

Мы убеждены, что наша монобрендовая сеть более удобна и комфортна для клиентов, а потому будет пользоваться все большей популярностью. Уже сейчас качество новых абонентов, подключенных через собственную сеть, как по сроку жизни в сети, так и по ARPU (средняя выручка на одного клиента), выше по сравнению со всеми остальными каналами продаж.

Производство собственных устройств связи

Доступные современные устройства связи

В 2010 году мы запустили первый на российском рынке смартфон под собственным брендом – МТС 916. В устройстве, работающем на ОС базе Android версии 2.1, предустановлены такие приложения, как МТС Навигатор, МТС Каталог (МТС Лучшее), Red Box и JDrive. Смартфон также снабжен GPS-приемником, WiFI и 3.2-мегапиксельной камерой.

Мы стремимся повысить доступность связи, сделав ее как можно более комфортной для максимального числа абонентов. Предоставление недорогих функциональных брендированных устройств МТС является одним из способов добиться этой цели.

Еще в 2009 году мы запустили собственную линейку бюджетных телефонов под брендом МТС. Всего в линейке телефонов МТС в 2010 году были представлены 11 моделей, причем первая бюджетная МТС-236 оказалась настолько востребованной, что уже продается не только в России, но в Армении и Украине. Обладая функционалом и качеством телефонов-аналогов ведущих глобальных брендов, наши устройства на 20–25% дешевле.

Подобный подход к ценообразованию собственных телефонов позволяет нашим клиентам пользоваться недорогими и функциональными устройствами связи. Более того, наши телефоны более удобны, поскольку адаптированы для использования операторских продуктов: в телефонах МТС предустанов-



лены такие сервисы, как Вторая память, Мобильная почта, Opera mini, приложение мобильных платежей «Легкий платеж», GPS – навигация и другие.

В 2010 году мы также запустили программу Trade-in для телефонов, продаваемых под брендом МТС. Она выгодно отличается от других предложений на рынке тем, что в розничной сети МТС реальная стоимость сдаваемого телефона заранее зафиксирована: через 9 месяцев, но не позднее 12 месяцев с момента покупки он принимается на обмен за 50% от цены покупки. Чтобы принять участие в акции, необходимо приобрести брендированный телефон МТС в любом из магазинов МТС по всей России.
Мы стремимся сделать пользование сетью Интернет для наших абонентов максимально удобным и технически несложным. В наших магазинах можно также приобрести комплекты «МТС Коннект», состоящие из брендированного модема и сим-карты. При этом абонент также получает месяц безлимитного Интернета в подарок. Все модемы протестированы и настроены таким образом, чтобы гарантировать нашим клиентам бесперебойную работу в сети МТС. Компания также предоставляет возможность получить оборудование в аренду при подключении к широкополосному доступу к Интернету дома или в офисе через услугу «Домашний Интернет». При подключении к услуге абоненты получают в аренду WiFi роутер МТС.

Интернет-магазин



С 2010 года мы начали активно развивать Интернет-магазин МТС, позволяющий нашим абонентам получать товары и услуги Компании, не отходя от компьютера. В ноябре мы запустили проект «Самовывоз по РФ», что позволило доставлять товар в любой офис продаж по всей стране, где клиенту удобно самостоятельно забрать товар. В конце 2010 года самовывоз стал доступен в 546 городах России по сравнению с 8 городами годом ранее. Ассортимент доступных товаров в Интернет-магазине в отчетном периоде значительно расширился. Теперь помимо телефонов и SIM-карт продаются планшеты, навигаторы и фотоаппараты. Наши клиенты по достоинству оценили удобство пользования виртуальным магазином МТС: среднее количество заказов через всемирную паутину в 2010 году достигло 200 в день, при этом проблем со своевременной доставкой заказов не отмечалось.



БИЗНЕС В ИНТЕРЕСАХ КЛИЕНТА

МТС, являясь одним из крупнейших операторов российского телекоммуникационного рынка, полностью осознает свою ответственность перед клиентами. Мы строим отношения с абонентами на основе постоянного контроля качества связи и обслуживания, предоставляя им исключительно безопасный и легальный контент, а также соблюдая конфиденциальность персональных данных. Мы в полной мере ответственно осуществляем нашу маркетинговую и рекламную деятельность, придерживаясь норм этического ведения бизнеса.

Безопасный доступ



МТС является социально ответственной компанией, а потому озабочена решением проблемы распространения вредоносного контента. Мы стремимся оградить своих пользователей от возможных сетевых угроз как техническими, так и информационно-просветительскими методами. Мы также обеспечиваем наших клиентов только безопасными прикладными сервисами: антивирусами, программами родительского контроля и т. д., и проводим разъяснительные и просветительские работы, направленные на развитие знаний наших пользователей о правилах поведения в Интернете и полезных возможностях Глобальной сети.

Полезный и безопасный контент в Интернет

Группа МТС стала одной из первых российских компаний, начавших целенаправленную работу по защите интернет-пользователей от потенциальных угроз, провозгласившей безопасность абонентов одним из ключевых приоритетов корпоративной социальной политики. Формально провайдер, предоставляющий канал доступа в Сеть, не несет ответственность за характер передаваемой информации, однако мы заботимся о своих клиентах, а потому предлагаем такие технологические решения и услуги, которые дают абонентам инструменты добровольного контроля доступа к Интернету и защиты от нежелательного контента.

Так, с 2009 года в Группе МТС последовательно реализуется программа «Безопасный Интернет. Полезный Интернет», основными задачами которой являются:

- внедрение в Сети технологий и сервисов защиты клиентов от нежелательной информации, угрозы мошенничества, вирусов и спам-атак;
- информирование общественности о полезных возможностях Сети и потенциальных Интернет-угрозах, безопасном пользовании Интернетом;
- обеспечение доступа населения к глобальным информационным ресурсам и практическая помощь гражданам в безопасном использовании возможностей Интернета;
- формирование дружественной коммуникационной среды – выработка этического кодекса поведения в Сети и свода правил сетевой безопасности для различных целевых групп, в том числе детей, родителей, педагогов и т. д.

В рамках развития этой программы в 2010 году мы на бесплатной основе внедрили во все интернет-тарифы МГТС сервис «Родительский контроль», позволяющий родителям составлять недельное расписание доступа в Сеть для детей, отмечать время блокировки в соответствии с рекомендациями педиатров, педагогов и психологов. В Москве пользователям «Домашнего Интернета МТС» доступна по подписке разработанная в сотрудничестве с компанией F-Secure антивирусная программа с функцией родительского контроля — современный продукт для защиты персонального компьютера от всех видов сетевых угроз (вирусного и шпионского ПО, хакеров, фишинга и т. д.). В мае 2010 года у пользователей нашего фиксированного Интернета в Москве, благодаря новому сервису «Переключаемые профили», появилась возможность самостоятельной фильтрации входящего трафика и блокировки определенных портов и IP-протоколов, что гарантирует установленную пользователем степень защиты от нежелательного контента.
Сервис бесплатной антивирусной защиты был также внедрен ЗАО «КОМСТАР-Регионы» в ряде городов России, в том числе Саратове, Перми, Ижевске и Екатеринбурге. Во всех сетях связи используются современные технологии защиты от спама и телеком-мошенничеств (фрода), а также защиты ТВ-контента.
В рамках популяризации полезных возможностей и сервисов Интернета в 2010 году мы стали официальным партнером Форума безопасного Интернета – поддержанной Минкомсвязи России основной публичной площадки по этой теме.
С 2009 года мы осуществляем поддержку горячей линии фонда «Дружественный Рунет» по приему сообщений о распространении детской порнографии в Сети. Также Группа МТС является партнером

Год безопасного Интернета

В 2010 году в России в рамках Года безопасного Интернета, объявленного рядом отраслевых организаций под эгидой Минкомсвязи, при непосредственном участии компаний Группы МТС начался процесс самоорганизации отраслевого сообщества по противодействию распространению нелегального контента и защите детей и подростков в Сети. В итоге был принят ряд рамочных документов идеологического характера, в том числе Хартия операторов связи России по борьбе с детской порнографией (Хартия – 2010), а также декларация «За безопасность детей и молодежи в Интернете», призванная консолидировать усилия заинтересованных сторон в развитии безопасной и комфортной интернет-среды.

Дети и Интернет

В 2010 году мы провели очередной, четвертый детский творческий онлайн-конкурс «Интернешка», главными целями которого стало повышение безопасности несовершеннолетних пользователей сети Интернет и мобильной связи, повышение интернет-грамотности детей, создание условий для их интеллектуального развития, выявление и развитие у учащихся творческих способностей и инфокоммуникационой культуры. В рамках «Интернешки» был реализован ряд мероприятий: творческие конкурсы и интернет-олимпиада. На этот раз конкурс стал международным – в нем смогли принять участие дети в возрасте от 6 до 17 лет, проживающие не только в России, но и на территории стран ближнего и дальнего зарубежья. По итогам конкурса были определены 138 победителей, получивших призы от партнеров конкурса и памятные дипломы от Детского Фонда ООН (ЮНИСЕФ).

всероссийской линии помощи «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. В 2010 году было проведено свыше 1400 консультаций, за это время психологи горячей линии успели ответить более чем на 500 звонков. К концу 2010 года мы получали порядка 70 звонков ежемесячно. Анализ типов звонков и сообщений, поступивших на линию помощи, показал высокую востребованность психологической и информационной поддержки жителями не только Москвы и Московской области (54% звонков), но и других регионов (46% звонков).

Мы придаем особое значение формированию общественного мнения и информированию пользователей посредством вовлечения аудитории в творческие конкурсы на тему безопасного использования Интернета.

Мы также поддерживаем отраслевые инициативы и общественные движения, направленные на консолидацию усилий государства и бизнеса, решение актуальных задач по профилактике и борьбе с правонарушениями в Сети и оказанию помощи пользователям, столкнувшимся с противоправными действиями и негативным контентом в Интернете. Наша позиция заключается в развитии идеологии социальной ответственности операторов в области безопасного Интернета, в частности распространении услуг и сервисов индивидуальной защиты пользователей в регионах, внедрении эффективных контентных фильтров, установлении специальных «детских» тарифов на Интернет, расширении информационной и консультационной поддержки на базе линии помощи и реализации образовательных программ для детей и популяризации правил «безопасной связи».

Компания проводит работы по созданию системы контроля вредоносных программ и опасного контента при предоставлении услуг конвергентной мобильно-фиксированной связи (FMC). Кроме того, мы вводим ряд обновленных услуг по безопасности для абонентов: WEB контроль, управляемый VPN, АнтиСПАМ, АнтиVIRUS, AntiDDoS.

Борьба с мошенничеством

SMS-мошенничество

В 2010 году в России были отмечены всплески SMS-мошенничества в отношении клиентов всех операторов мобильной связи. Чтобы ограничить действия злоумышленников, МТС разработала и запустила комплексную федеральную программу по борьбе с мобильным мошенничеством, что позволило значительно сократить случаи противоправных действий применительно к нашим абонентам. В частно-



14 КИРОВ ГОРЯЧАЯ ТЕМА

Как защититься от мобильного обмана?

Советы читателям дают эксперты «АиФ-Вятка»

Тема мобильного мошенничества сегодня одна из самых актуальных. Редакция завалена с подобными жалобами! Кто-то среди ночи получил sms «Мама, я в беде, нужны деньги», кому-то пообещали приз в миллион рублей.

Чтобы разобраться, кто стоит за этими аферами и как не стать жертвой обмана, «АиФ-Вятка» организовала круглый стол. Свой многим известную специалистам — пресс-службы МВД России по Кировской области, начальнику отдела по УВД Кировской области Валерия ГАЛУШКО, начальнику отдела «К» УВД Кировской области Валерия ГАРАЕВА и врачу-психотерапевту Елене ЖУЧКОВОЙ.

– Часто ли УВД сталкивается с мобильным мошенничеством и какое за них предусмотрено наказание?

Валерий Тарасович: В Кировской только в прошлом году возбуждено около 40 уголовных дел по фактам мошенничества с причинением материального и морального ущерба. В феврале было четыре обращения (и все - от пожилых людей!), кто сообщил, что близкий человек попал в беду. Недавно в Уржуме у двух пенсионеров обманом выудили по 10 тысяч. Большинство звонков идёт из мест лишения свободы и других регионов. Деньги просят передать через таксистов, вызвать переводчика. В прошлом году мошенники звонили из Коми, сейчас - из Новосибирска. Максимальная сумма, которую мне пересели, — 350 тысяч рублей. Наказание за такие преступления – до 8 лет лишения свободы. В конце 2009 г. два жителя Республики Коми осуждены на срок более 8 лет.

Какие психологические приёмы используют мошенники и как нужно себя вести в подобных ситуациях?

Елена Жучкова: Конечно, любой будет в панике, если ему позвонить ночью и сказать, что кто-то из близких в беде. Куда бежать? Что делать? А тут предлагают реальный способ, как решить проблему: нужно отдать деньги. Мошенники – прекрасные психологи. Они по голосу чувствуют, можно манипулировать человеком или нет. Если он верится, начинают разыгрывать спектакль. Психологи, как правило, легче поддаются давлению, ведь они не могут быстро и объективно оценить ситуацию. В любом случае, не торопитесь и не поддавайтесь эмоциям. Переложите тому человеку, убедитесь, всё ли у него в порядке. А дальше - действуйте по ситуации.

– Но ведь кроме схемы, когда мошенники пытаются играть на родственных и дружеских чувствах, есть и другие. Допустим, человек получил sms: «Вы выиграли автомобиль, перезвоните по такому-то номеру», а потом с его счета снимают деньги.

Евгений Галушко: Сегодня одна из распространённых форм мобильного мошенничества – введение гражданина в заблуждение, связанное с контент-услугами. К ним относятся сервисы по коротким номерам (мелодии, картинки, заставки, полезные и развлекательные приложения, голосование за любимую команду и т. д.), которые предоставляют контент-провайдеры. Сами по себе контентные услуги – сервис полезный, позволяющий расширить возможности мобильного телефона. Но не все контент-провайдеры действуют честно. Они могут не сообщать, что sms стоит 10 рублей, но за деле, чтобы получить нужный нам сервис, надо послать еще три sms, но уже... по 300 руб.

– Некоторые считают, что сотовые операторы сами участвуют в обмане...

Евгений Галушко: Это заблуждение. Во-первых, мы, как никто, заинтересованы в лояльности абонентов и нам важно, чтобы пользование услугами МТС было связано только с приятными моментами. Во-вторых, мошенники разрушают действующий рынок, например, мобильного контента – люди боятся и перестают пользоваться дополнительными услугами, что негативно отражается на операторах. В феврале 2010 года компании «МТС» первой из мобильных операторов запустила комплексную программу по противодействию мобильному обману, которая защищает наших абонентов. Программа включает в себя информирование абонентов о схемах мошенничества и способах противодействия, ужесточение ответственности контент-провайдеров, а также ряд инновационных технических решений.

МТС единственный из операторов запустил услугу «Инфоконтент», которая дает абоненту возможность уточнить стоимость услуг, предоставляемых по sms- и mms-запросам на короткие номера. Для этого нужно бесплатно отправить сообщение со словом вопроса на тот короткий номер. В ответ вы получите информацию о РЕАЛЬНОЙ стоимости услуги, которой вы пользуетесь, оказывающий эту услугу.

– Если выяснится, что провайдер обманывает абонентов, как вы его накажете?

Евгений Галушко: Когда мы получаем информацию, что под видом контент-провайдеров действуют мошенники, мы можем блокировать оказание ими услуг. Кроме того, провайдера ждут жёсткие штрафные санкции. По итогам недавней проверки деятельности контент-операторов нами были выставлены штрафы на сумму более 10 млн. руб. По 14 коротким номерам услуги приостановлены. В марте этого года мы введем новую интеллектуальную платформу, которая позволит нам полностью контролировать услуги, которые оказывают контент-провайдеры. Мы сможем оперативно блокировать спамерские номера.

– А как мошенники получают доступ к базам данных сотовых операторов?

Евгений Галушко: Они их и не получают! Люди ведут оставляют свои номера телефонов – в гостиницах, магазинах, в газетных объявлениях. А мошенники этим пользуются и имеют методики перебора номеров. Как правило, это происходит в ручном режиме.

– Сейчас повсюду рекламируют услугу «sms-переводчик». Нельзя ли определенно перевести с помощью этой услуги?

Евгений Галушко: Нет. Все sms-трюки и sms-переключатели – ещё один способ обмануть доверчивых граждан. Они не дают доступ к переписке и персональным данным. Человек отправляет sms на указанный номер. Ему в ответ приходит загадочное, которое вызывает не реальные тексты sms, а общие, стандартные – «Как дела?», «Когда увидимся?».

Записала Татьяна КАЛИНИНА
Фото Елены ВАДЕЕВОЙ

Техника безопасности

- Если вы не уверены в достоверности информации о стоимости услуги, отправьте её с помощью услуги «Инфоконтент» (только для абонентов МТС). Отправьте наш вопрос на номер и в ответ получите достоверную информацию о стоимости услуги.
- Перед тем как воспользоваться заинтересовавшей вас услугой, внимательно изучите правила её предоставления. Если выяснится, что нужно отправить несколько sms, лучше откажитесь от заказа услуги.
- Если с вам обращается знакомые из контакт-листа популярной социальной сети или с незнакомого номера с предложением положить деньги на телефон или проголосовать в каком-нибудь конкурсе, отправив sms-сообщение, то перед отправкой sms на указанный вам короткий номер обязательно уточните информацию у отправителя.
- Будьте внимательны, оставляя телефон при заполнении анкет в магазинах и Интернете. Не делайте этого без особой надобности. Ваш телефон может попасть в базы мошенников.

