

ВДОХНОВЛЯЕМ НА ЛУЧШЕЕ БУДУЩЕЕ

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ ГРУППЫ МТС

2023



СОДЕРЖАНИЕ

Обращение президента МТС	2
Обращение председателя ESG комитета	2
ESG-барометр	3
Наша ESG-стратегия	4

Развитие цифрового общества	5
Обеспечение доступных продуктов и сервисов для всех	8
Поддержка цифрового развития сообществ	18

Ответственность перед сотрудниками	27
Соблюдение прав человека, инклюзивность и многообразие	34
Достойные и безопасные условия труда	39
Волонтерство и социальная реализация сотрудников	46

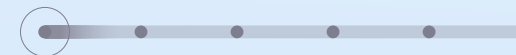
Забота об окружающей среде	48
Ответственное ресурсопользование	51
Управление электронными отходами	55
Углеродный менеджмент	56

Ответственное управление	60
Эффективное корпоративное управление	63
Ответственная цепочка поставок	67
Обеспечение информационной безопасности	69

МТС сегодня	71
--------------------	-----------

Об отчете	74
Награды и рейтинги в области устойчивого развития	79
Отчет о независимом заверении	81

Глоссарий и сокращения	83
Список нормативных документов	85
Соответствие GRI	86
Соответствие SASB	96
Соответствие GSMA	100
Соответствие приказу Минэкономразвития России №764 от 1 ноября 2023 года	108
ESG Databook	111
Членство в ассоциациях и объединениях	157
Детализация благотворительных пожертвований группы МТС	158
Контакты	163



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА МТС

Цифровая экосистема МТС в 2023 году продолжала устойчиво и динамично развиваться. Мы воплощали в жизнь смелые идеи по самым разным направлениям — от внедрения инновационных технологий до трансформации портфеля, расширения сети партнерств и автоматизации бизнес-процессов. Мы все так же оказывали большую поддержку обществу за счет развития цифровой экономики и создания новых возможностей для людей и бизнеса. Наши продукты и сервисы стали для многих незаменимыми помощниками в самых разных сферах жизни, а наши цифровые разработки позволяют пользователям решать свои задачи удобно, эффективно и безопасно.

В 2023 году мы повысили скорость мобильной передачи данных в среднем на 12% за счет перехода на сети нового поколения, которые дают возможность улучшить покрытие на местности и в труднодоступных местах. В этом году МТС была признана лидером среди российских компаний в создании выделенных коммерческих сетей для отечественной промышленности. Для нас также важно повышать доступность цифровых услуг за счет формирования необходимой инфраструктуры во всех регионах нашей страны.

Одной из наших главных задач является обеспечение равных возможностей для всех, и мы продолжили развитие наших продуктов

и услуг с целью расширения цифровой доступности для самых разных категорий граждан России. Мы также интегрируем подход и практики на основе равенства во все HR-процессы и работаем над созданием безбарьерной среды для инклюзивных групп. Экспертное сообщество высоко оценило масштабность инклюзивных программ компании в области прав человека и многообразия, стратегический подход МТС и системное формирование D&I-ценностей в корпоративной культуре. В 2023 году мы стали лидерами в рейтинге RAEX среди топ-50 российских компаний, уделяющих наибольшее внимание правам человека, разнообразию и инклюзивности.

В этом году мы много и успешно работали над автоматизацией и оптимизацией наших бизнес-процессов, а также развивали свои подходы в части ресурсосбережения, энергоэффективности и снижения углеродного следа, встраивая практики на основе экологически осознанного подхода в наш бизнес.

Мы продолжили активно реализовывать социальные и благотворительные инициативы во всех регионах присутствия с использованием широких возможностей нашей цифровой экосистемы. В 2023 году мы увеличили количество открытых образовательных программ, включая флагманские проекты в сфере ИТ для молодежи. Наша работа в этом направлении получила

высокую оценку со стороны общественности и экспертов — третий год подряд нам была присвоена высшая категория «А+» рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» Ассоциации грантодающих организаций «Форум Доноров».

Мы гордимся нашей сильной профессиональной командой, которая помогает нам добиваться самых смелых и амбициозных целей и всегда готова делиться знаниями и опытом, а также приносить пользу обществу и окружающей среде. Мы со своей стороны максимально поддерживаем наш персонал в таких начинаниях. Наша главная задача — создавать все возможности для роста и развития сотрудников в рамках экосистемы МТС, развивать бренд технологического лидера и привлекать новые таланты.

В наших планах и дальше разрабатывать новые цифровые технологии и сервисы и расширять возможности их использования для роста бизнеса, развития людей и формирования лучшего цифрового будущего.

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ESG КОМИТЕТА

GRI 2-22

В 2023 году МТС исполнилось 30 лет, и более половины 30-летней истории компании мы системно занимаемся вопросами устойчивого развития. Концепция устойчивого развития МТС исторически строилась на сбалансированном управлении экономическими, техническими, экологическими, трудовыми и социальными ресурсами. Этот подход способствует достижению бизнес-целей, обеспечивает ответственное управление рисками и открывает новые возможности для наших клиентов, партнеров, контрагентов, сотрудников и акционеров.

С учетом вызовов времени и развития экосистемы МТС, в 2023 году мы актуализировали нашу стратегию устойчивого развития. В частности, эффективнее структурировали приоритетные направления деятельности и выделили фокусные для компании темы с акцентом на социальную ответственность, создание общества равных возможностей, снижение экологического воздействия, приверженность лучшим стандартам корпоративного управления и этического ведения бизнеса.

Усилия команды МТС в сфере устойчивого развития базируются на разветвленной системе ценностей, которые разделяют и реализуют руководители и работники нашей экосистемы.

Эти ценности активно поддерживаются президентом и высшими должностными лицами компании, которые регулярно рассматривают вопросы, касающиеся устойчивого развития бизнеса, социальных инициатив и общественно значимых проектов, а также обеспечения прозрачности и открытости коммуникаций с заинтересованными сторонами. В 2023 году к приоритетным вопросам относились актуализация стратегического видения в области ESG, обсуждение конкретных задач на ближайшие годы, а также развитие ESG-повестки в дочерних компаниях МТС.

Эти же ценности заложены в принципах трансформации корпоративной культуры МТС, которая помогает людям видеть вокруг себя больше перспектив, идей и способов действий на пути к успеху.

Мы искренне верим, что усилия команды МТС в сфере устойчивого развития способствуют гармоничному развитию бизнеса, достижению поставленных целей и самореализации, создавая пространство для новых возможностей.

ESG-БАРОМЕТР



Развитие цифрового общества

Обеспечиваем доступ к цифровым услугам

- ✓ **98% — охват населения России**
- ✓ **99% — охват населения Беларуси**
- ✓ **57% проектов** в коммерческой сети Private LTE на российском рынке приходится на МТС

Выполняем масштабные обязательства по социальной ответственности

- ✓ **707,3 млн руб.** направлено на благотворительные и социальные проекты МТС в 2023 г. (на 14,7% больше, чем в 2022 г.)

Обучаем ИТ-специалистов

- ✓ **66 тыс. участников** собрала международная ИТ-конференция True Tech Day в 2023 г.
- ✓ **106 курсов** по обучению ИТ-специальностям в 2023 г.

Занимаемся экологическим просвещением

- ✓ **2 млн человек** охвачены просветительским контентом МТС на экологическую тему

Поддерживаем благотворительность

- ✓ **20,7 млн руб.** направили пользователи МТС Cashback в пользу благотворительных фондов (в 2,85 раза больше, чем в 2022 г.)

Поддерживаем ИТ-образование

- ✓ **13 образовательных программ** реализовано на базе МТС Тета в 2023 г.
- ✓ **753 сотрудника** экосистемы обучено



Ответственность перед сотрудниками

В компании работают

- ✓ **59 384 сотрудника**, из которых мужчины – 55%, женщины – 45%

Конкурентный уровень вознаграждения

- ✓ **85 281 руб.** составляет средняя зарплата по Группе МТС (на 15,7% больше, чем в целом по стране, и на 5% больше, чем в 2022 г.)

Повышаем квалификацию персонала

- ✓ **226 млн руб.** израсходовано на обучение сотрудников (на 7% больше, чем в 2022 г.)
- ✓ **417 тыс. часов обучения** (в три раза больше, чем в 2022 г.)
- ✓ **99%** – охват платформы «Корпоративный университет МТС» (дистанционное обучение)

Заботимся о здоровье и благополучии

- ✓ **1 042,9 млн руб.** израсходовала Группа МТС на добровольное медицинское страхование (ДМС) (на 8% больше, чем в 2022 г.)

Помогаем молодым специалистам

- ✓ **1 023 человека** принято на стажировку, 45% стажеров переведены в штат (на 82% больше, чем в 2022 г.)

Развиваем волонтерство

- ✓ **7,5 тыс. сотрудников** экосистемы МТС вовлечены в корпоративное волонтерство



Экологическая ответственность

Развиваем практики осознанного потребления

- ✓ Выпущен стандарт «**Управление отходами производства и потребления**»

Ответственно используем ресурсы

- ✓ **1,8 тыс. т вторсырья** собрано и передано на обработку и утилизацию на объектах Группы МТС
- ✓ **442 тыс. единиц** клиентского оборудования восстановлено по программе рефербишмента (на 51% больше, чем в 2022 г.)

Ответственно утилизируем отходы

- ✓ **34 144 кг** пластика
- ✓ **23 030 кг** электронных компонентов передано на ответственную утилизацию по программе рефербишмента клиентского оборудования

Сокращаем электронные отходы

- ✓ **3,7 т** мелкой электронной техники
- ✓ **28 т** лома компьютерного оборудования и лома оборудования коммуникации направлено на переработку и ответственную утилизацию

Повышаем энергоэффективность

- ✓ **5,4 млн кВт·ч** сэкономлено в результате мероприятий по повышению энергоэффективности (на 53% больше плана на 2023 г.)



Ответственное управление

Поддерживаем высокий уровень корпоративного управления

- ✓ **67% членов Совета директоров, 100% членов Комитета по аудиту** являлись независимыми директорами¹

Поддерживаем местных производителей

- ✓ **99,3% закупок** произведены у местных поставщиков (на 0,4% больше, чем в 2022 г.)
- ✓ **66% закупок** произведены у МСП (на 9% больше, чем в 2022 г.)

Поддерживаем высокий уровень деловой этики

- ✓ **53 703 сотрудника** прошли программы по антикоррупционному обучению

Развиваем комплаенс-культуру

- ✓ **91,5 балла** составил общий показатель комплаенс-культуры в Группе МТС в 2023 г. по результатам опроса сотрудников (на 0,4 балла больше, чем в 2022 г.)

Защищаем персональные данные

- ✓ **36 тыс. работников** прошли обучение по вопросам организации обработки и защиты персональных данных (на 12% больше, чем в 2022 г.)

Боремся с мошенничеством

- ✓ **763,38 млн руб.** предотвращенных потерь (на 83% больше, чем в 2022 г.)

¹ По состоянию на 31.12.2023.

НАША ESG-СТРАТЕГИЯ

GRI 2-22, 2-23, 2-24

« Мы действительно верим в достижение тех целей, которые закреплены в ESG-стратегии, мы транслируем наши ценности в каждом продукте и сервисе, мы будем продолжать упорно работать в этом направлении.

Директор центра ESG



Развитие Группы МТС идет в соответствии с ESG-принципами: мы строим устойчивую цифровую экосистему, продукты и сервисы которой действительно значимы для общества и создают новые возможности для человека в разных областях жизни, а также вносят свой вклад в защиту окружающей среды. Чтобы обеспечить применение комплексного и долгосрочного подхода к устойчивому развитию, в МТС действует ESG-стратегия.

В 2023 году ввиду повышения значимости отдельных ESG-аспектов во внешнем и внутреннем контуре мы дополнительно структурировали нашу стратегию. Более емкие формулировки ключевых направлений позволили выделить основные **фокусные темы** стратегии, в рамках которых Группа МТС реализует свои ESG-инициативы.

Важность блока S

МТС — это компания, которая большое значение придает социальному аспекту для развития и поддержки как своих сотрудников, так и общества в целом. Учитывая важность социальной составляющей нашего бизнеса, мы скорректировали S-блок нашей стратегии и выделили две области — «Ответственность перед сотрудниками» и «Развитие цифрового общества».

Ключевые направления сгруппированы по четырем стратегическим областям

Развитие цифрового общества

Фокусные темы¹

Обеспечение доступных продуктов и сервисов для всех

- ✓ Развитие цифровой инфраструктуры
- ✓ Обеспечение доступности цифровых услуг

Поддержка цифрового развития сообществ

- ✓ Реализация программ по развитию регионов и поддержке сообществ
- ✓ Реализация внешних программ обучения в области ИТ

Ответственность перед сотрудниками

Фокусные темы¹

Соблюдение прав человека, инклюзивность и многообразие

- ✓ Отсутствие дискриминации по всем признакам
- ✓ Формирование инклюзивной культуры
- ✓ Предоставление доступной среды для людей с особыми потребностями
- ✓ Трудоустройство людей с особыми потребностями, молодежи, людей зрелого возраста

Достойные и безопасные условия труда

- ✓ Предоставление комфортной и безопасной рабочей среды
- ✓ Обеспечение социальной поддержки сотрудников
- ✓ Развитие квалифицированных специалистов, в том числе в области ИТ

Волонтерство и социальная реализация сотрудников

- ✓ Создание условий для социальной и творческой реализации сотрудников
- ✓ Мотивационные программы для развития корпоративного волонтерского движения

Забота об окружающей среде

Фокусные темы¹

Ответственное ресурсопользование

- ✓ Развитие электронного документооборота (ЭДО)
- ✓ Повышение эффективности использования ресурсов
- ✓ Вовлечение сотрудников и клиентов в экоповестку

Управление электронными отходами

- ✓ Продление срока службы собственного и клиентского ИТ-оборудования
- ✓ Сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских электронных отходов

Углеродный менеджмент

- ✓ Расчет и мониторинг углеродных выбросов, раскрытие информации об углеродном следе
- ✓ Реализация мероприятий по управлению энергоэффективностью

Ответственное управление бизнесом

Фокусные темы¹

Эффективное корпоративное управление

- ✓ Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой
- ✓ Управление ESG-рисками

Ответственная цепочка поставок

- ✓ Интеграция ESG-критериев в процесс закупок
- ✓ Мониторинг и сбор данных ESG-поставщиков

Обеспечение информационной безопасности

- ✓ Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности
- ✓ Повышение осведомленности в области информационной безопасности

¹ Каждая фокусная тема стратегии включает в себя ряд ключевых ESG-инициатив и проектов Группы МТС.

Сквозные механики

Важным элементом нашей стратегии являются сквозные механики реализации, общие и обязательные для E-, S- и G-блока:

- ✓ **ESG-комплаенс и деловая этика** как основополагающий принцип деятельности компании обеспечивают прозрачность процессов и высокий уровень корпоративной ответственности;
- ✓ необходимость **учета ESG-аспектов** вне зависимости от области реализации **проектов, продуктов и услуг** повышает возможность компании влиять на решение экологических и социально значимых вопросов общества;
- ✓ **образование и просвещение** повышают уровень включенности и понимания заинтересованными сторонами компании важности соответствия принципам устойчивого развития.

Масштабирование стратегии на дочерние общества (ДО)

ESG-стратегия МТС основана на общегрупповом подходе, который дает возможность дочерним обществам самостоятельно планировать и развивать подходящие им ESG-значимые инициативы, опираясь при этом на общие для экосистемы принципы, а также ключевые направления и фокусные темы стратегии.



Ключевые цифры и результаты

>98%

населения
доступны телеком-
услуги МТС

+30%

к скорости передачи данных

в мобильных сетях
в результате рефарминга
3G в 4G в 50 регионах страны

60 единиц
контента

с сурдопереводом добавлено
на платформу KION
(в 9 раз больше,
чем в 2022 г.)

5 станций
Большой коль-
цевой линии

Московского
метрополитена оснащены
пилотными зонами 5G

100%
тоннелей москов-
ского метро

обеспечены модернизированной
сетью связи

20,7 млн руб.

переведено нуждающимся
пользователями МТС Cashback в рамках
социального проекта «Нас касается»
(в 2,85 раза больше, чем в 2022 г.)

24 млн руб.

собрано и передано
на лечение тяжелобольных
детей благодаря проекту
«Поколение М»

707,3 млн руб.

выделено на благотворительные
и социальные проекты
(на 14,7% больше, чем в 2022 г.)



МТС вот уже несколько лет последовательно развивает цифровое общество в России и Беларуси. Мы расширяем сети фиксированного и мобильного интернета, изобретаем новые цифровые решения и предоставляем масштабные курсы по повышению цифровой грамотности населения. Мы находимся в авангарде цифровых изменений и всегда остаемся надежным технологическим партнером для всех наших клиентов.

Директор центра ESG



МТС — флагман изменений в современном онлайн-мире

Мы соединили разнообразные цифровые сервисы в единую экосистему, чтобы каждый мог легко и эффективно взаимодействовать с диджитал-пространством в любых условиях и при любых возможностях. Сегодня наша главная задача — быть для клиентов надежным цифровым партнером и предоставлять им высокотехнологичные и безопасные продукты и сервисы.

Наши стратегические цели



Повышение уровня цифровой доступности в регионах России



Развитие сообществ при помощи инновационных решений



Улучшение качества жизни за счет предоставления цифровых услуг



Расширение социальных и благотворительных программ



Продвижение социально ответственного поведения



Развитие внешних образовательных проектов в области ИТ

Описание процесса

МТС реализует принципы доступности при разработке экосистемных решений и регулярно проводит экспертизу качества цифровых продуктов. В рамках Стратегии МТС в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности до 2025 года мы стремимся развивать регионы присутствия за счет социальных инвестиций, а также благотворительных и образовательных проектов.

Ключевые направления

01

Обеспечение доступных продуктов и сервисов для всех.

02

Поддержка цифрового развития сообществ.

03

Образование и просветительская деятельность.

Ключевые документы Группы МТС

ESG-стратегия

Политика
«Многообразие,
равенство
и инклюзивность»

Стратегии социальной ответственности ПАО «МТС» на территориях присутствия

Политика
«Деятельность МТС в области благотворительности»

Политика
«Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности»

Политика в области качества и управления клиентским опытом

Регламент процесса
«Планирование, инициирование и реализация благотворительных проектов/программ»

Сертификат соответствия международному стандарту качества ISO 9001:2015

Сертификат соответствия систем менеджмента качества ПАО «МТС» требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Планы на 2024 год



Создание общественно полезных цифровых продуктов



Обеспечение цифровой безопасности и киберустойчивости



Улучшение качества и доступности цифровых продуктов



Развитие просветительских программ в области социального и цифрового благополучия

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНЫХ ПРОДУКТОВ И СЕРВИСОВ ДЛЯ ВСЕХ

Развитие цифровой инфраструктуры



**GRI 3-3, TC-IM-000.A,
TC-IM-000.B,
TC-SI-000.B,
TC-IM-000.C,
TC-SI-000.C**

Существенные темы

- ✓ «Равный доступ к цифровой инфраструктуре»
- ✓ «Инвестиции в социальную сферу регионов»

Цифровые технологии играют важную роль в современном мире: они упрощают коммуникацию, обеспечивают быстрый доступ к информации, трансформируют бизнес, способствуют развитию науки, а также улучшают качество жизни населения. Технологии Группы МТС помогают расширять цифровую инфраструктуру регионов страны через инновационные технологические решения для различных сегментов бизнеса и секторов экономики. Пользователи наших технологий и сервисов — это более 80 млн человек по всей России.

Ключевые инициативы

Направление работы



Расширение и развитие сетевого покрытия в регионах

Инициативы 2023 года

- ✓ Рефарминг сети
- ✓ Строительство и модернизация станций с использованием искусственного интеллекта
- ✓ Снижение экологического воздействия при строительстве объектов
- ✓ Мониторинг функционирования сети
- ✓ Предупреждение чрезвычайных ситуаций
- ✓ Развитие фиксированной сети¹

Результаты

- ✓ Доля населения России, охваченная мобильной сетью МТС

97%
2G

87%
3G

85%
4G

- ✓ В рамках реализации масштабной программы модернизации и строительства фиксированных сетей число домохозяйств с широкополосным доступом (ШПД) в интернет увеличилось до 15,3 млн.

>550 тыс.
домохозяйств
подключено
к ШПД

>870 тыс.
домохозяйств
с модернизированным
ШПД

Направление работы



Развитие сетей связи стандарта LTE (Private LTE)

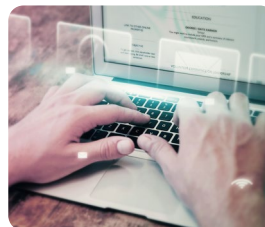
Инициативы 2023 года

- ✓ Строительство коммерческих выделенных сетей

Результаты

- ✓ Лидерство МТС среди российских компаний по общему количеству созданных сетей Private LTE

57%
проектов по коммерческим сетям Private LTE на российском рынке приходится на МТС



Результаты



Рефарминг сети в регионах Российской Федерации

Рефарминг — это процесс перевода частот 2 100 МГц, которые были выделены для предыдущего поколения сетей 3G (UMTS), на стандарт мобильной связи 4G (LTE). Рефарминг позволяет улучшить покрытие сетью на местности

и обеспечить более глубокое проникновение сигнала внутрь зданий, а также использовать технологию высококачественной передачи голоса VoLTE.

~30% составил рост скорости передачи данных в 50 регионах России.



Использование технологий ИИ для установки новых базовых станций

В 2023 году новые технологии с ИИ применялись для планирования нагрузок сети радиодоступа (RAN) вплоть до каждой соты базовой станции в горизонте до конца 2025 года. Искусственный интеллект предсказывает, где и в какое время ожидается наибольшая нагрузка RAN и насколько

требуется увеличить пропускную способность станций. Также с помощью нейронной сети мы уточняем расчетные карты, что позволяет выявить дополнительные локации с недостаточным покрытием. В проекты по развитию RAN инвестировано 17,1 млрд руб.



Строительство и модернизация базовых станций

Мы стремимся сократить экологический, в частности и углеродный, след при строительстве и модернизации наших объектов. Важный фактор воздействия на окружающую среду — электромагнитное излучение.

Наши расчеты подтверждают, что уровень мощности принимаемого сигнала для базовой станции не превышает нормы. Шумовое воздействие

от базовых станций находится на допустимом уровне, что подтверждают результаты сертификации. Технологические процессы, материалы и оборудование не содержат источников ионизирующего излучения и не генерируют его. Технология сотовой связи не использует воду, поэтому не влияет на поверхностные и подземные воды.

¹ Подробнее с информацией о развитии фиксированной сети можно ознакомиться в [Годовом отчете за 2023 год](#).

Ключевые инициативы

Направление работы

Развитие автономных инфраструктурных решений для умного города

Инициативы 2023 года

- ✓ Развитие сети и улучшение покрытия на транспорте
- ✓ Развитие цифровой недвижимости

Результаты

- ✓ Развитие сети в метрополитенах Москвы, Санкт-Петербурга, Новосибирска

Результаты по развитию сети в Московском метрополитене

100%

тоннелей московского метро обеспечено модернизированной сетью связи

Протяженность излучающего кабеля была увеличена почти до

200 км**На 1/3**

вырос объем передачи данных в сети МТС в метрополитене

На 40%

выросла скорость мобильного интернета в сети МТС, на 33% вырос объем передачи данных по сравнению с 2022 г.

~60%

составил прирост голосового трафика по технологии VoLTE (передача голоса в сети LTE), улучшилось качество передачи речи

1,1 тыс. Тбайт

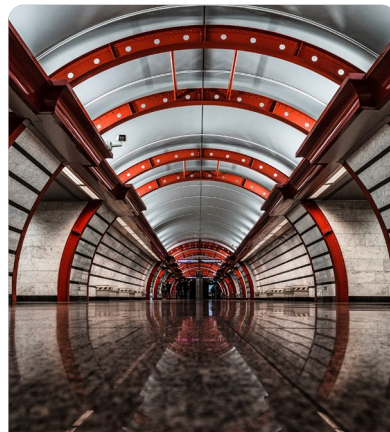
достиг недельный объем передачи данных в сети МТС в метрополитене в декабре 2023 г., это исторический максимум

Результаты

Развитие сети в метро



Завершена модернизация сети в метрополитене Москвы, сервисом LTE 1 800, 2 100 обеспечено 100% тоннелей



МТС работает на всех перегонах и станциях метрополитена Санкт-Петербурга



Запущен в работу излучающий кабель (ИК) на всех перегонах, связь обеспечена во всем метрополитене Новосибирска

Планы на 2024 год

Обеспечение связью станции новой Троицкой линии, а также оптимизация уже действующей сети на отдельных участках Московского метрополитена, что потребует нестандартных решений для цифрового города.

Решения для цифрового города

В 2023 году была начата подготовка к созданию мобильного универсального решения для комплексного управления цифровой инфраструктурой многоквартирных домов. Проект планируется к реализации на базе экосистемы для девелоперов и управляющих компаний «Диспетчер 24»

(входит в группу «Эталон»). В результате будет создана единая цифровая платформа для застройщика, управляющей компании и жителей, предоставляющая сервисы для решения ежедневных задач пользователей. В ее рамках предусмотрены различные умные решения: домофония, создание

пропусков, распознавание номеров автомобилей, сценарии бесконтактного доступа в дом вплоть до квартиры, совмещение с системами умного учета и сбора показаний счетчиков.

В этом году совместно с другими участниками рынка был также продолжен проект по разработке стандартов цифровизации многоквартирных зданий, в том числе по классам умного здания.

Ключевые инициативы

Направление работы



Развитие сети интернета вещей (NB-IoT)

Инициативы 2023 года

- ✓ Расширение применения IoT и больших данных¹ в развитии сервисов, а также для жизни, работы и отдыха людей.
- ✓ NB-IoT обеспечивает передачу данных между устройствами.

Результаты

- ✓ Лидерство по покрытию сетью NB-IoT, охват свыше 90% потенциальных пользователей

57 тыс. станций

в сети NB-IoT, она доступна во всех регионах присутствия МТС

в 1,5 раза

выросло качество работы модели ИИ к концу года

Развитие систем автономных датчиков и сигналов, работающих на NB-IoT

- ✓ **IoT-гаджеты** — счетчики и датчики, оснащенные SIM-чипами, — работают в NB-IoT, специальной энергоэффективной сети интернета вещей

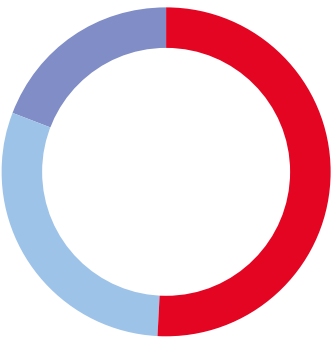
Результаты



«Цельсиум»

«Цельсиум» — это инновационное решение для мониторинга микроклимата в жилых помещениях. Система состоит из датчиков, которые отслеживают температуру, давление, влажность и наличие вредных примесей в воздухе. Данные передаются в облачное хранилище МТС через сеть NB-IoT, и пользователи получают регулярные отчеты о состоянии микроклимата.

Использование «Цельсиума» в 2023 году



51 %	производственные компании
30 %	больницы, аптеки, детские сады и библиотеки
19 %	малый бизнес



«Цифровой водоканал»

«Цифровой водоканал» использует IoT-решение для сбора и анализа данных с приборов учета и контроля систем водоснабжения (счетчики воды, устройства сбора и передачи данных, датчики давления и датчики уровня воды). Решение позволяет собрать измерения показателей состояния городских водных систем, проанализировать полученный объем информации и отрегулировать их работу. Система также помогает оперативно реагировать на внештатные ситуации в сети, а также определять размер недополученной выручки. В 2023 году мы доработали решение «Цифровой водоканал», в том числе расширили его функционал и интеграцию с другими сервисами. Наши уникальные датчики давления работают автономно с использованием NB-IoT и благодаря улучшенному доступу к сети и высокой износостойкости могут использоваться в подвальных помещениях и агрессивных средах.

В 2023 году мы завершили проект для Междуреченского водоканала по оснащению многоквартирных домов Междуреченска умными приборами учета холодной воды. На сегодня к «Цифровому водоканалу» подключена большая часть многоквартирного жилого фонда города. Проект стал финалистом **Национальной премии «Умный город»** за вклад в развитие цифровизации городского хозяйства в номинации «Цифровой водоканал».

В 2023 году началась работа по запуску решения для Липецкого водоканала.



Smart click

Автономный продукт на базе NB-IoT, который позволяет быстро развернуть систему сигнализации и информировать специальные службы в случае чрезвычайной ситуации, если произошло нарушение порядка или кому-то необходима срочная помощь.

Датчики открытия дверей используются для обеспечения безопасности и фиксируют проникновения. Их применяют как в промышленности, в частности для предупреждения краж на объектах, где отсутствуют системы видеонаблюдения, так и в городской среде: например, датчики использовались для контроля незаконных прогулок по крышам Санкт-Петербурга.

Умная тревожная кнопка («Кнопка жизни») предназначена для связи с медицинским персоналом, а также сотрудниками социальных объектов. Оборудование мгновенно передает сигнал через сеть NB-IoT на любую платформу, работает без проводов, долговечно (срок службы до трех лет без подзарядки), устойчиво к перегрузкам сети, удобно для инклюзивных групп.

¹ Подробнее с информацией о способах применения больших данных можно ознакомиться в [Годовом отчете за 2023 год](#).

Ключевые инициативы

Направление работы



Создание цифровых промышленных решений

Инициативы 2023 года

- ✓ Экомониторинг окружающей среды, функционирующий на базе автоматических малогабаритных постов, доступных по цене и размерам для массовой установки на опорах и существующей башенной инфраструктуре базовых станций МТС.

Результаты

Региональное сотрудничество

- ✓ Решение применяется в программах «Экология», «Чистый воздух» и «Безопасный город/регион».
- ✓ Участие в развитии систем экологического мониторинга в Челябинской и Нижегородской областях.

Результаты



Системы контроля выбросов промышленных предприятий

Система запущена в феврале 2023 года и ведет круглосуточный контроль за выбросами вредных веществ в городской среде. Пилотный проект был реализован для Центра экологического мониторинга Челябинской области. Система интеллектуального видеонаблюдения МТС включает более десяти цифровых IP-камер Full HD, установленных по периметрам нескольких производственных предприятий на высоких точках с широким обзором промышленных зон Челябинска, некоторые из камер дополнительно оснащены тепловизионными модулями. Это позволяет даже в условиях плохой видимости следить за загрязнением со стороны производственных площадок, выявлять работу

незаконных предприятий и оперативно реагировать в случае необходимости.

В 2023 году мы также продолжили реализацию проекта по мониторингу выбросов в Нижегородской области. За прошлый год было установлено около **50** малогабаритных автоматических станций контроля атмосферного воздуха в точках, где требуется особый контроль. Система позволяет анализировать превышение предельно допустимых концентраций таких вредных веществ, как сероводород, формальдегид, свинец, бензапирен, аэрозольные частицы (фракции PM 2,5 и PM 10) и др. В планах на 2024 год реализация аналогичных проектов в других регионах, а также организация мониторинга водных объектов.



Выявление коммерческих потерь в электрических сетях

Совместный проект МТС и «Башкирэнерго», в рамках которого IoT-датчики помогают выявлять хищения энергии. На сегодняшний день

нам удалось предупредить потери десятков миллионов рублей для «Башкирэнерго».



Мониторинг канализационных люков

С целью фиксации незаконного проникновения в канализацию, а также для снижения вероятности падения в них людей.

100 датчиков мониторинга канализационных люков установлены и функционируют в Москве.

Планируется реализация аналогичных проектов в Кемерове и Новосибирске.

Направление работы



Цифровые технологии для поддержки общества¹

Инициативы 2023 года

- ✓ Запуск сервиса для дистанционной проверки здоровья
- ✓ Проект по организации тестирования цифровых разработок.

Результаты

Оптимизация приема у врача

- ✓ Использование приложения помогло уменьшить время приема на **4** минуты, а также повысило удовлетворенность клиентов клиник.

МТС Сертификация

- ✓ Лаборатория МТС, в которой мы проводим проверки качества IoT-устройств, доступна для любого желающего. Услуги нашей лаборатории наиболее популярны среди разработчиков и производителей устройств интернета вещей, производителей и поставщиков компонентов радиоэлектроники и радиомодулей, стартапов, научно-исследовательских институтов.
- ✓ На базе нашей лаборатории тестировались такие отечественные разработки, как планшет YADRO, уже доступные на рынке.

Результаты



Офтальмо. AI

МТС и компания ее экосистемы VisionLabs совместно с Axbit Group разработали мобильное приложение «Офтальмо. AI» на базе искусственного интеллекта для дистанционной проверки зрения. Алгоритмы распознавания лиц помогут определять расстояние от устройства до лица пользователя для более точной диагностики. Приложение позволяет жителям удаленных районов, которые нуждаются в постоянной проверке зрения, проходить обследование, не выходя из дома.

Ключевые достижения и результаты

МТС — лидер среди российских телеком-компаний в сегменте M2M/IoT-подключений по результатам исследования отечественного рынка Private LTE, выполненного аналитическим агентством Oneside

По итогам 2023 года МТС занимает **1-е место** по числу реализованных в России проектов Private LTE.