ВОПРОС - ОТВЕТ

Подсчитали - прослезились

Сын играл в игру «Кто хочет стать миллионером» на каком-то сайте. Ответы надо было посылать эсэмэской. В условиях сказано, что она стоит 9,90 руб. Сын ответил на несколько вопросов, и ушло списание с телефона 800 руб.! Что нам делать?
Г. Ильина, Киров

Отвечает Евгений ГАЛУШКО:

Скорее всего, ваш сын стал жертвой мобильных мошенников. Абонентам МТС, оказавшимся в такой ситуации, мы рекомендуем обратиться в салон-магазин МТС и написать заявление на возврат средств. Важно, чтобы у него при себе был документ, подтверждающий перечисление платежа, например распечатка детализации счёта, и чтобы с момента перечисления прошло не больше двух недель. Дополнительным аргументом будет фотография интернет-страницы, где указана заведомо ложная стоимость sms на короткий номер. А чтобы не стать жертвой мобильных мошенников, мы советуем абонентам МТС блокировать технику мобильной безопасности и всегда перед отправкой sms на короткий номер пользоваться услугой «Инфоконтент».

ДОСЛОВНО

Сергей Баранцев, руководитель пресс-службы УВД:

– Мы провели анализ и выяснили, что жертвами телефонных мошенников, которые отказываются мобильных телефонов, в основном пенсионеры. Если вам сообщили, что близкий человек попал в ДТП и нужны деньги, чтобы замять дело с милицией, лучше положите трубку и позвоните в УВД 580-777 или в отдел собственной безопасности.

В прошлом году в категории потерпевших были в основном

Два мобильных мошенника из Уфы осуждены на 4 года

WWW.AIF.RU

сти, мы внедрили систему противодействия SMS–спаму и SMS–мошенничеству, при помощи которой осуществляется мониторинг и фильтрация SMS–трафика из международных сетей для абонентов всех макрорегионов и трафика из сетей национальных операторов макрорегиона Москва. Кроме того, в 2010 году был также запущен специальный функционал по выявлению и блокировке SMS–спама в SMS–центрах всех макрорегионов.

Мы хотим, чтобы наши клиенты с удовольствием пользовались мобильными сервисами и Интернетом, не испытывая при этом разочарования. На сайте МТС есть специальный раздел, в котором содержится информация о видах мошенничества, мерах, принимаемых Компанией для борьбы с ними, а также советы абонентам, как оградить себя от действий злоумышленников. Например, мы рекомендуем перед использованием платных мобильных сервисов обратиться к услуге «Инфоконтент», позволяющей проверить стоимость голосовых услуг через специальные короткие номера МТС, а для того чтобы узнать цену отправки SMS и MMS – послать SMS–запрос, в ответ на который придет сообщение со стоимостью. Мы также открыли горячую линию МТС, предназначенную для абонентов, пострадавших от действий телефонных мошенников.

Мошенничество на сетях фиксированной связи

Специалисты «Комстар–ОТС» выявили ряд рисков, защиту от которых предоставляет система противодействия мошенничеству «Комстар–ОТС». Среди них: «интернет–ловушки», взлом АТС (PBX, Интернет–шлюзы и т.п.), нелегальная терминация трафика через телефонные и IP–шлюзы, интернет–спам, вирусы и компьютерные атаки (DDoS). В 2010 году оператор модернизировал и ввел в действие обновленную систему выявления и противодействия мошенничеству (FMS, Fraud management system «Спайдер–FMS») на сетях связи «Комстар–ОТС».

Комплексная система защиты и противодействия телефонным мошенникам «Спайдер–FMS» позволяет выявлять и предотвращать мошеннические действия на подсетях TDM (Time Division Multiplexing) и сетях нового поколения NGN. Специалисты оператора завершают внедрение системы с целью повышения безопасности абонентских телефонных линий и подключений к Интернету. В течение 2010 года мы расширили системы для противодействия сетевым хакерам с целью предотвращения их попыток воздействовать на телефонное IP–оборудование и компьютеры, подключенные к Глобальной сети. Программное обеспечение FMS установлено на сети связи «Комстар–ОТС» (сейчас – МТС) и обеспечивает защиту всех московских пользователей.

Легальность контента

МТС предоставляет клиентам доступ исключительно к легальному цифровому контенту крупнейших мировых производителей и дистрибьюторов. Все поддерживаемые ресурсами Компании программы, приложения, игры и т. д. проходят проверку на предмет принадлежности прав на них соответствующему поставщику. Целью МТС в сфере предоставления программного обеспечения абонентам является не только обеспечение доступности популярного контента, но и его высокое качество, поэтому все исходные материалы, доступ к которым имеют пользователи, поступают исключительно от правообладателей и проходят проверку соблюдения всех технических требований.

В целях обеспечения интересов клиентов мы предлагаем наиболее удобные для пользователей способы обращения к легальному программному обеспечению. Мы учитываем богатый опыт своих партнеров–правообладателей и разрабатываем совместно с ними новые модели распространения таких программ. По состоянию на 31 декабря 2010 года мы предоставляли пользователям портала Omlet.ru доступ к различным видам развлекательного контента: кино, ТВ–передачам, музыке, играм. Каталог включал в себя более 1 млн музыкальных композиций, 2 тысячи фильмов, более 2 тысяч игр. Все программное обеспечение для сервисов МТС поставляется компаниями, обладающими всемирно известными брендами.

Со всеми производителями и дистрибьюторами контента на территории России и стран СНГ мы заключаем прямые договоры. Так, в 2010 году у МТС появились контракты с крупнейшими мировыми киностудиями Walt Disney, Universal Pictures, Warner Bros, Sony Pictures, Paramount Pictures. При этом перед подписанием договоров мы всегда проверяем наличие прав у соответствующего правообладателя, что позволяет убедиться в легальности распространяемого программного обеспечения. В МТС также внедрены современные методы защиты и хранения легального контента, обеспечивающие отсутствие возможности несанкционированного доступа к нему и последующего незаконного распространения его копий.

Обеспечение конфиденциальности персональных данных

Одним из наших обязательств перед клиентами является обеспечение конфиденциальности их персональных данных. МТС в полной мере выполняет требования Федерального закона «О персональных данных», а также другие требования законодательства России и стран присутствия. С этой целью мы регулярно реализуем комплекс мероприятий по организации безопасной обработки такой информа–

ции, технической и криптографической защите в информационных системах и сетях связи, установленных соответствующим федеральным законом и подзаконными актами.
В 2010 году мы внедрили средства технической защиты и провели ряд процедур по обучению сотрудников алгоритму работы с персональными данными. Все наши абоненты при заключении договора с Компанией об оказании услуг связи обязательно информируются о порядке использования их персональных данных. В случае если для их обработки привлекаются партнеры МТС, мы заключаем специальное соглашение, в котором указываются требования об обеспечении конфиденциальности и безопасности персональных данных (NDA).
Мы также совместно с другими провайдерами сотовой и фиксированной связи в 2010 году реализовали проект по разработке отраслевой концепции защиты персональных данных в информационных системах персональных данных операторов связи, которая была одобрена научно-техническим советом Минкомсвязи России. На базе концепции в дальнейшем мы планируем создать отраслевой стандарт по обеспечению безопасности персональных данных операторами связи, саморегулирующую организацию (СРО) контролю уровня информационной безопасности, а также систему добровольной сертификации средств защиты.

Повышение качества связи и обслуживания



Одним из основных направлений нашей деятельности является оказание услуг более высокого качества по сравнению с тем, что предлагают конкуренты. Мы стараемся предоставлять нашим клиентам услуги и продукты, которые бы превосходили их ожидания, ежедневно работаем над созданием новинок, усовершенствованием сервисов, глобальными проектами и приятными мелочами для того, чтобы жизнь наших абонентов была ярче и разнообразнее. Мы также убеждены, что любая информация, предоставляемая абонентам, должна быть доступной и понятной.
Вместе с тем мы уделяем большое внимание компетентности персонала, обслуживающего клиентов: наши сотрудники обязаны детально понимать их нужды, обладать рядом навыков и знаний, быть при-

Технологии на службе качества

МТС стремится к тому, чтобы каждый сотрудник стал проводником лучшего клиентского опыта. Мы на регулярной основе исследуем лояльность абонентов, оценивая проблемные места и оперативно разрабатывая план действий. Например, в 2010 году мы запустили проект «Автоматизированная система измерения удовлетворенности клиентов» в рамках программы по улучшению клиентского опыта в розничной сети в России. Основной целью стало повышение удовлетворенности обслуживанием в офисах продаж. За три недели мы получили оценки от 40 тысяч человек, причем результаты превзошли все наши ожидания. В 2011 году мы планируем подключить к данной системе еще два канала продаж и обслуживания: интернет-магазин и отдел развития обслуживания по работе с претензионными обращениями клиентов, что позволит комплексно улучшить существующие бизнес-процессы в каналах продаж и обслуживания.

ветливыми с абонентами. Для повышения качества обслуживания мы проводим программы обучения наших специалистов клиентоориентированности, а также выстраиваем систему мотивации на основании удовлетворенности пользователей.
На протяжении 2010 года раз в месяц мы измеряли индекс удовлетворенности клиентов по ключевым точкам взаимодействия (Customer Delight Index) методом телефонного опроса. При исследовании задавались вопросы об удовлетворенности оператором в целом, тарификацией и качеством связи, а также четкостью передачи речи. Всего в 2010 году были задействованы свыше 20 тысяч абонентов во всех макрорегионах. По итогам опросов раз в квартал или раз в полгода формировались отчеты.
В 2010 году мы также проводили исследования лояльности наших клиентов с использованием метода Net Promoter Score, представляющей собой чистый коэффициент лояльности, рассчитываемый как разница между процентным соотношением промоутеров и критиков и сводимый к ответу на вопрос «Готовы ли вы рекомендовать нашу компанию вашим коллегам и друзьям?». Нашей стратегической целью является доведение показателя NPS до 70% – то есть семь человек из десяти должны быть приверженцами бренда МТС и рекомендовать его своему окружению.

Мы также контролируем качество обслуживания в собственной розничной сети, осуществляя комплексную оценку, прибегая к различным инструментам: мониторингу ключевых показателей эффективности (KPI), независимым маркетинговым исследованиям, оценкам уровня профессиональных знаний сотрудников, внутренним аудитам и подробному рассмотрению претензий клиентов. По итогам комплексного анализа формируются мероприятия, направленные на повышение уровня обслуживания. Наша система менеджмента качества полностью соответствует международному стандарту ISO 9001:2008 «Предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи, обслуживание абонентов».
Для повышения качества обслуживания в розничной сети МТС в 2010 году на базе контактных центров мы ввели систему бэк-офисов. Теперь, если сотрудник салона не может самостоятельно и оперативно решить вопрос клиента, он отправляет заявку в единый центр по обработке запросов, претензий и пожеланий пользователей. В бэк-офисе она обрабатывается в кратчайшие сроки, а ответ передается непосредственно клиенту. Также в 2010 году в салонах МТС мы запустили программу оценки удовлетворенности клиентов (ACSI) и проактивного сохранения клиентов розничной сети: после совершения покупки в офисе пользователю поступает звонок с предложением оценить качество обслуживания. Клиентам, поставившим низкие оценки, перезванивают сотрудники, выясняют причины низкой удовлетворенности, помогают в решении вопроса и предоставляют дополнительные бонусы.
В ближайшем будущем мы намерены улучшить продукты и сервисы, устранить недочеты в каждой точке взаимодействия клиента с Компанией. Так, уже сейчас разработан и планомерно внедряется комплекс ме-

роприятий по развитию продуктов, основанный на претензионных обращениях. Мы не только актуализируем стандарты, но и создаем «живые» стандарты качества, чтобы соответствовать потребностям клиентов. Мы также намерены активно привлекать как потребителей, так и самих сотрудников к разработке идей по улучшению деятельности МТС. В скором времени на корпоративном сайте появится форма обратной связи для того, чтобы абоненты рассказывали нам о своих пожеланиях и идеях. Слыша «голос» клиентов, мы сможем не только улучшить продукты и сервисы, но и вывести отношения с ними на новый уровень.

Работа с клиентами через контактные центры

МТС придает первостепенное значение работе с обращениями клиентов, в том числе с жалобами и претензиями. В 2005 году в России Компания перешла от схемы обслуживания абонентов через многочисленные региональные центры к новой структуре укрупненных семи макрорегиональных контактных центров. В каждом контактном центре действуют единые высокие стандарты качества обслуживания. В частности, мы уделяем большое внимание задаче сокращения времени ожидания ответа оператора – для более 70% клиентов оно составляет менее 30 секунд, что соответствует лучшим мировым практикам для телекоммуникационных операторов. Дополнительно на постоянной основе мы проводим измерение удовлетворенности клиентов телефонным обслуживанием. Наши абоненты имеют возможность после окончания разговора в автоматическом режиме оценить качество предоставленной консультации и степень решения своего вопроса.
Мы помогаем нашим клиентам всегда быть в курсе последних изменений в тарифных планах, узнавать об условиях акций и т. д. При звонке в контактный центр клиенты могут не только решить свой вопрос, но и получить от оператора рекомендации по оптимизации своих расходов или полезный совет.









Становимся более доступными

В 2010 году Группа МТС продолжила работу в социальных сетях: сейчас мы присутствуем в Twitter, Vkontakte и Facebook, а также проводим регулярные встречи с блоггерами. Присутствие Компании в социальных сетях призвано в том числе помочь нашим абонентам в решении возникающих пробелов, касающихся деятельности Компании, тарифных планов, услуг и т.д. В отчетном году мы расширили каналы постоянно действующих коммуникаций абонентами за счет создания представительств в социальных сетях. Так, в 2010 году действовал блог «Комстар-ОТС», в котором освещались наиболее значимые события из жизни компании. В 2010 году были запущены SMS-сервисы для российских пользователей микроблогов вместе с РуТвит, сервисы бесплатных SMS-уведомлений для пользователей блог-хостинга вместе с LiveJournal и пользователей социальной сети «Одноклассники». С начала 2011 года мы первыми из телекоммуникационных компаний России ввели должность блог-секретаря МТС.

Ответственный маркетинг и реклама

Мы всегда ответственно подходим к реализации наших маркетинговых задач и следуем принципам открытости и честности в рекламе, выполняя все требования российского законодательства в области маркетинга и рекламы. Компания тщательно следит 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.

Мы ориентируемся 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 других, МТС заключает соглашения с владельцами авторских прав на них и актерами, участвующими в сьемках роликов.

Органический ребрендинг и переход на единый бренд МТС

В мае 2010 года МТС и «КОМСТАР-ОТС» начали процесс перевода продуктов и услуг «Комстар-ОТС» под бренд МТС. К концу 2011 года все бренды группы «Комстар»: «Комстар», СТРИМ, УТК, «Интерлинк», «ТензорТелеком», «ПензаТелеком» – будут постепенно замещены брендом МТС. На бренд МТС перейдет также ЗАО «Мультирегион», предоставляющий услуги под торговой маркой «Мультинэкс».

В итоге, на телекоммуникационном рынке России в рамках Группы МТС должны остаться два бренда – МТС и МГТС.
Ключевыми проектами МТС и «Комстар–ОТС» с точки зрения потенциала синергии стали кросс–продажи и вывод пакетированных услуг, создание единой системы продаж и обслуживания, закупок, сокращение административных расходов, интеграция транспортных систем и МГ/МН бизнеса.
В начале 2010 года мы приступили к объединению контактных центров МТС и «Комстар–ОТС». Летом мы запустили единую справочно–информационную горячую линию для консультаций по услугам «Комстар–ОТС». Абоненты «Комстар–ОТС» также получили возможность обслуживаться в салонах МТС в Москве. С мая 2010 года запущены продажи пакетного предложения «Домашний и Мобильный Интернет МТС СТРИМ» в розничной сети МТС в Москве. Мы также начали продажи продуктов и услуг «Комстар–ОТС» в салонах МТС в 59 городах в регионах России.
В рамках процесса ребрендинга с апреля 2010 года МТС и «Комстар–ОТС» в Москве предложили корпоративным клиентам конвергентные продукты. В мае 2010 года были запущены первые пакетные предложения для частных клиентов в Москве – «Домашний и Мобильный Интернет МТС СТРИМ», а в августе запущен первый продукт для пользователей фиксированного Интернета под брендом МТС в регионах России – «5 звезд». В октябре 2010 года мы запустили первый конвергентный продукт «3–в–1», позволяющий пользователям получать скидку 20% на оборудование «МТС Коннект» и трафик мобильного Интернета, два месяца бесплатного пользования мобильным Интернетом от МТС, месяц бесплатного домашнего Интернета, увеличение скорости домашнего Интернета сроком на год, услугу кабельного ТВ по специальной низкой цене.



С осени 2010 года «Комстар–ОТС» также присоединилась к бонусной программе «МТС Бонус» – пользователи фиксированного Интернета и ТВ, являющиеся абонентами мобильной связи МТС, смогли получать дополнительные бонусы на счет «МТС Бонус» и тратить их на связь, телефоны, аксессуары и другие продукты и услуги. В феврале 2011 года мы также запустили новые конвергентные FMC продукты для корпоративного рынка. А к концу первого квартала 2011 года было завершено создание единой системы контактных центров для клиентов объединенной компании.

В рамках ребрендинга мы также разработали единую архитектуру магистральной транспортной сети Группы МТС, трафик «Комстар–ОТС» постепенно переводился на сеть МТС. Мы также унифицировали административные стандарты и процедуры. В 2011 году под брендом МТС на всей территории России предоставляется полный спектр услуг связи: мобильная и фиксированная связь, мобильный и фиксированный широкополосный доступ в Интернет, сервисы платного ТВ.



ЛЮДИ – НАШ КЛЮЧЕВОЙ АКТИВ

Наши сотрудники являются важнейшим элементом, определяющим успех работы МТС на современном рынке, поэтому забота о них является для нас приоритетом. Динамику развития и эффективность Компании обеспечивают высокая квалификация персонала, конкурентные условия труда, справедливое и уважительное отношение к каждому сотруднику. Мы постоянно совершенствуем социально-трудовые отношения, стремясь создать все условия для безопасной работы, способствующей профессиональному и карьерному росту наших сотрудников.
Мы следуем международным стандартам в области кадровой политики, полностью соблюдаем трудовое законодательство и иные нормативно-правовые акты стран присутствия. МТС уделяет большое внимание поддержанию качественной системы вознаграждения и льгот – подобный подход позволяет создавать для сотрудников достойные условия труда, а также привлекать в Компанию высококвалифицированный персонал.
Общие затраты Компании на персонал в 2010 году составили 37 млрд рублей.

Численность и структура персонала

В 2010 году численность сотрудников МТС увеличилась на 7,8% по сравнению с показателем 2009 года. Преимущественно рост количества персонала был обусловлен развитием дочерней компании ЗАО РТК, созданной для управления сетью эксклюзивных салонов сотовой связи под брендом МТС, а также приобретением компаний группы «Мультирегион» с численностью сотрудников более 1,6 тыс. человек.

Общая списочная численность

Бизнес единица	2009	2010	Динамика, чел.	Динамика, %
МТС Россия	22 317	20 519	–1 798	–8,1%
МТС за рубежом	8 306	7 677	–629	–7,6%
РТК	9 949	15 415	5466	54,9%
«Комстар-ОТС» (в том числе МГТС и «Комстар-Регионы»), а также «Мультирегион»	17 649	19 161	1 512	8,6%
Всего	58 221	62 772	4 551	7,8%

Ответственная интеграция

Объединение МТС и «Комстар–ОТС» придало новый импульс развитию бизнеса обеих компаний за счет синергии опыта, технологий, инфраструктуры, финансовых и маркетинговых возможностей. Специалисты HR-отделов обеих компаний провели мероприятия, направленные на удержание ключевых сотрудников и сохранение доходов персонала. Главной задачей стало создание эффективной оргструктуры объединенной компании и максимальное сохранение численности профессиональных сотрудников. В результате, в МТС была сформирована оргструктура, которая максимально учитывала особенности развития и предоставления интегрированных услуг связи. При формировании штатного расписания главной упор был сделан на сохранение профессиональных и эффективных сотрудников, были учтены мнения руководителей подразделений «Комстар–ОТС» и пожелания работников. При этом уровень дохода персонала был сохранен на прежнем уровне.

В 2010 году начался процесс объединения МТС и «Комстар–ОТС», завершившийся весной 2011 года. На конец 2010 года численность сотрудников обеих компаний превышала 62 тысячи человек, что, вместе с членами их семей, соответствовало по численности населению небольшого российского города. Мы чувствуем свою ответственность за благополучие этих людей, поэтому стремились реализовать процесс интеграции двух компаний максимально эффективно и незаметно для наших сотрудников.
В ходе объединения компаний в рамках реструктуризации региональных активов Компании и модернизации инфраструктуры МГТС мы оптимизировали структуру и функционал большинства подразделений Компании. Были пересмотрены области компетенций и ответственности, ликвидированы дублирующие функции – все это является неотъемлемой частью любого интеграционного процесса.

Мы стремимся 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	9	30	25
Средний менеджмент	369	455	286
Руководители младшего звена и рядовые сотрудники	42 889	9 087	9 622
ВСЕГО	43 267	9 572	9 933

Структура персонала МТС по полу

	Мужчины	Женщины
Высший менеджмент	55	9
Средний менеджмент	803	307
Руководители младшего звена и рядовые сотрудники	26 166	35 432
ВСЕГО	27 024	35 748

Доля работников, являющихся жителями региона присутствия

Регион присутствия	%
Россия	89%
Украина	100%
Беларусь	100%
Узбекистан	100%
Армения	97%
ВСЕГО	90%

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 высшего руководства, являющихся жителями регионов и стран присутствия, составляет 97 %.

Текучесть кадров

Текучесть кадров МТС в 2010 году составила 27,6%. Основной причиной высокого уровня текучести персонала является специфика персонала РТК, где 97% персонала составляет молодежь, преимущественно студенты.
МТС ведет работу по снижению оттока сотрудников. Регулярно проводится мониторинг причин увольнений сотрудников. 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 одной из крупнейших компаний 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 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 2010 году случаев дискриминации в МТС зарегистрировано не было.

Трудовые отношения

Мы стремимся выстраивать с рабочим коллективом Компании честные и прозрачные взаимоотношения, учитывающие интересы обеих сторон. В МТС сложилась практика заключения коллективных договоров, что позволяет менеджменту МТС тесно взаимодействовать с профсоюзами, а при возникновении претензий со стороны работника к Компании, улаживать все разногласия в рамках коллективного



договора. Компания неукоснительно придерживается требований трудового законодательства и старается максимально учитывать интересы своих сотрудников, а при возникновении разногласий, прилагает все усилия для объективного и справедливого разрешения конфликта.

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 деятельности.
Структура годового дохода работников состоит из постоянной части оплаты труда (оклада) и переменной премиальной части. Размер фиксированной составляющей определяется с учетом диапазонов заработной платы, установленных для каждого должностного разряда (грейда) на основе анализа рынка труда в регионе присутствия. Переменная часть компенсации зависит от фактических результатов работы и направлена на стимулирование материальной заинтересованности всех категорий работников в постоянном повышении эффективности работы для достижения стратегических, финансовых и операционных целей Компании.
Соотношение переменной и фиксированной частей совокупного дохода сбалансировано для каждой из должностей иерархии в соответствии с её потенциалом влияния на бизнес-результаты. Чем больше влияние – тем выше доля переменной компоненты.
Различаются схемы вознаграждения для основного персонала и персонала, занятого продажами и абонентским обслуживанием. Так, для сотрудников, участвующих в продажах услуг/оборудования, действует система комиссионного вознаграждения. Размер комиссионных вознаграждений зависит от фактически достигнутого объема коммерческого результата и выполнения утвержденного плана продаж.
Сотрудники имеют возможность получить дополнительное материальное стимулирование за инновационные предложения по улучшению работы Компании, оптимизации процессов.

**Средняя зарплата сотрудников Компании в России, руб.
(без учета зарплат топ-менеджмента)[4]**

	2008	2009	2010
Средняя зарплата	37 370	37 660	44 200

[4] Данные по основному рынку присутствия – Российской Федерации.

П
ПАРТНЕРСТВО

Р
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

О
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

С
СМЕЛОСТЬ

Т
ТВОРЧЕСТВО

О
ОТКРЫТОСТЬ

Большое внимание МТС уделяет нематериальной мотивации сотрудников. В 2010 году были сформулированы 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 и 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.

ПРОСТО объединяет

В 2010 году во всех уголках России прошли спортивные конкурсы, театральные представления и другие корпоративные мероприятия, направленные на культивацию новой корпоративной культуры Компании. Так, на Дальнем Востоке мы провели веселый праздник, который не ограничивался пикником и веселой развлекательной программой – были проведены соревнования «Большие гонки», в которых участвовали команды «Партнерство», «Результативность», «Ответственность», «Смелость», «Творчество» и «Открытость». В спортивной борьбе, по иронии судьбы, лучший результат показала команда «Результативность», одержавшая победу в трех конкурсах. Завершились «Большие гонки» совместным созданием большой картины с изображением всех шести ценностей. На Урале прошли схожие спортивные состязания, многие из которых требовали творческого подхода и совместных усилий.
В Москве пошли другим путем и поставили импровизированный спектакль: на сцене театра «Модерн» участники проиграли ключевые ценности ПРОСТО в шутливых театральных постановках. Сотрудники МТС макрорегиона Северо-Запад также предпочли сделать театральную постановку, сорвавшую бурные овации зрителей. В макрорегионе «Сибирь» мы организовали аэрошоу, апогеем которого стал спуск парашютистов с флагами МТС под звуки гимна Компании.

Мы гордимся своими кадрами. Ежеквартально, а также по итогам года Компания определяет лучшие функциональные подразделения и лучших сотрудников. В корпоративных печатных изданиях и в новостной ленте корпоративного портала регулярно освещаются успехи и достижения работников Компании. За особые заслуги в телекоммуникационной сфере в 2010 году ряд сотрудников были награждены государственными и ведомственными наградами.

Социальные гарантии

Мы убеждены, что ответственный работодатель должен предоставлять персоналу полный комплекс социальных гарантий, предусмотренных законодательством. 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 2010 году общие затраты Компании на обеспечение персонала социальными гарантиями составил более 735 млн рублей или 18,5 тыс. рублей на одного сотрудника.

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 определенных случаях работнику оказывается материальная помощь, оплачивается аренда жилья и затраты, связанные с переездом. В районах Крайнего севера и приравненных к ним местностях Компания 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, 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. В апреле 2010 года Фонду повышен рейтинг надежности до уровня А «Высокий уровень надежности» по классификации РА «Эксперт».

Развитие персонала

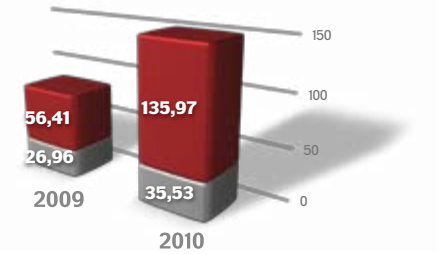
Ключевым конкурентным преимуществом высокотехнологичной компании является уровень развития ее персонала. Мы убеждены, что степень квалификации сотрудников свидетельствует как о качестве управления, так и об общей успешности бизнеса, а потому уделяем пристальное внимание развитию и обучению персонала.

С 2005 года в Компании действует Корпоративный университет, основной миссией которого является создание условий для повышения эффективности сотрудников и развития бизнеса МТС за счет предоставления качественного, инновационного, системного обучения.

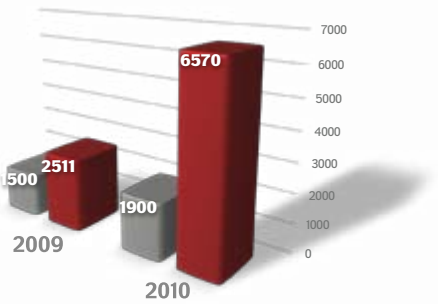
Основными целями корпоративного обучения является обеспечение системного развития сотрудников по ключевым для Компании компетенциям, формирование знаний, навыков и установок, необходимых сотрудникам и менеджерам для повышения эффективности на существующей позиции, создание инструмента для развития кадрового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

Всего в 2010 году мы инвестировали в обучение персонала 171,5 млн рублей, что на 110% больше, чем в 2009 году. При этом средние расходы на обучение одного сотрудника выросли более чем в 2 раза, а количество часов обучения, приходящихся на одного сотрудника, увеличилось на 40%.

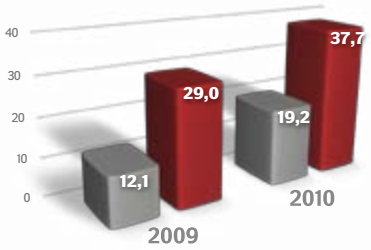
Расходы на обучение персонала, млн руб.



Расходы на обучение персонала, руб. на сотрудника



Количество часов обучения на сотрудника



МТС

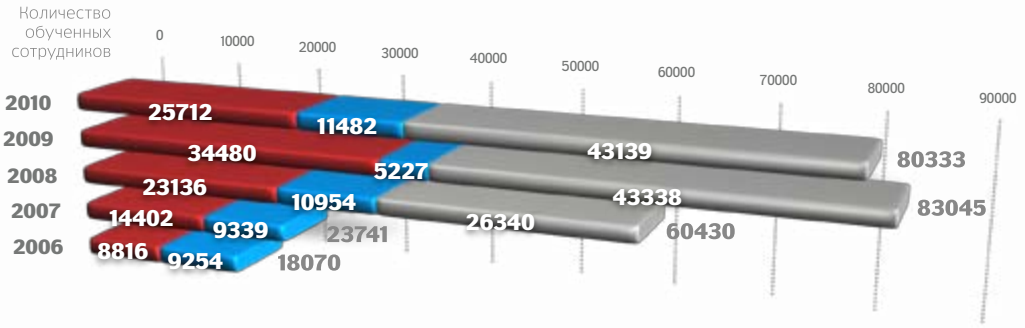
Комстар–ОТС

Внутреннее

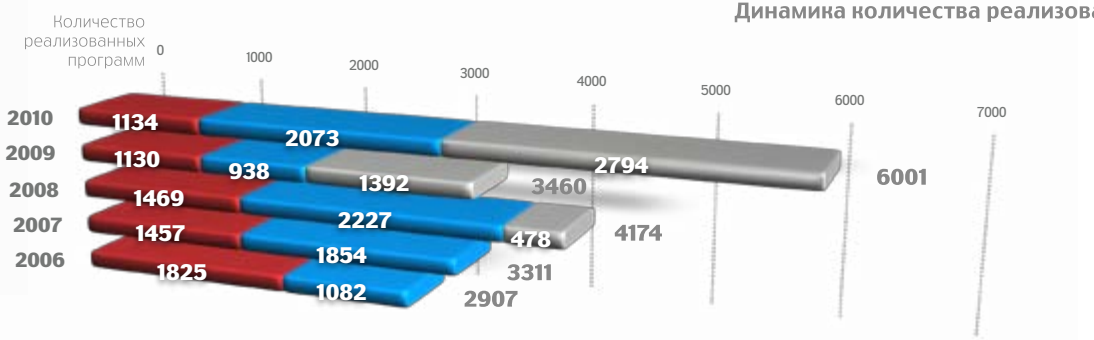
Внешнее

Динстационное

Динамика количества обученных сотрудников



Динамика количества реализованных программ



В 2010 году по сравнению с 2009 годом количество реализуемых программ увеличилось на 73%. Всего в Компании действовало 65 внутренних курсов обучения, причем их количество осталось практически таким же, что и в 2009 году. Увеличение числа внешних программ более чем в два раза произошло в связи с уменьшением влияния последствий макроэкономического кризиса. В отчетном периоде мы активно развивали системы дистанционного тестирования и обучения: значительное увеличение количества дистанционных программ (с 112 до 266) произошло за счет разработки новых курсов и проведения целевых программ 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 персоналам, взаимодействию с подчиненными на основе единых корпоративных стандартов, а также повышению мотивации и удержанию руководителей Компании.

Критериями направления на обучение являются результаты оценки управленческих компетенций, формирование индивидуального развития и целевых приоритетных образовательных программ по результатам анализа оценки компетенций по Компании в целом.

Одним из наиболее ярких примеров развития управленческих компетенций в Компании является интегрированная программа «ДНК лидерства МТС», стартовавшая в январе 2010 года. Основной целью программы стало формирование команды управленцев, владеющих эффективными инструментами развития бизнеса и способных оперативно принимать актуальные решения в условиях глобальных стратегических вызовов, обеспечивая эффективное развитие Компании в будущем. Практическим результатом программы стала разработка новых проектов по улучшению системы взаимодействия с клиентами, развитию корпоративной культуры и территориальных стратегий.

В программе, реализуемой совместно с бизнес-школой «Сколково», в отчетном году приняли участие 46 менеджеров МТС, представляющих функциональные подразделения из различных регионов и стран присутствия Компании. Курсы вели профессоры «Сколково» из лучших бизнес-школ мира, приглашенные эксперты, топ-менеджеры крупнейших мировых компаний телекоммуникационной индустрии, в том числе, и из МТС.

Программа включала как теоретическую часть, знакомство с ведущими мировыми практиками управления бизнесом, встречи с ведущими экспертами, так и практическую работу над проектами в рамках ключевых стратегических направлений МТС. Обучение предполагало анализ реальных рыночных ситуаций из практики Компании, бизнес-кейсов крупнейших мировых корпораций, проведение мастер-классов, а также разработку и обсуждение реальных стратегических проектов МТС с топ-менеджментом Компании.

В рамках программы участники получили возможность познакомиться с опытом организации работы с клиентами других видов бизнеса «изнутри» и оценить возможность их использования в МТС. Проекты участников были представлены Правлению Компании, большая часть которых получила одобрение и была принята к реализации.

Профессиональные образовательные проекты

МТС организует системное обучение персонала, направленное на обеспечение постоянного развития профессиональных знаний и навыков сотрудников. Нормативы и содержание образовательных программ задаются в соответствии с требованиями позиций, а также в соответствии с требованиями к профессиональным знаниям сотрудников.

Планирование профессионального обучения осуществляется на основе результатов аттестации профессиональных 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).

Система обучения в МТС



В 2010 году в рамках развития профессиональных образовательных проектов МТС внедрила новые функциональные академии. В Компании действуют:

- «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 проведены мастер–классы, мастерские–практикумы, разработаны и внедрены дистанционные курсы обучения.

В отчетном периоде мы также разработали «Академию тренерского мастерства» для развития тренеров Группы МТС и концепцию «Академия СПРУТ» для подразделения по работе с розничным рынком. В 2010 году в МТС была разработана программа «Обзор технологии LTE», представляющая собой дистанционный продукт и семинар с элементами тренинга. Также было проведено 19 мастер–классов по таким темам, как «Маркетинговая стратегия МТС в 2010году», «BlackBerry как инструмент повышения эффективности управления временем», «Управление целевыми маркетинговыми кампаниями в операционном CRM: как мы это делаем», «Что ждут от нас инвесторы?», «Интегрированное управление рисками в Группе МТС», «Инновационные проекты в МТС» и другие. Мастер–классы прошли 473 сотрудника Компании.
Система обучения, построенная в Компании, отвечает потребностям бизнеса и соответствует ожиданиям сотрудников в профессиональном развитии. Согласно анкетированию сотрудников, уровень удовлетворенности образовательными программами Компании сохранился на высоком уровне: в 2010 году он составил 95,9% по сравнению с 95,6% в 2009 году.