Планы на 2024 год

- ✓ Создать мобильное универсальное решение для комплексного управления цифровой инфраструктурой многоквартирных домов.
- ✓ Продолжить активную работу по созданию стандартов цифровизации зданий в сотрудничестве с другими участниками рынка.
- ✓ Масштабировать применение технологий на региональных рынках и формировать новые партнерства.

¹ Подробнее с информацией о решениях для общества можно ознакомиться в [Годовом отчете за 2023 год](#) и [Отчете об устойчивом развитии за 2022 год](#).

Развитие цифровой экономики



GRI 3-3

Существенные темы

- ✓ «Этичное использование искусственного интеллекта»
- ✓ «Содействие развитию цифровой экономики»

Мы постоянно совершенствуем наши технологии и используем самые современные подходы при создании наших продуктов и сервисов, а также предлагаем инновационные решения для различных сегментов бизнеса и отраслей экономики. Мы стремимся стать одним из ключевых участников рынка и играть важную роль в развитии цифровой экономики страны.

Искусственный интеллект



Все генеративные сети, которые сегодня мы видим, — это только начало, мы находимся лишь на пороге изучения и использования потенциала машинного обучения. Возможности искусственного интеллекта сегодня поражают и многих даже пугают, но, может, через год, через два, через три мы выйдем на совершенно другой уровень. Сейчас в наших силах подготовиться к этому скачку и создать понятные и доступные интерфейсы для применения искусственного интеллекта.



Вице-президент по стратегии и инновациям

Применение технологий

Промышленность

Интеграция видеонаблюдения и аналитики в промышленности позволяет контролировать ношение средств индивидуальной защиты (СИЗ) и соблюдение регламентов, выявлять дефекты в продукции и оборудовании, предупреждать кражи и обеспечивать безопасность сотрудников и имущества

Ритейл

Интеграция видеонаблюдения и аналитики позволяет добиться качественного пользовательского опыта:

- ✓ мониторинг кассовой зоны;
- ✓ подсчет посетителей;
- ✓ анализ маршрутов, очередей и трафика

Телеком

Контроль для пресечения отклонения от тем и разглашения конфиденциальных данных

Банки и финансовые организации

Выявление потребностей клиентов, оценка диалогов в колл-центрах и офисах продаж, определение ненормативной лексики, оповещение о стоп-словах и кризисных ситуациях

ИТ и телеком

Озвучивание ботов для коммуникации с клиентами

EdTech и медиа

Озвучивание аудиокниг, лекций, статей и другой информации

Решения МТС AI, на базе которых мы разрабатываем наши продукты

Платформа видеоаналитики и видеонаблюдения TENVISION

Используется для мониторинга нарушений периметра, предупреждения краж и конфликтных ситуаций, распознавания лиц посетителей

WordPulse

Сервис для анализа голосового и текстового взаимодействия с клиентами на основе ML-моделей.

В 2023 году мы внедрили ряд улучшений по результатам анализа отзывов внешних пользователей.

49

пресейлов

8

пилотов PA

Audiogram

Платформа синтеза и распознавания речи.

В 2023 году мы обучили **2 новых голоса** синтеза для «Виртуального ассистента МТС», добавили идентификацию пользователя по полу и возрасту и вышли на лидирующие позиции по этому продукту.

Разработка GenAI-решений для корпоративного применения

В 2023 году мы активно работали над тестированием GenAI-технологий в корпоративной среде. Чтобы найти наиболее оптимальные пути решения, мы запустили программу-акселератор с привлечением экспертов из международных компаний и проведением семинара для топ-менеджмента.

Результаты GenAI-технологий в 2023 году

3 пилотных проекта

запущено совместно с компаниями экосистемы МТС

>200 заявок

от стартапов по всему миру

Совместная работа с экспертами по GenAI из таких компаний, как Amazon, Microsoft, Accenture, Tencent и т. д.

Этичное использование искусственного интеллекта предполагает прозрачность, объяснимость, безопасность, человеческий контроль, конфиденциальность и применение в защитных целях. Все это мы стараемся воплотить в жизнь в наших проектах. Наши решения направлены в первую очередь на улучшение клиентского сервиса, обеспечение безопасности в офисе и на производстве, а также сохранение конфиденциальности персональных данных.

Цифровые технологии для корпоративного использования

МТС Маркетолог

Сервис для настройки рекламы, предназначенный для частных клиентов и бизнеса. Суть сервиса заключается в использовании больших данных для определения целевой аудитории и показа рекламы только заинтересованным пользователям. МТС Маркетолог работает на основе таргетинга, позволяя настраивать рекламу по возрасту, полу, месту жительства и интересам пользователей.

Результаты 2023 года

+65%

к числу новых клиентов

+71%

таргетированных рекламных кампаний

Выделенные сети для предприятий

Эти сети предназначены для поддержки цифровизации и автоматизации критически важных производственных и технологических процессов. Они интегрируют беспроводные датчики, исполнительные механизмы и ИТ-инфраструктуру предприятия в единую закрытую экосистему с повышенными требованиями к информационной безопасности и отказоустойчивости. Такие сети позволяют предприятиям подключать станки посредством беспроводного соединения, удаленно управлять оборудованием и транспортом, а также вести мониторинг работы предприятия вплоть до организации безлюдных производств.

34 проекта

Private LTE реализованы в 2023 г.

«МедиаСкаут»

Платформа для загрузки договоров, креативов и актов, которая собирает и отправляет информацию в реестр Роскомнадзора.

С сентября 2022 года по требованию закона «О рекламе» все участники рынка интернет-рекламы обязаны подавать сведения о проведенных ими рекламных кампаниях в Роскомнадзор. Для исполнения этого требования в России были созданы семь операторов рекламных данных (ОРД), среди которых и ООО «МедиаСкаут».

Рекламодатели заполняют необходимые данные о себе и своих рекламных кампаниях в личном кабинете ОРД «МедиаСкаут», после чего информация проходит модерацию и платформа выдает токены — уникальные буквенно-цифровые коды, которые размещаются в тексте объявления и ссылке.

51,5%

составила доля ОРД «МедиаСкаут» по выручке среди семи ОРД.

Пользователи «МедиаСкаута» отмечают технологическое превосходство и полноту функционала платформы, высококачественный клиентский сервис и техподдержку.

МТС Координатор

Сервис позволяет управлять работой курьеров, торговых представителей и другого разъездного персонала.

В 2023 года МТС Координатор покорил новые горизонты и стал незаменимым инструментом для управления работой мобильных инспекторов и контроллеров в газовой и энергосбытовой отрасли. Решение позволило перевести работу с бумажного формата в цифровой, что значительно улучшило эффективность процессов сервисного и абонентского обслуживания. Чтобы сервис стал еще удобнее, мы добавили такие функции, как подпись в мобильном приложении, конструктор чек-листов и распознавание цифровой информации на фотографиях.

Сервис голосовых роботов МТС Exolve

МТС Exolve — конструктор омниканальных диалогов для бизнеса. В 2023 году был востребован сервис голосовых роботов МТС Exolve, показав рост 54% год к году. Среди заметных событий:

- ✓ реализовано несколько кейсов в медицинском секторе, где голосовые роботы записывают на прием к врачу и управляют их расписанием: Хабаровский многопрофильный медицинский центр, краснодарская сеть многопрофильных клиник «ЕВРОМЕД»;
- ✓ в 2023 году был реализован проект для онлайн-школы «Фоксфорд», чтобы информировать об актуальных образовательных курсах и выгодных предложениях на обучение;
- ✓ на базе МТС Exolve разработали голосового помощника для «Радио России «Урал», где он принимает заявки радиослушателей, общаясь голосами дикторов.

Ключевые достижения и результаты

в 3 раза

увеличилась клиентская база ОРД-сервиса «МедиаСкаут» за 2023 г.

25%

составил рост количества клиентов сервиса МТС Координатор в 2023 г.

Планы на 2024 год

- ✓ Запустить первый экосистемный магазин.
- ✓ Разработать голосового помощника на базе искусственного интеллекта для телефонных разговоров.
- ✓ Создать превосходный сервис для среднего и малого бизнеса ОРД «МедиаСкаут».
- ✓ Разработать и запустить продукты для обеспечения безопасности детей в киберпространстве.
- ✓ Расширить линейку продуктов безопасности с фокусом на противодействие мошенничеству.

Забота о клиентах

Наша забота о клиентах выражается в создании удобных и безопасных сервисов. Мы стараемся находить новые пути развития, чтобы предоставлять пользователям лучшее на рынке и при этом сохранять их данные под надежной защитой.

Клиентский сервис и опыт

Наши приоритетные задачи в области управления клиентским опытом — это сохранение высокого уровня лояльности клиентов и постоянное улучшение качества услуг, сервисов и продуктов экосистемы МТС. Обеспечение наилучшего клиентского опыта — это базовая платформа для всех подразделений МТС.

Точки контакта

Нам важно всегда оставаться на связи с клиентом. Мы стремимся своевременно получать обратную связь через разноплановые каналы сервисного обслуживания и обращения, включая салоны и офисы, кол-центры и чаты в приложениях. Уровень удовлетворенности клиентов отслеживается через индекс NPS¹, а оценка использования конкретного продукта, сервиса или услуги — через индекс лояльности tNPS².

В 2023 году мы расширили команду и инструменты исследования клиентского опыта, а также увеличили количество оцениваемых точек контакта — запустили **34 точки** контакта с клиентом, что на **20 п. п.** выше предыдущего года. Это **21 продукт** на **23 витринах**

Индекс лояльности операторского tNPS

Мобильный бизнес

Контактный центр **60,01%**
Офис **75,15%**
Чат **48,38%**

МГТС

Контактный центр **58,75%**
Офис **47,19%**
Чат **60,12%**

Медиа (СТВ)

Контактный центр **45,87%**
Офис **69,09%**

Фиксированный бизнес

Контактный центр **50,42%**
Офис **33,85%**
Чат **41,95%**

Финтех

Контактный центр **50,06%**
Офис **71,82%**
Чат **56,66%**

мобильного приложения и сайта, **11 опросов бизнес-процессов** через IVR-звонки и более **200 электронных опросов**.

Исследования

За 2023 год мы провели **62 исследования** клиентских путей. Результаты исследований помогли нам упростить взаимодействие с продуктами, сделать интерфейс понятнее и повысить удовлетворенность пользователей. Мы дали оценку удовлетворенности не только внешним, но и внутренним продуктам — это позволило настроить бизнес-процессы компании на дальнейшее улучшение клиентского опыта.

Тестирование

В 2023 году мы сделали альфа- и бета-тестирование обязательным для запуска новых продуктов экосистемы МТС. Мы продолжаем развивать данное направление и работаем над единой платформой тестирования продуктов и исследования клиентского опыта.

Чат-бот и голосовой бот

Чат-бот и голосовой бот — это инструменты, которые позволяют пользователям быстро получать информацию о наших продуктах и сервисах. Чат-бот обеспечивает взаимодействие с пользователями через мессенджеры или на сайте, а голосовой бот — через голосовые команды по телефону.

Чат-бот

Клиентский чат-бот МТС круглосуточно доступен всем клиентам нашей экосистемы, он обрабатывает до нескольких тысяч чатов в день.

Голосовой бот

Мы тиражировали голосовой бот на новые направления и тем самым увеличили трафик бота в **9 раз**. Мы научили голосовой бот передавать вопрос клиента оператору, благодаря чему сократили среднее время обслуживания на **3 секунды**.

В 2023 году мы запустили обновленную NLP-платформу с гибридной моделью распознавания клиентского вопроса, что значительно увеличило эффективность обоих ботов.

Платформа для доставки коммуникаций

Мы перевели коммуникации на новую платформу собственной разработки, что позволило более продуктивно взаимодействовать с потоком информирования клиентов и анализировать его. Благодаря платформе доля SMS,ходящих на номера других операторов, увеличилась до **87%**.

Операторы

Наши операторы отвечают на вопросы клиентов, проводят консультации по доступным продуктам и сервисам, разрешают жалобы и собирают обратную связь для улучшения качества обслуживания. В 2023 году мы начали разработку единого рабочего места оператора экосистемы, которое позволит сократить среднее время обслуживания операторов на **10%** и **повысить их tNPS**.

Также в 2023 году МТС был внедрен и теперь активно используется единый Tone of voice (TOV) клиентского сервиса — это наш стиль общения и наше отношение к клиентам. В основе единого голоса лежат пять принципов, которые помогают быстро и качественно решать вопросы клиентов.

Пойми клиента

Сотрудник должен составить общую картину обращения клиента, разобраться в сути вопроса и убедиться, что в запросе не кроется более глубокая проблема.

Прояви эмпатию

Сотруднику следует стремиться понять чувства клиента и поддержать его при помощи нужных слов.

Реши вопрос

Сотрудник обязан действовать в интересах клиента и соблюдать процедуры компании.

Упрости сложное

Сотруднику необходимо представить, что клиент — друг, которому нужно простым языком объяснить, что делать.

Позаботься о клиенте и получи обратную связь

Сотрудник должен рассказать, как не попасть в такую ситуацию снова, а также уточнить, все ли клиенту понятно и есть ли другие вопросы.

Приложение «Мой МТС» стало победителем премии CX World Awards в номинации «Лучший проект дизайна и проектирования клиентского опыта»

¹ Net Promoter Score, рус. — индекс потребительской лояльности.

² Transactional Net Promoter Score (транзакционный показатель лояльности клиентов) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

Информационная безопасность пользователей

Мы хорошо знакомы с угрозами, которые несет с собой цифровая среда, и стремимся обучать наших клиентов правилам безопасности в интернете, а также предоставлять им защиту. Мы регулярно делимся информацией об оптимальных онлайн-практиках и предупреждаем о распространенных случаях мошенничества на нашем веб-сайте, в приложении «Мой МТС» и в социальных сетях.



Безопасность в интернете

С развитием технологий в нашу жизнь приходит все больше рисков, часть которых угрожает нашим близким. Мы создали специальные тарифные планы для детей и социально уязвимых групп:

- ✓ «Особый»;
- ✓ «Близкий»;
- ✓ «Заботливый»;
- ✓ «Junior».

Они обеспечивают безопасное использование интернета благодаря отказу от интернет-подписок и подписок на контент через сервис «Будь в курсе». Это помогает родителям контролировать активность своих детей в интернете и предоставлять им только безопасный и полезный контент.

В 2023 году рост семейных цифровых продуктов от МТС, в том числе подписчиков МТС Junior, составил 32%.

Дальнейшее развитие сервиса будет сфокусировано на масштабировании детского профиля во все продукты экосистемы, более тесной увязке с подпиской «МТС Премиум» и создании собственных детских сервисов в экосистеме МТС.



«Защитник»

Сервис на основе ИИ для блокировки спам-звонков. «Защитник» отвечает на нежелательные вызовы, задает уточняющие вопросы. По окончании разговора искусственный интеллект расшифровывает диалог и отправляет его содержание пользователю. Сервис автоматически подключен к тарифам и подпискам:

- ✓ «МТС Премиум»;
- ✓ «МТС Супер»;
- ✓ подписка для детей;
- ✓ «Умный бизнес» М, L, XL.

80%

составил рост числа пользователей, подключивших услугу «Защитник» в 2023 г., по сравнению с 2022 г.

>10%

от общего числа пользователей — люди пожилого возраста

>3 млн часов

разговоров сэкономил «Защитник» своим пользователям

Корпоративная безопасность



CICADA8

Сервис централизованного управления уязвимостями внешнего периметра с экспертным сопровождением и возможностью отслеживания киберугроз в реальном времени.

Этот продукт — наша попытка автоматизировать хакинг. Машина входит в инфраструктуру, которую нужно взломать, и пытается действовать, как человек. На данном этапе платформа действует хуже лучших из хакеров, но эффективно справляется со следующими задачами:

- ✓ непрерывное сканирование уязвимостей внешнего периметра;
- ✓ выявление фишинговых сайтов;
- ✓ картографическое изображение угроз.

Результаты работы CICADA8 в 2023 году

500 киберугроз

обнаружены и предотвращены

>2,5 тыс.

потенциально уязвимых доменов были выявлены за год

2 млрд руб.

составила оценочная сумма ущерба от выявленных угроз

>150 тыс.

открытых портов с разным уровнем уязвимости были выявлены в ходе регулярных сканирований

>140 млн записей

учетных данных организаций были выявлены и заменены для сохранения безопасности

>160 тыс. IP

сканировал сервис CICADA8 ежедневно

Обеспечение доступности цифровых услуг



**GRI 3-3,
TC-IM-220a.2,
TC-TL-220a.2,
TC-SI-220a.2,
TC-IM-230a.1,
TC-TL-230a.1,
TC-SI-230a.1,
TC-IM-000.A,
TC-IM-000.C,
TC-SI-000.C**

Существенные темы

- ✓ «Равный доступ к цифровой инфраструктуре»
- ✓ «Недопущение дискриминации»

Доступность для цифровых экосистем означает обеспечение равных возможностей по использованию различных сервисов и продуктов для всех клиентов. Это важно для экосистемы МТС, так как позволяет миллионам людей независимо от их социального статуса, территории проживания и возможностей здоровья получать доступ к цифровым услугам. Адаптация сервиса под нужды пользователей помогает сделать его удобным, понятным и доступным для каждого.

Управление процессом

В современном мире растет важность доступной цифровой среды, поскольку она позволяет всем пользователям, в том числе с особыми потребностями, выходить в интернет и взаимодействовать с интерфейсами и технологиями.

Новая цифровая среда

МТС объединяет разнообразные цифровые сервисы в единую экосистему, отвечая на самые актуальные запросы

Самореализация

Новые горизонты для работы, общения и получения услуг

Образование

Получение новых навыков и помощь с адаптацией к новой цифровой реальности

Безопасность

Создание общего безопасного и дружелюбного цифрового пространства для всех

Доступность

В основе лежит не только создание понятного интерфейса и актуальных услуг, но и возможность каждого человека позволить себе устройство с подключением к устойчивой сети



Принципы доступности

При разработке любых экосистемных решений мы ориентируемся на принятые МТС принципы доступности. Они были разработаны на основе международного руководства по обеспечению доступности веб-контента **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)**, которое утверждено в качестве международного стандарта ISO/IEC 40500:2012.



Воспринимаемость

Пользователь воспринимает контент с помощью удобных ему технологий



Управляемость

Пользователь может управлять интерфейсом с помощью удобных ему технологий



Понятность

Пользователь понимает контент вне зависимости от способа взаимодействия с ним



Устойчивость

Интерфейс остается доступным при изменении версий продукта, устройств или систем

Ключевые направления и инициативы

МТС активно работает над обеспечением доступности своих продуктов для всех пользователей. Для этого мы реализуем проекты по следующим направлениям.

Направление

Обеспечение доступности продуктов экосистемы МТС

В процессе создания наших продуктов и услуг мы учитываем особые потребности пользователей с нарушениями речи, слуха, зрения и моторики

Результаты за 2023 год

Перевод контента платформы KION на русский жестовый язык.

В 2023 году Группа МТС продолжила реализацию проекта по переводу фильмов онлайн-кинотеатра KION на русский жестовый язык. В инклюзивную подборку для семейного просмотра вошли популярные кинофильмы и мультфильмы для зрителей с нарушениями слуха: более 50 серий анимационного ситкома «Простоквашино» киностудии «Союзмультфильм», популярная комедия с Александром Робаким и Агатой Муцениеце в главных ролях «Честный развод» о приключениях семейной пары; кассовая комедия «Непослушник» с Виктором Хориняком о блогере, попавшем в необычные условия; первая в России пранк-комедия «Доктор Свисток» и комедийная лента «Стендап под прикрытием»; канадский анимационный фильм — участник Монреальского международного детского кинофестиваля «Гоу, Феликс»; лента «100% волк»; мультфильм «Джастин и рыцари доблести»; приключенческая драма «Лекарь: ученик Авиценны» и фантастическая мелодрама «Параллельные миры».

Адаптированные фильмы помечены специальным значком

9 фильмов и 50 серий мультфильма
в 2023 г. были переведены на русский жестовый язык

Направление

Просветительская деятельность

Участие в социальных проектах и инициативах, направленных на повышение цифровой грамотности населения, преодоление цифрового неравенства и предоставление равных возможностей для всех.

Результаты за 2023 год

Создание платформы и курсов в рамках обеспечения доступности цифровых продуктов и сервисов

В 2023 году МТС запустила онлайн-платформу «Практики доступности», которая помогает внедрять в цифровые сервисы инклюзивные подходы для учета потребностей разных групп пользователей, в том числе людей с ограниченными возможностями. С помощью этой платформы российские компании смогут адаптировать свои ИТ-продукты для людей с проблемами речи, слуха, зрения и моторики.

«Практики доступности» содержат руководство по созданию доступных цифровых продуктов, в том числе в части:

- ✓ разработки интерфейсов;
- ✓ дизайна;
- ✓ создания текстов;
- ✓ тестирования с участием пользователей с особыми потребностями.

~30 тыс. пользователей платформы

Курс «Практики доступности»

Шесть лекций в записи о том, как создавать цифровые продукты и делать их удобными и доступными. Курс подойдет дизайнерам интерфейсов, веб-, iOS- и Android-разработчикам, тестировщикам и продакт-менеджерам независимо от уровня подготовки и опыта работы. Пользователи курса узнают о том, как люди с особыми потребностями используют различные инструменты и адаптивные стратегии, какие бизнес-преимущества дает доступность и где найти ресурсы по реализации специальных возможностей.

Мы также оказываем поддержку в развитии инклюзивной музейной среды для людей с особыми потребностями¹.

Первый в России курс по разметке данных для людей с аутизмом

В подготовке курса участвовали команды МТС AI, «Нетологии» и NtechLab. Совместно нам удалось разработать бесплатный курс по разметке данных для людей с аутизмом и другими особыми потребностями.

Чему мы обучаем на курсе? Сбор данных и разметка фото и видео — начальный этап обучения алгоритмов распознавания лиц и других объектов на видеопотоке с камер наблюдения. Будущие разметчики находят нужные объекты на видео и «показывают» их искусственному интеллекту, чтобы ПО могло запомнить их и научиться находить в кадре. Аудио также размечается для создания голосовых помощников и программ перевода речи в текст.

Модули по разметке текста и аудио подготовили специалисты МТС AI, а по разметке фото и видео — эксперты NtechLab. Сам курс доступен на платформе «Нетология», его уже прошли 80 человек. Партнером проекта стал фонд «Антон тут рядом», поддерживающий людей с аутизмом.

Тактильный макет скульптуры М. Врубеля «Демон»

В апреле 2023 года Группа МТС совместно с благотворительным фондом «Система» представила тактильный макет скульптуры М. Врубеля «Демон» для незрячих и слабовидящих посетителей Русского музея. Макет напечатан на 3D-принтере LCD и отличается тонкой детализацией, а также оснащен поворотной платформой для удобного осмотра со всех сторон. Текст этикетки дублируется шрифтом Брайля, тифлокомментарий к скульптуре доступен по QR-коду.

Ключевые достижения результаты

Проект курса по разметке данных для людей с расстройством аутического спектра получил премию **Data Award 2023** в номинации «Данные без границ».

Планы на 2024 год

- ✓ Совершенствовать цифровые продукты по результатам работы с командой тестировщиков с ограниченными возможностями.
- ✓ Продолжить участие в просветительских проектах, направленных на преодоление цифрового неравенства.
- ✓ Расширить подборку контента с переводом на русский жестовый язык на платформе KION.
- ✓ Запустить инклюзивный онлайн-урок для российских школьников, адаптированный для детей с нарушением слуха и зрения.

¹ Подробнее с проектами развития инклюзивной музейной среды можно ознакомиться в разделе «Реализация программ по развитию регионов и поддержке сообществ».

ПОДДЕРЖКА ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ СООБЩЕСТВ

Реализация программ по развитию регионов и поддержке сообществ



GRI 203-1

Существенные темы

- ✓ «Инвестиции в социальную сферу регионов»

Экосистема МТС содействует развитию территорий присутствия через предоставление цифровых технологий и сервисов, обеспечение доступной среды, а также реализацию социальных и благотворительных программ, направленных на развитие малого и среднего бизнеса и поддержку регионов.



МТС активно использует цифровые решения и инновационные технологии при реализации социальных и благотворительных проектов, чтобы найти оптимальное решение и повысить качество жизни населения. В основе нашей работы в этом направлении лежит системный и последовательный подход, сотрудничество с локальными сообществами, а также нацеленность на реальные результаты и долгосрочный эффект.



**Руководитель
Центра социальных
и благотворительных
программ**

Социальные инвестиции

Управление процессом

Мы ведем работу в области социальных инвестиций в рамках Стратегии МТС в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности до 2025 года. На основе анализа текущих потребностей общества, внутренней экспертизы и передовых практик в области устойчивого развития были сформированы принципы, которых мы придерживаемся в нашей инвестиционной деятельности.

Принципы социальных инвестиций

Долгосрочность, устойчивость

Фокус на реализации национальных целей и ЦУР ООН в наиболее комплементарных областях бизнес-стратегии

Вовлечение общественности

Возможность личного вклада для каждого в решение актуальных проблем общества

Локализация

Адаптация инициатив на локальном уровне с учетом регионального контекста

Партнерство

Межсекторное взаимодействие в решении социальных вопросов

Технологичность

Решение задач с помощью высокотехнологичных сервисов и диджитал-экспертизы

Эффективность

Контроль выполнения проектных КПЭ при помощи оценки эффективности

Направления социальных программ

Образование

Интеллектуальное и творческое развитие детей и молодежи

Здоровье и благополучие

Поддержка социально незащищенных групп населения, бизнеса и местных сообществ

Культура

Сохранение, популяризация уникальных культурных ценностей

Инклюзия

Поддержка развития инклюзивной среды

Цифровое просвещение

Повышение уровня цифровой грамотности и обучение населения диджитал-гигиене

Экология

Защита окружающей среды, развитие экотуризма и экопросвещение

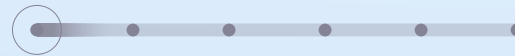
Ключевые достижения и результаты

900 тыс. человек

воспользовались
84 туристическими гидами
по состоянию на конец 2023 г.
(на 50% больше, чем в 2022 г.)

Планы на 2024 год

- ✓ Разработка и запуск новых бесплатных цифровых аудиогидов по российским туристическим маршрутам
- ✓ Масштабирование образовательных мероприятий по поддержке предпринимательства



Ключевые направления и инициативы

Наша цель — при помощи цифровых технологий и возможностей экосистемы МТС внести свой вклад в решение общественных проблем. Мы привлекаем к реализации наших социальных программ широкий круг экспертов и волонтеров. Именно к нам зачастую обращаются региональные сообщества со своими потребностями. Если мы видим, что проблему можно решить при помощи цифровых технологий МТС, то создаем проект и приступаем к его реализации.

Направление работы

Цифровые проекты для путешествий и экопросвещения

Туристические аудиогиды для пешеходных, автомобильных и водных маршрутов, создание и внедрение общественно полезных цифровых продуктов в целях экопросвещения и туризма

Проекты и результаты 2023 года

Мы продолжили разработку и запуск бесплатных цифровых аудиогидов по туристическим маршрутам в регионах Российской Федерации.

В 2023 году мы запустили цифровой проект «Волжские истории» с аудиогидами по туристическим местам, направленный на поддержку круизного туризма по регионам России. Мы также продолжили помогать национальным паркам, заповедникам и городским территориям в рамках проекта «Место силы».

Результаты

«Место силы»

Проект направлен на оказание содействия национальным паркам, заповедникам и городским территориям при помощи инновационных технологий. Мы находим цифровые решения для развития туризма, поддержки уникальной флоры и фауны, обеспечения безопасности охраняемых территорий и экологического просвещения.

Ключевые результаты проекта в 2023 году:

- ✓ создание аудиогuida по экотропе курорта «Архыз»;
- ✓ обеспечение спасателей курорта «Архыз» умными трекерами;
- ✓ AR-гид по экопарку «Гремячая грива» в Красноярском крае;
- ✓ AR-тур по национальному парку «Ленские столбы» в Республике Саха (Якутия);

- ✓ установка фотоловушек на территории национального парка «Плещеево озеро»;
- ✓ использование IoT-решения МТС «Цельсиум» для круглосуточного мониторинга климатического режима в пчеловодческих хозяйствах Башкирии в продолжение инициатив МТС по сохранению популяции пчел для национального парка «Башкирия».

В рамках проекта «Место силы» в 2023 году было создано **18 общественно полезных продуктов**, среди которых VR-фильмы, оцифрованный контент для музеев, образовательные материалы с элементами дополненной реальности и аудиогиды. Этим контентом уже воспользовались более **500** человек.

На сегодняшний день Группа МТС создала **84 туристических аудиогuida** в разных регионах страны

Цифровой проект «Волжские истории»

В 2023 году мы запустили в приложении МТС Live серию бесплатных аудиогидов по туристическим местам, которые стартуют с пристаней городов, расположенных на Волге. Аудиозкскурсии в формате мини-спектаклей сопровождают туристов на круизных и прогулочных речных теплоходах, а также скоростных пассажирских судах. Интерактивные гиды рассказывают о жизни на волжских берегах и погружают слушателей в различные исторические эпохи, повествуя не только о центральных городах, но и о малых деревнях и селах, расположенных вдоль следования судов по Волге. При создании аудиогидов Группа МТС сотрудничала с местными жителями и краеведами, поэтому в текстах переплетаются исторические факты и народные легенды.

В 2023 году были запущены **4** аудиомаршрута в Самаре, Чебоксарах, Ульяновске и Волгограде. Информационную поддержку оказывали региональные правительства городов. Более 300 публикаций вышло в СМИ и социальных сетях, а охват превысил 8 млн человек. В 2024 году планируется расширение маршрутов и интеграция аудиогидов в туристические гиды МТС Travel.

Направление работы

Сохранение культурной идентичности регионов

Оцифровка объектов культурно-исторического наследия для передачи знаний будущим поколениям

Проекты и результаты 2023 года

Направление реализуется совместно с жителями регионов России, волонтерами, партнерами и другими участниками.

Результаты

Видеоэкспозиция на стенах Сысертского завода-музея в Свердловской области

При помощи нейросети мы создали видеоэкспозицию о развитии и разрушении старинного завода, для чего подготовили 15 трехминутных видеороликов, в которых показаны исторические личности и живые свидетели. Ролики проецируются на стены бывшего мартиеновского цеха.

Направление работы

Поддержка предпринимательства

Поддержка и проведение в регионах России образовательных мероприятий по развитию малого и среднего бизнеса, организация бизнес-акселераторов

Проекты и результаты 2023 года

МТС создает необходимые условия для развития предпринимательства в регионах за счет предоставления доступа к необходимым ресурсам и поддержки предпринимателей на разных этапах их деятельности.

Результаты

Бизнес-акселератор для женщин-предпринимателей в Псковской области

МТС продолжает поддерживать организацию в регионах Российской Федерации бизнес-акселераторов для женщин-предпринимателей Lady007, которые проводит СООО «Женщины бизнеса». В образовательной программе около **20** вебинаров от ведущих экспертов МТС и других компаний, а также групповые обсуждения

с сертифицированными наставниками. В 2023 году такой бизнес-акселератор был организован в Псковской области. Предпринимательницы не только получили новые прикладные знания о построении эффективных бизнес-моделей и маркетинговых трендах, но и смогли проконсультироваться с известными специалистами и познакомиться друг с другом.

Серия мастер-классов «Культура ЭДО»

МТС совместно с Ассоциацией РОСЭУ в 2023 году запустила проект «Культура ЭДО». Это серия ежемесячных интерактивных мастер-классов в онлайн- и офлайн-формате для предпринимателей и представителей компаний по внедрению и развитию электронного документооборота (ЭДО). На интерактивных мастер-классах лидеры рынка разбирали успешные примеры оцифровки бизнес-процессов, а также рассматривали точки роста для дальнейшего масштабирования эффективных решений на рынке.

В 2023 году в рамках проекта «Культура ЭДО» прошло четыре мастер-класса, а совокупная аудитория проекта составила **1,7 тыс. человек**.

Реализация внешних образовательных программ в области ИТ



GRI 3-3

Существенные темы

- ✓ «Развитие качественного ИТ-образования»
- ✓ «Содействие развитию цифровой экономики»

МТС понимает, что развитие цифровой экономики невозможно без ориентированного на практику и качественного ИТ-образования, именно поэтому наша компания активно работает в данном направлении и реализует образовательные проекты для широкого круга населения, в том числе молодых специалистов, тем самым помогая развитию ИТ-сообщества.

Ключевые инициативы

Экосистема МТС в рамках реализации своей социальной миссии ведет системную работу по созданию программ подготовки и обучения ИТ-кадров — как самостоятельно для собственного персонала, так и в сотрудничестве с ведущими вузами страны, EdTech-проектами и другими компаниями

Направления работы

МТС сотрудничает с различными вузами и предоставляет им доступ к своим технологиям и ресурсам для реализации образовательных программ и исследований в области ИТ.

МТС также предлагает различные курсы и программы обучения, разработанные в сотрудничестве с внешними экспертами и партнерами, в том числе и для людей старшего возраста (старше 50 лет)¹.

Ключевые инициативы и результаты 2023 года

МТС Тета

Запуск образовательного курса «SRE: стратегии и методы»

117 человек
было отобрано на программу в 2023 г.

70 студентов
успешно завершили программу, 6 из них были трудоустроены в МТС

Реализован курс «DevOps: теория и практика» на факультете компьютерных наук (ФКН) НИУ ВШЭ. Успешно завершили курс **120 студентов**.

Базовая кафедра по направлению глубинного машинного обучения на факультете компьютерных наук НИУ ВШЭ

Первые 150 студентов
приступили к занятиям 1 сентября 2023 г.

Сотрудничество МТС Link и «Нетологии»

Эксперты МТС Link будут преподавать в рамках программы онлайн-магистратур и выступать менторами, а студенты смогут пройти стажировку в МТС Link

True Tech Community

Запуск серии мероприятий под брендом True Tech для развития ИТ-сообщества в Российской Федерации

Школа аналитиков данных

20 человек
завершили программу обучения 2022/2023 г., 7 из них были трудоустроены в МТС

118 человек
было отобрано на программу 2023/2024 г.

Онлайн-курс по обучению разметке данных для людей с особыми потребностями

MTS AI, центр компетенций в области искусственного интеллекта экосистемы МТС, и платформа «Нетология» совместно запустили бесплатный онлайн-курс

Поддержка стипендиальной программы благотворительного фонда «Система»

79 школьников и студентов
из 35 регионов России стали победителями стипендиальной программы БФ «Система» и цифровой экосистемы МТС

¹ Подробнее с инклюзивными программами обучения можно ознакомиться в разделе «Ответственность перед сотрудниками».

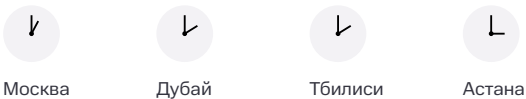
True Tech Community

Для развития ИТ-сферы очень важны сотрудничество и обмен знаниями и опытом. Именно поэтому в 2023 году мы создали уникальную площадку True Tech, которая объединяет ИТ-специалистов и помогает им общаться, генерировать идеи и создавать что-то новое.

True Tech Day

True Tech Day — это крупнейшая международная ИТ-конференция, посвященная ключевым технологическим трендам в стране и мире.

Города True Tech Day 2023



Треки True Tech Day

- ✓

 Архитектура
- ✓

 AI
- ✓

 Big Data
- ✓

 Продуктовый менеджмент
- ✓

 Кибербезопасность
- ✓

 Управление изменениями
- ✓

 Main

На конференции своим опытом и знаниями делились эксперты из таких российских и иностранных компаний, как МТС, «Яндекс», «Сбер», VK, Ozon, Microsoft, Tinkoff, X5 Group, Lamoda Tech, Asia Pacific и др.

Результаты 2023 года



True Tech Hack

True Tech Hack — это ИТ-хакатон в рамках конференции True Tech Day, на котором участники соревнуются в решении социально значимых проблем для продуктов МТС.

Треки True Tech Hack 2023

- ✓

 Адаптация фильмов для людей с особыми потребностями
- ✓

 Аудиосопровождение происходящего на экране для людей с нарушением зрения

Участники True Tech Hack

- ✓

 Frontend-разработчики
- ✓

 Backend-разработчики
- ✓

 Data Scientists
- ✓

 Product Managers
- ✓

 Мобильные разработчики
- ✓

 UI/UX-дизайнеры

Результаты 2023 года



True Tech Champ

Олимпиада True Tech Champ — это важное мероприятие не только для МТС, но и для всего ИТ-рынка. Это высочайшая концентрация молодых талантов в одном месте.

True Tech Champ

- ✓

 Младшая категория (школьники и студенты)

—

 Алгоритмические олимпиадные задачи
- ✓

 Старшая категория (ИТ-специалисты)

—

 Задача для размещения облачных ресурсов на самых популярных стеках

Дополнительные возможности для участников



Результаты 2023 года



Мы стремимся стать компанией первого выбора среди ИТ-специалистов.

True Tech Community

Образовательные проекты в вузах

- ✓

 Курс Deep Learning for Search в Университете Иннополис
- ✓

 Трек «Разработка веб-приложений» в Летней школе ВШЭ по программной инженерии (8–11-е классы)

Партнерская поддержка талантливой молодежи

- ✓

 Фестиваль по алгоритмическому программированию и ИИ RuCode
- ✓

 Турнир по алгоритмическому программированию «Ночная Лига»

10тыс. человек
состояли в True Tech Community к концу 2023 г.

МТС Тета

Это бесплатные образовательные курсы для ИТ-специалистов различного уровня подготовки. Мы делимся знаниями, чтобы формировать цифровых лидеров. Участники проходят обучение на основе реальных примеров из практики, в окружении сильного сообщества и при поддержке профильных экспертов. Лучшие студенты получают возможность попасть в ИТ-команду МТС.

Курсы МТС Тета

✓ Бесплатные курсы для ИТ-специалистов

✓ Курсы для сотрудников экосистемы¹

Курсы, реализованные в 2023 году

Курс «DevOps: теория и практика»

Курс был разработан МТС Тета при поддержке облачного провайдера #CloudMTS на базе ФКН НИУ ВШЭ. Это трех-месячное погружение в методологию и инструменты DevOps для специалистов с базовой подготовкой.

Лучшие ученики

Получили сертификаты об успешном прохождении курса и классный мерч

5 преподавателей

3 месяца обучения

1 занятие в неделю

1 итоговое задание

Курс для подготовки SRE-инженеров

Курс рассчитан на действующих ИТ-специалистов и доступен бесплатно на платформе образовательного центра МТС Тета.

Лучшие ученики

#CloudMTS выделил гранты студентам на использование облачных сервисов в рамках обучения

6 специалистов прошли собеседование в МТС и по его результатам получили предложение о трудоустройстве

50% курса — практические задания

5 месяцев обучения

2 вебинара в неделю

1 итоговое задание

Виртуальная ИТ-стажировка Shift+Enter 2023

Виртуальная ИТ-стажировка для студентов ИТ-специальностей. В рамках проекта студенты решали кейсы от МТС по направлениям: дата-аналитик, data scientist, продуктовый аналитик, продуктовый дизайнер, продакт-менеджер.

В проекте приняли участие **1,7 тыс. человек**, **307** из них ближе познакомились со спецификой задач разных направлений деятельности МТС и отправили свои решения.

>220 тыс. человек охват проекта

Кейс-чемпионат Cup Moscow 2023

В рамках полуфинала 21 команда по 3–5 человек в каждой решала кейс от МТС. Командам предстояло предложить варианты новой уникальной опции подписки «МТС Премиум».

>830 тыс. человек охват кейс-чемпионата

Всего в кейс-чемпионате приняли участие свыше **3,7 тыс.** человек из более чем **190** городов и **240** вузов.

60% участников из Москвы, большинство из них — студенты НИУ ВШЭ, Финансового университета и РАНХиГС.

Кейс-чемпионат Cup IT 2023

В рамках кейса участникам предстояло помочь команде DevOps-инженеров компании МТС Диджитал решить амбициозную задачу по добавлению полезных опций в бесплатную версию популярного приложения для разработчиков.

>504 тыс. человек охват кейс-чемпионата

В кейс-чемпионате всего приняли участие свыше **2 тыс.** человек из более чем **180** городов и **85** вузов.

Многие участники — студенты топовых вузов страны: **208** — НИУ ВШЭ, **102** — МГУ, **98** — Финансового университета, **74** — МГТУ им. Н. Э. Баумана, **69** — ИТМО.

Хакатон «ЩЕЛКУНЧИК. Меньше слов — больше кода!»

Хакатон для разработчиков по переводу знаменитой сказки Гофмана «Щелкунчик» на пять языков программирования: Python, Java, JavaScript, C# и Go.

>1,6 тыс. программистов из всех уголков страны стали участниками.

Подробнее про хакатон «ЩЕЛКУНЧИК. Меньше слов — больше кода!»

Хакатон Hack&Change 2023

ИТ-хакатон для студентов ИТ-специальностей и тех, кто интересуется сферой ИТ. МТС выступал в качестве генерального партнера и предлагал кейс от МТС Музыки. Охват хакатона — >303 тыс. человек.

На кейс МТС зарегистрировались **350 участников** (80 команд). Им предстояло разработать прототип мобильного приложения с новой уникальной опцией.

>303 тыс. человек охват хакатона

Ключевые достижения и результаты

60 митапов проведено в Москве

13 образовательных программ

было реализовано на базе МТС Тета в 2023 году (на одну программу обучения больше по сравнению с 2022 годом)

10 млн руб.

инвестировано во внешние образовательные мероприятия в области ИТ

«Лучший проект бренда работодателя» и «Лучшее деловое событие» — номинации, в которых победил True Tech Day на фестивале событийного маркетинга beta 2023

Планы на 2024 год

- ✓ Расширить программу True Tech за счет региональных мероприятий и новых форматов.
- ✓ Увеличить количество стажировок для студентов.
- ✓ Пополнить платформу «Поколение М» новыми онлайн-курсами для школьников.

¹ Подробнее с курсами для сотрудников экосистемы можно ознакомиться в разделе «Ответственность перед сотрудниками».

Благотворительность



GRI 3-3

Существенные темы

- ✓ «Соблюдение прав человека»
- ✓ «Недопущение дискриминации»

Управление процессом

Благодаря установленным принципам мы осуществляем проактивную системную благотворительность. Инициатором благотворительного проекта может стать любое подразделение Группы МТС, но подготовкой и реализацией занимаются уполномоченные на это структуры.

Система управления благотворительными процессами включает Наблюдательный совет по благотворительности и Центр социальных и благотворительных программ. Совет объединяет представителей персонала и топ-менеджмента компании. В его задачи входит

утверждение ежегодного плана благотворительной деятельности, формирование бюджета и согласование отдельных проектов. Центр курирует деятельность Наблюдательного совета по благотворительности и служит связующим звеном между инициаторами и исполнителями проекта. Политика «Деятельность МТС в области благотворительности» устанавливает основные принципы нашей работы в этом направлении. Инициировать проект может любое подразделение согласно процедуре, описанной в регламенте компании.

Важным аспектом нашей благотворительной деятельности является выбор только тех партнеров, которые тоже применяют системный подход. Большая часть благотворительной деятельности МТС осуществляется через пожертвования в БФ «Система». Мы считаем эту модель эффективной, поскольку таким образом можем объединить наши ресурсы и возможности для реализации более масштабных проектов.

Приоритетные направления благотворительности

- ✓ Безвозмездная помощь детям с тяжелыми заболеваниями, которые не имеют возможности получить требуемую медицинскую поддержку от государства и семьи которых не могут позволить себе необходимое лечение
- ✓ Образование
- ✓ Культурное и творческое развитие детей и взрослых

Вместе с тем Группа МТС может реализовывать благотворительные проекты в сфере науки, культуры и искусства, физической культуры и спорта, инклюзии, экологии, развития волонтерства, поддержки социально незащищенных слоев населения и объектов социально значимой инфраструктуры, а также иные социально полезные и значимые проекты.

Принципы благотворительности



Законность и этичность



Целевая и адресная поддержка



Нулевая терпимость по отношению к любым проявлениям коррупции



Многоуровневый контроль за использованием средств



Системный подход



Открытость и прозрачность



Аполитичность

Ключевые достижения и результаты

707,3 млн руб.

инвестировано в благотворительные и социальные проекты (на 14,7% больше по сравнению с 2022 г.)

Награда «Лидеры благотворительности»

МТС присвоена высшая категория рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» Ассоциации «Форум Доноров»

Планы на 2024 год

- ✓ Расширить количество благотворительных фондов, с которыми сотрудничает платформа «Нас касается».
- ✓ Увеличить количество пользователей МТС Cashback, вовлеченных в системную благотворительность.

Ключевые направления и инициативы в области благотворительности



«Нас касается»

Это специальная онлайн-платформа для развития системной благотворительности в стране при помощи возможностей программы МТС Cashback. На платформе размещены жизненные истории главных героев проекта — подопечных некоммерческих организаций. Партнерами проекта стали проверенные фонды, которые имеют безупречную репутацию и реализуют системные благотворительные программы. К платформе присоединилось уже более 100 тыс. пользователей. Оплачивая сервисы и покупки у партнеров программы, пользователи могут возвращать до 50% их стоимости, которые можно направить на помощь подопечным фондов проекта «Нас касается».

Ключевые результаты

>5,5 тыс. нуждающихся подростков

получили консультации от социальных педагогов

>1,2 тыс. родителей в трудных ситуациях

получили поддержку и сохранили детей в семьях

29 людей с особыми потребностями

прошли программы обучения и улучшили качество своей жизни

20,7 млн руб.

всего было собрано за все время существования проекта

48 детей с тяжелыми заболеваниями

прошли реабилитацию



Благотворительные ярмарки «В школу с МТС»

В 2023 году прошли в **37** городах России. На ярмарках было выручено **600 тыс. руб.**, которые были переданы благотворительным фондам «Волонтеры в помощь детям-сиротам», «Чистое небо» и «Система», чтобы выпускники детских учреждений и дети из неблагополучных семей могли воспользоваться помощью профессиональных репетиторов и подготовиться к вступительным экзаменам в колледж или университет.



Поддержка благотворительной стипендиальной программы благотворительного фонда «Система»

Цель программы — стимулирование исследовательской, научной и инновационной деятельности молодежи, содействие ее участию в разработке и реализации проектов, направленных на развитие реального сектора экономики, а также поддержка в трудоустройстве и получении первого рабочего места. В конкурсе на стипендию БФ «Система» участвовали граждане Российской Федерации до 30 лет: ученики 9–11 классов, студенты колледжей и вузов.

79 школьников и студентов из 35 регионов России

получили стипендию на обучение от МТС и БФ «Система» в 2023 г.



Цифровое просвещение



GRI 3-3

Существенные темы

- ✓ «Развитие качественного ИТ-образования»
- ✓ «Содействие развитию цифровой экономики»

Мы считаем, что каждый должен иметь доступ к знаниям о технологиях и возможностях современного мира, и поэтому содействуем повышению цифровой и финансовой грамотности в обществе. С этой целью мы ежегодно реализуем масштабные проекты для самых разных возрастных групп.

Направление мероприятий

Увеличение доступности образовательного контента для детей и молодежи

Использование цифровых технологий для повышения доступности качественного дополнительного образования для жителей удаленных территорий страны, а также уровня знаний широкой аудитории о передовых технологиях и способах их осознанного

и безопасного потребления в современном обществе для образования и саморазвития.

Платформа «Поколение М» позволяет молодым специалистам получить опыт взаимодействия с цифровыми технологиями в творческой среде.

Проекты 2023 года

«Поколение М»

Это крупнейшая в России образовательная платформа по развитию детского творчества в цифровой среде. Участники платформы проходят онлайн-курсы, знакомятся с известными представителями творческих профессий и развивают важные гибкие навыки.

Ключевые мероприятия проекта в 2023 году

- ✓ Запуск бесплатной всероссийской летней онлайн-школы по анимации для детей
- ✓ Запуск всероссийской образовательной программы по цифровой моде, обучающей работе с трехмерными моделями
- ✓ Творческий онлайн-кэмп
- ✓ Образовательная программа и цифровые консультации для абитуриентов ГИТИС
- ✓ Онлайн-курс по цифровому искусству в партнерстве с анимационным сериалом «Смешарики»
- ✓ Разработка методических материалов для проведения урока по киберграмотности совместно с экспертами Регионального общественного центра интернет-технологий (РОЦИТ)
- ✓ Проведение бесплатных образовательных и просветительских программ

Все цифровые активности участников проекта в группах и на сайте «Поколения М» мы конвертируем в деньги, которые переводим на лечение тяжелобольных детей.

Ключевые результаты

5 тыс. человек

составил охват всероссийской летней онлайн-школы по анимации для детей

2 тыс. школьников

из 29 регионов Российской Федерации приняли участие в творческом онлайн-кэмпе

2 тыс. человек

составил охват образовательной программы для абитуриентов ГИТИС

>24 млн рублей

было собрано в рамках «Поколения М», которые направлены на лечение 86 тяжелобольных детей

Направление мероприятий

Медийные просветительские проекты МТС

На онлайн-платформе МТС Медиа (media.mts.ru) мы публикуем познавательный, образовательный и вдохновляющий контент. Основная задача таких публикаций — повышение цифровой грамотности, а также информационно-прикладное содействие в понимании технологической трансформации. Мы помогаем сэкономить, заботимся о безопасности наших читателей, рассказываем, как быстрее и дешевле решать повседневные задачи с помощью диджитал-сервисов.

Проекты 2023 года

- ✓ В 2023 году такие публикации на платформе «МТС Медиа» и в одноименном канале в «Яндекс.Дзен» собрали более **40 млн просмотров** (25 млн в 2022 году, 17 млн в 2021 году), из них материалы социальной направленности — **4,7 млн просмотров** (4 млн в 2022 году, 3,4 млн в 2021 году).
- ✓ В 2023 году подготовлено около **1 тыс. статей**, при этом **более 200** из них посвящены социально значимым темам.

Направления мероприятий

Цифровая безопасность детей

МТС вместе с другими крупнейшими компаниями, работающими в сфере ИТ, является соучредителем Альянса по защите детей в цифровой среде. Цель альянса — способствовать созданию безопасного и здорового цифрового пространства

для детей, где они могут интересно проводить время, повышать киберграмотность и общаться без риска столкнуться с опасной и противоправной информацией, способной нанести ущерб психологическому и когнитивному развитию.

Проекты 2023 года

В июле 2023 года была запущена программа «Лифт в будущее» в ВДЦ «Океан» в Приморском крае в партнерстве с БФ «Система», ДВФУ и крупнейшими работодателями страны. В рамках программы школьники знакомятся с перспективными профессиями, а также технологиями создания комфортной городской среды — инновационными ИТ- и телеком-решениями, реализуемыми сервисами МТС на базе больших данных, системной интеграции, облачных технологий, интернета вещей и искусственного интеллекта. Участники также встречаются с экспертами из цифровой экосистемы МТС, проходят интенсивный тренинг гибких навыков и создают макет собственного «Города будущего». Тематические смены,

на которых школьники «примеряют» перспективные профессии и знакомятся с отраслевыми лидерами, становятся точками формирования неразрывной связи «школа — ВУЗ/СПО — работодатель».

- ✓ Создание урока кибербезопасности для детей совместно с экспертами МТС и проекта БФ «Система» «Лифт в будущее».
- ✓ Поддержка премии «За безопасное цифровое детство» Альянса по защите детей в цифровой среде, направленной на поиск креативных и ярких проектов, которые помогут сделать интернет дружелюбным пространством для несовершеннолетних пользователей.
- ✓ Проведение профориентационных экскурсий в офисы компании.

Ключевые результаты

- ✓ **40 млн просмотров** набрали публикации по повышению цифровой грамотности на платформе «МТС Медиа» и в одноименном канале в «Яндекс.Дзен» (в 1,6 раза больше, чем в 2022 г.).
- ✓ **1 тыс. статей** подготовлены на тему повышения цифровой грамотности, при этом более 200 из них посвящены социально значимым темам.

Планы на 2024 год

- ✓ Создание новых образовательных курсов в рамках проекта «Поколение М» по различным технологиям с привлечением экспертов МТС
- ✓ Продолжение деятельности по повышению киберграмотности детей в рамках Альянса по защите детей в цифровой среде

Экопросвещение

Экопросвещение

Популяризация культуры осознанного потребления, экология, развитие эковолонтерства.



Программно-аппаратный комплекс для Федерального научного центра агроэкологии РАН для решения экологических проблем

В 2023 году Группа МТС развернула в Волгограде программно-аппаратный комплекс для Федерального научного центра агроэкологии Российской академии наук. Решение компании ускорило процесс обработки данных о состоянии природных сообществ в 13 регионах России и на основе анализа информации позволило строить прогнозы и давать рекомендации для эффективной борьбы с экологическими проблемами, в том числе с опустыниванием и засухой. Программно-аппаратный комплекс представляет собой совокупность серверов и ИТ-оборудования с использованием более 100 нейросетей и искусственного интеллекта. Они непрерывно обрабатывают и хранят информацию об изменениях в природных экосистемах, поступающую из субъектов Российской Федерации, в том числе Волгоградской, Астраханской и Ростовской областей, Дагестана, Татарстана, Хакасии и Бурятии, а также из Ставропольского и Красноярского краев через спутниковый мониторинг территорий. ИТ-оборудование МТС позволяет ускорить обработку информации о состоянии природных сообществ, а также обобщать и хранить данные полевых исследований, полученные по результатам экспедиционных работ.



Программа выпуска виртуальных карт

Сокращение использования пластика, в том числе в финтех-продуктах, за счет их цифровизации — важная часть ESG-стратегии МТС. МТС Финтех реализует программу по повышению проникновения виртуальных карт для снижения негативного воздействия на окружающую среду и углеродного следа. Пользователи ценят виртуальные карты за быстрое онлайн-оформление, удобство использования и безопасность повседневных оплат за счет встроенной технологии антифрод-токенизации.

В 2023 году на региональных порталах было открыто более **15 тыс.** новых виртуальных карт. МТС Финтех добился двукратного роста доли их выдачи — **с 23 до 46%**. Благодаря выпуску виртуальных карт потребление пластика сократилось на **7,5 т.**



Высадка хвойных деревьев в Сосновском районе Челябинской области

Инициатива стала частью большой экологической программы МТС. Восстановительная посадка хвойных деревьев прошла около деревни Осиновка на месте лесного пожара 2018 года. Выбранные для данного этапа экологической программы саженцы наиболее приспособлены к размещению на открытой местности и устойчивы к внешним природным факторам.

3 тыс.

деревьев всего было высажено в 2023 г. в Челябинской области

4 тыс.

деревьев всего было высажено в 2023 г. в Воронежской области

7,5 тыс.

деревьев всего было высажено в 2023 г. в Курганской области



Поддержка экологических фестивалей и проектов

Группа МТС поддержала экопросветительский проект «Зеленая система», реализуемый БФ «Система». В рамках проекта были проведены 40 экологических праздников в 34 городах России. Гости праздников в креативном формате получали информацию о практиках осознанного потребления и сдавали на мобильном пункте приема вторичных ресурсов пластик, макулатуру, текстиль, стекло и батарейки. Для мероприятий МТС разработала специальную настольную экологическую игру «Экологический след смартфона», которая помогала гостям в интерактивном формате узнать свое персональное влияние на климат и найти способы его уменьшить, смоделировав изменение своего потребительского поведения в различных жизненных ситуациях.

40 экологических праздников

проведено в **34 городах** России

9 642 участника

посетили мероприятия в рамках проекта

21 548 кг

вторичного сырья собрано

«БудьЭко с МТС»

Это комплексный проект, направленный на сотрудников, партнеров и клиентов с целью повышения грамотности в вопросах экологии. Проект включает в себя серию экопросветительских мероприятий, лекций и мастер-классов, а также просмотр образовательного контента на экологическую тему. Экопросветительские материалы, разработанные профессиональными методологами при поддержке Группы МТС для слушателей различного возраста, опубликованы в открытом доступе: ECOchallenge с МТС, экоспектакли, «Калькулятор цифрового экологического следа», ЭКОдень семьи с МТС.

Инклюзивный экоурок для детей

В 2023 году был разработан инклюзивный онлайн-экоурок для старшеклассников «Что такое экослед и как цифровые технологии помогают его сократить». Материал урока направлен на повышение экологической грамотности подрастающего поколения.

Ключевые достижения и результаты

>5 тыс. пользователей

по всей России прошли онлайн-урок «Что такое экослед и как цифровые технологии помогают его сократить» с момента запуска

Планы на 2024 год

- ✓ Высадка хвойных деревьев в регионах присутствия МТС
- ✓ Поддержка экологических социокультурных фестивалей
- ✓ Разработка и развитие цифровых просветительских программ для школьников разных возрастов

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ



GRI 2-7

34 Соблюдение прав человека, инклюзивность и многообразие

39 Достойные и безопасные условия труда

46 Волонтерство и социальная реализация сотрудников



Ключевые цифры и результаты

59 384

сотрудника

фактическая численность персонала

+24%

к трудоустройству сотрудников старше 50 лет по сравнению с 2022 г.

45%

персонала — женщины

50%

составляет доля женщин среди новых сотрудников (на 2% больше по сравнению с 2022 г.)

92%

уровень вовлеченности персонала, оставаясь год от года среди лучших показателей телеком- и ИТ-компаний России (рост более 0,15% по сравнению с 2022 г.)

+35 п. п.

к индексу инклюзивности
по сравнению с 2022 г.

+62,2%

к росту трудоустройства молодых
сотрудников после стажировки

+30%

рост количества сотрудников
с инвалидностью по сравнению
с 2022 г.

417 ТЫС.

часов обучения
(в 3 раза больше, чем в 2022 г.)

1 042,9
млн руб.

затраты Группы МТС на ДМС в 2023 г.

226 млн руб.

израсходовано на обучение сотрудников
(на 7% больше, чем в 2022 г.)

91%

рабочих мест прошли специальную
оценку условий труда (СОУТ)

Портрет нашей команды¹

Мы хорошо понимаем, как важна сильная профессиональная и сплоченная команда с открытой и технологичной корпоративной культурой в современном быстро меняющемся мире. В центре нашей стратегии по управлению персоналом — привлечение и развитие высококвалифицированных специалистов с самым разным опытом, создание достойных условий и комфортной среды, где интересы и особенности каждого нашего работника будут учтены и в которой каждый может развивать свой потенциал и таланты.

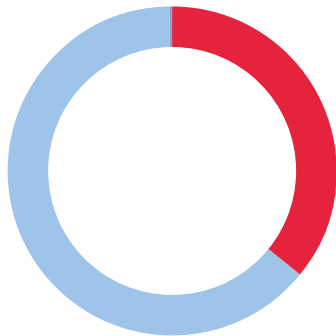


Сотрудники МТС сегодня — это около 59 тыс. человек разных профессий, работающих по всей стране в различных компаниях экосистемы. Мы создаем внутри компании такую среду, которая помогает объединять всех вокруг одной идеи, и сегодня это идея трансформации в экосистему.



Вице-президент по управлению персоналом

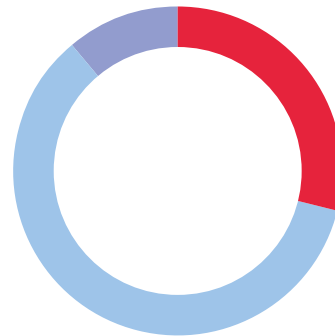
В нашей компании уделяется особое внимание разнообразию персонала, что позволяет привлекать и удерживать талантливых сотрудников разного пола и возраста из разных регионов на должности различного уровня. Мы стремимся создать команду, в которой каждый привносит свой уникальный опыт и знания, что способствует инновационному росту и созданию качественных продуктов.



36,0% Москва

63,9% Регионы Российской Федерации, включая Московскую область

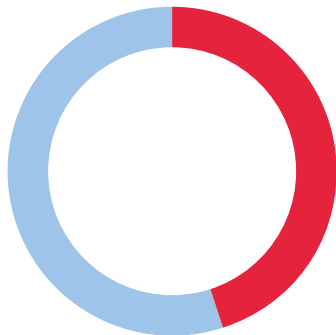
0,1% Зарубежные страны



29% До 30 лет

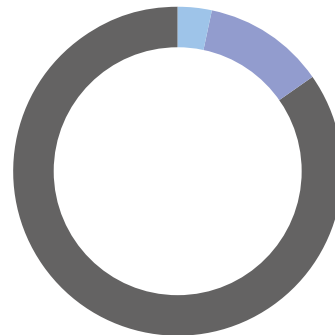
60% 30–50 лет

11% Старше 50 лет



45% Женщины

55% Мужчины



0,2% Руководители высшего звена

3,4% Руководители среднего звена

11,7% Руководители младшего звена

84,8% Специалисты

Наша ключевая задача — это создать возможности для профессиональной и социальной реализации, а также развития потенциала команд и бизнеса.

Стратегические цели МТС согласно HR-стратегии

- 01** Развитие сильного технологичного бренда как работодателя
- 02** Цифровизация и автоматизация HR-процессов
- 03** Предоставление равных возможностей, недопущение дискриминации, соблюдение прав человека на всех уровнях
- 04** Предоставление доступной среды и расширение возможностей трудоустройства инклюзивных групп
- 05** Обеспечение гендерного равенства на всех уровнях и поддержка многообразия
- 06** Повышение уровня профессиональных знаний и навыков, в том числе в области ИТ и устойчивого развития, с увеличением доступности
- 07** Развитие лидерства, реализация программ для руководителей
- 08** Увеличение мер социальной поддержки сотрудников, стимулирование здорового образа жизни
- 09** Расширение спектра корпоративных программ для социальной и творческой самореализации работников, включая волонтерские и благотворительные проекты
- 10** Развитие программ для обучения и развития студентов и школьников

¹ Подробнее с информацией о персонале можно ознакомиться в приложении [ESG Databook](#).

Описание процесса

Экосистемный подход и обширные цифровые знания МТС позволили нам создать адаптивную систему управления кадрами, основанную преимущественно на собственных ИТ-разработках, которые при необходимости интегрируются для обмена информацией с другими межфункциональными системами компании. Этот инновационный подход и передовые технологии дают нашей команде возможность успешно решать профессиональные задачи.

Уникальное бренд-позиционирование и корпоративная культура

Привлечение и подбор

Адаптация

Коммуникация и вовлеченность. Культура

Обучение и развитие

Компенсации и льготы

Ключевые направления



Соблюдение прав человека, инклюзивность и многообразие



Достойные и безопасные условия труда



Волонтерство и социальная реализация сотрудников



Обучение ESG (сквозные механики)



Комплаенс (сквозные механики)



Учет ESG-аспектов в продуктах, сервисах и проектах (сквозные механики)

Планы на 2024 год

- ✓ Увеличение охвата программ инклюзивности
- ✓ Совершенствование подходов и форматов обеспечения доступной, безопасной и комфортной среды
- ✓ Развитие образовательных проектов и программ для повышения квалификации работников, развитие лидеров
- ✓ Развитие образовательных проектов для молодежи
- ✓ Развитие программ социальной поддержки работников, а также проектов интеллектуального и цифрового волонтерства

Ключевые документы Группы МТС

- ✓ HR-стратегия
- ✓ Стратегии социальной ответственности ПАО «МТС» на территориях присутствия
- ✓ ESG-стратегия
- ✓ Стратегия Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021-2023 годы
- ✓ Политика «Система управления охраной труда»
- ✓ Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность»

Корпоративная культура

Чтобы каждый сотрудник МТС чувствовал себя уверенно и комфортно на работе, мы развиваем корпоративную культуру, которая объединяет всех нас в успешную команду цифровой экосистемы и служит ориентиром в отношениях с партнерами и клиентами. Приоритетом 2023 года стало формирование единых подходов к корпоративной культуре во всех наших компаниях.

Мы сохраняем приверженность ценностям #этоМТС, ставшими нашей настоящей корпоративной философией. Ценности интегрированы во все HR-процессы, в том числе найма и подбора персонала, обучения и признания сотрудников, а также в систему нематериальной мотивации и нативные коммуникации.

Ценности МТС

#ПРОКЛИЕНТА

#БОЛЬШЕЧЕМРАБОТА

#БЫСТРОПОСУТИ

#БЕРИИДЕЙСТВУЙ

#ВМЕСТЕ

#СДЕЛАЙКРУТО

Основным в формировании HR-бренда в 2023 году стало выстраивание эффективных коммуникационных инструментов по позиционированию МТС как ведущего работодателя среди экосистемных компаний. В 2023 году мы начали большое исследование, провели анализ рынка и запустили работу по развитию HR-бренда и HR-позиционированию.

Согласно опросу соискателей, проведенному в рамках внутреннего исследования HR-бренда МТС, в 2023 году по сравнению с прошлым годом выросли следующие показатели:

На **53 п.п.**
узнаваемость бренда МТС
как работодателя

На **13 п.п.**
привлекательность бренда МТС

На **8 п.п.**
восприятие МТС как цифровой
экосистемы

На **1%**
eNPS

Праздник «30 лет — больше чем цифра»

В 2023 году мы провели большое комплексное мероприятие в честь тридцатилетнего лидерства МТС с подведением ключевых итогов. Это была публичная демонстрация мощи технологий и кадрового потенциала. В празднике приняли участие **24 тыс.** сотрудников экосистемы, из них **8 тыс.** — в офлайн-режиме. На мероприятии были награждены лучшие команды и **18 сотрудников** со стажем работы в компании более 27 лет.

Программа признания «Лига МТС»

В 2023 году в рамках экосистемы внедрена масштабная программа признания «Лига МТС», которая объединила около 80 разных бизнесов. Реализовать проект помогло создание единой закрытой цифровой платформы, что позволило привлечь **8 тыс.** участников, из которых **84** сотрудника стали победителями программы «Лига МТС».

В 2023 году

1,1 тыс. заявок
на участие

>5 тыс. голосовавших
за номинантов

134 эксперта
оценили проекты
и номинантов

17 тыс. просмотров
новости на портале,
посвященном победителям
программы «Лига МТС»

Платформа МТС Jobs

МТС Jobs — это экосистемная платформа, предназначенная для управления имиджем компании как работодателя и взаимодействия с потенциальными кандидатами и рынком труда. Она объединяет маркетинг и внешние коммуникации в сфере HR, а также мероприятия, связанные с развитием карьеры. Цель платформы — привлечение и удержание квалифицированных специалистов, укрепление корпоративной культуры и продвижение брендов, входящих в экосистему МТС.

В 2023 году:

85 250 посещений
в среднем в месяц

32 120 откликов

Telegram-канал «МТС Джобс Официал»

Контент площадки помогает дополнительно продвигать сложные в закрытии ИТ-вакансии МТС.