Программа развития молодых специалистов

В МТС с 2010 года внедрена программа формирования дальнего кадрового резерва из выпускников с минимальным опытом работы, обладающих высоким потенциалом. Целью программы является обеспечение Компании эффективными руководителями в будущем за счет привлечения и развития высокопотенциальных и 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 устанавливается 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, обеспечивающих реализацию стратегии Компании, является развитие программы по планированию преемственности, принятая в 2010 году. Целью программы является качественное и оперативное обеспечение потребностей Компании в руководящих кадрах. Мы создаем все условия, позволяющие перспективным лидерам управлять собственной карьерой: в основе системы обучения преемников лежат планы развития каждого сотрудника, а сама программа обучения формируется в соответствии с результатами оценочных мероприятий и уровнем развития компетенций. Кандидатуры преемников утверждаются коллегиально, на общей сессии руководителей того или иного направления. По состоянию на 31 декабря 2010 года в программе по планированию преемственности приняли участие 383 человека.

Для каждого преемника план развития формируется исходя из его потребностей в обучении и с учетом целевой позиции. Реализуются уникальные программы, в том числе, совмещающие Мини-MBA и бизнес-симуляции в телекоммуникационной отрасли.

Развитие инновационного мышления у сотрудников

Мы уверены, что сотрудники МТС обладают потенциалом, необходимым для выработки новых идей, способствующих инновационному развитию Компании. С 2009 года в МТС действует программа «Фабрика идей», созданная специально для внедрения новаторских идей персонала. Каждый сотрудник в любой момент может отправить свое предложение, которое касается улучшений в любой сфере деятельности Компании. Процесс внедрения осуществляется в профильных подразделениях, заинтересованных в их реализации.

По состоянию на декабрь 2010 года на «Фабрику идей» поступило 9 470 предложений. Подтвержденный экономический эффект от реализованных и находящихся в реализации инициатив составил 21,7 млн долларов.

Для участников «Фабрики идей» действует специальная система премирования, вид и размер премии определяется внутренней политикой Компании. Премированию подлежат качественные инициативы, занявшие призовые места при рейтинговании, а также количественные инициативы после подтверждения экономического эффекта.

9 470
инициатив сотрудников

ФАБРИКА ИДЕЙ 2010

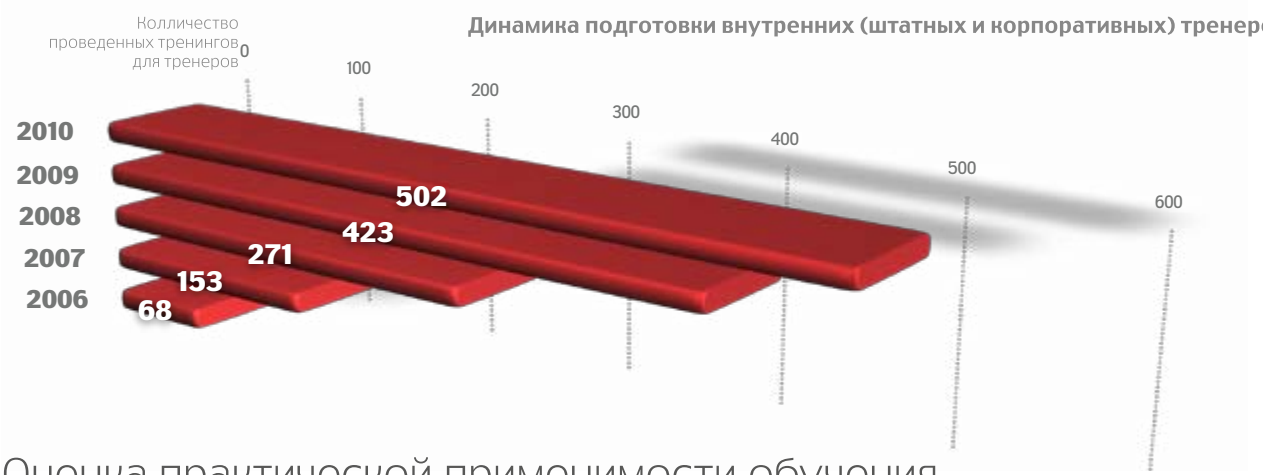
21,7
млн.$
экономический эффект

В 2011 году мы продолжим развитие «Фабрики идей», ориентируясь на повышение уровня реализации ценных инициатив, решение реальных проблем сотрудниками, продвижение инноваций и непрерывное совершенствование собственной деятельности.

Подготовка внутренних тренеров

В МТС развит институт внутренних тренеров, позволяющий не только сохранять эффективность работы системы обучения в Компании, но и сокращать затраты на внешнее обучение. В 2010 году мы разработали комплексную модульную программу профессионального развития внутренних тренеров «Академия тренерского мастерства», в рамках которой была создана модель тренерских компетенций, утвержден логотип Академии, внедрены фирменные дипломы, зачетные книжки и другая атрибутика. По состоянию на 31 декабря 2010 года в рамках института внутренних тренеров в Компании работали 502 внутренних штатных и корпоративных тренера.

Динамика подготовки внутренних (штатных и корпоративных) тренеров



Оценка практической применимости обучения

Для нас важно знать, насколько обучение сотрудников способствовало достижению результатов Компании, поэтому в 2010 году в МТС была внедрена оценка эффективности обучения по уровню практической применимости. Это дает нам возможность оценить, насколько полученные на тренингах знания применяются в практике и понять, 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. Всего в 2010 году 4 411 сотрудников Компании были повышены в должности.

Привлечение персонала



Мы уверены, что достижение стратегических задач МТС возможно, только если в Компании будут работать лучшие профессионалы, мотивированные на успех. В 2010 году мы усовершенствовали инструменты отбора персонала, что позволило привлекать в Компанию наиболее перспективных кандидатов. В частности, был внедрен инструмент оценки для назначения руководителей и оптимизирована система профессионального тестирования.

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 Компании существует 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 испытатель–

ного 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. В МТС действует Клуб МТС (Клуб Молодых Талантливых Специалистов). Кредо Клуба – развитие студентов. Сегодня в рамках Клуба мы формируем молодежный кадровый резерв – мы хотим, чтобы все талантливые ребята, с которыми мы познакомились, были вовлечены в жизнь Компании, работали и развивались вместе с МТС. Вступить в Клуб можно либо через Интернет, решив кейсы, размещенные по адресу www.rabota.mts.ru , либо участвуя в клубных мероприятиях МТС.
В 2010 году мы продолжили активно развивать «Клуб Молодых Талантливых Специалистов», в рамках которого были проведены мастер-классы, роуд-шоу, деловые игры, интернет-чемпионаты для молодежи. С целью усиления бренда МТС как работодателя в профессиональных сообществах и среди кандидатов на позиции среднего и высшего звена было организовано участие МТС в конференциях и форумах, успешные проекты Компании номинированы в наиболее престижных премиях. Студенты, участвующие в Клубе МТС, приглашались на уникальные внутренние тренинги Компании по стресс-менеджменту, умению работать в команде и другим навыкам. Клуб МТС помогает студентам расширить кругозор, больше узнать о Компании и реалиях бизнеса. Важным элементом Клуба является участие в нем менеджеров всех подразделений Компании, которые могут простыми словами в неформальной обстановке поделиться своими знаниями и опытом. Мероприятия клуба проходят не только в Москве, но и во многих городах присутствия Компании в России.
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

Поддерживаем украинских студентов

Одной из первых долгосрочных программ поддержки студентов, изучающих телекоммуникационные технологии, стала программа поддержки студентов «Профессионалы будущего», проводимая Компанией с 2006 года на Украине. Программа является конкурсом научных работ, в разработке которых участвуют студенты, преподаватели вузов и, в качестве консультантов, специалисты отрасли. Всего в 2010 году в программе приняли участие более 300 студентов, 50 из которых получили дипломы, памятные призы и стипендии от Компании. Три команды-победительницы получили специальные призы: возможность трудоустройства в МТС, ноутбуки, электронные книги.

Перенимаем опыт молодых

В 2010 году МТС познакомилась с командой студентов из Санкт-Петербурга, которые представили на национальном финале SIFE (Students in Free Enterprize) проект «Личный бренд». Смысл проекта заключается в том, чтобы с помощью нескольких тренингов помочь студенту приобрести позицию и навыки, необходимые для успешной карьеры в крупной компании. Проект понравился МТС, и уже спустя несколько месяцев состоялся первый тестовый тренинг для стажеров МТС в Москве. Эксперимент удался, и в 2011 году питерская команда SIFE – уже в рамках Клуба МТС – проводит этот тренинг еще в четырех городах России.

в качестве членов жюри. Лучших студентов МТС приглашает на стажировку, а проекты талантливых молодых людей рассматриваются с точки зрения возможного сотрудничества.
В 2010 году стажировки в МТС прошли 62 стажера, 20 из которых в дальнейшем продолжили карьеру в МТС. 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.

Охрана труда и здоровья

Охрана труда и здоровья сотрудников является важным элементом корпоративной ответственности Компании. Система управления охраной труда в МТС сфокусирована на безопасном производстве, предупреждении травматизма, организации обучения персонала правилам безопасного труда.
В 2010 году мы продолжили разработку новых и пересмотр действующих образовательных программ в области охраны труда и производственной безопасности. В отчетном периоде была также проведена аттестация 807 рабочих мест по условиям труда. Всего на мероприятия по охране труда и здоровья сотрудников (с учетом расходов на оплату ДМС, путевок и т.д.) в 2010 году мы направили 221,8 млн рублей.
В частности, был реализован проект по созданию системы компьютерного дистанционного тестирования и обучения (СДТО) по охране труда на всей территории России, в рамках которого на базе корпоративного информационного портала была создана необходимая теоретическая база по четырем направлениям охраны труда для подготовки к последующему тестированию. Все необходимые материалы для проведения оценки знаний были созданы в СДТО при содействии экспертов по охране труда. Основным преимуществом данного подхода явилось то, что проверку знаний по охране труда, сотрудник может провести, не покидая своего рабочего места.
Мы стремимся минимизировать количество несчастных случаев на производстве. В 2010 году в Компании произошло 25 несчастных случаев, связанных с производством. Случаев со смертельным исходом по вине работодателя в Компании не было. Потери рабочего времени по причине отсутствия (болезней) по МТС в 2010 году составили 6% от общего рабочего времени персонала.

Физкультура и спорт



Спартакиада АФК «Система»

Ежегодно мы принимаем участие в Спартакиаде АФК «Система». 18 сентября 2010 года на московском стадионе «Янтарь» состоялась VIII летняя Спартакиада, собравшая на трибунах несколько сотен болельщиков. Три дружественных команды объединились под одним флагом и составили единую команду МТС–КОМСТАР–МГТС, всего же в Спартакиаде приняли участие 11 команд, входящих в АФК «Система». В общекомандном зачете наша команда завоевала бронзовые медали. Но медали – это не главное. Мы уверены, что подобные спортивные мероприятия являются не просто соревнованием, но и отличным способом пообщаться на уровне корпорации, воспитать командный дух, как в спорте, так и в работе, показать интеграцию трех компаний в действии!

Компания поощряет развитие спортивного движения и оказывает спонсорскую поддержку проведению крупных спортивных мероприятий в регионах присутствия МТС. Мы также культивируем здоровый образ жизни в Компании и заботимся о досуге своих сотрудников: у нас есть свои футбольная, баскетбольная и волейбольная команды. Персонал Компании имеет возможность участвовать в корпоративных соревнованиях вместе с членами своих семей, а также посещать занятия по футболу, баскетболу, волейболу, плаванию.





Мы регулярно организовываем и проводим чемпионат по футболу МТС, День здоровья, ежегодный турнир по пляжному волейболу в макрорегионе «Сибирь», ежегодный туристический слет в МР «Юг», принимаем участие в спартакиаде АФК «Система». Проводятся турниры по горным лыжам, боулингу. В 2010 году была проведена регата для руководителей бизнес–единицы Россия.





Вот уже четыре года подряд мы проводим игру-соревнование, превращающуюся в приключение и главное экстремальное событие года в МТС одновременно, – «ПРОСТО Трофи». В 2010 году «вторым домом» для поклонников экстрима из МТС стал поселок Пашия в Пермском крае. С 6 по 9 сентября 80 участников из 16 команд МТС, представлявших Россию, Беларусь, Украину, Армению и Туркменистан, испытывали себя, преодолевая сложные и порой опасные препятствия, проявляли чудеса смекалки и эрудированности, решая непростые интеллектуальные задачи – словом, делали все ради того, чтобы оказаться самыми «экстремальными экстремалами». Определить лучшую команду было не так просто – но в итоге чемпионом стала команда «Жара» (МР «Юг»). Другой традиционный трофей – приз Team Spirit за проявленный командный дух – получила команда «3+2» («МТС Армения»), единодушно признанная самой обаятельной, страстной, рок-н-рольной и зажигательной.

Премии и награды

По результатам ряда независимых исследований МТС входит в число лучших работодателей России. В 2010 году Компания получила гран-при премии People Investor в номинации «Развитие местных сообществ» за проект «Клуб Молодых Талантливых Специалистов». Мы также заняли второе место среди лучших работодателей для молодежи согласно рейтингу газеты «Акция» и стали лидером рейтинга Российского союза ректоров «Бизнес и вуз: партнерство» в номинации «Лучшая практика профессиональной адаптации студентов вузов».

В 2010 году МТС также одержала победу в пяти номинациях ежегодного международного конкурса в индустрии call-центров России и СНГ CCG Call-Center Awards – 2010 (Премия «Хрустальная гарнитура») и вошла в пятерку лучших компаний России по развитию лидеров на основе независимого исследования центра Amplua Insights. Мы также получили бронзовую награду премии HR бренд года в номинации МИР 2010.

ОТВЕТСТВЕННАЯ ДЕЛОВАЯ ПРАКТИКА



Мы уверены, что ответственное поведение в деловых отношениях является залогом успешного функционирования бизнеса. МТС придерживается действующего законодательства, лучшей практики корпоративного управления и современных стандартов корпоративной этики.

Ответственность перед государством

Устойчивое развитие страны невозможно без успешного бизнеса, соотносящего свои интересы с национальными приоритетами. МТС, являясь одним из крупнейших игроков рынка 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 том числе участвуя в работе консультативных и иных рабочих органов Минкомсвязи, Государственной Думы, Федеральной антимонопольной службы, РСПП, Комиссий при Президенте России. В течение 2010 года Компания приняла участие в рассмотрении вопросов и подготовке предложений по актуальным отраслевым проблемам, в том числе:

- технологическое развитие экономики России;
- инновационное развитие отрасли телекоммуникаций и информационных технологий;
- изменение правил оказания услуг подвижной связи;
- организация законодательства в сфере персональных данных.

Подобные контакты позволяют нам играть важную роль в реализации общенациональных интересов, в том числе в деле повышения доступности современных услуг связи, обеспечения безопасного доступа в Интернет и содействия инновационному развитию государства.
Кроме того, МТС активно сотрудничает с местными администрациями, направляя средства в развитие проектов, направленных на рост бизнеса и социально-экономическое развитие в регионах России.

Исполняем обещания

В 2010 году в Ульяновске мы открыли крупнейший в России контактный центр МТС в соответствии с соглашением о стратегическом партнерстве, заключенным в 2009 году между Компанией и Правительством Ульяновской области. Мы полностью выполнили взятые на себя обязательства – к концу 2010 года контактный центр вышел на проектную мощность, что позволило создать более 900 рабочих мест. Сегодня центр обслуживает более 10 миллионов наших абонентов в Поволжье и Северо-Западных регионах России, обрабатывая до 4 миллионов сообщений в месяц. При проектировании, строительстве и организации работы контактного центра мы использовали лучший мировой опыт в этой сфере: ряд инновационных решений, главным образом в организации рабочих мест и инфраструктуры, был ранее опробован крупнейшим европейским сотовым оператором и стратегическим партнером МТС, компанией Vodafone. Общая площадь нового контактного центра превышает 5 тыс. кв. м. В 2011 году мы заключили схожие соглашения с Правительством Республики Башкортостан и Правительством Кировской области.

В частности, в 2010 году МТС подписала ряд соглашений о социально-экономическом партнерстве и инвестиционном сотрудничестве с рядом регионов страны, в том числе с администрациями Воронежской, Тверской, Курской, Орловской областей, Ставропольского края, г. Анапа, Подобные соглашения позволяют более эффективно развивать сети связи в регионах, ликвидируя тем самым проблему цифрового неравенства в стране, и предоставлять инновационные сервисы населению регионов не только в крупных городах, но и небольших поселках.

Мы также активно сотрудничаем с органами государственной власти, предоставляя им качественные телекоммуникационные услуги. Например, в феврале 2010 года МТС победила в ряде конкурсов на оказание услуг мобильной связи органам государственной власти регионов Дальнего Востока и Восточной Сибири. В общей сложности корпоративными клиентами МТС стали более 500 пользователей из Сахалинской, Амурской и Бурятской таможни, ГУВД Иркутской области, УВД Камчатского края, Дальневосточной транспортной прокуратуры, Дальневосточного территориального управления Федерального агентства железнодорожного транспорта и других государственных организаций.

Деятельность Компании строится исключительно на основе законодательных актов соответствующих государственных органов, в том числе в области налогового регулирования, финансового контроля, санитарно-эпидемиологических норм и трудового права.

Ответственность перед акционерами

МТС, как и любая публичная компания, ориентирована на рост стоимости бизнеса и возврат инвестиций своим акционерам. В этом мы видим не только важнейшую бизнес-задачу, но и ключевой элемент ответственности перед инвесторами. При выполнении своих обязательств перед акционерами мы придаем большое значение формированию эффективной системы корпоративного управления, взаимоотношениям с деловыми партнерами, а также повышению информационной прозрачности. Мы уверены, что эти факторы являются важными для динамичного роста Компании и ее устойчивого развития. Мы также считаем, что установление баланса между уровнем риска и финансовыми интересами акционеров является необходимым для успешного ведения бизнеса.