За 2023 год

На **80%**
выросла аудитория канала

При **70%**
вовлеченности пользователей
в контент

Мотивация персонала

Нам важно создавать условия, в кото-
рых сотрудники могут экспериментиро-
вать, реализовывать интересные идеи,
учиться новому, чувствовать вдохно-
вание и удовлетворенность от работы,
а также получать признание и развивать
свой потенциал и таланты.

МТС регулярно проводит оценку вовле-
ченности и удовлетворенности персо-
нала. По итогам 2023 года сотрудники
считают, что руководители мотивируют
их на успех и личным примером подде-
рживают целеустремленность в команде.
А еще — что в командах сложились хоро-
шие профессиональные отношения, люди
готовы сотрудничать и соблюдают правила
общения.

89%
удовлетворенность

92%
вовлеченность (на 0,15% больше, чем
в 2022 г.), показатель по-прежнему оста-
ется одним из лучших в России среди
телеком- и ИТ-компаний)

85%
лояльность

82%
сотрудников приняло участие в опросе

Материальная мотивация

В компании действует конкурентоспособная система оплаты
труда, состоящая из фиксированной части и переменного воз-
награждения, которое зависит от результата работы и оценки
эффективности персонала.


Оплата труда

85 281,3 руб.
составила средняя зарплата по Группе МТС
(на 15,7% выше, чем в целом по стране)

Удовлетворенность оплатой год к году не изменилась и остается
на высоком уровне.

100,3 млрд руб.
израсходовано Группой МТС на оплату труда
(на 20% больше по сравнению с 2022 г.)


**Оценка эффективности
и развитие карьеры**

Все сотрудники компании ежегодно проходят оценку выполне-
ния индивидуальных и корпоративных ключевых показателей
эффективности (КПЭ), а также развития компетенций с исполь-
зованием автоматизированной системы. По результатам оценки
формируется план развивающих мероприятий.

Нематериальная мотивация


Социальный пакет¹

МТС в полном объеме обеспечивает социальную
защиту работников в соответствии с законодатель-
ством, а также предоставляет своим сотрудникам
ряд дополнительных льгот. Согласно опросу на пред-
мет вовлеченности и удовлетворенности по метрике
«Льготы» наблюдается максимальный рост — более
0,2 п.п. по сравнению с 2022 годом.

979,4 млн руб.
составили расходы на обеспечение сотрудников
социальными гарантиями (в 3 раза больше, чем в 2022 г.)


**Меры по развитию
вовлеченности
и удовлетворенности**

Проведение внутрикорпоративных мероприятий,
где работники получают признание и чувствуют общ-
ность (например, «Карма» и «Лига МТС»).

Проект «Карма»

С целью повышения скорости развития компетен-
ций в МТС действует проект «Карма». Это корпора-
тивная платформа, которая предоставляет сервис
обратной связи и позволяет сотрудникам обме-
ниваться опытом и регулярно получать отзывы
о своей работе, а наличие страницы с благодарно-
стями помогает улучшать корпоративную культуру.

В 2023 году мы провели ряд качественных и коли-
чественных исследований для изучения потреб-
ностей персонала в части обучения и развития,
а также использовали возможности проекта
для проверки важных продуктовых гипотез.

Мы также расширили функционал платформы:
✓ запустили опцию «Новогодняя карма», которая
увеличила аудиторию в два раза;
✓ запустили разделы «Моя статистика» и «Моя
активность».

27%
сотрудников МТС активно использовали «Карму»
в 2023 г. (на 8 п. п. больше, чем в 2022 г.)

Среди задач на 2024 год

Создание сервиса обратной связи для раз-
вития карьеры, масштабирование продукта
на дочерние общества и внедрение расши-
ренной аналитики о компетенциях, резуль-
тативности и потребностях сотрудника.

¹ Подробнее с информацией о социальном пакете можно ознакомиться в разделе «Обеспечение социальной поддержки сотрудников».

Адаптация сотрудников

В 2023 году мы приняли в МТС более **26 тыс.** новых сотрудников — все они успешно прошли этапы пребординга, онбординга и адаптации, во время которых познакомились с нашей корпоративной культурой, структурой компании и коллегами. Мы обновили ключевые этапы адаптации и сделали их более комфортными, эффективными и интересными.

Полезные инструменты

- ✓ Раздел для нового сотрудника на портале «Пuls»
- ✓ Список дополнительных локальных нормативных документов
- ✓ Адаптационные рассылки
- ✓ Адаптационный курс на платформе Корпоративного университета МТС
- ✓ Чат новых сотрудников
- ✓ Опросы испытательного срока для нового сотрудника
- ✓ Трек нового сотрудника и руководителя
- ✓ Памятка руководителя по проведению встреч с новым сотрудником

Ключевые мероприятия



Пребординг

Период от принятия предложения от работодателя до дня трудоустройства:

- ✓ подготовка рабочего места;
- ✓ ознакомление с нормативными документами;
- ✓ назначение наставника.



Онбординг

Первый день нового сотрудника, то есть день трудоустройства:

- ✓ встреча сотрудника, представление коллегам и наставнику;
- ✓ выдача оборудования, приветственного набора;
- ✓ проведение экскурсии по офису;
- ✓ рассылка приветственных писем новому сотруднику и руководителю.



Адаптация

Период от второго рабочего дня и до дня окончания испытательного срока:

- ✓ постановка задач на испытательный срок;
- ✓ отслеживание результатов и обмен обратной связью с новым сотрудником;
- ✓ помощь и поддержка сотрудника на всем протяжении испытательного срока.

Также мы регулярно проводим адаптационные мероприятия.

Адаптационные мероприятия



«Induction: добро пожаловать в МТС!»

Первое мероприятие, на которое попадает новый сотрудник экосистемы МТС. Проходит каждую неделю.

- ✓ Предоставляем базовую информацию о нашей компании и рассказываем про сервисы, бонусы и льготы.



Welcome Day

Вступительная встреча для всех новых сотрудников экосистемы. Проходит раз в месяц

- ✓ Объясняем, почему МТС — это не только телекоммуникации, делимся советами, как развиваться и расти в компании, и рассказываем, почему комплаенс — это важно.



«Магия быстрой адаптации. Роль руководителей»

Серия обучающих семинаров для руководителей новых сотрудников МТС. Проводится раз в месяц.

- ✓ Показываем, как устроена адаптация в МТС, рассказываем про инструменты адаптации и ее особенности применительно к сотрудникам разных поколений.

Результаты 2023 года

- ✓ Перестройка процесса пребординга и организации рабочего места — мы ускорили процесс получения нового оборудования и данных через СМС
- ✓ Консолидация руководств по процессу адаптации во внутренней базе знаний для всех участников процесса: руководителя, новичка, HR-специалиста и наставника
- ✓ Перестройка всех письменных коммуникаций между новичком и руководителем
- ✓ Внедрение пошаговых планов (треков) для новичка и руководителя
- ✓ Создание руководства для новичка на корпоративном портале
- ✓ Разработка опросных листов по процессам адаптации
- ✓ Запуск обучающего трека по инструментам адаптации
- ✓ Запуск мероприятия «Induction: добро пожаловать в МТС!»

Также мы перезапустили адаптационное мероприятие Welcome Day для всей экосистемы: обновили концепт и дизайн, внедрили интерактив с онлайн-аудиторией и протестировали формат с приглашенным вице-президентом.

СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА, ИНКЛЮЗИВНОСТЬ И МНОГООБРАЗИЕ

Отсутствие дискриминации по всем признакам и формирование инклюзивной культуры



GRI 3-3, 2-23

Существенные темы

- ✓ «Соблюдение прав человека»
- ✓ «Недопущение дискриминации»
- ✓ «Благополучие сотрудников и справедливые условия труда»

Опираясь на наше понимание инклюзивности, мы выстраиваем гибкую и открытую корпоративную культуру, которая позволяет нашим сотрудникам проявлять креативность, реализовывать свой потенциал и выполнять работу эффективно. Мы пресекаем дискриминацию по любому признаку и планируем целый ряд новых проектов по развитию инициатив в области DE&I¹ внутри компании.

Мы отвергаем любые формы дискриминации и создаем внутри компании инклюзивную среду разнообразия и равенства, которая поощряет инициативу, креативность и достижение поставленных целей.



Для нас инклюзивность — это включенность в бизнес-процессы людей с разным жизненным опытом вне зависимости от личных особенностей. Мы хорошо понимаем всю важность инклюзивной культуры для роста и обеспечения конкурентоспособности компании, поэтому внедряем передовые HR-практики, направленные на развитие каждого сотрудника, адаптируем рекрутинг и обучающие программы для руководителей и команд с целью повышения доступности для всех групп населения. Мы ценим уникальность каждого сотрудника, признаем его вклад по достоинству и верим, что многообразие — ключ к нашему успеху.



Руководитель Центра по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности

Ключевые направления и инициативы

Направления ежегодных мероприятий по формированию инклюзивной среды



Предотвращение дискриминации

Коммуникационные кампании на внутрикорпоративном портале «Пульс», развитие внутреннего сообщества «Сообщество инклюзивности и волонтерства».

Проекты 2023 года

Мы продолжили начатую в 2022 году внутреннюю коммуникационную кампанию на портале «Пульс» и рассказали сотрудникам о различных инструментах, с помощью которых можно быстро и анонимно сообщить о нарушениях внутри компании (единая горячая линия (ЕГЛ)).



Мероприятия по противодействию буллингу

Проведение исследований и опросов, коммуникационная кампания, разработка просветительских материалов.

Проекты 2023 года

В 2023 году на портале «Пульс» прошла коммуникационная кампания по вопросам буллинга. Мы рассказали о том, что такое буллинг, в чем его отличие от конфликта, что делать работнику, если он стал адресатом или свидетелем буллинга, а также какие меры можно предпринять в целях профилактики буллинга на работе.



Информационная кампания по формированию культуры DE&I

Проведение круглых столов, конференций, мастер-классов, выпуск просветительских материалов, посвященных вопросам DE&I.

Проекты 2023 года

Мы разместили 12 статей с полезными примерами обращений на ЕГЛ в блогах функциональных подразделений (статьи набрали более 60 тыс. просмотров) и провели образовательные программы в области DE&I для специалистов и руководителей.



Создание партнерских связей

Проведение публичных мероприятий в области DE&I совместно с партнерами.

Проекты 2023 года

Мы провели круглый стол «Инклюзия и равенство: как создать возможности?» в партнерстве с НПО инвалидов «Ковчег» и АНО «Агентство инновационного развития».

Совместно с РБК мы запустили образовательную платформу «Новая этика бизнеса: как сделать компанию инклюзивной», где находятся статьи о том, как не допустить эйджизм на работе, как бороться с моббингом и другие полезные материалы по вопросам DE&I. Больше 3,6 тыс. человек составил охват круглых столов и конференций на тему DE&I.

¹ Diversity, equity & inclusion, сокращенно DE&I — многообразие, равенство и инклюзивность.

Управление процессом

Политика «Многообразие, равенство, инклюзивность» и Кодекс делового поведения и этики — основополагающие документы, в которых изложены нормы корпоративного поведения. Требования, закрепленные в этих документах, распространяются на все дочерние общества Группы МТС и обязательны для исполнения всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой должности.

Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность»

- ✓ Обеспечение инклюзивной среды
- ✓ Обеспечение гендерного равенства на всех уровнях
- ✓ Развитие цифрового общества и обучение, здоровье и безопасность
- ✓ Социально-экономическое развитие регионов и региональных сообществ
- ✓ Обеспечение публичной отчетности в сфере DE&I

Кодекс делового поведения и этики

- ✓ Этика принятия решения
- ✓ Комфортные рабочие условия
- ✓ Соблюдение законодательства
- ✓ Урегулирование конфликта интересов
- ✓ Сообщения о нарушениях



Проведение ежегодного опроса по DE&I

52%

сотрудников оценивают инклюзивность в компании на «отлично»

54%

сотрудников с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья оценивают инклюзивность в компании на «отлично»

44%

сотрудников отмечают эффективность и потенциал разновозрастных команд



Единая горячая линия

В МТС работает **единая горячая линия**¹.

193 обращения

связанных с нарушением деловой этики, поступило в 2023 г. на ЕГЛ, из них шесть касались вопросов дискриминации и соблюдения прав человека



МТС против буллинга

Многие люди хотя бы раз в жизни сталкивались с буллингом в корпоративной среде — это проявление дискриминации в виде травли в рабочем коллективе одного или нескольких коллег. В 2023 году совместно с командой «Травли NET» мы приступили к разработке теста на наличие буллинга в компании и руководства по борьбе с дискриминацией на рабочем месте.

Совместно с командой программы «Травли NET» мы разработали памятку по борьбе с дискриминацией на рабочем месте.



Образовательные программы в области DE&I для руководителей

По результатам опроса, проведенного в экосистеме МТС в 2023 году, был выявлен низкий уровень осведомленности в области DE&I. Чтобы улучшить этот показатель и повысить интерес к вопросам, связанным с созданием инклюзивной культуры в корпоративной среде, а также эффективно интегрировать DE&I-ценности в бизнес-процессы, Группа МТС провела образовательные программы для руководства и персонала, включая функциональные блоки HR, GR, ESG, комплаенс, маркетинговые коммуникации и другие.

620 руководителей

прошли в 2023 г. образовательные программы по DE&I

Ключевые достижения и результаты

1-е место

в рейтинге «RAEX права человека: топ-50 российских компаний, проявляющих наибольшее внимание к вопросам прав человека, разнообразия и инклюзивности»

35 п. п. прибавил индекс инклюзивности

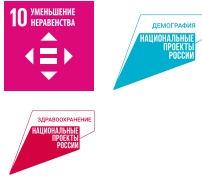
в экосистеме МТС по сравнению с 2022 г.

Планы на 2024 год

- ✓ Увеличение мероприятий по формированию и укреплению культуры DE&I
- ✓ Взаимодействие с партнерами для проведения совместных программ по теме инклюзивности

¹ Подробнее с информацией о единой горячей линии можно ознакомиться в разделе «Корпоративное управление».

Предоставление доступной среды и трудоустройство людей с особыми потребностями, молодежи, людей зрелого возраста



**GRI 3-3, TC-IM-330a.1,
TC-SI-330a.1**

Существенные темы

- ✓ «Соблюдение прав человека»
- ✓ «Недопущение дискриминации»
- ✓ «Благополучие сотрудников и справедливые условия труда»

За любой компанией в первую очередь стоят люди. Мы в МТС ценим разнообразие в команде. Только собрав в одном месте людей с разным опытом, можно создавать самые передовые идеи и двигать бизнес вперед. Наша компания открыта для всех. Мы создаем доступную среду и рабочие места, учитывая особые потребности различных инклюзивных групп, чтобы каждый наш сотрудник мог комфортно и эффективно работать и развивать свой потенциал и таланты.



Среда МТС позволяет толерантно и с пониманием общаться с кандидатами с особыми потребностями, эффективно принимать и адаптировать новичков. В условиях предельно конкурентного рынка труда у работодателя с развитой инклюзивной культурой есть преимущества в части привлечения и удержания талантливых специалистов, а также использования различных подходов при создании продуктов.



Руководитель Центра по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности

В МТС работают единые принципы и подходы в отношении найма. Мы открыты для любых кандидатов без дискриминации по возрасту, полу и состоянию здоровья. В нашей команде работают люди с одинаковыми ценностями, но при этом очень разных возрастов, взглядов и предпочтений, с разными возможностями здоровья. Поэтому нам важно, чтобы каждый смог получить равные возможности для развития и найти себя.

Управление процессом

Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность» устанавливает принципы и направления деятельности в сфере DE&I, а также роли и функции по выработке подходов к DE&I и контролю за их реализацией, обеспечивая интеграцию подходов и практик DE&I во все HR-процессы.

Принципы инклюзивности и недискриминации интегрированы в портал для поиска работы МТС Jobs, который позволяет соискателю увидеть все вакансии с позиции человека с инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), поставив необходимый фильтр, а также в программу удаленного трудоустройства МТС Hello. Для будущих коллег из инклюзивных групп работают дополнительные каналы коммуникации.

Портрет сотрудника МТС с инвалидностью

43 года

средний возраст

78 лет

самому возрастному

8 лет

средний стаж

Ключевые достижения и результаты



Победа в профессиональной премии HR IMPACT

Проект «МТС — компания для всех» признан лучшим в номинации Diversity&Inclusion



Призовое место в конкурсе «Создавая будущее»

Проект «МТС — компания для всех» занял третье место в номинации «Синергия сотрудничества»

3 896 молодых специалистов

трудоустроены в МТС в 2023 г.
(в 6 раз больше, чем в 2022 г.)

371 сотрудник с инвалидностью

на 30% больше, чем в 2022 г.

534 сотрудника в возрасте старше 50 лет

трудоустроены в МТС в 2023 г.
(на 24% больше, чем в 2022 г.)

Планы на 2024 год

- ✓ Увеличение доли сотрудников с ОВЗ в команде МТС
- ✓ Расширение программ по инклюзивному трудоустройству

81%

сотрудников готовы работать в команде с представителями любых инклюзивных групп

80%

руководителей готовы работать с группами, нуждающимися в социальной поддержке, в том числе с сотрудниками после декрета

70%

сотрудников готовы стать наставниками для молодых специалистов и работников старшего возраста

Ключевые направления и инициативы

В 2023 году Группа МТС продолжила работу по трудоустройству инклюзивных групп. Мы провели аудит бизнес-процессов по найму сотрудников на предмет их соответствия DE&I-принципам в рамках исполнения Национального инклюзивного договора, а также аудит рабочих мест в офисах МТС для сотрудников с инвалидностью и особыми потребностями на соответствие критериям доступности.

Инклюзивные группы


Люди с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья


Молодые сотрудники (без опыта работы)


Люди, нуждающиеся в социальной поддержке (родители-одиночки, опекуны инвалидов, усыновители, сотрудники в декрете и после него)


Люди старшего возраста (старше 50 лет)

Процесс трудоустройства инклюзивных групп

1. Привлечение и найм


Рекламно-информационная кампания


Публикации, круглые столы и конференции


Центры занятости населения и вузы, профессиональные сообщества, благотворительные фонды, НКО

2. Адаптация


Адаптационный курс «Как встроиться в уже сформированную команду», снабженный субтитрами и упрощенным видеорядом

3. Обучение


Стажерские программы для студентов, в том числе с инвалидностью


Волонтерские проекты


Всероссийский инклюзивный фестиваль «Мы услышим» для глухих и слабослышащих людей

Подготовка команды и руководителей к адаптации работников из инклюзивных групп

Мы проводим образовательную кампанию и рассказываем об инклюзии — о том, как каждый сотрудник может помочь человеку, имеющему инвалидность, адаптироваться к работе в команде, как выстраивать эффективную коммуникацию, как учитывать особенности людей с инвалидностью в работе и как обеспечить комфортную среду для всех.

163 сотрудника прошли обучение по взаимодействию с людьми с ОВЗ.

Курсы 2023 года

«Как искать и принимать на работу людей с инвалидностью» для рекрутеров

«Почему бизнесу выгодно нанимать людей с инвалидностью» для руководителей

«Коллега с инвалидностью: правила коммуникации» для сотрудников

Сложности трудоустройства кандидатов с инвалидностью



Мне 35 лет, я искал работу полгода, пока не устроился в МТС. Я сталкивался со многими мифами, которые бытуют в нашем обществе по отношению к незрячим. Мне всем хотелось доказать, что я что-то значу в этой жизни, что я есть в этой жизни и что я могу чего-то достичь. Среди незрячих людей много тех, кто хочет быть тестировщиками, разработчиками, программистами, потому что активные незрячие люди хотят помогать обществу. Они хотят, чтобы открывалось больше возможностей для людей с особыми потребностями, они хотят влиять на доступность продуктов.



Менеджер проекта МТС¹

Программа дистанционного трудоустройства МТС Hello

В этом году мы запустили инновационную систему дистанционного трудоустройства и пребординга кандидатов МТС Hello. Система помогает в сопровождении соискателя от момента собеседования до оформления на работу, включая подписание трудового договора при помощи электронной подписи. Система позволяет дистанционно трудоустроить кандидатов из любого города России.

28 336
авторизованных
кандидатов

было всего в 2023 г. в системе
МТС Hello

1492
сотрудника онлайн

было всего оформлено через
сервис МТС Hello в ПАО «МТС»

Проект «МТС — компания для всех»

Целевая аудитория

- ✓ Инклюзивные группы

Уникальные направления работы

- ✓ Разработка отдельной кампании по найму работников в возрасте старше 50 лет
- ✓ Организация комплексной программы по социализации, обучению и адаптации работников старше 50 лет, а также сотрудничества с региональными центрами занятости населения Российской Федерации

Ключевые результаты в 2023 году

Привлечение работников старше 50 лет и людей с инвалидностью

25%

рост трудоустройства за 2023 г.

в 9 раз

нанято больше молодых специалистов, чем в 2022 г.

Образовательный конкурс «Путь к карьере с МТС»

Для помощи в трудоустройстве и последующем продвижении по карьерной лестнице Группа МТС пятый год подряд поддерживает образовательный конкурс «Путь к карьере», который проводит РООИ «Перспектива». В 2023 году конкурс прошел в пяти городах России: Москве, Санкт-Петербурге, Воронеже, Казани и Новосибирске.

98 человек

приняли участие в конкурсе, из них

46 человек

были трудоустроены

5 человек

прошли стажировку

60

студентов с инвалидностью

посетили офисы МТС в Москве, Калининграде и других городах присутствия компании. Для них были проведены профориентационные экскурсии и мероприятия по погружению в ИТ-профессию.



¹ Подробнее в нашем подкасте «поТРЕНДим» про инклюзивность.

ДОСТОЙНЫЕ И БЕЗОПАСНЫЕ УСЛОВИЯ ТРУДА

Предоставление комфортной и безопасной рабочей среды



**GRI 403-1, 403-4,
403-5, 3-3**

Существенные темы

- ✓ «Охрана труда и здоровья сотрудников»
- ✓ «Продвижение удаленной работы и других моделей рабочего места»

Мы активно инвестируем в создание комфортных и безопасных условий труда для нашего персонала. Мы развиваем навыки и методы осознанной безопасности в коллективе, а также культуру личной ответственности и внедряем лучшие практики в области обеспечения здоровья и комфорта сотрудников.

Ключевые инициативы

Условия труда оказывают непосредственное влияние на бизнес, поскольку во многом определяют производительность и вовлеченность сотрудников. Поэтому для МТС важно минимизировать травматизм и обеспечивать персонал всем необходимым для эффективной работы. Мы выделяем для себя два основных направления: безопасные условия труда и комфортная среда и благополучие.

Безопасные условия труда

Направления

Компания стремится обеспечить безопасные условия на рабочем месте за счет реализации регулярных мероприятий в области охраны труда и безопасности, а также осуществляет контроль за режимом работы и отдыха

Инициативы 2023 года

Процедура специальной оценки условий труда (СУОТ) и оценка профессиональных рисков

91% рабочих мест
прошли СУОТ

Анализ случаев травматизма, расследование причин, меры по предотвращению

На 25%
снизился коэффициент частоты травматизма по сравнению с 2022 г.¹

Обучающие мероприятия по охране труда и промышленной безопасности (ОТ и ПБ) и развитию культуры безопасности

33 650 сотрудников
прошли обучение по ОТ и ПБ²

Соответствие СУОТ требованиям ИСО 45001

Сертификат соответствия

Комфортная среда и благополучие

Форматы работы

Мы продвигаем различные модели рабочего места.

Инициативы 2023 года


Удаленный формат работы


Open space


Гибридный формат работы


Коворкинг

Комфортные условия работы в офисе

Мы осознаем ценность комфортной рабочей среды и реализуем различные проекты для ее улучшения.

Инициативы 2023 года


Капсулы сна


Массажные кресла


Корпоративное кафе


VR-игры


Обеденные зоны


Вендоматы

¹ ПАО «МТС».

² Количество сотрудников, прошедших обучение, раскрывается только по МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех и МТС Ритейл.

Управление процессом

В МТС действуют как внутренние нормативные акты, так и общепринятые международные стандарты.

Система управления охраной труда

- ✓ Политика «Система управления охраной труда»
- ✓ Положение об оценке профессиональных рисков
- ✓ Стандарт «Требования к организации и проведению предварительных и периодических медицинских осмотров»
- ✓ Стратегия Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021-2023 годы
- ✓ Стандарт «Требования к организации работ повышенной опасности»
- ✓ Стандарт «Обеспечение, учет и списание спецодежды, спецобуви и других СИЗ»
- ✓ ИСО 45001:2018



В ноябре 2023 года в Москве была проведена встреча руководителей по охране труда, на которой были подведены итоги реализации Стратегии Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021-2023 годы, подготовленной с учетом международного опыта и методов внедрения видения Vision Zero. По сравнению с 2022 годом количество производственных травм сократилось на 60%¹. Также на встрече было принято решение о разработке курса по анализу причин несчастных случаев.

Развитие культуры безопасности и обучение

В целях обеспечения безопасности сотрудников в рабочей зоне, сокращения травматизма, а также развития мер по предупреждению несчастных случаев в 2023 году в МТС впервые был проведен очный тренинг по культуре безопасности, ориентированный на руководителей среднего уровня макрорегиона Северо-Запад. Основная задача тренинга — приобретение участниками необходимых практических знаний и повышение внимания руководителей к вопросам обеспечения безопасных условий труда.

Также в 2023 году началась разработка дистанционного курса по культуре безопасности, ссылку на который планируется добавить в вводный инструктаж, чтобы сотрудники могли больше узнать о культуре безопасности в компании.

В 2023 году мы дополнили регулярные обучающие мероприятия по охране труда и производственной безопасности упрощенным и понятным курсом по проведению вводного инструктажа. Любой желающий может повторно открыть курс на платформе Корпоративного университета МТС. К этому курсу мы подключили функцию автоматического заполнения журнала по прохождению вводного инструктажа и в результате сократили время адаптации сотрудников без потери знаний.

Обучение электробезопасности

В 2023 году Группа МТС запустила персонализированные курсы, а также интерактивные тренажеры и тесты по группам электробезопасности II, III, IV и V для сотрудников на портале Корпоративного университета МТС. Разработанные курсы не только используются для проверки знаний персонала, но также позволяют экономить время при подтверждении квалификации в области электробезопасности, оформлении необходимой документации и получении удостоверения.

Мероприятия по обеспечению комфортных условий

Во время работы и в перерывах мы создаем в офисах условия для отдыха и восстановления. МТС предоставляет в своих кофепойнтах бесплатные горячие напитки для московского персонала. В 2023 году эта инициатива была расширена и на региональные офисы, в которых сотрудникам также дополнительно предоставляются свежие фрукты, овощи и йогурты, снеки и т. д. Один из наших офисов оборудован метками NFC для удобства незрячих работников. Для нашего персонала мы устанавливаем летние террасы, обновляем дизайн, открываем лектории и лаунж-зоны.

Также в связи с популярностью гибридного и удаленного форматов работы часть офисного пространства преобразовывается в специальные зоны, где можно пообщаться и отдохнуть в перерывах.

Дистанционная работа может устанавливаться любому сотруднику по соглашению сторон с учетом ограничений, указанных во внутреннем документе «Порядок взаимодействия работника и работодателя при выполнении дистанционной работы». Режим рабочего времени и времени отдыха дистанционного работника устанавливается Политикой ПТ-023 «Правила внутреннего трудового распорядка ПАО «МТС» или его трудовым договором. Руководитель может устанавливать сотруднику, работающему в гибридном формате, дни его присутствия в офисе с учетом специфики работы своего подразделения. В 2023 году компания приняла решение устанавливать дистанционную работу при условии присутствия в офисе удаленных работников не менее одного дня в неделю, это позволило организовать более эффективное взаимодействие между персоналом.

Ключевые достижения и результаты

33 675 рабочих мест

прошли СОУТ²

165,28 млн. руб.³

затратила Группа «МТС» на мероприятия по охране труда

0,15

коэффициент частоты несчастных случаев ПАО «МТС» (на 25% меньше, чем в 2022 г.)

Планы на 2024 год

- ✓ Расширение мероприятий по обеспечению комфортных условий на региональные офисы

¹ Подробнее с результатами по управлению травматизмом можно ознакомиться в разделе ESG Databook.
² Количество рабочих мест, прошедших СОУТ, раскрывается по МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех и МТС Ритейл.
³ Затраты Группы МТС на мероприятия по охране и ДМС в 2023 году раскрываются по МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех и МТС Ритейл.

Обеспечение социальной поддержки сотрудников



GRI 3-3, 401-2, 403-6

Существенные темы

- ✓ «Благополучие сотрудников и справедливые условия труда»
- ✓ «Социальная поддержка работников»

Залог успешной работы Группы МТС — это здоровье и благополучие наших сотрудников. Мы стараемся максимально удовлетворить все потребности наших людей и постоянно расширяем меры социальной поддержки, направленные на укрепление здоровья и повышение благополучия.

Инициативы и продукты

Экосистема МТС заботится о своих сотрудниках и предоставляет широкий пакет компенсаций и льгот, которые включают в себя как предусмотренные законодательством, так и дополнительные. Задачей на 2023 год было пересобрать пакет корпоративных льгот и представить их сотрудникам в удобном и доступном формате. Для этого на корпоративном портале «Пульс» в 2023 году была создана «Витрина возможностей».

Социальный пакет для сотрудников Группы МТС

Физическое благополучие	Социальное благополучие	Финансовое благополучие	Комфортная среда и модели рабочего места	Эмоциональное благополучие
ДМС с первого дня	Материальная помощь	Программа «Кафетерий льгот»	Гибридный формат работы	Обучающие мероприятия
ДМС для членов семьи	Доплата по больничному листу	Best Benefits	Общие рабочие пространства	Творческая программа «Дофамин»
Врач в офисе	Детские подарки	Скидки для сотрудников	Чай, кофе, зоны обедов и перекусов в офисе	Психолог в офисе
Массаж в офисе	Страхование от несчастных случаев	Льготный тариф связи для семьи	Корпоративное такси	Книжный клуб
Занятия спортом	Оплачиваемые выходные дни ¹	Зарплатный проект	Служебная мобильная связь	
Медосмотры	Образовательные проекты для детей			
Дни здоровья	Социальные и волонтерские проекты ²			

¹ Дополнительные оплачиваемые выходные дни предоставляются волонтерам, родителям, у которых ребенок идет в первый класс или которые планируют усыновление, а также в ряде других случаев.

² Подробнее с социальными и волонтерскими проектами можно ознакомиться в разделе «Мотивационные программы для развития корпоративного волонтерского движения и создание условий для социальной и творческой реализации сотрудников».

Укрепление физического здоровья

В компании реализуются корпоративные спортивные проекты по укреплению здоровья и поддержанию здорового образа жизни, в которые вовлекаются сотрудники по всей России. В МТС проходят спортивные марафоны, забеги, недели лайфстайла, действуют спортивные сообщества и движения. В рамках программы «Кафетерий льгот» экосистема компенсирует затраты работников на спорт: посещение спортзала и различных секций. С 2023 года в офисе присутствует врач и оборудован массажный кабинет, где можно бесплатно пройти 10 сеансов массажа в год. Сотрудники сами могут организовывать спортивные мероприятия – так, благодаря их усилиям в 2023 году в офисах МТС проводились занятия йогой.

День здоровья

В 2023 году в офисе устраивались дни здоровья, в рамках которых сотрудники сдавали анализы и получали консультации терапевта, эндокринолога, дерматолога и окулиста, также проводились онлайн-лекции врачей и консультантов по здоровому образу жизни, записывались подкасты с медицинскими специалистами. На ежегодной основе в компании улучшают планы медицинских осмотров.

Психологическое здоровье сотрудников

Для поддержки психологического здоровья в 2023 году была расширена программа услуг, теперь в нее также входят регулярные вебинары на темы ментального здоровья. Через «Добросервис» для сотрудников были доступны 10 плановых сеансов с психологом в год, а также неограниченное количество обращений в рамках экстренной психологической помощи и консультации психологов по программе ДМС.

6% сотрудников

уже пользуются этой услугой по сравнению с **1%** в начале года

Ключевые документы

- ✓ Социальная политика
- ✓ Политика «Система управления охраной труда»
- ✓ Стандарт «Требования к организации и проведению предварительных и периодических медицинских осмотров»
- ✓ Стратегия Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021–2023 годы

Планы на 2024 год

- ✓ Предоставление программ социального пакета с первого дня трудоустройства
- ✓ Расширение льгот, доступных для сотрудников

Ключевые достижения и результаты

7 476 сотрудников

прошли медицинский осмотр

0 сотрудников

с профессиональными заболеваниями (четвертый год подряд)

1 042,90 млн руб.

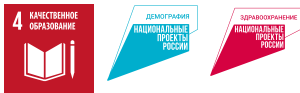
затрачено на ДМС

555 млн руб.

затрачено на социальный пакет



Развитие квалифицированных специалистов, в том числе в области ИТ



GRI 404-2, 3-3

Существенные темы

- ✓ «Обучение и развитие сотрудников»

Мы всегда были и остаемся открытыми для развития возможностей наших коллег, ведь сегодня компетенции и навыки, которые адаптируются под новые запросы, — залог успешного будущего компании и ее сотрудников. Мы в МТС предоставляем нашим сотрудникам доступ к ресурсам, знаниям и возможностям для освоения и развития профессиональных компетенций. Инвестиции в развитие наших коллег помогают нам формировать новое будущее и создавать высококвалифицированное сообщество единомышленников.



Экосистемный подход позволяет нам предлагать соискателям безграничный опыт, охватывающий топовые сферы бизнеса. Если раньше сотрудник развивался как специалист телеком-компании, то теперь он участвует в кросс-функциональных командах, тесно работает как с другими подразделениями, так и с компаниями внутри экосистемы.



Вице-президент по управлению персоналом

Ключевые направления

Успех компании складывается из упорного труда и стремления людей к развитию, мы в МТС уделяем обучению и развитию особое внимание, стараясь максимально захватить все необходимые направления и способы.



Управление талантами в рамках единого процесса по всей компании

- ✓ Запуск внедрения модели корпоративных компетенций
- ✓ Оценка эффективности и результативности ключевых сотрудников компании
- ✓ Выявление талантов и формирование пула преемников на ключевые роли и развитие этого процесса на всех уровнях
- ✓ Работа с молодыми талантами (стажировки)
- ✓ Работа с вузами (базовые кафедры и корпоративная магистратура)
- ✓ Начало работы со школьниками



Корпоративное обучение и развитие функциональных компетенций

- ✓ Развитие продуктовых компетенций
- ✓ Развитие цифровых компетенций
- ✓ Развитие сквозных hard-skills, включая навыки переговоров и продаж (направления B2B и B2C)



Трансформация корпоративной культуры

- ✓ Создание единой архитектуры управленческих программ: для линейных, миддл- и топ-руководителей
- ✓ Запуск обучающих программ для развития корпоративных компетенций (таких как системное мышление, работа в команде, креативное мышление)

Ключевые достижения и результаты

417 тыс. часов обучения¹
(в 3 раза больше, чем в 2022 г.)

226 млн руб.
расходы на обучение
(в 2 раза больше, чем в 2021 г.)

Планы на 2024 год

- ✓ Расширение образовательных программ корпоративного университета
- ✓ Увеличение количества слушателей образовательных курсов

¹ Показатель рассчитывался исходя из корпоративной методики подсчета, при которой длительность курса составляет 30 минут.

Управление процессом

Корпоративный университет МТС

Система управления непрерывным обучением и развитием сотрудников экосистемы МТС реализуется через образовательную платформу «Корпоративный университет МТС» (Университет МТС)¹. Мы придерживаемся политики доступности получения навыков, и любой сотрудник МТС может получить новые компетенции из доступных курсов. Благодаря Университету МТС сотрудники могут участвовать в лекциях и тренингах в онлайн-формате в режиме реального времени и дистанционно запускать курсы в любое удобное для них время. В целях эффективной организации обучения в число наших приоритетов входят цифровизация различных процессов обучения, а также регулярное технологическое обновление самой обучающей платформы.

Среди большого количества курсов Корпоративного университета МТС, есть и темы, связанные с ESG, например курсы по DE&I, охране труда и комплаенс. Хотя мы не выделяем их в отдельное направление, большое количество тем интегрировано в наши корпоративные программы. Например, в курсах для руководителей есть темы, связанные с DE&I и этичным лидерством.

В рамках обучения ESG на платформе можно пройти курсы:

- ✓ ESG: основы для каждого
- ✓ Устойчивое развитие и ESG. Почему без этого компаниям уже не обойтись?
- ✓ Коллега с инвалидностью: правила коммуникации

3 119 человек

прошли сертифицированное обучение (с наличием удостоверений о повышении квалификации, профессиональной переподготовки, MBA)

>86 млн руб.

расходы на внешнее обучение сотрудников

Каждый сотрудник вправе выбирать наиболее комфортный формат обучения. В МТС мы выступаем за непрерывность процесса развития человека, и наши сотрудники ежегодно проходят обучение по разным направлениям с привлечением внутренних и внешних экспертов, посещая тематические конференции.



Soft-skills

186 курсов

прошло в 2023 г.



Hard-skills

106 курсов

прошло в 2023 г.
(22 курса по цифровым инструментам, 84 курса по ИТ)



Обзор результатов и компетенций (People Review)

5 148 человек

прошли официальную оценку результативности в 2023 г.



Очное обучение

6 895 человек

прошли обучение



Онлайн-обучение



Индивидуальные треки обучения



Дистанционное обучение

84 106 человек

прошли обучение

679 онлайн-тренингов

проведено в 2023 г.

99%

охват платформы «Корпоративный университет МТС» (дистанционное обучение) (на 1 п. п. больше, чем в 2022 г.)

Мы ориентируемся на максимально удобные форматы усвоения новой информации и развиваем площадки для дистанционного обучения.



Адаптация сотрудников

01 10

Цифровые компетенции

- ✓ Машинное обучение и анализ данных
- ✓ Языки программирования и многое другое на всех уровнях компании
- ✓ Проект «От Junior до Senior»
- ✓ **13** образовательных программ по K²



Управленческие компетенции

Поддержка вертикального роста сотрудников. Запуск программ:

- ✓ для линейных руководителей;
- ✓ для мидл-руководителей



Продуктовый университет

- ✓ Обучение и развитие наших Product Owner
- ✓ Обновление продуктового университета с фокусом на комплексное развитие продуктовых команд

¹ Подробнее с информацией об обучении и развитии персонала можно ознакомиться в [Годовом отчете за 2023 год](#).

² К — язык программирования.

Развитие карьеры

Для диагностики и развития наших сотрудников в 2023 году была разработана модель компетенций

Цель разработки модели компетенций — сформировать единые критерии для создания кросс-компетентного коллектива, внутри которого сотрудники обладают необходимым пулом навыков, для достижения поставленных бизнес-целей.

Модель компетенций является единой для всей экосистемы. Это обязательный набор компетенций, который можно дополнять в зависимости от стоящих задач. Сейчас модель внедрена на **уровне миддл- и топ-менеджмента**, но в дальнейшем мы планируем расширить модель на все уровни нашей экосистемы.

3 210 человек

прошли тренинги в области повышения управленческих компетенций

Обучение для руководителей МТС

Курсы Python для топ-менеджмента

Мы убеждены в том, что залог успешной работы — это общий язык со своей командой и вашим продуктом. Именно поэтому мы поддерживаем желание наших руководителей поддерживать развитие своих hard-skills — впервые запустили возможность получения ИТ-навыков для топ-менеджеров.

10 человек

прошли обучение в 2023 г.

Service Excellence

Отдельное внимание мы уделяем формированию единого подхода к управлению клиентским сервисом. Руководители, прошедшие эту программу, не только осваивали навыки руководства своими сотрудниками, но и изучали управление клиентским сервисом как единой системой, взаимосвязью финансовых показателей и будущего объема работ.

43 человека

участвовали в прохождении программы в 2023 г.

Manager's Skill factor

Мы искренне рады поддержать инициативу своих коллег переходить на следующую ступень карьерной лестницы. Чтобы сделать их путь более понятным и простым, мы формируем единый подход к управлению во всей экосистеме МТС и обучаем коллег.

32 участника

начали обучение в пилотном потоке в 2023 г.

15 потоков

обучения для получения новых знаний и отработки управленческих навыков в 2024 г.

МТС Тета¹

В 2023 году мы перезапустили МТС Тета для сотрудников, что означает наличие единой точки входа для развития их ИТ-компетенций и наличие единого держателя процесса обучения ИТ-специалистов, мы также реализовывали пилот по ИТ-менторингу и начали развивать комьюнити-экспертов Теты, где **90%** наших преподавателей на образовательных курсах — это наши действующие сотрудники.

Привлечение

1 023 человека

прошли стажировку (на **54,5%** больше, чем в 2022 г.)

Адаптация

459 человек

переведены в штат (**45%**, на **62,2%** выше, чем в 2022 г.)

Стажировки

Попасть на стажировку в МТС можно разными путями. Помимо откликов на вакансии и участия в мероприятиях, мы используем наши программы стажировок.

МТС Интро

613

студентов и выпускников прошли стажировку в МТС и МТС Диджитал

>30%

стажеров перешли в штат

#МОЙСТАРТ

313

стажеров пришли в МТС Финтех

83%

стажеров перешли в штат

Виртуальная стажировка Shift+Enter

1 730

регистраций

307

решений по нашим кейсам загружено

¹ Подробнее с информацией о проекте МТС Тета можно ознакомиться в разделе «Реализация внешних образовательных программ в области ИТ».

ВОЛОНТЕРСТВО И СОЦИАЛЬНАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

Мотивационные программы для развития корпоративного волонтерского движения и создание условий для социальной и творческой реализации сотрудников



GRI 3-3

Существенные темы

- ✓ «Соблюдение прав человека»
- ✓ «Недопущение дискриминации»

Мы видим у сотрудников команды МТС огромное желание приносить пользу обществу, ближним и окружающей среде. Отзывчивость, неравнодушие и желание проявлять заботу и поддержку нуждающихся людей побуждают нас максимально поддерживать их в этом стремлении, развивая программы корпоративного волонтерского движения и используя все возможности нашей цифровой экосистемы.



МТС активно использует цифровые решения и инновационные технологии для реализации социальных и благотворительных проектов, находя оптимальные способы решения различных задач и повышая качество жизни населения. Мы гордимся тем, что вложенные ресурсы и усилия МТС принесли пользу миллионам людей, и мы стремимся продолжать работу в этом направлении.



**Руководитель
Центра по социальной
ответственности,
разнообразию
и инклюзивности**

Инициативы и результаты 2023 года

В 2023 году основными направлениями работы волонтеров стали:



Цифровое волонтерство

Помощь другим организациям или людям путем передачи своих профессиональных знаний и навыков. Это часть нашей социальной деятельности, которая направлена на образование и развитие.



Интеллектуальное волонтерство

Применение компьютерных технологий для помощи другим людям. Мы создаем разные сервисы и площадки, для того чтобы помогать и учиться применять цифровые инструменты в добрых делах.

Управление процессом

Наша волонтерская деятельность является неотъемлемой частью корпоративной культуры МТС. Оперативное управление волонтерским движением осуществляется Центром по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности



МТС присвоена высшая категория рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности»

89% сотрудников

ответили, что волонтерская деятельность их мотивирует

70 регионов

охвачено волонтерской деятельностью МТС

Ключевые результаты и достижения

>2 тыс. сотрудников

приняли участие в ярмарках проекта «В школу с МТС».

>3 тыс. подопечных

поддержали волонтеры МТС в рамках проекта «Серебряное сердце».

>200 тыс. зрителей

ежегодно смотрят в онлайн- и офлайн-формате спектакли Мобильного театра сказок МТС.

Планы на 2024 год

- ✓ Расширение проектов интеллектуального волонтерства



Волонтерские проекты

«В школу с МТС»

Это масштабный федеральный образовательный волонтерский проект, направленный на поддержку школьников. В течение сентября 2023 года волонтеры посетили **>30** учебных заведений с образовательными уроками, посвященными ИТ, в **40** городах, **>1 тыс.** школьников получили новые знания. Для сбора средств подросткам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, на подготовку к экзаменам и поступлению были организованы благотворительные ярмарки, в подготовке которых приняли участие **580** сотрудников МТС и члены их семей. В результате было собрано около **600 тыс.** руб.

«Серебряное сердце»

Целевая аудитория данного проекта — подопечные социальных учреждений для ветеранов и престарелых. В 2023 году в **11** городах России **>100** волонтеров МТС заботились о подопечных учреждений и приносили подарки, организовывали концерты, чаепития, образовательные мероприятия. В планах проекта — проведение занятий (уроков) по интернет-грамотности.

7 500 корпоративных волонтеров

насчитывает компания МТС

«Елки — детям»

Проект был запущен в канун Нового года в сотрудничестве с фондом «Чистое небо». **350** волонтеров МТС вместе с Дедом Морозом и Снегурочкой посетили детские дома и интернаты по всей России, проведя **37** праздников. **4 792** ребенка стали чуть-чуть счастливее благодаря Новому году с МТС. В акции приняло участие около **1 600** работников МТС и члены их семей. В результате было собрано **1 304 307** рублей.

«Связия»

В доступной игровой форме школьникам рассказывают о цифровых технологиях, современных профессиях и рынке труда будущего. Ребята проверяют свой цифровой кругозор в конкурсах и викторинах, изучают возможности VR-технологий и смотрят познавательные фильмы о природе и космосе. В 2023 году благодаря усилиям **>400** волонтеров МТС было проведено **42** просветительских мероприятия для школьников в **33** регионах нашей страны, в которых приняло участие **>4 тыс. человек**.

«Мобильный театр сказок»

Мы стараемся создавать полезный, добрый и, главное, доступный для всех детей, включая детей с инвалидностью, контент. Мы ставим спектакли и выкладываем их видеoverсии с субтитрами и адаптацией на русский жестовый язык, чтобы каждый ребенок смог посмотреть любимую сказку.

12 лет работы

3 города

18 спектаклей

>150 актеров

>50 тыс. просмотров
видеoverсий

спектаклей с субтитрами и переводом на русский жестовый язык



ЗАБОТА ОБ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ



Ключевые цифры и результаты

90%
документов,

юридически значимых для корпоративных клиентов, было переведено в электронный формат к концу 2023 г. (на 2% больше, чем в начале года)

5,4 млн кВт·ч

сэкономлено в результате мероприятий по повышению энергоэффективности (на 53% выше планового показателя на 2023 г.)

442 тыс. единиц

клиентского оборудования направлено для повторного использования (на 51% больше, чем в 2022 г.)

1,8 тыс. т

вторсырья было собрано и передано на обработку и утилизацию на объектах Группы МТС

100%

закупочных процедур проводится в электронном виде



Во времена экологического кризиса и меняющегося климата мы непрерывно повышаем уровень нашей экологической ответственности, реализуя комплексные цифровые решения и разнообразные экологические проекты — от инициатив по снижению углеродного следа до экопросветительских уроков.

Мы ставим перед собой следующие стратегические цели



Повышение эффективности использования ресурсов



Реализация мероприятий по управлению энергоэффективностью



Снижение углеродных выбросов



Развитие электронного документооборота по всей экосистеме



Продление срока службы собственного и клиентского ИТ-оборудования



Вовлечение сотрудников и клиентов в экоповестку



Мы реализуем большое количество проектов, связанных с минимизацией экологического воздействия Группы на окружающую среду, и активно продвигаем программы экопросвещения в широком круге заинтересованных сторон. Переход к модели цикличной экономики, который мы последовательно реализуем, содействует сокращению углеродного следа не только Группы МТС в целом, но и наших сотрудников, клиентов, партнеров и местных сообществ.



Директор Центра ESG

Описание процесса

В Группе действует единая система экологического управления, которая обеспечивает соблюдение норм и требований природоохранного законодательства. Подходы к управлению экологическим воздействием закреплены в ESG-стратегии МТС, а в рамках профильных кросс-функциональных рабочих групп реализуются инициативы по экологическим направлениям. Структура управления аспектами экологического воздействия представлена в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год.

Ключевые направления

01

Ответственное
ресурсопользование

02

Управление электронными
отходами

03

Углеродный менеджмент

04

Экопросвещение

Планы на 2024 год



Масштабирование практик ответственного природопользования на дочерние общества



Повышение объема клиентского оборудования, проходящего программу рефербишмента



Сокращение выбросов парниковых газов посредством реализации экосистемных мер



Распространение проектов по переходу на ЭДО по ключевым направлениям во всей экосистеме

Ключевые документы Группы

- ✓ ESG-стратегия
- ✓ Стандарт «Управление отходами производства и потребления»
- ✓ Политика «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения»

ОТВЕТСТВЕННОЕ РЕСУРСОПОЛЬЗОВАНИЕ

Развитие электронного документооборота (ЭДО)

**GRI 3-3, 306-2**

Существенные темы

- ✓ «Обращение с отходами»

В 2023 году мы продолжили переход на электронный документооборот, масштабируя лучшие практики ЭДО на дочерние общества. В результате мы обеспечили значимый рост объемов ЭДО по всем ключевым направлениям.

Успешное внедрение электронного документооборота в МТС позволяет нам стабильно повышать эффективность бизнес-процессов, избавлять сотрудников от большого количества рутинных операций и сокращать объем использования материалов. В 2023 году МТС продолжает масштабировать систему ЭДО не только внутри компании, но и в дочерних обществах.

Ключевые направления

Инициативы 2023 года



Цифровизация и автоматизация

Мы активно внедряем цифровые инструменты при управлении персоналом. В 2023 году мы перевели на ЭДО 90% закрывающих документов для B2B-клиентов и 56% сервисных операций для B2C-клиентов. Мы запустили проекты по повышению объема ЭДО при оформлении документов о приеме сотрудников (включая платформу МТС Hello)



Электронная подпись

В 2023 году мы запустили проект по внедрению усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП) через систему «Босс-Референт» и к середине 2024 года его реализовали



Переход к цифровому документообороту на складах

Мы реализовали проект по переводу складских документов в электронный формат с использованием сервиса «Контур.Диадок». Благодаря проекту удалось полностью заменить бумажные документы, связанные с ответственным хранением, их электронными версиями



Автоматизация расчетов с клиентами и поставщиками

Нам удалось обеспечить высокий уровень ЭДО по основным группам документов

75%

счетов за услуги фиксированной связи с B2C-клиентами

90%

закрывающих документов с B2B-клиентами

71%

договоров с поставщиками переведено в электронный формат



Формирование культуры ЭДО за пределами организации

Совместно с Ассоциацией «РОСЭУ», профессиональным объединением в сфере электронных услуг, мы провели серию бесплатных мастер-классов «Культура ЭДО» по внедрению и развитию электронного документооборота в поддержку малого и среднего бизнеса, на которых эксперты поделились успешным опытом оцифровки бизнес-процессов и обсудили перспективы масштабирования. Совокупная аудитория мастер-классов составила **1,7 тыс. человек**.



Для Группы МТС переход на электронный документооборот стал ключевым элементом реализации нашей ESG-стратегии и процесса внутренней трансформации. Мы стремимся снизить наш экологический след и повысить эффективность бизнеса, а внедрение ЭДО играет в этом важную роль.



Руководитель проекта DocFlow

Ключевые достижения и результаты

Проект МТС по оцифровке складских документов стал победителем конкурса «Внедрение года» Международного форума ЭДО

99,5%

запросов, юридически значимых для государственных органов, было переведено в электронный формат к концу года (на 0,4% больше, чем в 2022 г.)

99%

претензий и сервисных запросов, юридически значимых для B2B-клиентов, было переведено в электронный вид к концу года (на 64% больше, чем в 2022 г.)

Планы на 2024 год

- ✓ Распространить проекты по переходу на ЭДО среди дочерних обществ Группы по ключевым направлениям.
- ✓ Обеспечить проникновение ЭДО на уровне 70–99% к концу 2024 года.
- ✓ Доработать сервисы для электронного подписания трехсторонних договоров и входящих договорных документов.
- ✓ Расширить технические возможности системы по защите электронных вариантов акта или счета от искажений и удостоверению авторства важного документа.
- ✓ Автоматизировать сервис кадрового документооборота МТС и увеличить объем перевода документов в электронный формат.

Управление процессом

В МТС организованы семь рабочих групп по управлению процессом перехода на ЭДО, которые проводят регулярные встречи для координации и проработки задач по конкретным направлениям документооборота. Для мониторинга перехода на ЭДО по всем направлениям сформирован единый дашборд, охватывающий дочерние общества.

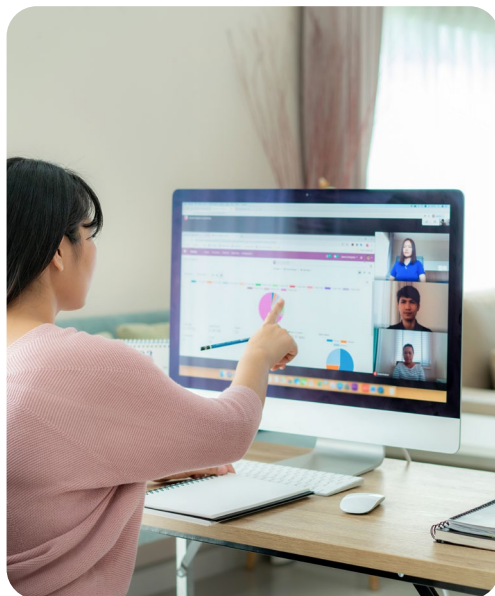
Единый Dashboard мониторинга

- ✓ Организация рабочих групп для выявления и устранения проблемных зон
- ✓ В состав рабочей группы входят сотрудники бизнес-подразделения, Блока трансформации и ИТ
- ✓ Ежеквартальный выход на Правление
- ✓ Регулярный контроль достижения КПЭ

Прогресс по уровню ЭДО — один из показателей для оценки эффективности бизнес-команд и руководителей высшего звена. Мы подготовили дорожную карту перехода на ЭДО по двум ключевым направлениям (счета за услуги фиксированной связи В2С в регионе Москва и претензии и сервисные запросы в РТК через Мой МТС) и регулярно отслеживаем статус достижения установленных целей.

МТС Hello

В 2023 году в девяти регионах России запущена программа дистанционного трудоустройства и пребординга кандидатов, которая предполагает прохождение всех этапов отбора и оформления на работу в электронном формате. Программа интегрирована во внутренние HR-платформы экосистемы, что обеспечивает беспрепятственное взаимодействие всех участников процесса. Реализация проекта онлайн-трудоустройства позволила полностью перейти от бумажного к цифровому формату¹.



Усиленная квалифицированная электронная подпись

Запущенный в 2023 году проект по внедрению УКЭП позволяет не только минимизировать бумажный документооборот, но и сократить время и почтовые расходы на подписание и пересылку исходящих писем внешним адресатам, а также обеспечить юридическую значимость электронных документов для внешнего контура.

Ключевые результаты

За первые полгода внедрения УКЭП на ЭДО были переведены **20,5 тыс. писем**, что положило начало процессу снижения использования бумаги и конвертов на пересылку. В нашей розничной сети мы запустили проект по электронному подписанию регистрационных форм абонента, и к концу 2023 года показатель включения абонентов в ЭДО составил **90%**.

Проект по переводу актов ответственного хранения в электронный формат с использованием сервиса «Контур. Диадок»

Основной целью проекта была полная замена бумажных документов МХ-1 и МХ-3, связанных с ответственным хранением, на их электронные версии. В рамках проекта удалось автоматизировать ряд ключевых процессов, таких как поиск документов на складах, их сверка и привязка к соответствующим транзакциям. Проект МТС по оцифровке складских документов стал победителем конкурса «Внедрение года» Международного форума ЭДО в 2023 году.

Ключевые результаты

- ✓ Через систему электронного документооборота ежемесячно проходит до **14,5 тыс. складских форм** без непосредственного участия человека.
- ✓ Трудозатраты на обработку документов **сократились на треть**, что позволило сэкономить **65 руб.** на каждом электронном документе.

¹ Подробнее с информацией о программе дистанционного трудоустройства МТС Hello можно ознакомиться в разделе «Предоставление доступной среды и трудоустройство людей с особыми потребностями, молодежи, людей зрелого возраста».

Повышение эффективности использования ресурсов



GRI 3-3, 303-1, 303-2, 306-1, 306-2, TC-IM-130a.3, TC-SI-130a.3

Существенные темы

- ✓ «Обращение с отходами»
- ✓ «Сокращение потребления воды»

Мы ответственно относимся к воздействию на окружающую среду и стремимся сократить свой экологический след. Мы выстраиваем систему ответственного ресурсопользования на протяжении всего цикла создания цифрового продукта и внедряем в нашу деятельность практики экономики замкнутого цикла, бережного обращения с водными ресурсами, вторичного использования и переработки отходов.

Ключевые направления



Экологизация офисных пространств

Организация раздельного сбора отходов, мероприятия по повышению ресурсо- и энергоэффективности, установка энергосберегающих светильников, а также переход на ЭДО



Снижение воздействия на водные ресурсы

Минимизация водозабора и водопотребления



Переход к экономике замкнутого цикла

Внедрение практик переработки и ответственной утилизации

Инициативы 2023 года

В 2023 году продолжилось последовательное масштабирование проекта по раздельному сбору отходов.

Мы запустили информационную кампанию в офисах МТС по отказу от одноразовых стаканчиков с тематической информацией на корпоративном портале «Пульс», а также разместили в московских офисах МТС наклейки с призывом сделать выбор в пользу многоразовой посуды. Чтобы одноразовые стаканчики не наносили вреда здоровью человека и биоразнообразию, мы поощряем наших сотрудников использовать обычные чашки в офисе и термocupки на улице

Мы реализуем программы, направленные на минимизацию водозабора и водопотребления, и не оказываем существенного воздействия на природные источники воды. Компания использует воду для технических нужд из природных источников, не относящихся к вододефицитным районам, из инженерных систем водоканала и бутилированную питьевую воду от подрядных организаций.

В офисах МТС установлены и ежегодно обновляются различные виды водосберегающего оборудования, включая смесители и краны с ограничителями потока, азраторы для кранов и системы контроля утечек, предотвращающие потери воды.

Сточные воды Группы МТС проходят контроль в аккредитованных испытательных лабораториях и утилизируются через городские системы водоотведения — в небольшом количестве в поверхностные водные объекты

Группа МТС с 2020 года реализует комплексный экологический проект «Лаборатория жизненного цикла», направленный на последовательное внедрение принципов циклической экономики в бизнес-процессы. Ежегодно МТС расширяет список и географию раздельно собираемого вторсырья и масштабирует программу раздельного сбора отходов в регионах присутствия

Проект «Лаборатория жизненного цикла»

Проект включает комплекс мероприятий по сбору вторсырья, передаче его на утилизацию и переработку и стимулированию ответственного отношения к электронным отходам, отслужившей технике, офисной мебели и другим видам отходов. В 2023 году в охват проекта вошли центры обработки данных, что позволило значительно увеличить объемы отправленных на переработку вторичных материальных ресурсов. Кроме того, мы расширили перечень раздельно собираемого вторсырья с последующей передачей его на переработку.

Благодаря проекту «Лаборатория жизненного цикла» Группа МТС в 2023 году направила на переработку и ответственную утилизацию:

3,7 тыс. кг

мелкой электронной техники и более **28 т** лома компьютерного оборудования и лома оборудования коммутации

>1т

пластиковых бутылок и 380 кг пластиковых крышечек, что на 90 и 36% больше, чем в 2022 г., соответственно

900 кг

отходов стеклопластика

12 кг

алюминия

1,7 т

отработанных элементов питания и батареек, что на 13% больше, чем в 2022 г.

105 т

макулатуры, что на 20% меньше, чем в 2022 г.

1,5 тыс. кг

офисной мебели

300 кг

стеклобоя от кинескопов

3 тыс. кг

ABS-пластика

Управление процессом

Ответственный подход к повышению эффективности ресурсов закреплён в ESG-стратегии Группы МТС. Компания также руководствуется требованиями российского природоохранного законодательства и международными стандартами и на постоянной основе отслеживает изменения в них. Мы регулярно готовим нефинансовую отчетность в области экологической ответственности и безопасности на уровне ESG Комитета при Совете директоров и в рамках рабочей группы по экологии и ответственному финансированию. Мы развиваем подходы экономики замкнутого цикла в управлении отходами при осуществлении хозяйственной и иной деятельности компании, цели и требования которых отражены в Стандарте «Управление отходами производства и потребления», разработанном в 2023 году.

Ключевые достижения и результаты

Проект МТС «Лаборатория жизненного цикла» стал победителем в номинации «Лучшая программа экопросвещения и обучения сотрудников» и призером в категории «500 и более человек» в акции «Зеленый и здоровый офис — 2023»

Проект «Лаборатория жизненного цикла» действует в ПАО «МТС» и **пяти дочерних организациях**. В 2023 году проект расширен на две дочерние организации.

1,8 тыс. т вторсырья

было собрано и передано ответственными контрагентам на переработку и утилизацию

Планы на 2024 год

- ✓ Организация экопросветительских мероприятий по раздельному сбору отходов в офисах дочерних обществ
- ✓ Масштабирование мероприятий по сбору вторсырья в рамках проекта «Лаборатория жизненного цикла»

Вовлечение сотрудников и клиентов в экоповестку



Экологическое воспитание остается приоритетом МТС. Мы реализуем цифровые просветительские и волонтерские проекты как для сотрудников, так и для их детей.

Ключевые направления



Реализация программ экопросвещения для сотрудников и внешних заинтересованных сторон

Группа МТС на протяжении многих лет реализует проекты, направленные на повышение экологической осознанности, рационального использования природных ресурсов, поддержки культуры раздельного сбора отходов и использования продукции из вторично переработанных материалов

Инициативы 2023 года

Мы организовали экоклуб для сотрудников **МТС Терра**, в котором проводим обучающие семинары на экологические темы, рассказываем детям и подросткам о проблемах окружающей среды в рамках проекта «Детям о планете», проводим образовательные треки в рамках проекта «Поколение М»

«БудьЭко с МТС» — это комплексный проект, направленный на повышение осознанности сотрудников, партнеров и клиентов в вопросах экологии¹.



Цифровые технологии становятся драйвером развития и укрепления нашей экологической ответственности, и мы как цифровая экосистема видим своей важной миссией наращивание технологического инструментария, чтобы мотивировать аудиторию сохранять и ответственно относиться к окружающей среде и ресурсам. Реализация просветительских программ по актуальным для наших сотрудников экологическим темам была и остается приоритетным элементом ESG-стратегии МТС. Мы понимаем, насколько такие программы важны для наших сотрудников, которые осознанно относятся к окружающему их миру.

Директор Центра ESG



Управление процессом

Функциональная группа «Экология» разрабатывает проекты по экопросвещению как на внешнюю, так и на внутреннюю аудиторию.

Корпоративный экоклуб МТС Терра

Мы продолжили реализовывать образовательный проект «МТС Терра», в рамках которого сотрудники Группы МТС узнали о рациональном потреблении природных ресурсов, преимуществах раздельного сбора отходов и использовании продукции из вторично переработанных материалов.

Количество участников в телеграм-канале экоклуба составило **1127 человек**, в сообществе на портале «Пульс» — **802 человека**. Всего было опубликовано **20 постов в телеграм-канале** и **32 поста на портале «Пульс»**. Также в 2023 году вышло **5 вебинаров** на экологическую тематику.

Экопросветительские мероприятия МТС Финтех

В 2023 году сотрудники МТС Финтех проявили себя экоактивистами, волонтерами, лекторами и благотворителями.

- ✓ Сотрудники провели «Экодень» совместно с экологическим центром «Сборка». На мероприятии сотрудники узнали больше о раздельном сборе отходов и переработке, а также сделали себе на память сувениры из переработанного пластика в цветах корпоративного стиля МТС Финтех.
- ✓ В рамках «Зеленого марафона» для персонала МТС Финтех была организована онлайн-лекция про экологичную моду от «Ламоды».
- ✓ Сотрудники МТС Финтех сдали более 10 тыс. пластиковых бутылок и жестяных банок в фандомат и получили за это баллы, которые смогли обменять на полезные товары.

Эконеделя «МГТС на связи с природой»

В 2023 году в рамках эконедели — просветительского проекта для сотрудников и их детей — были проведены следующие мероприятия:

- ✓ **Фотоконкурс «Как щелкнуть пальцами»**. Цель конкурса — показать, насколько наш мир уязвим для экоугроз. Конкурсные номинации: «О дивный животный мир» (фотографии диких животных), «Полное погружение» (фотографии с субботников), «Катастрофа» (фото лесных пожаров, вырубки лесов и природных катаклизмов), «Мусор» (мусорные полигоны, несанкционированные свалки, выброс мусора в эко- и заповедных местах).
- ✓ **Семейное шоу «Зов природы»**. Семьи участников проверили свои знания о сортировке отходов и узнали о правильной переработке материалов, почувствовав себя настоящими исследователями и орнитологами. Фаворитом стал раунд «Недетский лепет», где родители пытались понять, какие экологические термины объясняют дети.
- ✓ **Запуск экомарча**. Мы выпустили закладки из посевной бумаги, изготовленные из переработанной бумаги с добавлением семян полевых растений; ручки из переработанной пшеничной соломы и пробкового дерева и шопперы из переработанного хлопка и пластика.

Ключевые достижения и результаты

>50 тыс. сотрудников составила целевая аудитория экопросветительского проекта «МТС Терра»

Планы на 2024 год

- ✓ Развитие и расширение программ экопросвещения для сотрудников и внешних заинтересованных сторон
- ✓ Увеличение доступности экопросветительских диджитал-сервисов и продуктов и расширение аудитории пользователей

¹ Подробнее с информацией о внешних экопросветительских программах можно ознакомиться в разделе «Экопросвещение».

УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ ОТХОДАМИ

Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских электронных отходов



GRI 3-3, 306-1, 306-2,
TC-TL-440a.1

Существенные темы

- ✓ «Обращение с отходами»

Наша цель — не только правильно утилизировать отходы, но и не допускать их образования. Вот почему мы проводим ремонт клиентского оборудования по программе рефербишмента и продлеваем нашей технике жизнь.



Ключевые направления



Реализация программы по ремонту и восстановлению различных видов ИТ-оборудования

с целью увеличения продолжительности срока службы оборудования и сокращения электронных отходов.



Сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских электронных отходов

Использованное оборудование, не подлежащее восстановлению и не востребованное внутри Группы МТС и на внешнем рынке, передается на переработку подрядным организациям, имеющим лицензии на сбор и утилизацию отходов.