Корпоративное управление

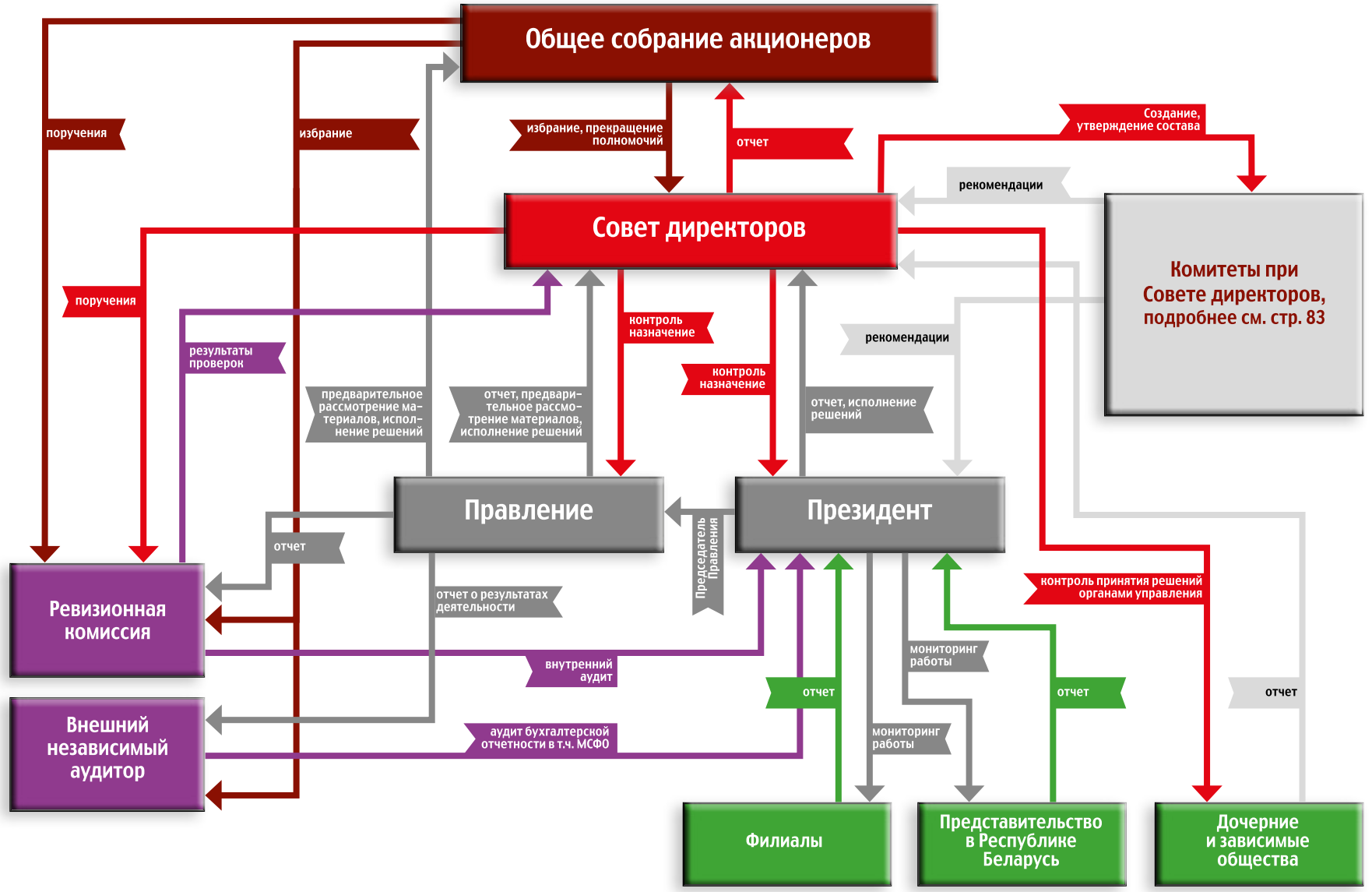
Одним из ключевых факторов достижения стратегических целей Компании является наличие эффективной системы корпоративного управления, основанной на четком разграничении сфер ответственности органов управления, соблюдении прав и интересов акционеров, а также информационной прозрачности. Корпоративное управление МТС основано на нормах российского законодательства, но не ограничивается ими – мы постоянно стремимся развивать его с учетом лучших международных практик. Система корпоративного управления Компании обеспечивает взаимодействие между акционерами и исполнительным менеджментом на основе доверия, высокой культуры деловых отношений и этических норм.

Характерными чертами корпоративного управления для МТС являются:

- всесторонняя защита прав и интересов акционеров;
- доступность и прозрачность финансовой информации и информации о деятельности Компании;
- возможность осуществления контроля за деятельностью менеджмента Компании;
- независимость Совета директоров в определении стратегии Компании, утверждении бизнес-планов и важнейших хозяйственных решений.

В Компании действуют Кодекс делового поведения и этических норм, в котором содержатся не только нормативные требования в области корпоративного права, но и использующиеся в МТС лучшие практики корпоративного управления.

Структура управления ОАО «МТС в 2010 году»



Общее собрание акционеров

Высшим органом управления является Общее собрание акционеров. К компетенции Общего собрания относятся наиболее важные вопросы управления Компании.
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 и выдвижении представителей в Совет директоров. Вся информация и материалы к собранию заблаговременно предоставляются всем акционерам МТС на русском и английском языках и публикуются на официальном сайте Компании.

Совет директоров

В период между собраниями акционеров общее руководство деятельностью Компании осуществляет Совет директоров.
Он разрабатывает стратегию, контролирует ее реализацию, обеспечивает анализ и оценку деятельности исполнительных органов и высших должностных лиц МТС. К целям Совета директоров относятся также постоянный контроль финансового состояния Компании, защита прав и законных интересов акционеров Компании. Контроль за исполнением решений Совета директоров осуществляет Корпоративный секретарь.
Совет директоров Компании возглавляет Председатель, который не входит в состав исполнительного менеджмента. Помимо Председателя в Совет директоров также входят четыре неисполнительных и три независимых директора. Один член Совета директоров представляет исполнительный 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 корпоративного управления мы рассматриваем в качестве ключевого фактора поддержания баланса интересов всех заинтересованных сторон. Критерии независимости членов Совета директоров определены в Положении о Совете директоров МТС и 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 Компании, быть аффилированным лицом Компании, являться представителем государства или крупного контрагента Компании, а также исполнять обязанности члена Совета директоров МТС свыше пяти лет.

Комитеты

- Бюджетный комитет
- Комитет по аудиту
- Комитет по вознаграждениям
- Комитет по корпоративному поведению и этике
- Комитет по стратегии
- Комитет по инвестициям, слияниям и поглощениям
- Комитет по бренду и клиентскому опыту
- Комитет по стратегическому партнерству с компанией Vodafone
- Управляющий комитет
- Комитет по дисциплине
- Комитет по повышению эффективности
- Комитет по раскрытию
- Комитет по рискам
- Комитет по оценке должностей
- Комитет по CRM
- Комитет по корпоративным вопросам Корпоративного центра Группы МТС
- Бонусный комитет
- Комитет по интеграции
- Комитет по информативной безопасности

Комитеты при Совете директоров

Важным инструментом постоянного развития корпоративного управления в Компании является процедура оценки работы Совета директоров. Так, для анализа итогов работы Совета директоров МТС в 2009–2010 корпоративном году членам Совета директоров были направлены анкеты для самооценки и анкеты для оценки деятельности других членов Совета директоров. По итогам рассмотрения анкет, были выявлены приоритетные направления по развитию системы корпоративного управления Компании, а также подготовлен план мероприятий по совершенствованию норм и процедур работы Совета директоров.

Размер вознаграждения членов Совета директоров Компании 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, выплачиваемая директорам, не может превышать 200 000 долларов США. Подробнее о порядке начисления и выплаты вознаграждений членам Совета директоров можно ознакомиться на сайте Компании.

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 – раскрыть информацию о ней Совету директоров и не участвовать в голосовании по конфликтным вопросам повестки дня.

Комитеты Совета директоров

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, при Совете директоров созданы специализированные Комитеты. В 2010 году при Совете директоров функционировали Бюджетный комитет, Комитет по аудиту, Комитет по вознаграждениям и назначениям, Комитет по корпоративному поведению и этике, а также Комитет по стратегии. При этом Комитет по аудиту и Комитет по возна–

граждениям и назначениям возглавляет независимый директор, что соответствует лучшей практике корпоративного управления.

МТС создает специальные комитеты при Совете директоров для рассмотрения крупных сделок, таких как приобретение «Комстар–ОТС». Подобные комитеты состоят из независимых директоров, дающих свою экспертную оценку по сделкам, исходя из своего опыта и ответственности перед миноритарными акционерами.

Интеграция в интересах акционеров

Важнейшим событием Компании для акционеров в 2010 году стала интеграция «Комстар–ОТС» и МТС, завершившаяся в апреле 2011 года. Присоединение оператора фиксированной связи осуществлялось путем конвертации его акций в акции МТС. В связи с участием в сделке заинтересованных лиц процесс присоединения находился под пристальным контролем специального комитета Совета директоров «Комстар–ОТС», состоящего из трех независимых директоров. Объединение обеих компаний прошло с одобрения квалифицированного большинства акционеров обеих компаний с полным соблюдением их прав и интересов. В соответствии с условиями присоединения акционеры «Комстар–ОТС» получили 0,825 обыкновенной акции МТС за каждую акцию «Комстар–ОТС», при этом коэффициент конвертации составил 7,7% премию к средневзвешенному по объему торгов коэффициенту конвертации обыкновенных акций МТС на глобальные депозитарные расписки (GDR) «Комстар–ОТС» за последние три месяца (по состоянию на 22.06.2010). Акционеры обеих компаний также получили право на продажу принадлежащих им акций МТС и «Комстар–ОТС». После завершения конвертации МТС сделало добровольное предложение о выкупе оставшихся в обращении GDR, предложив их владельцам $7,16 за одну ценную бумагу, что составило 13,1% премию к средневзвешенной по объему торгов цене GDR «Комстар–ОТС» за три месяца. Сделка прошла в полном соответствии с требованиями законодательства России и нормативными требованиями ФСФР, а также требованиями Лондонской и Нью-Йоркской фондовых бирж.

Рейтинг корпоративного управления

Наши усилия по созданию эффективной и прозрачной системы корпоративного управления признаны на международном уровне. Так, в феврале 2011года Standard&Poor's присвоило МТС рейтинг GAMMA – «Анализ и оценка эффективности корпоративного управления, подотчетности и менеджмента», представляющего собой новый формат оценки корпоративного управления, – на уровне «GAMMA–7», что позволило Компании занять лидирующую позицию среди российских компаний по рейтингу корпоративного управления GAMMA Standard&Poor's.

Дивидендные выплаты в 2010 году

	Общий объем выплат, руб.	Выплаты на акцию, руб.
МТС	30 696 817 520,6	15,4
«Комстар–ОТС»	Дивиденды не выплачивались	–
МГТС	776 116 279	49,44

Дивидендная политика

Мы считаем важным обеспечивать акционерам высокий уровень возврата на вложенный в Компанию капитал. Одним из ключевых инструментов реализации этой задачи МТС считает прозрачную и стабильную дивидендную политику. На протяжении нескольких последних лет мы регулярно выплачиваем дивиденды (из чистой прибыли, исчисленной на основе бухгалтерской отчетности, составленной в соответствии с требованиями российского законодательства). 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. Фактические выплаты бывают значительно выше – например, по итогам 2009 года дивиденды (выплаченные в 2010 году) составили 75% от чистой прибыли.

До присоединения «Комстар–ОТС» к МТС, за исключением 2009 года, не менее 2% от чистой прибыли по стандартам US GAAP «Комстар–ОТС» шло на выплату дивидендов. Дивиденды по обыкновенным акциям МГТС за 2009 год не начислялись, но уровень дивидендных выплат на привилегированную акцию МГТС составлял 10% от чистой прибыли.

Управление рисками

В МТС действует система управления рисками, соответствующая лучшим мировым стандартам и являющаяся полностью развитой системой интегрированного риск–менеджмента. Наша система риск–менеджмента охватывает все функциональные подразделения компании во всех странах присутствия — России, Украине, Армении, Узбекистане, Туркменистане и Беларуси. Интегрированное управление рисками дает Компании 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.
Высокий уровень управления рисками Компании был признан на V Международном конкурсе «Лучший риск–менеджмент России и СНГ — 2010», организованном Русским обществом управления рисками («РусРиск»). В главной номинации премии «Лучший риск–менеджер» победу одержал начальник отдела управления рисками МТС Игорь Михайлов. В жюри конкурса вошли ведущие эксперты в области риск–менеджмента российских и международных компаний.

Взаимоотношения с деловыми партнерами

В отношениях с партнерами по бизнесу мы стремимся к долгосрочному сотрудничеству, а потому строим взаимоотношения с ними на принципах открытости, честности и справедливости.

Кодекс делового поведения и этических норм

Главным документом Компании, содержащим основные принципы ответственного ведения бизнеса МТС, является Кодекс делового поведения и этических норм, в котором содержится набор стандартов и требований, разработанных для предотвращения злоупотреблений и содействия честному и этичному ведению бизнеса. Кодекс также определяет различные аспекты взаимоотношений сотрудников с Компанией, деловыми партнерами, внешними аудиториями и нормы внутрикорпоративного поведения. В частности, в документе 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, прописанные в Кодексе, позволяют нашим клиентам, поставщикам и конкурентам рассчитывать на добросовестное взаимодействие с сотрудниками Компании.



Участие в профессиональных объединениях

Мы уверены, что нормальное развитие телекоммуникационного сектора в России невозможно без взаимодействия с другими игроками отрасли. МТС активно развивает сотрудничество с профессиональными участниками рынка связи. Компания является членом 5 профессиональных ассоциаций: Ассоциации Менеджеров России, Ассоциация документальной электросвязи, РУСБРЕНДа, GSMA и 3GPP.
МТС также является активным участником таких общественных объединений, как НП «Содействие раз-



витию конкуренции», НП «Объединение Корпоративных Юристов», Союз участников рынка инфоком-муникационных услуг, Международная общественная Академия связи и других.
Мы нацелены на диалог с нашими коллегами: в отчетном периоде менеджеры МТС выступили на 7 мероприятиях профессиональных ассоциаций, членом которых является Компания. Помимо этого, топ-менеджеры Компании приняли участие в 4 центральных специализированных и общеэкономических форумах: Связь-Экспокомм-2010, Международном конгрессе Всемирной Рекламной Ассоциации (IAA), Телеком-2010, Петербургском международном экономическом форуме. В дальнейшем мы намерены продолжить развивать сотрудничество с профессиональными организациями телекоммуникационного сектора России.

Прозрачность

Мы полагаем, что ключевым элементом ответственного подхода к ведению деловой практики является прозрачность. МТС придерживается принципа максимальной объективности, доступности и прозрачности информации для всех заинтересованных сторон.

Раскрытие информации

Мы открыты для диалога и заинтересованы в нем. Являясь публичной компанией, МТС информирует общественность об аспектах своей деятельности в соответствии с правилами российского законодательства и международными нормами, предусмотренными для публичных компаний.
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 стремимся предоставлять нашим акционерам, инвесторам и аналитикам максимум информации. Компания практикует строгий и тщательный подход к подготовке отчетности, что гарантирует высокий уровень достоверности раскрываемой информации. Все значимые финансовые и операционные дан-

ные, публикуемые МТС, проходят проверку независимыми аудиторами. Вся существенная информация находится в публичном доступе на корпоративном сайте в разделе «Инвесторам и акционерам».
Компания на регулярной основе организует встречи менеджмента с инвесторами и аналитиками в крупнейших финансовых центрах мира. Такое общение проходит как в формате деловых завтраков, так и в формате индивидуальных встреч. В 2010 году МТС приняло участие в 12 инвестиционных конференциях в Москве, Лондоне и Нью-Йорке. Мы также провели три роад-шоу с участием высшего руководства Компании – в Нью-Йорке и Лондоне. Кроме этого, департамент по связям с инвесторами ежедневно работает с инвесторами и аналитиками, оперативно содействуя им в получении необходимой информации и ответов на вопросы, связанных с деятельностью Компании.

Мы своевременно информируем общественность, профессиональное сообщество и журналистов об основных событиях Компании. Так, в отчетном году МТС провела более 30 встреч с федеральными СМИ, а также ряд мероприятий для региональных журналистов. Компания также выступала партнером нескольких издательских домов в организации крупных деловых конференций. Помимо этого, с целью предоставления наиболее полной информации о Компании и поддержания диалога с заинтересованными сторонами в отчетном году мы провели «горячие линии» на площадках наиболее популярных СМИ.

Высокий уровень раскрытия информации Компании был признан профессиональным сообществом. Так, в отчетном году на федеральном конкурсе годовых отчетов, проводимом Фондовой биржей РТС, МТС стало победителем в номинациях «Лучшее раскрытие информации о корпоративном управлении в годовом отчете» и «Лучший годовой отчет телекоммуникационного сектора экономики».

Противодействие коррупции

Мы убеждены, что нормальное развитие общества и страны в целом невозможно при высоком уровне коррупции. МТС внедряет свои меры противодействия коррупции, опираясь на нормы российского законодательства, отраслевую специфику и мировые стандарты в этой сфере. Система соблюдения антикоррупционного законодательства была внедрена в Компании в 2010 году. Внутренние нормы, требования и процедуры по его соблюдению закреплены во внутренних документах МТС, включая Кодекс делового поведения и этики, Политике «Соблюдение антикоррупционного законодательства» и других документах, регулирующих бизнес-процессы Компании. Количество внутренних документов, образующих внутреннее антикоррупционное законодательство, достигает 48.

Основными элементами системы являются:

- предварительный контроль, основанный на проверке контрагентов, определении риска, согласовании и авторизации действий/платежей Компании;
- дополнительный предварительный контроль, проводимый при необходимости;
- документирование действий/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 Компании сформирована распределенная функция действенных антикоррупционных мер. 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. Эти сотрудники проходят обучение по применению антикоррупционных мер и подготовлены к осуществлению оценки действий/платежей Компании на предмет наличия коррупционных рисков. Только за первый год функционирования системы обучение по вопросам противодействия коррупции прошли около 4 тысяч сотрудников Компании. Среднее количество контролируемых договоров за квартал составило 850. Обучающая программа МТС была высоко оценена профессиональным сообществом.