Инициативы 2023 года

В партнерстве с компанией SuperWave в 2023 году по программе рефербишмента клиентского оборудования было восстановлено **442,1 тыс.** электронных устройств (на 51% больше, чем в 2022 году)

На переработку и ответственную утилизацию было направлено

1,7 т

отработанных элементов питания и батареек

3,7 т

мелкой электронной техники

28 т

лома компьютерного оборудования и лома оборудования коммутации

Управление процессом

В Группе МТС внедрена система ответственного обращения с использованным телекоммуникационным оборудованием и созданы кросс-функциональные рабочие группы по управлению электронными отходами, которые выстраивают процесс обращения с использованным ИТ-оборудованием на принципах циклической экономики.

В случае поломки оборудования сотрудники МТС направляют его в сервисные центры на ремонт. После ремонта техника размещается в общем пуле оборудования и выдается по запросу. Вышедшее из строя оборудование, которое не подлежит восстановлению, становится «донором» деталей, которые локальные службы поддержки МТС используют для компонентной замены. Восстановленная техника попадает обратно в общий пул оборудования, а затем снова возвращается в руки наших сотрудников.

Программа рефербишмента клиентского оборудования

Группа МТС уже семь лет реализует программу рефербишмента, благодаря которой удается обеспечить быстрый возврат абонентского оборудования в оборот, минимизировать зависимость от импортных комплектующих, а также существенно сократить расходы на закупку новой техники. Данная программа имеет и ярко выраженный экологический эффект, позволяя значительно сокращать выбросы парниковых газов и экономить ресурсы, необходимые для производства новых устройств.

В партнерстве с компанией SuperWave в 2023 году по программе рефербишмента клиентского оборудования было восстановлено

23,0 т

электронных компонентов

34,1 т

пластика передано на ответственную утилизацию

>442,1

тыс. единиц электронных устройств

Ключевые достижения и результаты

32,5%

доля восстановленного, отремонтированного или бывшего в употреблении оборудования клиента в общем количестве оборудования, распространенного среди клиентов в отчетном периоде (на 13,7% больше, чем в 2022 г.)

Планы на 2024 год

- ✓ Нарастивание объемов восстановленного ИТ-оборудования
- ✓ Расширение программ по сбору и переработке электронных отходов

УГЛЕРОДНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Снижение углеродных выбросов и углеродного следа

**GRI 3-3, 305-3, 305-4**

Существенные темы

- ✓ «Борьба с изменением климата»
- ✓ «Управление климатическими рисками»

МТС проводит оценку и регулярный контроль выбросов парниковых газов. Наша методика основана на методологических принципах, соответствующих международным нормам и передовым практикам. Мы продолжаем принимать меры по снижению экологического воздействия Группы МТС. Компания способствует декарбонизации и участвует в глобальной борьбе с изменением климата. Мы принимаем во внимание климатические риски и предпринимаем шаги для уменьшения углеродного следа.

Ключевые направления

Мероприятия по повышению энергоэффективности офисов

Мероприятия по повышению энергоэффективности базовых станций

Мероприятия по повышению энергоэффективности центров обработки данных (ЦОД)

Инициативы 2023 года



Мы ежегодно проводим модернизацию оборудования, реализуем инициативы и проекты, направленные на повышение энергоэффективности¹.

Ключевые направления

Мероприятия по сокращению выбросов от транспортных средств

Инициативы 2023 года



Частичное замещение автопарка гибридной техникой, в том числе электромобилями



Расширение опыта внедрения мероприятий по использованию внутреннего каршеринга



Обновление автотранспортных средств, малолитражные автомобили



Своевременное техническое обслуживание транспортных средств, позволяющее удерживать потребление топлива на оптимальном уровне



Оптимизация логистики

Ключевые направления

Мероприятия по повышению теплоэффективности

Инициативы 2023 года



Установка азраторов (экономия горячей воды) и фотодатчиков



Замена/регулировка оконной/дверной фурнитуры

Управление процессом

Планирование и реализация действий в области мониторинга углеродного следа, а также соблюдение принципов ответственного управления климатическими рисками закреплены на уровне ESG-стратегии и Экологической политики Группы МТС. Для эффективного управления выбросами парниковых газов в 2023 году разработан проект Стратегии по управлению выбросами парниковых газов ПАО «МТС»².

¹ Подробнее с информацией о наших инициативах можно ознакомиться в разделе «Реализация мероприятий по управлению энергоэффективностью».

² Подробнее с информацией об управлении рисками можно ознакомиться в разделе «Управление ESG-рисками».

В 2023 году мы впервые произвели расчет Score 4 и со следующего года планируем раскрыть количество предотвращенных выбросов парниковых газов (ПГ).



Климатические риски



Физические риски

- ✓ Ураганы и опасные циклонические явления
- ✓ Паводки и наводнения
- ✓ Атипичное перемещение воздушных масс, приводящее к резкому значительному изменению температуры воздуха



Переходные риски

- ✓ Введение углеродного налога, изменение энергетической политики Российской Федерации и нормативной среды
- ✓ Отсутствие регулирования в области углеродного менеджмента, осложняющее достижение экологических целей компании
- ✓ Изменение отношения заинтересованных сторон
- ✓ Изменение потребительского поведения



Последствия реализации рисков

Увеличение силы и частоты неблагоприятных климатических явлений может привести к увеличению числа и объема неполадок в технической инфраструктуре МТС, что повысит операционные и капитальные издержки. Развитие негативных тенденций может привести к следующим последствиям:

- ✓ увеличение требований к термоизоляции зданий и объектов технической инфраструктуры (CAPEX);
- ✓ увеличение потребности кондиционирования ЦОД и базовых станций (CAPEX и OPEX);
- ✓ увеличение стоимости строительных работ (CAPEX);
- ✓ внедрение активных и пассивных противопожарных систем (CAPEX).

Климатические возможности



Умный транспорт

Согласно отчету GeSI Mobile Carbon Impact, значительная доля предотвращенных выбросов является результатом снижения расхода топлива за счет использования интеллектуальных технологий, соединяющих одну машину с другой (технологии M2M), также известных как интернет вещей (IoT). В частности, растущий спрос на решения, направленные на оптимизацию транспортно-логистических маршрутов корпоративных автопарков, поездок сотрудников, курьерских услуг, открывает для МТС возможность выхода на новые рынки и получения дополнительной выручки.



ЖКХ: умные счетчики

Технологии интернета вещей постепенно становятся основой отрасли ЖКХ. Удаленный мониторинг и сбор данных позволяют существенно сократить поездки сотрудников сервисной компании и тем самым снизить углеродный след клиентов.



Умные города

Проекты МТС в области умного города, такие как цифровое управление отходами, способствуют правильной утилизации отходов и предотвращают их разложение, которое приводит к выбросам углекислого газа и метана. Кроме того, они позволяют оптимизировать логистику автопарка, что еще больше сокращает выбросы углекислого газа у клиентов.

Ключевые достижения и результаты

2,43 коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов¹ (на 14% меньше, чем в 2022 г.)

621,26 тыс. т CO₂-экв. иные косвенные выбросы ПГ (Score 3) по Группе МТС (на 25% меньше, чем в 2022 г.)

1,47 млн т CO₂-экв. валовые выбросы ПГ (Score 1, 2 и 3) по Группе МТС

Планы на 2024 год

- ✓ Утверждение Стратегии по управлению выбросами парниковых газов и Дорожной карты мероприятий по снижению выбросов парниковых газов
- ✓ Анализ и актуализация существующей оценки климатических рисков
- ✓ Раскрытие выбросов по Score 4

¹ Показатель рассчитан как отношение суммы Score 1-3 к годовой выручке компании (т CO₂-экв. / млн руб.). Расчет включает выбросы от стационарного и мобильного сжигания топлива и выбросы, связанные с утечками хладагентов, и учитывает CO₂ и хладагенты R22, R134a, R407c, R513a, R600a, R1234ze, R410A.

Реализация мероприятий по управлению энергоэффективностью

**GRI 3-3, 302-1, 302-4**

Существенные темы

- ✓ «Сокращение потребления энергии»
- ✓ «Борьба с изменением климата»

Повышение энергоэффективности — это ключевой инструмент МТС по достижению целей в области изменения климата. Ежегодно мы снижаем уровень энергоёмкости процессов Группы, проводим модернизацию оборудования и реализуем региональные программы энергосбережения в филиалах МТС.

Мы реализуем различные программы и инициативы в области энергосбережения, включая внедрение энергоэффективных решений в сетях, использование искусственного интеллекта и алгоритма больших данных, проведение мероприятий по повышению осведомленности среди сотрудников. Мы реализуем проекты, направленные на повышение энергоэффективности в офисах, разрабатываем цифровые продукты, содействующие повышению энергоэффективности, и внедряем программы повышения энергоэффективности на наших объектах.

Ключевые направления

Инициативы 2023 года



Модернизация офисного оборудования

в целях повышения энергоэффективности и энергосбережения

- ✓ Инвентаризация и демонтаж устаревшего и неэффективного оборудования
- ✓ Обновление другого офисного оборудования



Меры по повышению энергоэффективности в офисах

- ✓ Модернизация систем освещения и установка светодиодного и энергосберегающего освещения
- ✓ Отключение освещения в технологических помещениях в нерабочее время
- ✓ Использование тонкого клиента офисными сотрудниками



Программы повышения энергоэффективности ЦОД и других объектов инфраструктуры

Снижение уровня энергоёмкости, оптимизация затрат и сокращение выбросов парниковых газов согласно целям Группы МТС в области изменения климата

В 2023 году Группа МТС ввела в эксплуатацию третий модуль в ЦОД в поселке Федоровское Ленинградской области, запустив **125 серверных стоек** мощностью **8 мВт**. Все три модуля ЦОД соответствуют признанным мировым стандартам и имеют сертификат надежности TIER III constructed facility. ЦОД оснащен энергоэффективными установками и системами кондиционирования с адиабатическим охлаждением, что позволяет снизить значение PUE¹ **до 1,15 за год**. Увеличение мощности ЦОД позволит хранить и обрабатывать большие массивы данных и улучшить доступность и качество интернет-сервисов как для повседневной жизни, так и для технологического предпринимательства.

Также мы значительно снизили энергоёмкость охлаждения в ЦОД при помощи холодного наружного воздуха в системе фрикулинга и собственной системы адиабатического охлаждения за счет распыления мельчайших капель воды в горячий воздух.

Управление процессом

В нашей деятельности мы руководствуемся положениями Стратегии энергосбережения и энергоэффективности — внутреннего документа, направленного на ограничение роста и снижение удельного потребления электрической энергии, — и требованиями российских и международных стандартов, включая ГОСТ Р ИСО 50001-2023.

На ежегодной основе филиалы МТС разрабатывают, утверждают и реализуют региональные программы по энергоэффективности и энергосбережению. Реализация утвержденных мероприятий является одним из ключевых показателей эффективности руководителей филиалов. Для оценки выполнения программных мероприятий регулярно проводится внутренний аудит. Мы также используем возобновляемые источники энергии для обеспечения стабильной работы базовых станций в труднодоступных районах.



¹ PUE — power utilization efficiency (эффективность утилизации электроэнергии).

Повышение энергоэффективности в офисах

МТС ежегодно проводит модернизацию оборудования. В 2023 году в список инициатив, направленных на повышение энергоэффективности в офисах, вошли следующие мероприятия:

Замена 4 тыс. люминесцентных светильников на объектах в регионе Москва — за год сэкономлено

180 тыс. кВт•ч

Регулировка систем кондиционирования и вентиляции в офисных помещениях — за год сэкономлено

600 тыс. кВт•ч

Принудительное отключение персональных компьютеров сотрудников офисов в нерабочее время (ночь и выходные) — за год сэкономлено

150 тыс. кВт•ч

Расположение системы электропитания и оборудования в климатическом шкафу при строительстве новых базовых станций в регионе — за год сэкономлено

450 тыс. кВт•ч

Применение электропроводящих смазок для защиты и снижения потерь электрической энергии в электрических контактах — за год сэкономлено

200 тыс. кВт•ч

Аудит и выведение из эксплуатации неэксплуатируемого сетевого и серверного оборудования — за год сэкономлено

1 млн кВт•ч

Выравнивание фазных напряжений и нагрузок — за год сэкономлено

200 тыс. кВт•ч

Установка по мере выхода из строя или плановой замены систем прецизионного кондиционирования технологических помещений, кондиционеров с электронно-коммутируемыми двигателями и компрессорами со ступенчатой регулировкой — за год сэкономлено

300 тыс. кВт•ч



Ключевые достижения и результаты

2,2 млрд кВт•ч

составил объем потребления электроэнергии Группы МТС за 2023 г. (на 3% меньше, чем в 2022 г.)

8,7 млн ГДж

составил общий объем потребления энергетических ресурсов Группы МТС за 2023 г.

5,4 млн кВт•ч

экономлено электроэнергии в результате мероприятий по повышению энергоэффективности (на 53% больше по сравнению с планом на 2023 г.)

Планы на 2024 год

- ✓ Расширение использования современного энергосберегающего оборудования с применением централизованной системы управления сетью для снижения энергопотребления базовыми станциями
- ✓ Ориентирование на текущие программы энергосбережения и энергоэффективности при строительстве новых базовых станций и ЦОД и при реконструкции существующего оборудования

-

Ключевые цифры и результаты

100%

членов Комитета по аудиту являются независимыми директорами

67%

членов Совета директоров являются независимыми директорами¹

>4 тыс. контрагентов

прошли обучение по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения контрагента (на 23% больше, чем в 2022 г.) и по антикоррупционным процедурам (на 28% больше, чем в 2022 г.)

33%

доля директоров-женщин в составе Совета директоров (на 8% больше, чем в 2022 г.)²

53 703**сотрудника**

прошли обучение по антикоррупционным процедурам

66,2%**поставщиков**

предприятия малого и среднего бизнеса (на 9% больше, чем в 2022 г.)

99,3 %**закупок**

у местных поставщиков (на 0,4% больше, чем в 2022 г.)

91,5 балла

уровень вовлеченности в комплаенс-культуру МТС (на 0,4 балла больше, чем в 2022 г.)

87 721 млн руб.

составили налоговые платежи в бюджет Российской Федерации (исключая НДС и отчисления в Социальный фонд и включая прямые налоги и НДС)

Принципы устойчивого развития и ESG-стратегия компании глубоко интегрированы во все аспекты нашей деятельности. Система управления устойчивым развитием охватывает все уровни организации и различные направления бизнеса, обеспечивая целостный подход к реализации наших целей в этой области.

¹ По состоянию на конец 31.12.2023.

² По состоянию на конец 31.12.2023.

Мы ставим перед собой следующие стратегические цели



Прозрачность и открытость в управлении



Ответственное ведение бизнеса



Соблюдение требований



Выстраивание прозрачного процесса закупок



Совершенствование системы информационной безопасности



Повышение осведомленности сотрудников и партнеров в области комплаенс



В МТС работает отлаженный механизм взаимодействия акционеров, инвесторов, членов Совета директоров и топ-менеджмента. Эффективная система корпоративного управления обеспечивает устойчивое функционирование и развитие нашей группы, а также помогает в достижении долгосрочных стратегических целей ESG-стратегии.



Секретарь ESG комитета

Описание процесса

Управление устойчивым развитием МТС входит в обязанности Совета директоров, Правления и президента МТС. В целях повышения эффективности принимаемых Советом директоров решений функционируют комитеты Совета директоров. ESG комитет Совета директоров контролирует выполнение ESG-стратегии, содействуя реализации значимых ESG-программ и инициатив в Группе МТС¹.

Ключевые направления

1

Эффективное корпоративное управление

2

Ответственная цепочка поставок

3

Обеспечение информационной безопасности

Планы на 2024 год



Укрепление комплаенс-культуры в экосистеме



Внедрение новых цифровых решений для обеспечения информационной безопасности



Масштабирование комплаенс-системы на дочерние общества



Повышение киберосведомленности в Группе МТС и за ее пределами

Ключевые документы Группы

- ✓ ESG-стратегия
- ✓ Кодекс делового поведения и этики
- ✓ Кодекс делового поведения контрагента
- ✓ Политика «Управление конфликтом интересов»
- ✓ Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 1
- ✓ Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 2
- ✓ Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 3
- ✓ Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства»
- ✓ Правила закупок МТС
- ✓ Политика «Подарки и деловое гостеприимство»
- ✓ Памятка по подаркам и деловому гостеприимству
- ✓ Политика «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком»
- ✓ Политика «Управление интеллектуальной собственностью в Группе МТС»
- ✓ Положение о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС
- ✓ Свидетельство о присоединении к Антикоррупционной хартии российского бизнеса

¹ Подробнее с информацией о структуре управления ESG можно ознакомиться в [Годовом отчете за 2023 год](#) в разделе «Структура управления ESG».

ЭФФЕКТИВНОЕ КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой



GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-16, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, TC-SI-000.A

Существенные темы

- ✓ «Деловая этика и противодействие коррупции»
- ✓ «Соблюдение законодательства»

Система ESG-управления охватывает все бизнес-процессы компании, что позволяет выстроить надежные и доверительные отношения со всеми заинтересованными сторонами и рассматривать комплексно все стратегические вопросы.

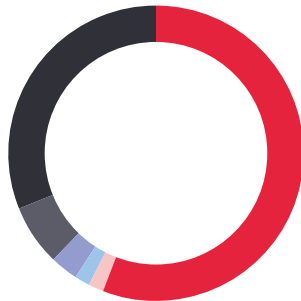
Управление процессом

Совет директоров принимает активное участие в решении вопросов устойчивого развития. В его составе с 2021 года функционирует ESG комитет, в полномочия которого входит определение приоритетов развития компании в области устойчивого развития, а также оценка результатов деятельности по стратегическим направлениям в области ESG. Для эффективной реализации ESG-стратегии и координации реализации наиболее значимых проектов и инициатив в области устойчивого развития в МТС действует Центр ESG.

Подробная информация о структуре управления устойчивым развитием представлена в Годовом отчете за 2023 год в разделе «Структура управления ESG».

В 2023 году в связи с изменениями во внутренней и внешней среде экосистемы изменился фокус направлений ESG-стратегии¹. Ключевые инициативы сохранились, но произошло разделение S-направления стратегии на две части (развитие цифрового общества и ответственность перед сотрудниками), были внедрены сквозные механизмы, скорректированы приоритетные ЦУР ООН. Информация о повестке заседаний ESG комитета представлена в Годовом Отчете за 2023 год в разделе «Органы корпоративного управления».

Тематика обращений на горячую линию по правам человека и деловой этике по Группе МТС в 2023 году



56%	Притеснения со стороны руководства, коллег
1%	Домогательства
2%	Преследование за факт сообщения о нарушении
3%	Дискриминация по любому признаку
7%	Нарушение стандартов делового поведения
31%	Нарушение норм делового общения

«Лучшая комплексная комплаенс-программа»

по итогам премии XI Compliance case forum 2023

Ключевые направления

- ((o)) **Комплаенс-программы позволяют развивать экосистему на основе принципов бизнес-этики и строго соблюдать требования регуляторов**

МТС проводит комплекс мероприятий по обучению и развитию работников в области комплаенс, а также укреплению комплаенс-культуры благодаря мероприятиям, реализуемым на уровне высшего и среднего руководства.

- ((o)) **Мероприятия по антикоррупционному комплаенс направлены на защиту от любых проявлений коррупции и снижению вероятности возникновения регуляторных рисков**

В рамках антикоррупционных мероприятий были проведены информационная кампания и обучение в области комплаенс, внедрены цифровые инструменты и разработаны ИТ-решения для повышения эффективности проводимых мероприятий, обновлены внутренние документы по комплаенс-контролям и актуализирована методическая база для выполнения операционных задач в области противодействия взяточничеству и коррупции.

- ((o)) **Функционирование единой горячей линии²**

МТС позволяет предоставлять информацию как о нарушениях, так и о предложениях по улучшению действующих процедур, а также гарантирует конфиденциальность и защиту обратившихся.

Инициативы 2023 года

- Сертификация единой системы комплаенс**
- Оценка комплаенс-культуры**
- TrademarkSystem для IP-комплаенс**

- ✓ Обновлены обязательные комплаенс-курсы. Обучение антикоррупционным процедурам прошли более **53 тыс. сотрудников** компании.
- ✓ Внедрены новые инструменты автоматизации и цифровизации комплаенс-контролей. В **44 дочерних обществах** Группы МТС внедрена система управления кейсами «Система кейс-менеджмента».
- ✓ Размещены **37 постов и информационных материалов** в комплаенс-сообществах и на корпоративном портале «Пульс». Коммуникации приобретают все более интерактивный характер: подкасты, видео, памятки, использование оммажей, квизы и т. д.
- ✓ Внедрен проект ежегодной самооценки операционной эффективности корпоративной программы антикоррупционного комплаенс.
- ✓ Продолжен проект ежегодного единого надзора за реализацией программы комплаенс в дочерних обществах. В 2023 году в проекте участвовали **12 дочерних обществ**.
- ✓ В 2023 году автоматизирован процесс антикоррупционной проверки контрагентов. Добавлены инструменты Big Data для выявления и своевременного реагирования на риски в сделках с контрагентами. Внедрение автоматизированных инструментов позволило более чем в **10 раз** увеличить количество рассматриваемых сделок.

- ✓ Всего в 2023 году было зафиксировано **918 случаев** обращения на ЕГЛ, из них 1% обращений касался соблюдения прав человека на рабочем месте

¹ Подробнее с ESG-стратегией можно ознакомиться в разделе «Наша ESG-стратегия».

² Подробнее с процедурой функционирования ЕГЛ и статистикой обращений можно ознакомиться в Годовом отчете за 2023 год.



Комплаенс в МТС — это нечто большее, чем соблюдение норм и правил. Это формирование культуры этического лидерства, неравнодушия, открытости и целостного подхода, которые, среди прочего, формируют корпоративную культуру и помогают в поступательном развитии экосистемы. Все это позитивно влияет не только на репутацию и силу бренда МТС, но и на уровень удовлетворенности сотрудников от осознания значимости их вклада в успехи компании.



Вице-президент по деловой этике и комплаенс



Единая система комплаенс

В МТС действует единая система комплаенс (ЕСК), в основе которой лежат нормы действующего законодательства, рекомендации правовых органов, лучшие практики отрасли в данной сфере с опорой на общие принципы устойчивого развития и этического поведения. ЕСК функционирует по девяти направлениям, включая антикоррупционный комплаенс и бизнес-этику, противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, IP-комплаенс, организацию обработки персональных данных, соблюдение прав человека на рабочем месте, систему управления охраной труда и экологию. Каждое из направлений курирует соответствующее функциональное подразделение.

Ключевые результаты и достижения 2023 года

В начале 2023 года сертификационный орган CERT International подтвердил соответствие ЕСК МТС требованиям следующих международных стандартов:

- ✓ ISO 37301:2021 «Системы комплаенс-менеджмента»;
- ✓ ISO 37001:2016 «Система антикоррупционного комплаенс-менеджмента».



Оценка комплаенс-культуры

В 2023 году в МТС была проведена ежегодная анонимная оценка комплаенс-культуры по всем сотрудникам, включая представителей топ-менеджмента.

Ключевые результаты и достижения

- ✓ Общий уровень комплаенс-культуры составил **91,5 балла**, что на 0,4 балла выше результатов 2022 года.



Комплаенс в области интеллектуальной собственности (IP-комплаенс)

В 2023 году Компания реализовала уникальный проект «Управление жизненным циклом товарных знаков», самостоятельно разработав и внедрив программу TrademarkSystem, которая позволила автоматизировать процесс проверки наименования продукта на наличие возможных рисков нарушения прав третьих лиц и контролировать процесс регистрации товарных знаков всей Группы МТС. Проект был признан победителем российской премии в области интеллектуальной собственности **IP Russia Awards 2023**.



Права человека на рабочем месте

МТС тщательно следит за тем, чтобы права человека не нарушались. В случае возникновения различных спорных ситуаций или нарушений сотрудники могут обратиться на единую горячую линию. Поступающая информация о нарушениях прав человека регистрируется и тщательно проверяется, после чего принимаются меры по недопущению таких ситуаций в будущем.

В 2023 году было зафиксировано шесть обращений на ЕГЛ касательно соблюдения прав человека на рабочем месте. В результате проведенных проверок подтверждены нарушения в трех случаях из шести. Была проведена работа со всеми участниками конфликтов и их руководителями: организованы беседы и назначены обязательные курсы Корпоративного университета МТС.

О нарушениях прав человека можно сообщить путем обращения на единую горячую линию, доведения информации до руководителя, прямого обращения к комплаенс-менеджеру и сообщением на электронный адрес compliance@mts.ru.

Продвижение ESG-повестки на национальном и международном уровне

МТС продолжила участие в мероприятиях профильных сообществ и ассоциаций.



Ключевые достижения и результаты

Проведено

>2,3 тыс. мероприятий

на уровне среднего руководства и **200 мероприятий** на уровне высшего руководства для укрепления лидерства руководства в области комплаенс

44 329 сотрудников

прошли обучение по теме «Правила использования интеллектуальной собственности» — в **6 раз** больше по сравнению с 2022 г.

в **10 раз**

увеличилась скорость анализа сделок в ходе антикоррупционных проверок благодаря инструментам использования больших данных

Планы на 2024 год

- ✓ Совершенствование процесса управленческого аудита и оценки IP-рисков в продуктах Группы МТС в рамках развития направления IP-комплаенс
- ✓ Масштабирование разрабатываемых ИТ-решений в области комплаенс на Группу МТС

Управление ESG-рисками



**GRI 2-25,
TC-TL-550a.2,
TC-SI-550a.2**

МТС использует интегрированную систему управления рисками, которая нацелена на обеспечение разумной гарантии достижения стратегических целей Компании и поддержание уровня риска Группы МТС в пределах, приемлемых для менеджмента.

Ключевые инициативы

Направления

Система интегрированного управления рисками подразумевает построение и поддержание эффективных механизмов выявления и систематического анализа рисков, обязательного учета значимых рисков при принятии управленческих решений, распределения ответственности за управление рисками, разработки мероприятий по управлению рисками, мониторинга рисков и эффективности их управления и накопления знаний в области интегрированного управления рисками.

Инициативы 2023 года

В 2023 году мы продолжили разработку мероприятий по управлению ESG-рисками, в том числе в рамках климатической и экологической повестки, а также в социально-экономическом разрезе: импортозамещение, безопасность инфраструктуры и кадровые риски. Помимо этого, учитывая диджитал-специфику деятельности компании, мы уделяли пристальное внимание рискам, связанным с цифровизацией общества, в частности рискам информационной безопасности и мерам по их предупреждению.

Управление климатическими рисками подробно описано в разделе «Углеродный менеджмент».

Основные мероприятия в 2023 году

- ✓ Актуализированы разделы по рискам для внешней отчетности.
- ✓ Разработана модель стресс-теста бюджета с учетом рисков и влияния макроэкономических показателей на основе долгосрочной финансовой модели Группы МТС, проведен стресс-тест бюджета 2023 году.
- ✓ Совместно с Департаментом информационной безопасности проведена оценка рисков информационной безопасности МТС в соответствии с новой методологией.
- ✓ Проведены анализ и оценка целевой схемы функционирования ИТ-системы управления рисками, защищен проект по замене текущей системы на самостоятельно разработанную (Система менеджмента контролей и рисков (ERM)), запущена разработка новой системы.

Управление процессом

В МТС действует интегрированная система управления рисками, которая охватывает и ESG-риски.

Организационное обеспечение управления рисками

- ✓ Организационные структуры, отвечающие за управление рисками в компании, включают Совет директоров, Комитет по рискам и Группу управления рисками (ГУР).
- ✓ На уровне комитетов по рискам компаний экосистемы на полугодовой основе обсуждаются риски и меры реагирования, а также сводные отчеты.

Отчетность о фактах реализации риска и мероприятиях по снижению рисков

- ✓ Внутренняя отчетность: Группа управления рисками отчитывается о реализации рисков на заседаниях Комитета по рискам, которые проходят в июне и декабре. После рассмотрения на Комитете по рискам отчеты предоставляются Комитету по аудиту и Совету директоров.
- ✓ Внешняя отчетность: информация о реализации крупных рисков вносится в риск-секцию отчета эмитента, до 2024 года также вошла в риск-секцию формы 20F для Нью-Йоркской биржи.

Ответственность за управление рисками распределена между функциональными подразделениями компании, при этом анализ ключевых рисков и принятие решений о необходимых мерах для их снижения входят в задачи Комитета по рискам при президенте МТС. В Компании разработана карта рисков, которая своевременно обновляется по итогам их регулярной оценки. Для обеспечения стабильного и эффективного функционирования бизнеса МТС систематически проводит аудит рисков и оценивает эффективность процесса управления рисками на заседаниях Комитета по рискам, Комитета по аудиту и Совета директоров. Компания ежегодно публикует внешнюю отчетность по рискам, в которой отчитывается о результатах мероприятий по их снижению.

Более подробная информация об оценке рисков и эффективности управления рисками представлена в Годовом отчете за 2023 год в разделе «Управление рисками».

Методы анализа рисков

- ✓ ГУР оценивает наиболее существенные риски на основе долгосрочной финансовой модели и регулярно проводит имитационное моделирование для расчета основных финансовых показателей с учетом риска и их вероятностных распределений. Для анализа отдельных рисков ГУР применяет эконометрические методы.

Интеграция риск-менеджмента в ключевые процессы

- ✓ Управление рисками интегрировано в процессы стратегического и бюджетного планирования, а также подготовки внешней отчетности.

Основные документы в области управления рисками

- ✓ Политика «Интегрированное управление рисками»
- ✓ Положение о Комитете по аудиту
- ✓ Положение о системе внутреннего контроля
- ✓ Политика «Внутренний аудит»
- ✓ Регламент «Управление налоговыми рисками и активами»

ESG-риски



Риски, связанные с окружающей средой

Экологические риски:

Риски, связанные с нарушениями в области экологии, включая:

- ✓ невыполнение требований по предоставлению экологической отчетности;
- ✓ осуществление деятельности без постановки на государственный учет объекта негативного воздействия;
- ✓ нарушение требований в области проведения экологического контроля и мониторинга;
- ✓ осуществление деятельности без оформленной в установленном порядке разрешительной документации на выбросы загрязняющих веществ в атмосферный воздух, обращение с отходами.

Климатические риски¹:

- ✓ переходные климатические риски;
- ✓ физические климатические риски.

Ключевые мероприятия по минимизации рисков

- ✓ Соблюдение политики «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения»
- ✓ Организация мероприятий по охране окружающей среды (ООС) и реализация экологических проектов
- ✓ Оформление разрешительных документов в установленный срок
- ✓ Организация обучения сотрудников в области ООС
- ✓ Экологический контроль производств
- ✓ Отслеживание изменений природоохранного законодательства на уровне корпоративного центра и регионов
- ✓ Подготовка отчетности об устойчивом развитии и других информационных материалов для распространения экологической информации
- ✓ Своевременное внесение предусмотренной законодательством платы за негативное воздействие на окружающую среду



Социальные риски

Риски, связанные с нарушениями в области охраны труда, включая:

- ✓ рост травматизма
- ✓ возможные нарушения, связанные с обучением работников, медицинскими осмотрами, обеспечением средствами индивидуальной защиты, соблюдением санитарно-эпидемиологических требований, проведением специальной оценки условий труда и пр.

Риски, связанные с нарушениями в области прав человека, включая:

- ✓ несоблюдение трудового законодательства Российской Федерации
- ✓ возможные нарушения в области прав человека, связанные с дискриминационным и незитичным поведением, публичными заявлениями, страховыми отчислениями, соблюдением прав социально незащищенных слоев населения и пр.

Риски нестабильности в трудовых коллективах

Риски нехватки квалифицированного персонала

Ключевые мероприятия по минимизации рисков

- ✓ Функционирование системы управления охраной труда (СУОТ), сертифицированной по ГОСТ Р ИСО 45001-2020 (ISO 45001:2018)
- ✓ Внутренний контроль условий труда с помощью ряда локальных нормативных документов
- ✓ Проведение специальной оценки условий труда
- ✓ Реализация образовательных программ по теме многообразия, равенства и инклюзивности, в том числе в области соблюдения прав человека
- ✓ Реализация образовательной кампании по различным аспектам инклюзивной культуры и прав человека для сотрудников экосистемы МТС на корпоративном портале
- ✓ Проведение исследований и опросов по вопросам многообразия и инклюзивности среди сотрудников экосистемы согласно метрикам DE&I
- ✓ Участие в международных конференциях и форумах, продвигающих повестку DE&I и укрепляющих имидж МТС как социально ответственного работодателя



Риски, связанные с развитием экономики

Риски, связанные с экономической и социальной волатильностью, включая:

- ✓ волатильность обстановки в странах и регионах присутствия, вызванная спадом или замедлением экономического роста. Последствия волатильности: ухудшение финансового положения наших клиентов и партнеров, сокращение спроса, снижение доходов и показателей эффективности.

Регуляторные риски:

- ✓ изменение законодательства в сфере предоставления услуг связи в странах присутствия.

Налоговые риски:

- ✓ штрафные санкции в результате изменений либо неоднозначного толкования налогового законодательства.

Комплаенс-риски:

- ✓ несоблюдение стандартов антикоррупционного контроля.

Риски невозможности эффективного развития сети:

- ✓ для строительства, развития и обслуживания сети связи МТС необходимо осуществлять закупки оборудования и программного обеспечения, что связано с высокими затратами;
- ✓ развертывание сети может сопровождаться трудностями в получении площадок для базовых станций на коммерчески выгодных условиях, оформлении разрешений и сертификатов для работы оборудования и (или) разрешений на импорт и экспорт, что может привести к задержкам в закупках и помешать планам развития сети

Ключевые мероприятия по минимизации рисков

- ✓ Мониторинг макроэкономической и геополитической ситуации на рынке присутствия
- ✓ Адаптация тарифных инструментов в ответ на изменение общего экономического фона

- ✓ Регулярный мониторинг законодательных инициатив с целью минимизации возможных регуляторных рисков и поиска регуляторных возможностей
- ✓ Участие в рабочих группах по вопросам оптимизации нормативной базы в отрасли связи
- ✓ Исполнение требований налогового законодательства в странах присутствия, оперативное реагирование на любые изменения в законотворчестве и налоговом праве
- ✓ Развитие единой системы комплаенс в Группе МТС
- ✓ Периодическое обновление основных комплаенс-политик и процедур, регулирующих транзакции с высоким риском
- ✓ Предотвращение коррупции среди сотрудников и контрагентов посредством специальных правил и процедур
- ✓ Проведение закупочных процедур совместно с партнерами, а также совместное строительство и эксплуатация элементов сетевой инфраструктуры
- ✓ Постоянный контакт и тесное взаимодействие с представителями регулирующих органов, отраслевыми ассоциациями, производителями сетевого оборудования и другими участниками телекоммуникационного рынка.

Планы на 2024 год

- ✓ Регулярное проведение заседаний Комитета по рискам
- ✓ Актуализация раздела по рискам для внешней отчетности (Годового отчета, отчета эмитента для Банка России)
- ✓ Адаптация модели стресс-теста для бизнес-плана и проведение стресс-теста на период 2024-2026 годов
- ✓ Подготовка слайдов по ключевым рискам в рамках стратегической сессии Группы МТС
- ✓ Завершение разработки новой ERM-системы управления рисками. Миграция на новую систему

¹ Подробнее с информацией о климатических рисках можно ознакомиться в разделе «Забота об окружающей среде».

ОТВЕТСТВЕННАЯ ЦЕПОЧКА ПОСТАВОК

Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков



8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ



13 КЛИМАТ И ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ
РАЦИОНАЛЬНОЕ ИСПОЛНЕНИЕ
ОБЯЗАННОСТЕЙ

GRI 2-6, 3-3, 308-1,
308-2

Существенные темы

- ✓ «Ответственный выбор контрагентов»

Главный принцип нашей закупочной деятельности — открытый подход к выбору поставщика и равное отношение ко всем контрагентам. Мы поддерживаем открытый диалог и ищем новые пути для развития взаимоотношений и получения максимальной выгоды для каждой из сторон.

Ключевые направления и инициативы

Мы внедряем принципы устойчивого развития в систему закупок, чтобы обеспечить соответствие товаров и услуг требованиям МТС и развивать практики ответственного ведения бизнеса поставщиков.

Ключевые направления



Создание равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупок



Развитие антикоррупционной политики в области закупок



Развитие устойчивой цепочки поставок и расширение пула контрагентов

Инициативы 2023 года

В 2023 году мы продолжили автоматизировать процесс отбора поставщиков с помощью ИТ-системы Oracle Sourcing и совершенствовать портал МТС Закупки

Мы регулярно осуществляем комплаенс-проверки и проводим анкетирование контрагентов и третьих лиц в целях выявления нарушений антикоррупционного законодательства. Мы используем автоматизированную систему, которая учитывает информацию о сделке и контрагенте. В 2023 году время проведения проверки удалось снизить на **45%** благодаря перераспределению функциональных обязанностей и устранению узких мест процесса

Мы внедрили программу обучения контрагентов МТС в части соблюдения требований Кодекса делового поведения контрагента

В 2023 году мы продолжили развивать сотрудничество с местными поставщиками и представителями малого и среднего бизнеса

99,3%

доля местных поставщиков в закупках

66,2%

закупок у малых и средних предпринимателей

Ключевые достижения и результаты

208 млрд руб.

составил общий объем закупок Группы МТС

МТС в лидерах рейтинга RAEX «Топ-50 цепочки поставок» за 2023 год

МТС заняла 11-е место в рейтинге RAEX «Топ-50 цепочки поставок», который оценивает экологичность и социальную ответственность цепочек поставок российских компаний. При выставлении оценки учитывалось наличие политик и программ по взаимодействию с поставщиками, а также реализация инициатив, направленных на улучшение экологических и социальных показателей в цепочках поставок, эффективности управления и мониторинга деятельности поставщиков в экологической и социальной сферах.



Планы на 2024 год

- ✓ Проведение обучения по антикоррупционной деятельности среди контрагентов
- ✓ Повышение уровня безопасности на каждом этапе закупок



МТС переходит на CCM (Commercial Contract Management)

В 2023 году компания перешла от выборочного контроля выполнения контрактных обязательств к новой системе — автоматизированному предупреждению возможных проблем на основе промышленных решений. МТС расширил сотрудничество с PravoTech и заключил договор о создании и внедрении системы управления контрактами. Эта система поможет:

- ✓ проверять условия договоров;
- ✓ предотвращать задержки поставок;
- ✓ контролировать риски;
- ✓ предупреждать нарушения условий контрактов.



Портал МТС Закупки

В 2023 году активно развивался корпоративный портал МТС Закупки, благодаря которому:

- ✓ наши партнеры и контрагенты могут ознакомиться с нашими корпоративными требованиями и стандартами;
- ✓ повышается прозрачность деятельности МТС в части управления устойчивой цепочкой поставок.

Кроме того, на портале размещен **Рамочный договор** на поставку товаров и оказание услуг, устанавливающий основные обязательства и ответственность сторон.



Единая методология ESG-оценки поставщиков

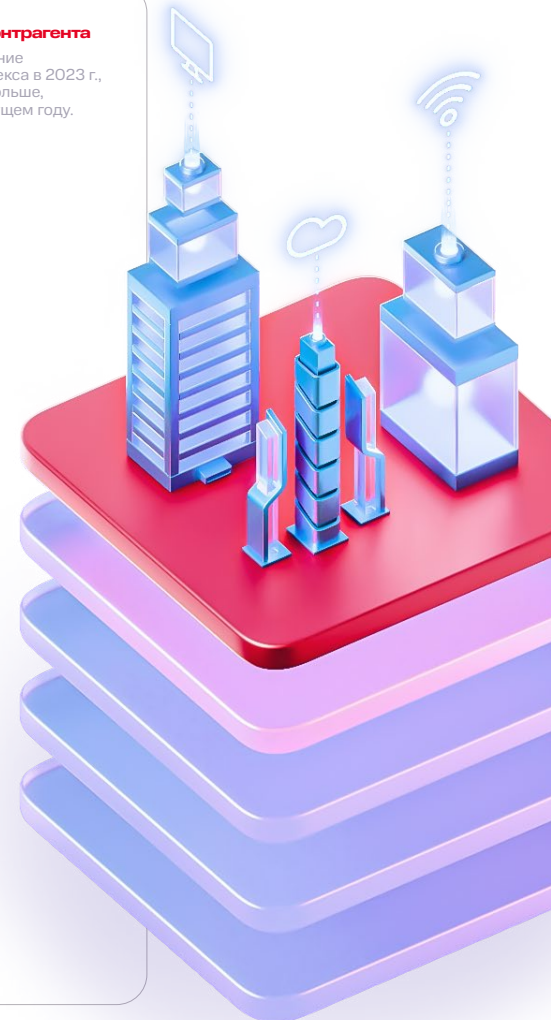
МТС является участником рабочей группы Комитета по социальной ответственности Национального ESG Альянса по разработке единой методологии ESG-оценки поставщиков. В 2023 году мы провели пилотную ESG-оценку поставщиков по одной из закупочных категорий. В качестве продолжения проекта Группа МТС стала участником рабочей группы Комитета по социальной ответственности Национального ESG Альянса по разработке единой методологии ESG-оценки поставщиков, в которой компании-участники делятся опытом для формирования общего подхода в области развития ответственных цепочек поставок в Российской Федерации.

Управление процессом¹

В соответствии с лучшими мировыми практиками в компании утвержден Кодекс делового поведения контрагента ПАО «МТС», содержащий базовые требования и этические нормы, соблюдение которых ожидается от контрагентов МТС.

4 093 контрагента

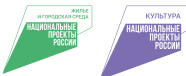
прошли обучение на знание кодекса в 2023 г., что на **23%** больше, чем в предыдущем году.



¹ Подробнее с информацией об ответственной цепочке поставок можно ознакомиться в [Годовом отчете за 2023 год](#).

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности и осведомленности в сфере информационной безопасности. Кибербезопасность.



**GRI 3-3,
TC-IM-220a.1,
TC-TL-220a.1,
TC-SI-220a.1,
TC-IM-230a.2,
TC-TL-230a.2,
TC-SI-230a.2**

Существенные темы

- ✓ «Информационная безопасность и защита персональных данных»

Наши приоритеты — это безопасность данных клиентов и бесперебойная работа систем и устройств. Мы предоставляем нашим клиентам высокий уровень защиты персональных и финансовых данных и новейшие сервисы по информационной безопасности.

Информационная безопасность

В условиях непрерывной турбулентности киберпространства и изменений геополитической обстановки мы уделяем особое внимание защите экосистемы МТС в информационной сфере. Информационная безопасность ПАО «МТС», его дочерних обществ, акционеров, абонентов и партнеров обеспечивается посредством реализации комплекса взаимосвязанных организационно-технических мероприятий, образующих единую систему управления и обеспечения информационной безопасности Группы МТС.



Акционеры, партнеры и абоненты могут быть уверены в приверженности ПАО «МТС» принципам обеспечения надежной защиты информации, цифровых продуктов и сервисов и соответствии требованиям законодательства в странах присутствия Группы МТС.



Директор департамента информационной безопасности

Ключевые направления и инициативы¹

В 2023 году мы вели работу по совершенствованию системы информационной безопасности Группы МТС по нескольким направлениям.

Ключевые направления



Реализация стратегии распределенной безопасности

Централизованный учет и контроль уровня безопасности информационных активов в Группе МТС



Обеспечение безопасности информации ограниченного доступа

Цифровизация процессов обеспечения информационной безопасности, развитие рискоориентированной модели управления информационной безопасностью

Инициативы 2023 года

В 2023 году мы подтвердили соответствие системы управления информационной безопасностью ПАО «МТС» требованиям международного стандарта ISO/IEC 27001:2022

В 2023 году был реализован проект по модернизации системы предотвращения утечек информации ограниченного доступа (Data loss prevention, DLP).

Реализованные в 2023 году меры по защите информации позволили предотвратить инциденты безопасности, которые могли повлиять на развитие экосистемы Группы МТС, нарушение конфиденциальности, целостности и доступности цифровых продуктов, сервисов и обрабатываемых данных.

Управление процессом

В МТС функционирует система управления информационной безопасностью (СУИБ), которая систематизирует процессы в области защиты информации. Мы контролируем соблюдение законодательства в области защиты персональных данных и информационной безопасности, выявляем и расследуем инциденты, а также обеспечиваем безопасность ИТ-инфраструктуры и сервисов компании.

В составе организационной структуры на всех уровнях корпоративного управления работают эксперты в области информационной безопасности. В режиме реального времени осуществляется проверка на уязвимости к новым угрозам и блокируется вредоносное программное обеспечение, анализируются способы и каналы проникновения.

Наша корпоративная система защиты информации функционирует с учетом лучших мировых и отечественных практик. Все реализованные мероприятия взаимосвязаны, являлись частью Стратегии ПАО «МТС» в области обеспечения комплексной безопасности и выполнялись в соответствии с Планом мероприятий по обеспечению комплексной безопасности ПАО «МТС» на 2023 год.

¹ Подробнее с информацией о проектах в области информационной безопасности можно ознакомиться в [Годовом отчете за 2023 год](#).



GRI 2-1, 2-2, 2-6



Сегодня Группа МТС — это цифровая экосистема

Наши инновационные технологии и цифровые сервисы совершенствуются ежегодно и остаются в приоритете у миллионов пользователей. Мы предлагаем широкий спектр услуг, включая мобильную связь, интернет, кабельное и спутниковое телевидение. Мы также предлагаем пользователям услуги в области облачных технологий и информационной безопасности, сервисы и продукты для умного города, отдыха и развлечений. Кроме того, мы используем технологии искусственного интеллекта и больших данных, чтобы постоянно идти вперед и приносить клиентам максимальную пользу с помощью передовых решений, сервисов, продуктов и услуг. Мы продолжаем вносить вклад в социальное и экономическое развитие нашей страны, неустанно внедряя инновации и решая самые смелые задачи.

Наша экосистема развивается в разных направлениях, основные из которых — телеком-услуги, развлечения, умный дом, облачные решения, решения для бизнеса, путешествия, финтех. Таким образом, мы помогаем клиентам воспользоваться теми возможностями, которые предлагает цифровой интерактивный мир. Мы продолжаем расти во всех сферах своей деятельности, отвечая на разнообразные экономические и социальные запросы.

>15,1 млн
экосистемных клиентов

>81,1 млн
пользователей

4,5 тыс
магазинов

М Т С

Телеком

- ✓ Секретарь ИИ-помощник, отвечает на звонки
- ✓ Мобильная связь
- ✓ Защитник
- ✓ Интернет и ТВ
- ✓ МТС Premium Гигабайты интернета, кино, музыка
- ✓ IoT

3,8 млрд
спам-блокировок

в 83 регионах
России сети NB-IoT

Финтех

- ✓ МТС PAY Универсальный сервис оплаты
- ✓ Blockchain Hub
- ✓ МТС Деньги
- ✓ МТС Страхование
- ✓ Factorin
- ✓ МТС Инвестиции
- ✓ МТС Pay Tag

3,5 млн
клиентов

20 банков
сотрудничают

МТС Умный Дом

- ✓ Помощь
- ✓ Сервисы для дома
- ✓ Безопасность

Инновации

MTS Startup Hub

- ✓ Центр инноваций и инвестиций

Future Crew

- ✓ Развитие инновационных продуктов

AI

- ✓ Vision Labs
- ✓ Лидерство в биометрических решениях

Путешествия

- ✓ МТС Travel
- ✓ Тонкости туризма
- ✓ Бронирование отелей в более чем 160 странах

Big data

- ✓ Сбор и аналитика данных

Развлечения

- ✓ МТС Music
- ✓ Ticketland
- ✓ МТС Лейбл
- ✓ Nuum
- ✓ МТС Медиа >11 млн пользователей
- ✓ Строки
- ✓ KION 8,6 млн пользователей
- ✓ МТС Live 365 мероприятий

Urent

- ✓ Прокат средств индивидуальной мобильности

Решения для бизнеса

- ✓ Adtech топ-3 DSP по выручке
- ✓ МТС Link¹ платформа для видеоконференций
- ✓ МТС ID
- ✓ SKAI решения в области управления автопарками
- ✓ Exolve облачная платформа автоматизации

CloudMTS

- ✓ Облачные решения

¹ Платформа Webinar была переименована в МТС Link в 2023 году.

Цепочка создания стоимости

Ресурсы



Лояльные клиенты

Надежные партнерские отношения
и база поставщиков

Перспективная инфраструктура

Квалифицированная и мотивированная
рабочая сила

Прочная финансовая база

Планы на будущее

Мы планируем продолжать развитие нашей бизнес-экосистемы, активно внедрять передовые технологии, продукты и сервисы и расширять сферу использования искусственного интеллекта и больших данных, сохраняя при этом статус социально и экологически ответственного бизнеса и наращивая все направления нашей деятельности в области устойчивого развития.

Деятельность МТС



Создание ценности



Сетевая инфраструктура



Гибкие, простые и конвергентные продукты и услуги



Целенаправленные инновации и цифровизация



Обеспечение конфиденциальности и безопасности



Устойчивое трудоустройство



Бережное отношение к природе



Налоговые отчисления

ОБ ОТЧЕТЕ

GRI 2-3, 2-4, 2-5, 2-14, 3-1, 3-2

75 Определение существенных тем

77 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

79 Награды и рейтинги в области устойчивого развития

81 Отчет о независимом заверении



В нашем 16-м Отчете мы хотим показать, как наши инновационные продукты, сервисы и услуги стимулируют цифровое развитие страны и при этом доступны для всех слоев населения, учитывают их потребности и в целом улучшают качество жизни.

Предоставленная нами информация отображает основные направления нашей ESG-стратегии и результаты,

Информация представлена в соответствии с лучшими отечественными и международными практиками с учетом следующих наиболее значимых международных и национальных документов по отчетности:

- ✓ стандарты Глобальной инициативы по отчетности (GRI) 2021 года;
- ✓ стандарты Совета по стандартам учета в области устойчивого развития (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) — «Программное обеспечение и ИТ-услуги» (Software & IT Services), «Интернет-СМИ и услуги» (Internet Media & Services), «Телекоммуникационные услуги» (Telecommunication Services);
- ✓ ESG Metrics for Mobile, отраслевые стандарты подготовки отчетности Ассоциации GSMA;
- ✓ Информационное письмо Банка России «О рекомендациях по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития» от 13 июня 2023 года № ИН-О2-28/44;
- ✓ Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 1 ноября 2023 года № 764 «Об утверждении методических рекомендаций по подготовке отчетности об устойчивом развитии»;
- ✓ проект стандарта отчетности об устойчивом развитии от 3 мая 2024 года в продолжение рекомендаций в Приказе Министерства экономического развития Российской Федерации выше.

Включенные в отчет сведения охватывают деятельность Группы МТС с 1 января по 31 декабря 2023 года (если не указано иное). Количественные данные представлены по состоянию на 31 декабря 2023 года (если не указано иное).

При подготовке данного Отчета мы провели уточняющий перерасчет количественных данных за предыдущие периоды, в связи с чем они могут отличаться от опубликованных ранее. В случае изменения методики учета мы отмечаем этот факт в сводных формах количественных данных.

которых мы достигли в рамках намеченных на 2023 год ESG-инициатив.

Помимо итогов реализации ESG-стратегии, Отчет отражает проактивный вклад МТС в достижение национальных целей развития России до 2030 года и ЦУР ООН.

Настоящий Отчет может содержать заявления, основанные на прогнозных данных, или сами прогнозы в отношении предстоящих событий или будущих финансовых результатов компании. В таких заявлениях используются слова «планирует», «намеревается» или другие подобные выражения. Мы хотим предупредить, что эти заявления основаны на данных бизнес-подразделений и дочерних обществ на момент подготовки Отчета и являются предположениями.

Реальный ход событий может отличаться от заявленного из-за возникновения обстоятельств и рисков, неизвестных на момент планирования.

Отчет был рассмотрен Правлением и ESG комитетом и опубликован на сайте компании.

Отчет содержит консолидированные данные о деятельности Группы МТС в области устойчивого развития по всем ключевым бизнес-направлениям. Финансовые и операционные показатели раскрыты по стандартам МСФО. Консолидированная финансовая отчетность включает отчетность компании и подконтрольных ей предприятий.

ESG-данные консолидируются по наиболее значимым дочерним и зависимым обществам и совместным предприятиям, оказывающим существенное социальное-экономическое влияние на регионы присутствия.

Раскрываемая в отчете информация за 2023 год прошла независимую проверку, которая проводилась в отношении нескольких ESG-показателей.

Результаты независимой проверки рассматриваются на заседании Правления и ESG комитета.

Определение существенных тем

В ходе раскрытия информации мы руководствуемся принципами существенности, прозрачности и открытости и на их основе провели оценку существенности в несколько этапов.

Этап 1. Определение существенных тем

Мы сформировали список из 33 потенциально значимых для МТС тем на основе экспертной оценки влияния деятельности компании на окружающую среду, общество и экономику в соответствии со стандартом GRI 3-1, анализа существенных тем для аналогичных компаний, включая компании отрасли телекома, экосистем, медиа и ИТ, а также тем, которые были актуальны для МТС в прошлом году.

Затем мы составили анкету для определения существенных тем ESG-повестки. В ней респондентам предлагалось оценить, насколько для них важны темы, раскрываемые в Отчете об устойчивом развитии и актуальные для МТС, с учетом их фактического и потенциального воздействия на экологию, общество и экономику (как позитивного, так и негативного).

Мы вовлекали в диалог широкую аудиторию, поэтому для опроса использовались различные каналы связи, например опросы в телеграм-каналах, на цифровых экранах в офисах продаж, в сториз в приложении «Мой МТС», а также рассылки различным группам заинтересованных сторон.

В опросе приняло участие 6 649 респондентов, что в 3,5 раза больше, чем в прошлом отчетном периоде, и говорит о большой заинтересованности в ESG-повестке. Из всех респондентов лишь два не прошли опрос до конца. Большую часть опрошенных составили сотрудники и розничные пользователи сервисов экосистемы.

6 649

респондентов

приняли участие в опросе по выбору
существенных тем в 2023 г.
(в 3,5 раза больше, чем в 2022 г.)

Этап 2. Оценка существенности влияния компании

Помимо анкеты для заинтересованных сторон, мы разработали расширенную форму оценки существенности влияния компании, в которой попросили экспертов рабочей группы оценить степень влияния основных аспектов деятельности компании на окружающую среду и общество по шкале от 0 до 5, где 0 означает, что компания не оказывает негативного или положительного воздействия, а 5 — что компания оказывает серьезное положительное или негативное воздействие.

По результатам опроса наибольшему положительному и негативному воздействию Компании подвержены такие аспекты, как социальная поддержка и благополучие сотрудников, соблюдение законодательства, качество услуг и их влияние на здоровье.

Для составления рейтинга значимости темы для каждой заинтересованной стороны полученные данные усреднялись.

При расчете итоговой оценки учитывались также результаты бенчмаркинга компаний-аналогов, требования рейтинговых агентств и национальных регулирующих органов.

По результатам оценки рабочей группы, опроса заинтересованных сторон и бенчмаркинга был сформирован список существенных тем по степени их приоритетности.

Этап 3.
Выявление существенных тем, обязательных к раскрытию в Отчете

Для всех тем были сформированы итоговые оценки в диапазоне от 0,86 до 2,17. В список существенных включены темы с итоговой оценкой выше 1,4. Темам в категории «Приоритет 2» присвоена итоговая оценка в пороговом диапазоне от 1,1 до 1,4.

2022			2023		
	Приоритет 1	Приоритет 2		Приоритет 1	Приоритет 2
E	✓ Безопасность продуктов и услуг для потребителя	✓ Потребление энергии и энергоэффективность		✓ Борьба с изменением климата ✓ Управление климатическими рисками ✓ Обращение с отходами	✓ Сокращение потребления энергии ✓ Сокращение потребления воды
	✓ Качество услуг, сервисов и обслуживания	✓ Соблюдение прав человека		✓ Недопущение дискриминации	✓ Охрана труда и здоровья сотрудников
	✓ Создание равного доступа к цифровой инфраструктуре	✓ Социальные и благотворительные программы		✓ Равный доступ к цифровой инфраструктуре	✓ Благополучие сотрудников и справедливые условия труда
S	✓ Создание рабочих мест в регионах присутствия	✓ Недопущение использования принудительного или обязательного труда		✓ Развитие качественного IT-образования	✓ Обучение и развитие сотрудников
	✓ Развитие умных городов и умного дома	✓ Недопущение дискриминации и инклюзивность		✓ Продвижение удаленной работы	✓ Качество услуг, сервисов, продуктов и обслуживания
		✓ Развитие волонтерства		✓ Воздействие мобильной связи на здоровье	✓ Социальная поддержка работников
G		✓ Ответственное управление персоналом		✓ Инвестиции в социальную сферу регионов	✓ Соблюдение прав человека
		✓ Взаимодействие с профсоюзами и ведение коллективных переговоров		✓ Взаимодействие с пользователями	✓ Создание рабочих мест, инвестиции в экономическое развитие регионов
				✓ Этичное использование искусственного интеллекта	
	✓ Развитие цифровой экономики	✓ Соблюдение законодательства		✓ Содействие развитию цифровой экономики	
	✓ Кибербезопасность	✓ Инвестиционно-экономическое развитие			
	✓ Создание ответственной цепочки поставок	✓ Противодействие коррупции		✓ Деловая этика и противодействие коррупции	✓ Ответственный выбор контрагентов
				✓ Соблюдение законодательства	
				✓ Информационная безопасность и защита персональных данных	

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 2-25, 2-29

Наш диалог с заинтересованными сторонами неизменно строится на принципах открытости, прозрачности, партнерства и соблюдения баланса интересов.

Заинтересованные стороны	Ключевые темы	Основные каналы взаимодействия	Дополнительные каналы взаимодействия	Ключевые результаты в 2023 году
Клиенты, пользователи сервисов	✓ Высокое качество сервисов ✓ Справедливое ценообразование ✓ Информационная безопасность и защита персональных данных ✓ Неприкосновенность частной жизни ✓ Ответственное ведение бизнеса ✓ Развитие цифровой экономики ✓ Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений	✓ Прямые переговоры ✓ Единая горячая линия ✓ Бесплатный короткий номер контактного центра ✓ Официальные аккаунты компании в соцсетях ✓ Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений	✓ Автоматические опросы о качестве услуг связи и обзвоны клиентов ✓ Оценка качества обслуживания методом «тайный покупатель» ✓ Аудиты процессов обслуживания и мониторинг времени ожидания в офисах розничной сети ✓ Службы поддержки	✓ 84% населения России имеет доступ к сервисам на базе сетей LTE, на 98% населенной территории есть доступ к услугам мобильной связи. ✓ 83% клиентов МТС планируют продолжать пользоваться МТС. ✓ Количество экосистемных клиентов выросло на 11,9%, до 15,1 млн. ✓ Реализовано 34 проекта запуска сетей Private LTE
Представители власти	✓ Развитие сетей связи и телекоммуникационной инфраструктуры ✓ Ликвидация цифрового неравенства ✓ Развитие цифровой экономики ✓ Совершенствование отраслевого законодательства ✓ Развитие умных городов ✓ Повышение доступности цифровых сервисов	✓ Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений ✓ Публикация корпоративной отчетности ✓ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях ✓ Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли ✓ Участие в национальных проектах	✓ Соглашения с региональными органами власти	✓ Проект, реализованный МТС в Междуреченске на базе технологий интернета вещей, вошел в пятерку лучших российских отраслевых проектов по итогам I Национальной премии «Умный город» в номинации «Цифровой водоканал»
Бизнес-партнеры	✓ Ответственное ведение бизнеса ✓ Сотрудничество и исполнение договоров ✓ Качественные услуги для разных категорий клиентов ✓ Прозрачность процесса закупок ✓ Совместная реализация проектов по цифровизации экономики и социально-культурной сферы в регионах присутствия ✓ Развитие цифровых сервисов и доступа к ним	✓ Единая горячая линия ✓ Бесплатный короткий номер контактного центра ✓ Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений ✓ Публикация корпоративной отчетности ✓ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях	✓ Информирование о закупочных процедурах и практиках компании ✓ Горячая линия Блока по управлению закупками suppliers@mts.ru	✓ Внедрена онлайн-платформа для обучения контрагентов по вопросам противодействия коррупции, где можно получить информацию о стандартах и передовых практиках МТС в сфере антикоррупционного комплаенса. ✓ Антикоррупционное обучение прошли 4 093 контрагента
Сотрудники	✓ Справедливая оплата труда и социальный пакет ✓ Обучение и развитие ✓ Условия труда, здоровье и безопасность на рабочем месте ✓ Развитие корпоративного волонтерства и социальной ответственности ✓ Соблюдение прав человека ✓ Ответственное ведение бизнеса ✓ Развитие цифровых сервисов и доступа к ним	✓ Единая горячая линия ✓ Официальные аккаунты компании в соцсетях	✓ Внутрикorporативный портал «Пульс» и корпоративные рассылки ✓ Опрос вовлеченности по методике 360° ✓ Встречи и прямые линии с топ-менеджментом компании ✓ Официальные HR-аккаунты компании в соцсетях, сервис обратной связи «МТС Карма» ✓ Деятельность в области корпоративной социальной ответственности ✓ Цифровые профили сотрудников	✓ Средняя заработная плата в Группе МТС на 15,7% выше, чем в среднем по стране. ✓ Сохранился высокий уровень вовлеченности сотрудников (92%). ✓ Показатель лояльности сотрудников составил 85%. ✓ Затраты Группы МТС на ДМС выросли на 8% по сравнению с 2022 годом

Заинтересованные стороны	Ключевые темы	Основные каналы взаимодействия	Дополнительные каналы взаимодействия		Ключевые результаты в 2023 году
Поставщики и подрядчики	✓ Ответственное ведение бизнеса	✓ Единая горячая линия	✓ Информирование о закупочных процедурах и практиках компании	✓ Общие собрания акционеров ПАО «МТС» в онлайн-формате ✓ Личный кабинет акционера «Реестр-Онлайн» ✓ Предоставление информации по запросам акционеров и инвесторов ✓ Коммуникация с акционерами в социальной сети для инвесторов «Пульс» ✓ Горячая линия подразделения по работе с инвесторами ir@mts.ru ✓ Канал взаимодействия с акционерами shareholder@mts.ru	✓ 4 093 контрагента МТС прошли обучение в области соблюдения Кодекса делового поведения контрагента»
	✓ Сотрудничество и исполнение договоров	✓ Бесплатный короткий номер контактного центра	✓ Горячая линия Блока по управлению закупками suppliers@mts.ru		
	✓ Качественные услуги для разных категорий клиентов	✓ Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений			
	✓ Прозрачность процесса закупок	✓ Публикация корпоративной отчетности			
	✓ Совместная реализация проектов по цифровизации экономики и социально-культурной сферы в регионах присутствия	✓ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях			
	✓ Развитие цифровых сервисов и доступа к ним				
Акционеры и инвесторы	✓ Устойчивые высокие финансовые результаты	✓ Публикация корпоративной отчетности	✓ Раскрытие информации на корпоративном сайте в разделе «Инвесторам и акционерам»		✓ Проведены аудио- и видеointервью с топ-менеджерами компании, включая директора по связям с инвесторами, организованные Московской биржей, российскими брокерами и блогерами с целью информирования различных категорий инвесторов о планах Группы МТС
	✓ Стратегия развития, в том числе в области ESG	✓ Прямые переговоры			
	✓ Информационная безопасность и защита данных	✓ Официальные аккаунты компании в соцсетях	✓ Групповые и индивидуальные встречи с аналитиками и инвесторами		
	✓ Ответственное ведение бизнеса	✓ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях	✓ Участие в российских конференциях для институциональных и индивидуальных инвесторов		
	✓ Эффективное корпоративное управление	✓ Горячие линии и единые номера вертикалей и направлений Группы	✓ Раскрытие ESG-информации согласно лучшим международным практикам, в том числе в нефинансовой отчетности		
	✓ Прозрачность деятельности компании		✓ Публикация пресс-релизов и информации о существенных событиях на сайте МТС и портале «РИА Новости»		
	✓ Развитие цифровой экономики				
	✓ Высокое качество сервисов				
	✓ Повышение доступности цифровых сервисов				
Население в регионах присутствия, местные сообщества	✓ Развитие общества и территорий присутствия	✓ Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений	✓ Неформальные встречи с лидерами общественного мнения	✓ Объем затрат Группы МТС на благотворительность составил 707,3 млн руб.	
	✓ Финансирование социальных и благотворительных проектов	✓ Публикация корпоративной отчетности	✓ Партнерские проекты		
	✓ Реализация экологических и социальных проектов	✓ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях			
	✓ Инклюзивность и доступность цифровых сервисов	✓ Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли			
	✓ Образование и программы повышения цифровой грамотности	✓ Участие в национальных проектах			
	✓ Развитие цифровой экономики				
	✓ Высокое качество сервисов				
Некоммерческие организации	✓ Развитие общества и территорий присутствия	✓ Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений	✓ Грантовые конкурсы	✓ МТС подтвердила высший рейтинг «Лидеры корпоративной благотворительности» «А+» Ассоциации грантодающих организаций «Форум Доноров»	
	✓ Финансирование социальных и благотворительных проектов	✓ Публикация корпоративной отчетности	✓ Неформальные встречи с лидерами общественного мнения		
	✓ Реализация экологических и социальных проектов	✓ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях	✓ Партнерские проекты		
	✓ Инклюзивность и доступность цифровых сервисов	✓ Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли			
	✓ Образование и программы повышения цифровой грамотности	✓ Участие в национальных проектах			
	✓ Развитие цифровой экономики				
	✓ Высокое качество сервисов				

НАГРАДЫ И РЕЙТИНГИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



У МТС лучшая репутация среди отечественных компаний в 2022 году



МТС вошла в топ-10 лучших ИТ-работодателей России.