Доля местных и зарубежных поставщиков МТС за рубежом в 2010 году



Прозрачные закупочные процедуры

Одним из важнейших элементов ответственной деловой практики являются отношения с поставщиками и контрагентами, особенно в области закупочных процедур. Мы осуществляем закупочную деятельность строго в соответствии со специальной политикой Компании, разработанной согласно требованиям регулирующих органов. По решению Совета директоров в 2010 году Компании был создан Блок по управлению закупками МТС, в основу работы которого положена «новая» модель закупок. Закупки товаров, работ и услуг осуществляются в Компании путем проведения конкурентных отборочных процедур. Подробнее о принципах сотрудничества с МТС и Кодексом делового поведения поставщиков МТС можно ознакомиться на сайте Компании в разделе «Закупки».

[4] FCPA (U.S. Foreign Corrupt Practices Act) – закон США о противодействии зарубежной коррупционной практике

Доля местных и зарубежных поставщиков МТС за рубежом в 2010 году



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 FCPA . Для исключения фактов коррупции/фаворитизма при осуществлении закупочных процедур для обращения поставщиков на сайте МТС существует 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» и «Сбербанк – автоматизированной Системе Торгов». В 2010 году Группа МТС провела более 400 электронных закупочных процедур, приобретя товаров, работ и услуг на сумму более 640 млн. руб., что почти вдвое превышает уровень 2009 года. На 2011 год запланировано существенное увеличение доли электронных торгов.
В странах своего присутствия МТС стремится приобретать услуги и продукцию местных поставщиков. В 2010 году большинство партнеров МТС, «Комстар–ОТС» и МГТС являлись местными для регионов их присутствия. Существенная доля зарубежных поставщиков МТС в целом по России по итогам отчетного периода обусловлено масштабной программой развития инфраструктуры и связанным с ней приобретением высокотехнологичного оборудования, не имеющего аналогов в России.

В 2010 году высокий уровень прозрачности закупок Компании был по достоинству оценен: МТС стала лидером «Национального рейтинга прозрачности закупок», проводимым Национальной ассоциацией участников электронной торговли (НАУЭТ) при поддержке Министерства экономического развития и Федеральной антимонопольной службы России. Высший рейтинг в категории «Гарантированная прозрачность» присуждается Компании третий год подряд. В отчетном периоде мы набрали максимальное количество баллов, со значительным отрывом опередив других мобильных операторов.



ЭКОЛОГИЯ

Одной из задач социально-ответственного бизнеса является забота об экологии. МТС планирует и осуществляет свою деятельность с неуклонным следованием принципу бережного отношения к окружающей среде. Мы всесторонне заботимся о природных ресурсах и их рациональном использовании. В своей деятельности мы стремимся не только оказывать минимальное воздействие на окружающую среду, но и снижать это влияние по мере возможностей. В решении этой задачи мы руководствуемся требованиями природоохранного законодательства, а также нормами ответственного ведения бизнеса.

Энергосбережение

Деятельность Компании напрямую не влияет на окружающую среду, однако все наши объекты, в том числе офисные здания и вышки связи, потребляют электрическую энергию. Большинство генерирующих станций в России в качестве топлива используют газ или уголь и выделяют углекислый газ. Мы осознаем, что чем больше мы потребляем энергии, тем с большей нагрузкой работают генерирующие станции, и тем больший вред наносится окружающей среде. В своей деятельности одним из приоритетных направлений экологической политики мы видим применение энергосберегающих технологий и внедрение технологий, позволяющих экономить потребляемую Компанией электроэнергию. В настоящее время в МТС принята стратегия энергоэффективности, в соответствии с которой разрабатываются региональные программы по энергосбережению.

Мы активно внедряем новые технологии, направленные на сокращение расхода электроэнергии. В частности, используем функцию программного обеспечения сети радиодоступа (базовых станций), позволяющую при низком трафике либо изменять режим работы передатчика, снижая потребление электроэнергии, либо полностью отключать передатчик. В Компании также идет процесс по замене ламп накаливания на энергосберегающие лампы.

Для снижения энергопотребления в 2010 году мы провели тестирование климатических шкафов, в которых может устанавливаться оборудование базовых станций и электропитающее оборудование. Тестовая эксплуатация показала, что применение климатических шкафов по сравнению с обычной

конфигурацией дает экономию по потребляемой электроэнергии примерно на 40%. По результатам тестирования было принято решение об использовании климатических шкафов при строительстве новых станций, проведены конкурсы и выбраны поставщики.
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 CO_2.
В результате проведенных мероприятий по экономии электрической энергии мы сэкономили в 2010 году около 30 млн рублей.

Альтернативные источники электроэнергии

Мы уверены, что будущее энергетики – за альтернативными источниками. МТС вносит свой вклад в развитие экологически чистых источников электроэнергии. Так, две базовые станции Компании в Чеховском районе Московской области оборудованы резервными источниками электроснабжения на топливных элементах, где в качестве топлива используется водород.
В Украине мы провели эксперимент по использованию альтернативных источников энергии: в Крыму был установлен 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, систем передачи. Использование подобной установки позволяет снизить потребление электричества от внешней сети. По сравнению с традиционными способами получения энергии ветряной агрегат обеспечивает значительный экологический и экономический эффект. В дальнейшем мы намерены распространить применение ветрогенераторов и на другие «ветреные» регионы Украины.



Субботники

Мы стремимся на собственном примере привлечь внимание бизнеса и широкой общественности к проблемам экологии. С этой целью во многих российских регионах мы проводим экологические субботники, принять участие в которых, помимо сотрудников Компании, может любой желающий.

В 2010 году МТС организовала субботник связистов «Экологический десант». Мероприятие, посвященное празднованию 65-летней годовщины победы в Великой Отечественной войне, состоялось на территории Мемориального комплекса Победы на Поклонной горе в Москве при поддержке Министерства связи и массовых коммуникации Российской Федерации, Министерства обороны РФ и Правительства Москвы. В субботнике приняли участие более 2000 человек, в том числе топ-менеджеры и сотрудники Компании. Участники субботника благоустраивали территорию парка Победы и вместе с почетными гостями заложили памятную Аллею воинов-связистов.







Схожие экологические субботники прошли и в других городах России. Так, в уборке улиц в Саратове приняли участие около 50 сотрудников местного филиала Компании. В 2010 году был также реализован проект «Экологический десант МТС» в Новосибирске: около 200 сотрудников Компании провели ге-







неральную уборку мусора и наведение порядка на «диком пляже» Новосибирского водохранилища – всего с пляжа было вывезено 20 тонн мусора. Аналогичные мероприятия прошли также в городах Украины – Киеве и Днепропетровске.

Особое внимание мы уделяем сохранению лесных насаждений. В 2010 году Компания совместно с Кавказским заповедником провела акцию «Сбережем лесную красавицу», направленную на защиту и сохранение хвойных насаждений Юга России. Основной задачей акции стало формирование у подрастающего поколения чувства ответственности и бережного отношения к окружающей среде. Подобные проекты позволяют нам вносить свой вклад в сохранение уникальной природы нашей страны.

Экономия ресурсов

Одним из элементов нашей стратегии является оптимизация ресурсов, которая имеет отношение и к поддерживающим службам Компании. Так, наша система заказа и использования автотранспорта в служебных целях позволяют 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 также внедрена на 70% и действует на уровне макро-регионов система электронного документооборота «Босс-Референт», позволяющая сокращать объем бумажного документооборота. Все корпоративные документы и материалы проходят процедуры согласования и 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.

Партнерство с WWF

В 2010 году мы поддержали инициативу Всемирного фонда дикой природы (WWF) и приняли участие в Дне кедра, празднование которого прошло в Хасанском районе Приморья. Задачей праздничной акции стало высадка саженцев кедров на территории Края в местах обитания дальневосточного леопарда. Всего в течение нескольких лет планируется высадить порядка 1 млн деревьев в местах обитания редкой кошки. Волонтеры филиала МТС макрорегион «Дальний Восток» приняли активное участие в высадке саженцев кедров – мы надеемся, что наши внуки смогут увидеть природу такой же, какой ее видим мы. Компания также помогла Амурскому филиалу WWF установить на одной из вышек систему видеонаблюдения для оперативного обнаружения пожаров в местах обитания леопарда.

Утилизация телекоммуникационного оборудования

Мы не утилизируем телекоммуникационное оборудование собственными силами – Компания обычно продает оборудование назад производителю, реализует его на конкурсах или же заключает договоры со специализированными утилизирующими компаниями, имеющими лицензии на подобную деятельность. В последнем случае оборудование доставляется на площадку утилизирующей компании, где последняя производит разборку оборудования, сортировку 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 мы продаем полученный лом металлов данной утилизирующей компании, которая и занимается дальнейшими действиями по переработке и переплавке.

Снижение CO_2

Как было отмечено ранее, МТС использует дизельные электростанции европейских производителей с жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO_2. Компания также внедряет новые передовые технологии для снижения выбросов углекислого газа в атмосферу. Так, для внутренних нужд Компании мы проводим видеоконференции, что позволяет сотрудникам МТС работать удаленно, не пользуясь при этом транспортом, загрязняющим окружающую среду. В 2010 году внутри Компании было проведено 627 сеансов связи по сравнению с 536 в 2009 году.



ПАРТНЕРСТВО С ОБЩЕСТВОМ

Одним из первоочередных направлений социальной политики Компании мы считаем практическую реализацию принципов корпоративной социальной ответственности. 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. Мы оказываем благотворительную и спонсорскую 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. МТС стремится обеспечить максимальную вовлеченность в благотворительную деятельность Компании ее сотрудников, волонтеров, партнеров, клиентов, а также журналистов 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.
В 2010 году МТС реализовывала мероприятия, направленные на повышение уровня информатизации общества, раскрытие потенциала молодежи, поддержку семьи и детства, улучшение здоровья людей, поддержку ветеранов и военнослужащих, развитие культуры и сохранение исторического наследия, поддержку спорта и Олимпийского движения, развитие общественных экологических программ. На эти цели МТС (без учета «Комстар–ОТС» и МГТС) в отчетном периоде направила 162,8 млн рублей по сравнению со 155,8 млн рублей в 2009 году. Большинство средств на благотворительные цели (146,5 млн рублей) в 2010 году мы перечисляли через фонд «Система», принадлежащий АФК «Система».

Финансирование благотворительных проектов «Комстар–ОТС» и МГТС в 2010 году осуществлялось как через собственные благотворительные фонды, так и через благотворительный фонд «Система». Так, через фонды (включая фонд «Спасение») МГТС направила на благотворительные и спонсорские цели 23,1 млн рублей, в том числе на здравоохранение, на поддержку организации ветеранов Минсвязи России, межрегиональной общественной организации «Пилигрим», отдых детей–сирот военнослужащих.
«Комстар–ОТС» в отчетном периоде через собственный фонд и фонд «Система» оказывала адресную помощь на лечение детей, поддержку общественной организации Российский Красный Крест, организации ветеранов труда и Великой Отечественной войны, благотворительному проекту «РОСТ», в рам–

ках которого проходит дистанционное обучение детей через Интернет и т.д. Помимо финансирования через благотворительные фонды МГТС и «Комстар–ОТС» направляли средства на проведение в рамках КСО таких мероприятий как «Зеленая электричка», «Елка–детям» и другие.
Благотворительная и спонсорская деятельность МТС (в том числе «Комстар–ОТС» и МГТС) в 2010 году осуществлялась по нескольким направлениям:



Помощь детям

В 2010 году во всех регионах присутствия Компании мы реализовали федеральную социальную программу «Дети – наше будущее», нацеленную на оказание адресной помощи детям–инвалидам, сиротам и ребятам, оставшимся без попечения родителей. В рамках этой программы МТС регулярно поддерживает и организует мероприятия, направленные на развитие творческого потенциала среди детей и подростков. В школах проводятся «Уроки мобильной грамотности», посвященные природе сотовой связи и новинкам в области услуг связи и мобильного Интернета, для воспитанников подшефных детских домов организуются спортивные соревнования и выездные экскурсии.

Поддержка детских домов и школ–интернатов



В 2010 году МТС продолжила оказывать помощь и поддержку детским домам и школам–интернатам по всей России. Так, в рамках модернизации эфирно–кабельных сетей Компании мы подключили к услугам кабельного телевидения и широкополосного доступа в Интернет Азаровский детский дом–школу в городе Калуге. Модернизация позволила улучшить качество предоставляемых услуг кабельного ТВ, увеличить количество транслируемых телеканалов до 60 и дать школьникам быстрый Интернет.
Для ребят из Рыбинской школы–интерната Ярославской области весной 2010 года мы организовали детскую дискотеку в спортивном комплексе «Лужники» в Москве в рамках проекта «Дискотека Детского радио», генеральным партнером которого выступает МТС. За два дня прошли четыре дискотеки для детей от пяти до двенадцати лет. Ребята могли не только потанцевать и послушать любимые песни, но и порезвиться на детской площадке МТС. На улице была установлена «Будка удачи», куда ребята и их родители могли забраться и поймать свой приз. Также дети прыгали на батуте, оформленном в косми–





ческом стиле, фотографировались с ростовой куклой–телефоном или на фоне забавной тантамарески (картины с прорезями для рук и головы).
Для воспитанников Негинского детского дома Брянской области в феврале 2010 года мы провели конкурс на лучший рисунок на тему «МТС глазами детей». Все работы были выставлены на всеобщее обозрение и оценку в местном офисе Компании. По итогам конкурса победителей наградили MP3–плеерами и брендированными мобильными телефонами Компании.
В июне 2010 года МТС совместно с Краснодарским художественным музеем провела социальную акцию «Веселый зонтик». Ребята из художественной школы им. В.А. Пташинского, социального детского центра АВИС, дети сотрудников МТС вместе с несколькими профессиональными художниками расписали зонтики водостойкими красками. Четыре больших зонта с посланиями мира, надежды и взаимопонимания были продемонстрированы в салонах–магазинах МТС в Краснодаре. Каждому ребенку из АВИС от имени Компании были вручены подарки.
Для воспитанников детских домов Новосибирска и области МТС при поддержке благотворительного фонда «Солнечный город» в июне 2010 года организовала бесплатный показ балета П.И. Чайковского «Щелкунчик». Около 100 детей смогли впервые побывать в главном театре Сибири и увидеть классику мирового искусства. Волшебная история по мотивам сказки Э.Т.А. Гофмана рассказала юным зрителям о смелости и честности, о несокрушимой силе любви и бессилии подлости, о том, что под смешной и неказистой внешностью может скрываться настоящая внутренняя красота.

В отчетном году мы также стали одним из партнеров благотворительной кинонедели «Детский Кино–май», проводимой второй год в Смоленской области. В рамках кинонедели прошли благотворительные показы для воспитанников детских социальных учреждений, детей из многодетных и патронатных семей, детей–инвалидов и школьников общеобразовательных учреждений. Зрителям продемонстрировали ретроспективу кинокартин известных режиссеров, программу кинолент о Великой Отечественной Войне, отечественные фильмы и мультфильмы для детей разных лет. В рамках кинонедели в Смоленске также состоялись встречи в детских домах и круглый стол на тему «Детство без жестокости и насилия». Были отмечены и награждены лучшие наставники детских социальных учреждений.
Мы также оказали всестороннюю поддержку Первому Санкт–Петербургскому детскому благотворительному кинофестивалю, утвержденному Союзом кинематографистов Санкт–Петербурга и Благотворительным Фондом помощи детям «Детский КиноМай». В рамках фестиваля проводились благотворительные показы, мастер–классы, экскурсии и другие мероприятия для воспитанников детских социальных учреждений, детей из многодетных и патронатных семей, детей–инвалидов. Для лучших наставников детских учреждений, а также победителей конкурса творческих работ мы предостави–

ли ценные подарки. Мы убеждены, что поддержка благотворительного фестиваля поможет привлечь внимание общества к проблемам детей, оказавшихся в непростой жизненной ситуации. Фестиваль дает возможность посмотреть лучшие детские фильмы и мультфильмы, в том числе, созданные в последние годы.

«Зеленая электричка»

Одним из знаковых благотворительных проектов Группы МТС является экологический тур «Зеленая электричка», целью которого стала поддержка незащищенных слоев населения и привлечение общественного внимания к проблемам социального развития в городах присутствия Компании.
Летом 2010 года «Зеленая электричка» была организована по маршруту Москва–Тверь–Москва. В течение месяца сотрудники Компании собирали детские вещи, игрушки, развивающие игры, книги и видеофильмы, которые были переданы семьям, воспитывающим детей-инвалидов, а также Тверскому реабилитационному центру для детей-инвалидов. В Тверь из Москвы подарки отправились 7 августа 2010 года спецрейсом, на электричке.
В рамках проекта мы подключили Тверской реабилитационный центр к современным услугам связи: ШПД и кабельному ТВ, в том числе установили плазменную панель для просмотра более 60 каналов, среди которых семейные и детские, например, «Бибигон», «Теленяня» (ныне объединены в «Карусель»), Jetix, «Детский мир». Мы также обеспечили 50 семей, в которых воспитываются дети-инвалиды, бесплатным подключением к услугами кабельного ТВ, бесплатным мобильным Интернетом и оборудованием для его использования. Кульминацией акции стало благоустройство территории реабилитационного центра и открытие детского спортивно-игрового комплекса.

«Зеленая электричка» в Норильске

В августе 2010 года в рамках реализации ключевых направлений Корпоративной социальной политики Компании благотворительная акция «Зеленая электричка» прошла в Норильске. Нашим партнером в проведении благотворительного мероприятия стало МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения муниципального образования город Норильск». В рамках акции мы передали Центру более 500 кг гуманитарной помощи, среди которой были теплая одежда, игрушки, канцелярские принадлежности, книги и продукты питания. Также в офисах компании в Норильске с июля до сентября мы принимали помощь жителей города, решивших поддержать нуждающихся земляков.









«Елки– детям» во Владикавказе

Для воспитанников санаторного детского дома Владикавказа в декабре 2010 года мы провели ставшую уже традиционной новогоднюю елку в развлекательном центре «Остров сокровищ» для детей-инвалидов, лишенных родительской опеки. Ребята побывали на представлении с участием Деда Мороза и Снегурочки, резвились в игровой комнате «Лабиринт» и в зале детских игровых автоматов. Для них был также организован праздничный стол. Каждый ребенок получил сладкий новогодний подарок и набор для рисования и лепки.



Летом и осенью 2010 года волонтеры Компании провели схожие благотворительные и социальные акции в ряде городов России: Норильске, Пензе, Ульяновске, Балаково, Оренбурге, Саратове, Новокузнецке и других. Зимой 2010 года мы продолжили свой маршрут добра и направились с благотворительной акцией в рязанскую школу-интернат №2 (куда была организована первая «Зеленая электричка» в 2009 году). МТС также начала работать над проектом по предоставлению услуг широкополосного доступа в Интернет в школе – через некоторое время у детей появилась возможность выходить в Сеть, учиться и общаться там.

«Елки – детям»

В преддверии Нового года в декабре 2010 года Группа МТС в ряде регионов России запустила масштабную федеральную программу «Елки – детям», в ходе которой организовала поздравления детей-инвалидов и детей, лишенных родительской опеки. Ребята по всей стране участвовали в мастер-классах по изготовлению кукол и ёлочных игрушек, слушали рассказы о традициях празднования Нового года и Рождества в России в целом и в своих регионах в частности и, конечно же, смотрели представления с участием Деда Мороза, Снегурочки и Кролика – символа 2011 года.
В ходе акции в подшефные детские учреждения в Москве и регионах России были переданы подарки и денежные средства, вырученные на благотворительных ярмарках по продаже декоративных предметов, созданных волонтерами Компании. Каждый ребенок получил новогодний подарок и оставил себе на память куклу или елочную игрушку, сделанную своими руками.

Забота о здоровье людей

Мы убеждены, что забота о здоровье человека наряду с утверждением ценностей гармоничного и здорового образа жизни является неотъемлемым слагаемым современного общества, залогом его успешного развития. МТС активно участвует в благотворительных акциях и мероприятиях, направленных на поддержку здравоохранения.
Так, в рамках поддерживаемой МТС благотворительной акции «Подарите будущее детям!» мы проводим сбор средств на лечение детей, больных несовершенным остеогенезом – заболеванием, характе-

ризующимся повышенной ломкостью костей. Современные методы лечения позволяют больным остеогенезом восстановить здоровый рост и жить полноценной жизнью. Однако один курс терапии стоит около 70 тысяч рублей – это сумма, неподъемная для большинства родителей. В год для успешного лечения ребенку необходимо пройти 3–4 курса. Осуществить пожертвование можно через благотворительный фонд «Система». МТС направила в 2010 году в рамках этой акции в благотворительный фонд «Система» 299 тыс. руб.
В 2010 году Компания выступила партнером международной благотворительной акции «Операция «Улыбка», целью которой стало оказание бесплатной хирургической помощи детям с врожденными дефектами лица. Проект не первый год 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. Для проведения операций и консультирования в Новосибирск в 2010 году прибыли 22 специалиста из США, Панамы, Чехии и России, среди них пластические хирурги, анестезиологи, медсестры, педиатры, ортодонты и логопеды. Совместно с врачами детской городской клинической больницы они бесплатно провели осмотр детей и прооперировали 47 из них. В первую очередь медицинскую помощь получили дети с врожденными дефектами лица, находящиеся в домах ребенка, детских домах, приютах, а также живущие в малообеспеченных семьях.
МТС обеспечила маленьких пациентов, прибывших для консультаций и лечения, всем необходимым для разнообразного досуга. Наборы для творчества и рисования, а также книги, конструкторы и развивающие игры – всего более 500 предметов – получили дети, приехавшие со всего Сибирского региона. Подобная акция стала седьмой по счету – за последние несколько лет в Новосибирске были прооперированы около 600 детей, более 1000 получили консультативную помощь.

МТС также целенаправленно реализует проекты в области внедрения новейших телекоммуникационных технологий в медицинскую практику. Например, на Украине в 2010 году мы совместно с Министерством здравоохранения Украины приступили к реализации проекта «Мобильная медицина», направленного на развитие телемедицины в стране путем интеграции передового медицинского опыта и современных телекоммуникационных технологий. В рамках реализации проекта мы протестировали и запустили в эксплуатацию телемедицинскую сеть, которая объединила Министерство здравоохранения Украины и ряд медицинских учреждений страны. Проект фактически позволил сделать первый реальный шаг на пути создания инфраструктуры медицинских учреждений, использующих телекомму-

никационные технологии для оказания своевременной и качественной медицинской помощи жителям всех регионов Украины. У медиков из разных уголков страны появилась возможность живого общения между собой прямо с рабочего места, что существенно интенсифицировало процесс повышения квалификации и обмена опытом. Следующим шагом станет распространение полученного опыта по всей территории Украины на уровне областных больниц.

Помощь в чрезвычайных ситуациях

Мы убеждены, что высокое качество работы сотовой связи в зонах чрезвычайных ситуаций во многом определяет оперативность принятия решений и слаженность спасательных и восстановительных работ.

В 2010 году «Комстар–ОТС», на тот момент являвшийся частью Группы МТС, организовал связь для работы системы Общероссийской комплексной системы информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей (ОКСИОН) в Санкт–Петербургском метрополитене. Мы представили законченное техническое решение по организации канала передачи данных на скорости 10 Мбит/с по Санкт–Петербургу. Это не первый случай сотрудничества с ОКСИОН. Руководство Государственного учреждения «Информационный центр ОКСИОН» выразило «Комстар–ОТС» благодарность за систематическое и качественное оказание услуг связи, направленное на поддержку бесперебойного функционирования элементов системы.

Жарким летом 2010–го мы активно участвовали в экстренном восстановлении сотовой связи в районах России, где бушевали пожары. Так, в Алтайском крае Компания полностью обеспечила связью 100 семей, пострадавших от пожаров в селе Николаевка. Мы организовали оперативную выдачу абонентских комплектов – телефонных аппаратов и SIM–карт с бесплатной связью. Семьи погорельцев смогли оставаться на связи с родными и близкими, а наличие мобильной связи способствовало возвращению жизни в нормальное русло.

В Нижегородской области МТС оказала содействие объединенным силам МЧС в локализации пожаров, обеспечив подразделения авиационной охраны лесов бесплатной связью. На территории Выксунского района, больше всего пострадавшего от пожаров, был организован мобильный пункт МТС: сотрудники МЧС, добровольцы и местные жители получили возможность оперативно зарядить мобильные теле–

[5] ОКСИОН создается в рамках Федеральной целевой программы «Снижение рисков и смягчение последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в Российской Федерации до 2010 года».

фоны, ноутбуки и другую технику. Мы также обеспечили погорельцев телефонными аппаратами, мобильной связью и в непрерывном режиме контролировали качество работы нашей сети в проблемных районах. Кроме того, Компания приняла решение о выделении финансовой помощи в размере 1 млн долл. для восстановления инфраструктуры в пострадавших районах.
МТС также оказывала помощь семьям, пострадавшим в результате пожароопасной обстановки, и в других областях Центрального и Приволжского федеральных округов. Во многих регионах Компания передала семьям, лишившимся имущества, мобильные телефоны с SIM-картами и денежными средствами на балансе для связи с родными и близкими, с оперативными службами и центрами социальной помощи. Кроме того, в салонах МТС в ряде регионов действовали пункты сбора вещей первой необходимости для людей, оставшихся без имущества.
Мы не должны оставаться в стороне от помощи людям, пострадавшим в результате трагических событий в нашей стране. Мы считаем своим долгом оказывать им помощь по мере своих технических возможностей. Так, МТС вернул на лицевые счета абонентов все денежные средства за SMS-сообщения, отправленные абонентами Москвы и Московской области с 08:00 до 23:59 29 марта 2010 года. Целью проведения акции было предоставление возможности абонентам МТС связаться со своими близкими в связи с событиями в Метрополитене Москвы.



Помощь ветеранам

Одной из самых знаменательных дат в истории нашей страны является 9 мая – День Великой Победы. В этот праздник МТС стремится отдать дань памяти и уважения великой победе и ее героям. В 2010 году в рамках проведения праздничных мероприятий, посвященных 65-летней годовщине Победы, мы запустили специальные акции как для ветеранов ВОВ, так и для всех граждан России.
Во многих городах России мы обеспечили ветеранов мобильной связью. Например, нижегородские фронтовики получили в подарок мобильные телефоны и комплект подключения по тарифному плану «Заботливый» с 1000 рублей на лицевом счету. Благодаря этому каждый ветеран смог бесплатно пообщаться со своими сослуживцами, родными и близкими, не беспокоясь о расходах. В Москве и Московской области в рамках специальной акции «Связь для ветеранов» участники и инвалиды Великой Отечественной войны смогли в период с 7 по 9 мая 2010 года бесплатно звонить со своих домашних

Ура Победе!

В апреле 2010 года в МТС стартовала всероссийская патриотическая акция для абонентов «Ура Победе!», приуроченная к 65-летней годовщине Победы в Великой Отечественной войне. Она позволила использовать возможности мобильной связи для привлечения внимания широких слоев населения России к одной из самых знаменательных дат в истории. Все сервисы в рамках акции «Ура Победе!» были бесплатными, включая интернет-трафик при скачивании контента. Участники акции получили возможность установить в качестве звонка при вызове или мелодии услуги GOOD'OK на своем телефоне одну из мелодий акции – популярные песни времен ВОВ, установить графическую тему – символ акции, – на дисплей аппарата, подключиться к мобильному сериалу «Этот День Победы» и прослушивать аудиозаписи сводок «Совинформбюро», получая информацию о том, что произошло в этот день 65 лет назад, стать участником интернет-сообщества «Ура Победе!» на сайте www.9may.ru.

телефонов на мобильные телефоны родных, близких, коллег и однополчан. Наряду с этим МГТС бесплатно предоставила ветеранам войны таксофонные карты, благодаря которым можно осуществлять звонки по городской и междугородней связи в течение года с момента активации.

Мы также приняли активное участие в поддержке мероприятий по празднованию 9 Мая. Так, в Липецкой области МТС совместно с местной общественной организацией «Социальная адаптация молодежи» провела музыкальный марафон «Песни Победы». Проект включал в себя выпуск аудиодиска, на котором популярные музыкальные коллективы Липецка исполняли незабвенные песни военных лет в собственной интерпретации. Подарочные экземпляры дисков были подарены ветеранам ВОВ и распространялись среди активной молодежи в дни празднования 65-летия Победы. Помимо этого, мы приняли участие в целом ряде других липецких мероприятий, посвященных празднованию Дня Победы.





В 2010 году мы совместно с фотографическим музеем «Дом Метенкова» на Урале организовали акцию «Спасибо за мирное небо!» по реставрации фотографий военных лет. Любой житель мог принести в салон МТС фотографии военных лет из семейного архива на бесплатную реставрацию. За время акции МТС отреставрировала более 3000 фотографий. В семейных архивах было найдено 40 фотографий, имеющих историческую и художественную ценность – их передали в архивы музея «Дом Метенкова». В рамках проекта прошел также международный фотокросс «Открытый мир»: конкурс фотографий профессионалов и любителей из разных стран, посвященный связи времен, современному взгляду на проблему мировой войны. В фотокроссе приняли участие более 400 мастеров из России, Германии, Чехии и Узбекистана. Судьи отобрали 60 лучших работ для выставки в «Доме Метенкова», победители получили призы, в том числе модемы и мобильные телефоны.



В Москве в рамках празднования 65–летия Великой Победы состоялась торжественная передача Центральному музею Великой Отечественной Войны на Поклонной горе уникальной памятной капсулы с посланиями ветеранов–связистов к 100–летию Победы в Великой Отечественной войне в 2045 году. На Поклонной горе в рамках проекта «Экологический десант» МТС также устроила праздник (чаепитие, концерт) для ветеранов.

«Комстар–ОТС» и МГТС традиционно поддерживают ветеранов–связистов, в годы войны принимавших активное участие в боевых действиях и налаживавших связь в столице. Так, в 2010 году из благотворительных фондов «Комстар–ОТС» и МГТС было выделено для помощи и подарков ветеранам свыше 600 тыс. рублей.

Кроме того, «Комстар–ОТС» предоставил возможность ветеранам бесплатно совершать из Москвы звонки в другие города и страны со своих квартирных телефонов в период празднования 65–й годовщины Победы в Великой Отечественной войне 1941–1945 гг., а также запустил специальный социальный пакет телеканалов «Ветеран» в московской сети интерактивного цифрового телевидения IP–TV СТРИМ.

Поддержка спорта и олимпийского движения

МТС уделяет приоритетное внимание поддержке любительского и профессионального спорта в странах своего присутствия, а также активно участвует 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.

Так, в 2010 году в Красноярске мы поддержали мультиспортивный марафон «Дорога приключений». Более 80 участников марафона получили от МТС SIM–карты, при помощи которых смогли поддерживать связь с оргкомитетом, оперативно отправлять запросы и получать новые задания. Специальный тарифный план от МТС позволил сделать общение между участниками и оргкомитетом бесплатным. Кроме того, используя специальную программу от МТС «SMS/MMS с компьютера», организаторы мероприятия смогли осуществить оперативную отправку и доставку SMS–сообщений участникам соревнований.

Телекоммуникации для спорта

«Комстар-ОТС» в 2010 году регулярно выступал в качестве организатора трансляции, а также поставщика услуг связи и доступа в Интернет для мировых спортивных состязаний. Так, в 2010 году оператор организовал канал голосовой связи для трансляции комментариев с чемпионата Европы по водным видам спорта в Будапеште на телеканале «Россия 2» (Спорт). Кроме того, летом 2010 года «Комстар-ОТС» организовал работу ISDN-линии связи для обеспечения трансляции комментаторского сопровождения соревнований чемпионата Европы по легкой атлетике из Барселоны. Осенью 2010 года оператор предоставил услуги телефонной связи и доступа в Интернет гостям и участникам теннисного турнира «Кубок Кремля».

Мы также поддержали вторую летнюю спартакиаду ветеранов спорта Красноярского края, в которой приняли участие более 600 ветеранов в возрасте от 40 до 80 лет. Компания обеспечила организационный комитет спартакиады связью и предоставила призовой фонд для победителей.

МТС выступила официальным оператором мобильной связи XXI международного турнира по вольной и женской борьбе серии Голден Гран-при «Иван Ярыгин» и Кубка Ивана Ярыгина в абсолютной весовой категории, которые состоялись в Красноярске в январе 2010 года. Мы обеспечили оргкомитет турнира безлимитным высокоскоростным 3G-Интернетом и учредили специальный приз для одного из победителей турнира – сертификат VIP-клиента с безлимитной связью на все телефоны МТС России на год и 2000 минут ежемесячно на всех операторов фиксированной и сотовой связи Красноярского края, Тувы и Хакасии.

В Ульяновске зимой 2010 года МТС приняла участие в третьей церемонии вручения региональной премии в области боевых искусств «Золотой пояс», выступив информационным партнером мероприятия. «Золотой пояс» – ежегодное мероприятие чествования спортсменов Ульяновского филиала Российского Союза Боевых Искусств (РСБИ), призеров и победителей чемпионатов России, Европы, Мира, а также начинающих спортсменов. В состав Ульяновского филиала РСБИ входят десять федераций различных видов боевых искусств, более 8 тысяч спортсменов.

В Магадане при поддержке МТС прошли соревнования по прыжкам на лыжах с трамплина «Ночные прыжки» – традиционные для Магадана, который является одним из двух городов России (вместе с Екатеринбургом), где проводятся ночные полеты. В «Ночных прыжках 2010» приняли участие известные спортсмены из Магадана, призеры многочисленных российских и международных чемпионатов, а также участники из Уфы, Москвы, Екатеринбурга и Нижнего Новгорода.

На Урале МТС второй раз подряд стала официальным спонсором фестиваля зимнего экстрима BGV Tour. На площадке фестиваля было организовано шале МТС, в котором все желающие могли отдохнуть, подключиться к МТС, пополнить счет телефона, познакомиться с мобильными новинками и посмотреть фильмы из контент-магазина МТС Omlet.Ru. Ежегодно фестиваль собирает тысячи молодых людей, увлекающихся одним из самых молодых, динамичных и зрелищных видов спорта и разделяющих ценности МТС – принципы честной борьбы и стремление к максимальному результату.

В рамках поддержки физкультурно-спортивного движения в 2010 году МТС также выступила партнером спортивных мероприятий во многих регионах России, посвященных празднованию Дня физкультурника, включая велопробег на Юге России, в котором приняли участие более 500 человек. Компания также поддержала первый благотворительный турнир по мини-футболу среди корпоративных команд Новосибирска: все собранные в рамках турнира денежные средства были направлены на проект

«Больничные дети» – оснащение палат для реабилитации воспитанников детских домов и интернатов детей-отказников в условиях госпитализации.
На Украине МТС на протяжении многих лет является генеральным спонсором Национального Олимпийского Комитета и мобильным оператором национальной олимпийской сборной. В рамках контракта с НОК Украины в 2010 году Компания оказала финансовую поддержку украинским спортсменам на зимней Олимпиаде в Ванкувере и первых летних Юношеских Олимпийских Играх в Сингапуре. МТС также обеспечила предоставление услуг мобильной связи и мобильного Интернета членам национальной сборной, тренерам, представителям НОКа в Ванкувере и Сингапуре.
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 20 лет приобрел огромную популярность и известность во всем 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 выступает спонсором национальной премии «Герои спортивного года», цель которой – чествование достижений украинских спортсменов, проводит многочисленные мероприятия для детей в поддержку олимпийского движения, в частности всеукраинский конкурс работ школьников (постеров, лозунгов, речевок) в поддержку украинской команды в Ванкувере «Поддержи своих – знай наших!».
В Белоруссии МТС выступила генеральным партнером международного турнира по спортивной акробатике и акробатической дорожке «Кубок Бондарева» – соревнований, по рейтингу соответствующих уровню этапа Кубка мира.





Программы для местных сообществ

Мы уделяем большое внимание социальной ответственности нашего бизнеса, стремимся сделать жизнь своих абонентов насыщенной, полной эмоций и общения, привить нашим клиентам определенные ценности и приоритеты. Мы принимаем активное участие в жизни регионов присутствия Компании и самостоятельно организуем различные мероприятия для местных жителей.

Так, в 2010 году мы приняли активное участие в проведении Дня семьи, любви и верности, в ходе которого молодые пары в ЗАГСах многих городов России получили поздравления и награду в виде мобильных телефонов от МТС. В рамках праздника городская администрация Брянска совместно с МТС организовала мероприятия, посвященные чествованию супружеских пар, состоящих в браке 25 и более лет, достойно воспитавших детей и внуков. Для 15 пар Компания сформировала букеты и подарки, а также подключила их к тарифному плану «Длинные разговоры» – теперь между собой супруги смогут общаться по 1 копейке за минуту.

МТС в 2010 году принимала активное участие в праздновании Дней города. Так, в честь празднования 1000-летия со дня основания Ярославля в 2010 году мы приняли участие в благотворительном автопробеге по маршруту Москва–Ярославль–Москва, в ходе которого 30 раритетных автомобилей (до 1970 года выпуска) совершили пробег по маршруту Москва–Суздаль–Ярославль–Углич–Москва. В пробеге приняли участие первые лица Правительства Москвы, руководители ведущих московских финансовых, строительных, промышленных, торговых и сервисных организаций, а также частные коллекционеры. МТС осуществляла информационно-техническую поддержку автопробега. Вся информация о мероприятии, включая подробную историю перемещений участников, была доступна на сайте «M2M телематика», все экипажи – оснащены ГЛОНАСС/GPS-оборудованием, использующим SIM-карты МТС с тарифным планом «Телематика», специально разработанным для передачи данных между устройствами. Все средства, вырученные от мероприятия, были направлены на помощь пострадавшим от пожаров летом 2010 года.

В сентябре 2010 года Воронеж отметил свое 424-летие. В течение всего праздничного дня на всех центральных площадках города стояли специальные мобильные стойки, где можно было подключиться к

выгодным тарифам МТС «Супер Ноль» и RED Energy, опробовать дополнительные услуги, пополнить баланс или просто получить исчерпывающую информацию о новых сервисах и оборудовании Компании. Жители и гости Воронежа, подключившиеся к МТС или пополнившие баланс своего мобильного телефона в День города, приняли участие в акции оператора «Подарок за покупку». Были разыграны ценные призы: 3G-модемы и мобильные телефоны МТС. Одним из самых захватывающих событий праздника стал боксерский турнир, в котором МТС выступила партнером турнира и предоставила призы победителям. Кроме того, участникам программы лояльности «МТС Бонус», количество пользователей которой в Воронежской области превысило 50 000 человек, оператор подарил бонусные баллы, которые абоненты МТС – участники программы смогли обменять, например, на 310 минут бесплатного общения, 420 SMS, 60 Мб Интернет-трафика или бесплатно скачать пару любимых песен с мультимедийного портала Omlet.ru.

Развитие культуры и сохранение исторического наследия



Мы постоянно поддерживаем различные культурные мероприятия в регионах и странах присутствия Компании, стараясь привлечь внимание жителей к памятникам истории и искусства с помощью современных технологий.

Русский музей

МТС является генеральным партнером 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. Медиатека как содержательное наполнение центра представляет собой единую базу мультимедиа-программ и видеофильмов Русского музея. Компьютерные технологии, такие как трехмерное моделирование, панорамная фотосъемка, позволяют познакомиться с коллекциями Русского музея, совершить виртуальные туры по музейным залам, воссоздать утраченные дворцовые интерьеры и даже совершить виртуальное путешествие в пространство картины – увлекательную экскурсию назад во времени. Среди участников проекта – музеи, университеты, учреждения культуры и дополнительного образования, центры русской культуры в различных городах России, а также в Финляндии, Греции, Словении, Китае, Индии, Украине, Литве, Казахстане и других странах. На сегодняшний день открыто 82 центра «Русский музей: виртуальный филиал»: 57 в России и 25 за рубежом.

Мы также не только поддерживаем современное искусство, но и сами создаем арт-объекты. Так, в 2010 году МТС запустила в Москве урбанистический арт-проект Red Graffiti. В Москве, напротив станции метро «Павелецкая», пятнадцать мастеров граффити из Москвы, Барнаула, Омска, Красноярска и Мытищ, отобранные в течение месяца по всей стране, за десять дней создали красочное граффити уникального для России масштаба: общая площадь конструкции составляет более 2000 квадратных метров, для осуществления проекта заготовлено более 4000 баллонов краски. На сайте МТС Red Energy велась онлайн-трансляция монтажа конструкции и непосредственно работы граффитчиков. Арт-проект был организован при поддержке рекламного агентства JWT International и рекламного агентства Shaco.

Поддержка кино

Весной 2010 года мы в третий раз выступили партнером Международного кинофестиваля им. Андрея Тарковского «Зеркало» (Иваново). Мы осуществляли прямую трансляцию открытия и закрытия кинофестиваля на местном канале ИТВ – наши абоненты, подписанные на канал, смогли увидеть основные события фестиваля, не выходя из дома. В десяти программах было показано более 100 картин. В период проведения фестиваля МТС предоставила возможность всем посетителям портала Omlet.ru бесплатно просматривать и скачивать конкурсные работы, а также голосовать за фильмы и оставлять свои отзывы о них. Поддержка международного фестиваля в Анапе порталом Omlet.ru помогла существенно расширить зрительскую аудиторию мероприятия: за десять дней конкурсные работы с помощью Интернета смогли посмотреть свыше 5000 человек.

На Урале в 2010 году при поддержке МТС прошел ежегодный Международный фестиваль-практикум киношкол «Кинопроба», в котором приняли участие начинающие и активно практикующие ки-

Вместе с творческой молодежью

Летом 2010 года МТС стала инновационным партнером II Московской международной биеннале молодежного искусства «СТОЙ! КТО ИДЕТ?» и представила на ней интерактивные сервисы, конкурс и виртуальную площадку Red Art. На площадке участники и гости биеннале могли получить информацию о событиях и конкурсах, а также просмотреть подкасты самых интересных работ. МТС также объявила специальную премию для российских участников биеннале – «Энергия свободы», победитель которой получил в качестве приза поездку в испанский город Мурсию на арт-фестиваль Manifesta 8 и ноутбук.

нематографисты из разных стран мира, в том числе из Великобритании, Германии, Израиля, Польши, Чехии, Франции. На конкурс свои программы представили известные российские киношколы – ВГИК, ВКСР, СпбУКиТ, УрГАХА, РГППУ, школа-студия «Шар». В рамках фестиваля «Кинопроба» МТС совместно с Уральским отделением Союза кинематографистов России организовала конкурс мобильного кино «Моя территория свободы» – молодой жанр, новое слово в киноязыке и философии кино. Для создания мобильного кино использовалась непрофессиональная аппаратура: камеры мобильных телефонов, фотоаппараты, а также любые другие любительские видеокамеры – таким образом, процесс кинопроизводства был доступен каждому. Принять участие в конкурсе «Моя территория свободы» мог любой желающий, а лучшие работы были показаны в Екатеринбурге на V Всероссийском молодежном фестивале арт-проектов «ТЕАТРЭШ». В рамках фестиваля мы также организовали профессиональный мастер-класс для начинающих режиссеров по выразительным средствам мобильного кино.

На Украине в Донецке мы выступили мобильным партнером фестиваля короткометражного кино «ХьюзФильм» – украинской реализации всемирно известного американского кинофестиваля «Сандэнс». МТС предоставила участникам, победителям и призерам «серебряные» номера МТС с тарифом «Супер МТС», предполагающим бесплатное внутрисетевое общение.

Фотоискусство

В декабре 2010 года мы выступили генеральным партнером «Первого астраханского ФотоМарафона» – мероприятия, объединившего в себе фотоконкурс и городское ориентирование. За контрольное время участникам команд необходимо было сделать несколько фотографий по заданным темам с помощью любого фотоаппарата или камеры мобильного телефона. По итогам соревнования мы предоставили для победителей призы, главным из которых стал цифровой зеркальный фотоаппарат Canon 1000 D.

Ночь в музее

МТС давно поддерживает современное искусство, и всегда стремится знакомить любителей искусства с творчеством наших современников с использованием инновационных технологий. В 2010 году мы выступили в роли инновационного партнера крупнейших площадок современного искусства Москвы, Московского музея современного искусства и галереи «Гараж», проводивших акцию «Ночь в музее», в которой приняли участие свыше 8 тыс. человек. МТС представила собственные инновационные экспозиции: интерактивное искусство и мобильные сервисы МТС стали достойным продолжением экспозиций — нам удалось объединить уникальные возможности мобильных и арт-технологий и найти акту-

альные инструменты, продвигающие современное искусство на новый уровень.
В частности, мы представили уникальную технологию рисования светом Tagtool — живое граффити, создаваемое и проецируемое в режиме реального времени. Картинки и надписи появлялись прямо на глазах собравшихся, оживали, двигались в такт музыке, так что ночные зрители получили самый настоящий рисованный видеоклип на стенах здания музея. Мы также предложили посетителям музея воспользоваться услугами мобильного аудиогида — одной из самых востребованных услуг в музеях мира, адаптированную под потребности абонентов мобильной связи. Позвонив со своего мобильного телефона на номер аудиогида МТС, гости могли услышать голоса своих любимых авторов и подлинные истории создания работ из первых уст.

Образовательные проекты



Мы стремимся 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, запускает процессы 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.
С этой целью в течение 2010 года МТС реализовывала различные мероприятия. Так, совместно с корпорацией Intel и компанией Toshiba при поддержке Департамента образования Москвы мы провели акцию «Современные ноутбуки – учителям Москвы!», целью которой стало повышение доступности компьютерных технологий для учителей. Мы предложили преподавателям столицы возможность приобрести по специальным ценам ноутбуки Toshiba на базе процессоров Intel Core i3 и Core i5, а также высокоскоростной доступ в Интернет от «МТС Стрим» и беспроводной WiMAX-доступ от «Комстар-ОТС».
Для Новгородского государственного университета им. Я.Мудрого мы организовали канал связи с федеральной университетской компьютерной сетью RUNNet (Russian UNiversity Network), что позволило тысячам студентов получить качественный высокоскоростной доступ к информационным ресурсам сети. В Ульяновске с декабря 2010 года мы обеспечили связью Современную гуманитарную академию,

и теперь педагоги и студенты вуза имеют возможность пользоваться высокоскоростным Интернетом – одним из важнейших инструментов образовательного процесса. Мы обеспечили выходом в Интернет одно из крупнейших учебных заведений Саратовской области – Государственный социальный университет, а также 17 школ в городе Балаково.

На Украине в 2010 году мы продолжили реализацию стартовавшего в 2008 году проекта «Мобильный Интернет от МТС в школы», в рамках которого обеспечиваем школы и другие детские образовательные учреждения 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, которыми владеет компания МТС, обеспечить равные образовательные возможности для школьников вне зависимости от региона и места проживания. В 2010 году была реализована инициатива по подключению к мобильному Интернету пяти украинских публичных библиотек. Помимо расширения числа участников в рамках проекта «Мобильный интернет от МТС в школы» мы также реализовали пилотную инициативу по обеспечению безопасности детей в интернете, построенную на основе новой разработки Одесской национальной академии связи им. А.С. Попова.





ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА РУКОВОДСТВУ GRI G3.1

Элементы отчетности и показа-тели GRI	Аспекты	Статус	Страница
1	**Стратегия и анализ**	**+**	
1.1.	Заявление генерального директора	+	4,6
1.2	Ключевые факторы, риски и возможности		–
2.	**Характеристика организации**		
2.1	Название организации	+	10
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	+	14
2.3	Функциональная структура организации	+	12
2.4	Расположение штаб-квартиры организации	+	129
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою дея-тельность	+	2,10
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	+	13
2.7	Рынки, на которых работает организация	+	10

2.8	Масштаб организации	+	13,21
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	+	13
2.10	Награды, полученные за отчетный период	+	14
3.	**Параметры отчета**		
3.1	Отчетный период	+	1,2
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	+	1,2
3.3	Цикл отчетности	+	1,2
3.4	Контактная информация для вопросов		129
3.5	Процесс определения содержания отчета	+	1,23
3.6	Границы отчета	+	2
3.7	Любые ограничения области охвата или границ отчета	+	2
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.	+	2,10
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	+	
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	+	
4	**Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами**		
	Управление	+	
4.1	Структура управления организации	+	82
4.2	Указание, является ли председатель высшего органа корпоративного управления также исполнительным должностным лицом	+	83
4.3	Для организаций с единой структурой совета директоров: указание количества членов высшего органа управления с независимым статусом и/или без исполнительных полномочий	+	83
4.4	Механизмы для акционеров и сотрудников по предоставлению рекомендаций или указаний высшему органу корпоративного управления	+	84
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)	+	84
4.6	Существующие процессы для высшего органа корпоративного управления по избеганию конфликтов интересов	+	84

4.7	Процесс определения квалификации и профессионализма членов высшего органа корпоративного управления для реализации стратегии в экономическом, экологическом и социальном направлениях		84
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	+	24, 81, 87
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		86
4.10	Процессы оценки собственных результатов работы высшего органа корпоративного управления, в частности в связи с экономическими, экологическими и социальными результатами работы		–
	Заинтересованность во внешних инициативах		–
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		97
	Сотрудничество с заинтересованными лицами		
4.13	Участие в ассоциациях и/или адвокатских	+	87
4.14	Список групп заинтересованных лиц, с которыми сотрудничает организация	+	79, 90

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	+	90
4.16	Подходы к сотрудничеству с заинтересованными лицами с указанием частоты сотрудничества по типам и группам заинтересованных лиц	+	79, 80
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	+	80
	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	+	13
EC6	Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	+	91
	Подходы к организации труда и достойного труда		
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	+	60
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	+	61
LA10	Обучение и образование	+	66–71
LA13	Разнообразие и равные возможности	+	62, 65, 71, 75

	Взаимодействие с обществом		
SO1	Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействия деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием, включая начало деятельности, ее осуществление и завершение	+	**99**
	Здоровье и безопасность потребителя		
PR3	Маркировка продукции и услуг	+	**57**
PR6, PR7	Маркетинговые коммуникации	+	57
	Показатели результативности для телекоммуникационной отрасли		
PA1, PA2	Политики и практики, направленные на развитие телекоммуникационной инфраструктуры и расширение доступа к телекоммуникационным продуктам и услугам в отдаленных и малонаселенных районах	+	27–28
PA3	Политики и практики, направленные на обеспечение бесперебойной связи	+	**31**
PA4	Уровень доступности телекоммуникационныхпродуктов и услуг на территориях присутствия компании	+	28–31
PA5	Телекоммуникационные продукты и услуги, ориентированные на малообеспеченные слои населения, включая ценовую политику	+	40–41
PA6	Программы предоставления и поддержки связи в чрезвычайных ситуациях и при стихийных бедствиях	+	105

ГЛОССАРИЙ

3G или «третье поколение» – набор услуг, который объединяет как высокоскоростной мобильный доступ с услугами сети Интернет, 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 или «четвертое поколение» — перспективное поколение мобильной связи, характеризующееся высокой скоростью передачи данных и повышенным качеством голосовой связи. К четвёртому 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) – это 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, оказывающее 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.

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 – 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.

Организационные изменения – изменения в организационной структуре, структуре управления, бизнес-процессах 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.

Процессы 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 и 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) абонента с использованием ресурсов другой (гостевой) сети. При этом абоненту не требуется заключать договор с принимающим оператором, а плата за услуги списывается с его счёта. 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.

Социальные программы – добровольно осуществляемая компанией деятельность по развитию и стимулированию персонала, созданию благоприятных условий труда, развитию корпоративной культуры, а также поддержке местного сообщества и благотворительности; носит системный характер, связана со стратегией бизнеса и направлена на удовлетворение сбалансированных запросов различных заинтересованных в ее деятельности сторон. С управленческой точки зрения социальная программа – это увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления комплекс меропри-

тий, обеспечивающий эффективное решение внутренних (внутренняя корпоративная программа) или внешних корпоративных социальных задач (внешняя корпоративная программа).

Социальный отчет – документ, представляющий взвешенный анализ воздействия компании на экономическую, экологическую и социальную сферы.

Телевидение высокой четкости (HDTV) — набор стандартов телевизионного вещания повышенного качества, основанные на современных стандартах разложения изображения, обеспечивающих большую разрешающую способность по сравнению с телевидением стандартной четкости, и использующие новейшие цифровые стандарты кодирования цвета и звука.

Устойчивое развитие бизнеса – система последовательных экономических и социальных мероприятий, реализуемых на основе постоянного взаимодействия с заинтересованными сторонами, при котором 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 – высокоскоростной доступ в Интернет. В отличие от коммутируемого доступа в интернет, ШПД обеспечивает во много раз большую скорость обмена данными и не монополизируют телефонную линию. Кроме высокой скорости, широкополосный доступ обеспечивает непрерывное подключение к Интернету и так называемую «двустороннюю» связь, то есть возможность как принимать, так и передавать информацию на высоких скоростях.

КОНТАКТЫ

ОАО «Мобильные ТелеСистемы»

Адрес: **ул. Марксистская, 4, Москва, Россия, 109147**
Телефон: Тел.: **+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: **Невская Екатерина,**
Директор по проектам,
Департамент по связям с профессиональными сообществами
Блока по корпоративным коммуникациям
тел. **+7 916 761 6155**
ylnevska@mts.ru