KION вошел в топ-5 онлайн-кинотеатров России по выручке за первое полугодие 2023 года



HKP подтвердило кредитный рейтинг МТС на уровне «AAA.ru» со «стабильным» прогнозом



МТС впервые попала в рейтинг Future Today, раздел «Рейтинг среди самых востребованных»



МТС на 45-м месте рейтинга 100 крупнейших компаний России по чистой прибыли



МТС вошла в число лидеров ESG-индекса «Ответственность и открытость» РСПП



Премия «Проект года — 2022»



МТС вошла в топ-10 рейтинга лучших работодателей России



МТС CASHBACK признана «Лучшей кредитной картой для состоятельных клиентов»



МТС стала победителем профессиональной премии «HR IMPACT — 2023»



Премия в номинации «Лучший корпоративный венчурный фонд»



МТС признана лидером B2B-телекома в сегменте подключений M2M/IoT



Номинации бизнес-премии RUSSIAN COMPLIANCE AWARD 2023



МТС стала первой компанией на российском рынке, которая успешно прошла надзорный аудит



Премия CX WORLD AWARDS в категории «Лучшая команда обслуживания клиентов»



Национальная премия «Умный город»



Премия «Новые HR-практики — 2023»



Премии Tech Awards и CDO/CDTO Awards 2023



Ежегодная премия CIPR Digital-2023



Премия «Время инноваций»



Ежегодная премия инноваций и достижений финансовой отрасли FINAWARD 2023



МТС стала лидером рейтинга по количеству представителей в разделе высших руководителей



МТС стала второй экосистемой в России и крупнейшей в России на рынке экосистемных подписок



Ежегодная независимая премия «Лучшие социальные проекты Российской Федерации»



Премия в области детективного и остросюжетного жанров литературы и кино «Русский детектив»



Компания МТС признана рекламодателем года на фестивале рекламы и маркетинга «Серебряный Меркурий»



Компания МТС вошла в топ-5 центров обработки данных по масштабам инфраструктуры и количеству стоек



МТС Диджитал вошла в топ-10 рейтинга TAdviser100: Крупнейшие ИТ-компании в России 2022 по выручке



МТС стала лидером рейтинга компаний с развитой инклюзивной культурой по мнению RAEX. МТС присвоен высший уровень «ААА»



МТС вошла в число крупнейших компаний с высоким, I уровнем внедрения ESG-практик по итогам года



МТС завоевала самое большое количество наград экспертной рекламной премии «Большая рыба — 2023»



МТС вошла в топ-10 самых привлекательных работодателей для студентов и выпускников ИТ-специальностей



Премия Frank Debit Cards Award 2023 в номинации «Лучший клиентский путь оформления дебетовой карты»



Директор по корпоративному управлению МТС Роман Сафронов одержал победу в национальной премии в номинации «Директор по корпоративному управлению»



МТС Premium — в тройке лидеров по популярности подписочных сервисов России



Рейтинг «Лидеры корпоративной благотворительности»



Рейтинг директоров по внутри-корпоративным коммуникациям



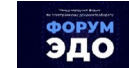
Премия CNews Awards 2023



Рейтинг лучших работодателей России по версии Forbes



Премия REFORM AWARDS



Проект МТС признан лучшим на конкурсе Международного форума ЭДО



МТС вошла в первую группу рейтинга лучших российских работодателей



В топ-10 рейтинга «30 крупнейших компаний-инвесторов России — 2023»



МТС признана компанией года на фестивале нового дизайна «Среда 2023»



Технологическая платформа МТС признана экосистемным решением года



Подтвержден кредитный рейтинг МТС на уровне «AAA.ru»



Премия «Создавая будущее»



Премия «Время инноваций»



Лауреат премии Comnews Awards 2023



Премия Рунета



Национальная банковская премия



Лидер рейтинга лучших мобильных банков 2023 года



Премия RETAIL FINANCE AWARDS 2023



Премия Eventiada Awards 2023



Компания МТС включена в первый рейтинг «50 крупнейших работодателей России»



Ежегодная премия Woman Who Matters



Победы в номинациях «Лучшее деловое событие» и «Лучший проект бренда работодателя»



Рейтинг ИТ-брендов работодателей — 2023



II национальная премия в области развития корпоративного спорта



Благотворительный проект МТС стал победителем конкурса «Чемпионы добрых дел»



Премия «Финансовая элита России»



Победитель номинации российской премии в области интеллектуальной собственности IP Russia Awards (IPRA) 2023

ОТЧЕТ О НЕЗАВИСИМОМ ЗАВЕРЕНИИ



ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА ПО ЗАДАНИЮ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ОГРАНИЧЕННУЮ УВЕРЕННОСТЬ

Публичному акционерному обществу «Мобильные телесистемы»

Мы выполняли задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении прилагаемого Отчета об устойчивом развитии Группы МТС за 2023 год (далее – Отчет), а именно в отношении следующих показателей:

- Спичочная численность
- Энергетика
- Вода
- Отходы
- Разнообразие и равные возможности
- Здоровье и безопасность на рабочем месте
- Обучение и образование
- Прямые выбросы ПГ (область охвата 1)
- Косвенные выбросы ПГ (область охвата 2)

(далее совместно – Выбранная информация).

Ответственность Публичного акционерного общества «Мобильные теле-
системы»

Публичное акционерное общество «Мобильные телесистемы» (далее – ПАО «МТС») отвечает за подготовку Выбранной информации в соответствии с применимыми критериями: требованиями Стандартов отчетности в области устойчивого развития | Глобальной инициативы по отчетности¹ (далее – Стандарты) (для отчета, подготовленного с учетом Стандартов), к форматам раскрытия, как указано в разделе Отчета «Соответствие GR», и к принципам раскрытия информации, а именно:

№ пп	Выбранная информация	Критерии
1.	Списочная численность	Требования к элементам отчетности GRI 2-7 и GRI 401-1 Стандартов
2.	Энергетика	Требования к элементу отчетности GRI 302-1 Стандартов
3.	Вода	Пункт требований 303-3-а к элементу отчетности GRI 303-3 Стандартов
4.	Отходы	Требования к элементу отчетности GRI 306-3 Стандартов; Пункты требований 306-4-б,с, за исключением соответствующих разбивок, к элементу отчетности GRI 306-4 Стандартов; Пункты требований 306-5-б,с, за исключением соответствующих разбивок, к элементу отчетности GRI 306-5 Стандартов
5.	Разнообразие и равные возможности.	Требования к элементу отчетности GRI 405-1 Стандартов

¹ GRI Sustainability Reporting Standards

ПАО «МТС»
Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность

1 M3 4

№ пп	Выбранная информация	Критерии
6.	Здоровье и безопасность на рабочем месте	Пункт требований 403-9-а, подпункты i, ii, iii, в к элементу отчетности GRI 403-9 Стандартов
7.	Обучение и образование	Требования к элементу отчетности GRI 404-1 Стандартов
8.	Прямые выбросы ПГ (область охвата 1)	Пункт требования 305-1-а к элементу отчетности GRI 305-1 Стандартов
9.	Косвенные выбросы ПГ (область охвата 2)	Пункт требования 305-2-а к элементу отчетности GRI 305-2 Стандартов

(далее совместно – Применимые критерии).

Эта ответственность включает в себя разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, применимой к подготовке Выбранной информации, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

Наша независимость и управление качеством

Мы соблюдаем требования независимости и профессиональной этики, установленные Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом профессиональной этики аудиторов, а также Международным кодексом этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости), принятым Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров, которые основаны на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения.

Наша организация применяет Международный стандарт управления качеством 1, который требует от нашей организации разработки, внедрения и обеспечения функционирования системы управления качеством, в том числе подтвержденной политикой или процедурами относительно соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

Наша ответственность

Наша ответственность заключается в том, чтобы на основании выполненных нами процедур и полученных доказательств предоставить вывод по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность относительно соответствия Выбранной информации Применимым критериям.

Мы выполняли наше задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов», а также в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3410 «Задания, обеспечивающие уверенность, в отношении отчетности о выбросах парниковых газов». Согласно этим стандартам, данное задание планировалось и проводилось таким образом, чтобы получить ограниченную уверенность в том, что Выбранная информация не содержит существенных искажений.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с Международным стандартом задания, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренный) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов», предусматривает оценку целесообразности использования в обстоятельствах организации ПАО «МТС» применимых критериев в качестве основы для подготовки Выбранной информации, оценку рисков существенного искажения Выбранной информации вследствие недобросовестных действий или ошибок, выполнение действий, предпринятых в ответ на оцененные риски, как того требуют конкретные обстоятельства, и оценку общего представления Выбранной информации.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3410 «Задания, обеспечивающие уверенность, в отношении отчетности о выбросах парниковых газов», предусматривает оценку целесообразности использования в обстоятельствах ПАО «МТС» Применимых критериев в части информации о

ПАО «МТС»

Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность

2 из 4

выбросах парниковых газов² в качестве основы для подготовки Отчета, оценку рисков существенного искажения Отчета вследствие недобросовестных действий или ошибок, выполнение действий, принятых в ответ на оцененные риски, как того требуют конкретные обстоятельства, и оценку общего представления Отчета.

При выполнении задания мы принимали во внимание, что количественная оценка парниковых газов связана с неопределенностью, неизбежной в силу неполноты научных знаний, используемых для определения коэффициентов расчета выбросов и величин, необходимых для объединения показателей выбросов разных газов.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, предусматривает значительно меньший объем работ, чем задание, обеспечивающее разумную уверенность, в отношении как процедур оценки рисков, включая изучение системы внутреннего контроля, так и процедур, выполняемых в ответ на оцененные риски.

Проведенные нами процедуры основывались на нашем профессиональном суждении и включали направление запросов, инспектирование документов, аналитические процедуры, оценку надлежащего характера методов количественной оценки и политики по составлению отчетности, а также согласование или сверку с соответствующими данными.

Учитывая обстоятельства задания, при выполнении перечисленных выше процедур мы осуществили следующее:

- Проведение интервью и получение документальных подтверждений от представителей менеджмента и сотрудников ПАО «МТС».
- Изучение информации, имеющейся на сайтах компаний, входящих в Группу МТС, касающейся Выбранной информации.
- Изучение опубликованных заявлений третьих лиц, касающихся экологических и социальных аспектов деятельности компаний Группы МТС, с целью проверки обоснованности заявлений, сделанных в Отчете и относящихся к Выбранной информации.
- Изучение действующих процессов сбора, обработки, документирования, верификации, анализа и отбора данных, относящихся к Выбранной информации, и подлежащих включению в Отчет.
- Выборочное изучение документов и данных о результативности систем управления экологическими и социальными воздействиями, существующих в Группе МТС и относящихся к Выбранной информации.
- Оценку соответствия Выбранной информации предоставленным нам документам, в том числе документам внешней и внутренней отчетности.
- Анализ Выбранной информации на соответствие Применимым критериям.

Процедуры проводились исключительно в отношении данных за 2023 год, относящихся к Выбранной информации. Процедуры не проводились в отношении иной информации, содержащейся в Отчете, в том числе, заявлений о соблюдении требований, не относящихся к Применимым критериям.

Процедуры не проводились в отношении заявлений прогностного характера; заявлений, выражающих мнения, убеждения или намерения ПАО «МТС» как головной компании Группы МТС предпринять какие-либо действия, относящиеся к будущему времени; а также в отношении заявлений, в качестве источников которых в Отчете указаны экспертные суждения.

Процедуры проводились в отношении версии Отчета на русском языке, которая:

- содержит информацию, подлежащую публикации;
- является версией Отчета, об использовании Стандартов при подготовке которого Глобальная инициатива по отчетности подлежит уведомлению.

Процедуры, выполняемые в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и меньше по объему, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, значительно ниже, чем тот, который был бы получен при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, мы не выражаем мнения, обеспечивающего разумную уверенность, по соответствию Выбранной информации во всех существенных аспектах Применимым критериям.

² Под применимыми критериями в части информации о выбросах парниковых газов понимаются пункт требования 305-1-а к элементу отчетности GRI 305-1 и пункт требования 305-2-а к элементу отчетности GRI 305-2 Стандартов.

Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что Выбранная информация не подготовлена во всех существенных аспектах в соответствии с Применимыми критериями.

Ограничение в отношении использования

Выбранная информация предназначена исключительно для целей пользователей Отчета и, как следствие, может быть неприменима для какой-либо иной стороны или в каких-либо иных целях. Наше заключение предназначено для ПАО «МТС».

Общество с ограниченной ответственностью
«Финансовые и бухгалтерские консультанты»
Практикующий специалист
Партнер



Владимир Юлианович
Скобаров
(ОПНЗ 21606080523)

на основании доверенности № 79/24 от 03 октября 2024 года

28 октября 2024 года

Российская Федерация, 101000, г. Москва
ул. Мясницкая, д. 44, стр. 2

ГЛОССАРИЙ И СОКРАЩЕНИЯ

2G, 3G, 4G и 5G — стандарты мобильной радиосвязи разных поколений, отличающиеся скоростью передачи данных.

AI (Artificial Intelligence, англ.) — искусственный интеллект.

AR (Augmented Reality, англ.) — дополненная реальность.

Big Data (англ.) — большие данные, значительные массивы данных, создаваемые в крупных информационных системах, которые анализируются с помощью специальных компьютерных технологий и больших вычислительных мощностей.

B2B (Business-to-business, англ.) — бизнес для бизнеса.

B2C (Business-to-consumer, англ.) — бизнес для потребления.

Cashback (англ.) — возврат части расходов на оплату товаров и услуг.

Dashboard (англ.) — информационная панель, которая получает данные из других систем и отображает их в понятном виде.

Data Science — набор дисциплин из разных направлений, отвечающих за анализ данных в цифровой форме и поиск оптимальных решений на их основе. Data Scientist — специалист данного направления.

DDoS-атака (Distributed denial-of-service, англ.) — способ заблокировать работу интернет-сайта путем подачи большого количества запросов, превышающих пропускную способность сети.

DE&I (Diversity, Equity & Inclusion, англ.) — многообразие, равенство и инклюзивность.

ESG комитет — ESG Комитет (Комитет по корпоративному управлению, экологической и социальной ответственности) Совета директоров ПАО «МТС».

EJM (Employee Journey Map, англ.) — путь сотрудника.

eNPS (Employee Net Promoter Score, англ.) — индекс лояльности персонала.

ESG — устойчивое развитие бизнеса, которое строится на принципах ответственного отношения к окружающей среде (E — environment, англ.), социальной ответственности (S — social, англ.) и высокого качества корпоративного управления (G — governance, англ.).

Е-отходы — один из видов отходов, содержащий выброшенные электронные и прочие электрические устройства, а также их части.

GR (Government Relations, англ.) — управление взаимоотношениями между компанией и государством.

GRI (Global Reporting Initiative, англ.) — Глобальная инициатива по отчетности в области устойчивого развития.

GSMA (Global System for Mobile Communications) — объединение производителей и операторов индустрии сотовой связи, занимающихся вопросами развития, поддержки и распространения стандарта GSM.

Hard skills (англ.) — профессиональные качества и способности, знания, умения и навыки, которые позволяют качественно выполнять возложенные на человека задачи.

HR (Human Resources, англ.) — специализированная функция, нацеленная на управление наемным трудом — поиск, наем и адаптацию персонала.

IoT (Internet of Things, англ.) — интернет вещей, сеть передачи данных между физическими объектами, подключенными к интернету и оснащенными встроенными средствами и технологиями для взаимодействия друг с другом или внешней средой.

KION — российская мультимедийная онлайн-платформа, созданная компанией.

LTE — стандарт высокоскоростной передачи данных для мобильных телефонов и других терминалов, работающих с данными.

NB-IoT (Narrow Band Internet of Things, англ.) — стандарт сотовой связи, предназначенный для устройств интернета вещей с низкими объемами обмена данными.

NFC-метки — простейшие устройства, которые способны работать без питания и используются для передачи записанных в них данных на смартфон.

NPS (Net promoter score, англ.) — индекс готовности клиента рекомендовать МТС своим друзьям и знакомым.

Open space (англ.) — формат организации офисных пространств, не подразумевающий разделение пространства кабинетами и перегородками.

PUE (Power Usage Effectiveness, англ.) — показатель, который характеризует эффективность использования энергии.

SaaS (Software as a Service, англ.) — модель предоставления программного обеспечения через интернет.

SASB (Sustainability Accounting Standards Board, англ.) — Совет по стандартам учета в области устойчивого развития.

SIEM (Security information and event management, англ.) — решение для обеспечения безопасности, позволяющее организациям обнаруживать угрозы раньше, чем они нарушат их рабочие процессы.

SOC (Security Operations Center, англ.) — Центр оперативного мониторинга.

Soft skills (англ.) — надпрофессиональные навыки, которые помогают решать жизненные задачи и работать с другими людьми.

SRE (Site Reliability Engineering) — это сфера обеспечения бесперебойной работы высоконагруженных сервисов.

TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, англ.) — целевая группа по раскрытию финансовой информации, связанной с изменением климата.

VR (Virtual Reality, англ.) — виртуальная реальность.

Акселератор — интенсивная образовательная программа для стартапов.

АНО — автономная некоммерческая организация.

БС (Базовая станция) — комплекс радиопередающей аппаратуры.

Буллинг — травля, агрессивное преследование, намеренные негативные действия, направленные на одного и того же человека при условии неравенства сил или власти участников.

БФ — благотворительный фонд.

Вендинг — торговля с помощью автоматизированных систем. Вендомат — аппарат для вендинговой торговли.

Венчурный фонд — фонд, вкладывающий активы в предприятия или проекты на начальном этапе их создания.

Гайд (guide, англ.) — пошаговая инструкция, которая помогает пользователям получить результат.

Дискриминация — это ограничение прав человека или группы людей по определенному признаку.

ДМС — дополнительное медицинское страхование.

ДО — дочерние общества.

ЕГЛ — Единая горячая линия.

ЖКХ — жилищно-коммунальное хозяйство.

ИИ, искусственный интеллект — область информатики, которая занимается разработкой интеллектуальных компьютерных систем, способных имитировать человеческое поведение и выполнять творческие и интеллектуальные функции.

Инклюзивность — включение в общественные процессы социально незащищенных слоев населения, в том числе людей с ограниченными возможностями здоровья и старших возрастных групп.

ИТ — информационные технологии.

Комплаенс (Compliance, англ.) — элемент системы управления/контроля в организации, направленный на предупреждение противоречащих закону действий сотрудников компании и контрагентов, а также внедрение корпоративной бизнес-этики, основанной на соблюдении буквы закона.

Комплаенс-контроль — внутренний контроль за соответствием деятельности законодательству и внутрикорпоративным документам.

Конвергентные продукты — комплексное цифровое решение, объединяющее несколько продуктов или услуг, например спутниковое телевидение и мобильный интернет.

Кофе-пойнт (Coffee point, англ.) — это полностью оснащенная всем необходимым для приготовления кофе зона.

Комитет по аудиту — Комитет по аудиту Совета директоров ПАО «МТС».

Лаундж-зона (lounge zone, англ.) — зона, предназначенная для отдыха и неформального общения как сотрудников, так и деловых партнеров.

Машинное обучение — способ обучать компьютеры без программирования и явных инструкций, используя только шаблоны и логические выводы.

Мерч — это брендированная продукция с символикой компаний, мероприятий или знаменитостей.

Местное сообщество — одно или несколько физических или юридических лиц и их объединения, имеющие интерес в сфере деятельности компании на конкретной территории присутствия.

Моббинг (Mobbing, англ.) — это форма регулярного психологического давления на человека в профессиональном коллективе.

Нативные коммуникации — контент, полезный аудитории (часто — образовательный), но созданный при поддержке конкретной компании.

НРОО — Нижегородская региональная общественная организация.

Облачные технологии — комплекс ИТ-технологий, которые позволяют хранить и обрабатывать информацию на удаленных серверах в сети интернет.

Онбординг (Onboarding, англ.) — действия компании, нацеленные на адаптацию сотрудника на новом рабочем месте.

ООО — общество с ограниченной ответственностью.

ОТ и ПБ — охрана труда и промышленная безопасность.

ПАО — публичное акционерное общество.

ПГ — парниковые газы.

ПК — повышение квалификации.

Ренкинг — список объектов (как правило, организаций), упорядоченный по определенному критерию, параметру или показателю.

Рефарминг — процедура смены используемой радиотехнологии на выделенных оператору связи радиочастотах.

Рефербишмент (Refurbishment, англ.) — передача оборудования на восстановление, модернизацию, обслуживание или незначительный ремонт с целью его дальнейшего использования.

Ретейл (Retail, англ.) — розничная сеть для продажи продукции или услуги конечным потребителям.

СИЗ (средства индивидуальной защиты) — средства, применяемые для предотвращения или уменьшения воздействия на работников вредных и опасных производственных факторов, а также для защиты от загрязнения.

СИМ (средства индивидуальной мобильности) — это транспортные средства, которые имеют одно или несколько колес (роликов) и предназначены для индивидуального передвижения человека посредством использования одного или более двигателя.

СОУТ — специальная оценка условий труда.

СУОТ — система управления охраной труда.

Стартап (Startup, англ.) — недавно запущенный проект, компания или бизнес с короткой операционной историей.

Стейкхолдер (Stakeholder, англ.) — лицо, которое имеет интересы относительно проекта или организации, или влияет на проект или организацию.

Таргетированная реклама — онлайн-реклама, в которой используются методы настройки поиска в соответствии с заданными параметрами интересов и характеристик конкретной целевой аудитории.

ТКО — твердые коммунальные отходы.

Умный дом — автоматизированная система управления инженерными системами дома с помощью электронных и электронно-механических устройств.

Фиксированная телефонная связь — телефонное соединение между пользователями телефонной связи посредством проводных соединений.

Финтех, финансовые технологии (FinTech, англ.) — предоставление финансовых услуг и сервисов с использованием инновационных технологий.

ЦЗН (Центр занятости населения) — государственное учреждение, в котором каждый безработный может получить помощь с поиском подходящей вакансии.

ЦОД — центр обработки данных, комплекс серверного и сетевого оборудования, дисковых хранилищ и технических решений, подключенный к сети передачи данных и предназначенный для автоматизации и бесперебойной работы бизнес-процессов.

ЦУР — Цели в области устойчивого развития — набор из 17 взаимосвязанных целей, разработанных в 2015 году Генеральной Ассамблеей ООН.

Чат-бот — компьютерная программа, которая имитирует диалог с человеком в соответствии с заданным сценарием и позволяет интерактивно общаться с цифровыми устройствами.

Чек-ап (Check up, англ.) — комплексное обследование организма, включающее в себя комплекс анализов и исследований для диагностики заболеваний.

ЭДО — система электронного юридически значимого документооборота между организациями.

Эйджизм (Ageism, англ.) — дискриминация человека на основании его возраста.

Экосистема — сеть компаний, создающаяся вокруг единой платформы, набор продуктов и сервисов для удовлетворения всех типов потребностей пользователей.

СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Управление ESG-деятельностью

- ✓ Бизнес-стратегия Группы МТС CLV 2.0
- ✓ Стратегия ESG
- ✓ Политика «Интегрированное управление рисками»

Ответственность перед обществом

- ✓ Сертификат на соответствие международному стандарту качества ISO 9001:2015
- ✓ Сертификат на соответствие системы менеджмента качества ПАО «МТС» требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015
- ✓ Политика в области качества и управления клиентским опытом
- ✓ Стратегии социальной ответственности ПАО «МТС» на территориях присутствия
- ✓ Политика «Деятельность МТС в области благотворительности»
- ✓ Политика «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности»
- ✓ Регламент процесса «Планирование, инициирование и реализация благотворительных проектов/программ»
- ✓ Регламент процесса «Организация и проведение проектов прямой рекламы и спонсорства»
- ✓ Стратегия Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021-2023 годы
- ✓ Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность»
- ✓ Политика «Система управления охраной труда»
- ✓ Сертификат соответствия OHSAS 18001:2007
- ✓ Сертификат соответствия ИСО 45001:2020 (ISO 45001:2018)
- ✓ Стандарт «Требования к проведению исследований несчастных случаев на производстве»
- ✓ Стандарт «Требования к организации и проведению предварительных и периодических медицинских осмотров»

Экологическая ответственность

- ✓ Политика «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения»
- ✓ Стандарт «Управление отходами производства и потребления»

Ответственное управление

Деловая этика и комплаенс

- ✓ Кодекс делового поведения и этики
- ✓ Политика «Комплаенс-политика ПАО «МТС»
- ✓ Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства»
- ✓ Политика «Управление конфликтом интересов»
- ✓ Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 1
- ✓ Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 2
- ✓ Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 3
- ✓ Антимонопольная политика ПАО «МТС»
- ✓ Правила закупок МТС
- ✓ Кодекс делового поведения контрагента
- ✓ Политика «Подарки и деловое гостеприимство»
- ✓ Памятка по подаркам и деловому гостеприимству
- ✓ Сертификат соответствия ISO 37301:2021
- ✓ Сертификат соответствия ISO 37001:2016
- ✓ Свидетельство о присоединении к Антикоррупционной хартии российского бизнеса
- ✓ Политика «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком»
- ✓ Положение о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС
- ✓ Политика «Управление интеллектуальной собственностью в Группе МТС»

Взаимодействие с акционерами и инвесторами

- ✓ Политика «Взаимодействие с акционерами по вопросам связей с органами власти, развития бизнеса и операционной деятельности»
- ✓ Положение о дивидендной политике ПАО «МТС»
- ✓ Положение об общем собрании акционеров ПАО «МТС»
- ✓ Положение «О предоставлении информации акционерам ПАО «МТС»

Корпоративное управление

- ✓ Устав ПАО «МТС»
- ✓ Положение о Совете директоров ПАО «МТС»
- ✓ Положение о Правлении ПАО «МТС»
- ✓ Положение о президенте ПАО «МТС»
- ✓ Положение о вознаграждении членов Совета директоров ПАО «МТС»
- ✓ Положение о Комитете по аудиту
- ✓ Положение о Комитете по вознаграждениям и назначениям
- ✓ Положение о Комитете по корпоративному управлению, экологической и социальной ответственности
- ✓ Положение о Комитете по стратегии
- ✓ Положение о Ревизионной комиссии ПАО «МТС»
- ✓ Положение об информационной политике ПАО «МТС»
- ✓ Положение о Департаменте корпоративного управления ПАО «МТС»
- ✓ Регламент «Управление налоговыми рисками и активами»
- ✓ Свидетельства о регистрации ПАО «МТС»
- ✓ Положение о системе внутреннего контроля
- ✓ Политика «Внутренний контроль и аудит»
- ✓ Стандарт «Методология развития эффективной системы внутреннего контроля для целей соответствия требованиям закона Sarbanes-Oxley, ст. 302, 404»
- ✓ Стандарт «Методология тестирования и сертификации системы внутреннего контроля в соответствии с требованиями закона Sarbanes-Oxley, ст. 302, 404»

Информационная безопасность и защита персональных данных

- ✓ Функциональная стратегия ПАО «МТС» в области обеспечения комплексной безопасности
- ✓ Политика «Информационная безопасность Группы МТС»
- ✓ Политика «Требования по обеспечению информационной безопасности в ПАО «МТС»
- ✓ Положение о режиме безопасности информации (конфиденциальности) ПАО «МТС»
- ✓ Регламент «Организация делопроизводства с материальными носителями информации, составляющими коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию ПАО «МТС»
- ✓ Типовая форма соглашения о конфиденциальности
- ✓ Стандарт «Требования по обеспечению безопасности объектов»
- ✓ Сертификат соответствия ISO 27001:2022
- ✓ Политика «Обеспечение безопасности персональных данных в ПАО «МТС»
- ✓ Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС»
- ✓ Акт определения уровня защищенности персональных данных, обрабатываемых в информационных системах персональных данных ПАО «МТС»
- ✓ Приказ «О назначении лиц, ответственных за организацию обработки и обеспечение безопасности персональных данных в ПАО «МТС»
- ✓ Сертификат соответствия ISO/IEC 27001:2022

СООТВЕТСТВИЕ GRI

МТС подготовила информацию, указанную в данном Указателе соответствия GRI, за 2023 год, с использованием стандарта GRI, в том числе с применением GRI 1: Foundation 2021.

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
GRI 2: Общие вопросы 2021	2-1 Информация об организации	МТС сегодня	71	В 2023 году Группа осуществляла деятельность на территории Российской Федерации, Республике Беларусь и Армении. Штаб-квартира ПАО «МТС» расположена в Москве (Российская Федерация)
	2-2 Юридические лица, включенные в периметр отчетности устойчивого развития	МТС сегодня	71	
	2-3 Отчетный период, частота выхода отчетности и контактные данные	Об Отчете	74	
		Контакты	163	
	2-4 Пересмотр информации	Об Отчете	74	
	2-5 Внешнее заверение	Независимое заверение отчетности	81	
		Об Отчете	74	
	2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения	МТС сегодня	71	Раздел «Комплаенс и культура бизнес-этики» Годового отчета ПАО «МТС» за 2023 год, с. 164
		Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	67	
	2-7 Сотрудники	Ответственность перед сотрудниками	27	Не раскрыты данные по количеству сотрудников, трудовые договоры которых не гарантируют отработку и оплату определенного числа рабочих часов, с разбивкой по полу и по региону, и отсутствует описание существенных изменений численности работников в течение отчетного периода и между отчетными периодами
		ESG Databook	111	
	2-8 Внештатные сотрудники организации	ESG Databook	112	К внештатным сотрудникам относятся стажеры, сотрудники, находящиеся в декретном отпуске, работники по совместительству
	2-9 Структура и состав органов управления	Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой.	63	Раздел «Система корпоративного управления» Годового отчета ПАО «МТС» за 2023 год, с. 72
		ESG Databook	145	
	2-10 Порядок избрания и утверждения высшего органа управления			Положение о Совете директоров ПАО «МТС», с. 9 п. 28.23 Устава ПАО «МТС
	2-11 Председатель высшего органа управления			Раздел «Органы корпоративного управления» Годового отчета ПАО «МТС» за 2023 год, с. 80

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
GRI 2: Общие вопросы 2021	2-12 Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями организации	Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой	63	Подразделения компании ответственны за сбор отзывов от заинтересованных сторон в рамках взаимодействия с ними. Высший орган управления рассматривает полученные отзывы в рамках рассмотрения результатов работы подразделений за отчетный период
	2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями	Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой	63	
	2-14 Роль высшего органа управления в подготовке и утверждении отчетности по устойчивому развитию	Об Отчете	74	
	2-15 Конфликт интересов			Раздел «Органы корпоративного управления» Годового отчета ПАО «МТС» за 2023 год, с. 121. В случае наличия или возникновения конфликта интересов члены Совета директоров обязаны раскрывать подробную информацию Совету директоров и не участвовать в голосовании
	2-16 Коммуникации по критически важным проблемам	Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой	63	Для сообщения о критических проблемах в компании предусмотрены различные механизмы обратной связи, в том числе единая горячая линия, внутрикорпоративный портал, встречи с руководством. В отчетном году отсутствовали сообщения о критических проблемах
	2-17 Коллективные знания членов высшего органа корпоративного управления			Компания ежегодно предпринимает меры по расширению коллективных знаний, навыков и опыта топ-менеджмента и членов Совета директоров в области устойчивого развития. В рамках отдельных направлений устойчивого развития проводятся мероприятия, например: ✓ в направлении «Ответственное управления бизнесом» для членов Совета директоров, комитетов и топ-менеджмента проводятся комплаенс-тренинги, например тренинги по системе антикоррупционного комплаенса; ✓ в направлении «Ответственность перед сотрудниками» для топ-менеджмента и руководителей проводятся образовательные программы по теме многообразия, равенства, инклюзивности, в том числе в области соблюдения прав человека; ✓ помимо мероприятий в данных направлениях, по другим направлениям проводятся адресные консультации для представителей руководящего состава

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
GRI 2: Общие вопросы 2021	2-18 Оценка эффективности высшего органа управления			Раздел «Органы Корпоративного управления» Годового отчета ПАО «МТС» за 2023 год, с. 88
	2-19 Политика по вознаграждениям			Раздел «Органы Корпоративного управления» Годового отчета ПАО «МТС» за 2023 год, с. 110
	2-20 Процесс определения вознаграждений			Раздел «комплаенс и культура Бизнес-этики» Годового отчета ПАО «МТС» за 2023 год, с. 154 Размер вознаграждения членам Совета директоров определяется согласно Положению о вознаграждениях и компенсациях, выплачиваемых членам Совета директоров ПАО «МТС», которое утверждается на общем собрании акционеров
	2-21 Коэффициент годового общего вознаграждения			Подразделения компании ответственны за сбор отзывов от заинтересованных сторон в рамках взаимодействия с ними. Высшие органы управления рассматривают полученные отзывы в рамках рассмотрения результатов работы подразделений за отчетный период
	2-22 Заявление о стратегии устойчивого развития	Обращение председателя ESG комитета	2	
		Наша ESG-стратегия	4	
	2-23 Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	Наша ESG-стратегия	4	Обязательства компании в части соблюдения прав человека закреплены во внутренних документах компании: Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность», Кодекс делового поведения и этики, Кодекс делового поведения контрагента. Документы распространяются на всех сотрудников и деловых партнеров и доводятся до их сведения. Принцип должной осмотрительности и принцип предосторожности не закреплены в документах
		Соблюдение прав человека, инклюзивность и многообразие	34	
	2-24 Исполнение обязательств, указанных в политиках	Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой	63	
		Наша ESG-стратегия	4	
	2-25 Процессы устранения негативных воздействий	Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой	63	
		Управление ESG-рисками	65	
		Взаимодействие с заинтересованными сторонами	77	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
GRI 2: Общие вопросы 2021	2-26 Механизмы консультаций и сообщения о проблемах	Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой	63	Для взаимодействия с сотрудниками в экосистеме МТС работает единая горячая линия, по которой можно задать вопрос или сообщить о нарушении
	2-27 Соблюдение законодательства и нормативных актов	ESG Databook	124, 125, 142	
	2-28 Членство в ассоциациях	Членство в ассоциациях и объединениях	157	Представители МТС посещали заседание и принимали участие в формировании продукта ESG-альянса, давали рекомендации, предоставляли необходимую информацию
	2-29 Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	77	
	2-30 Коллективные договоры	ESG Databook	117	Для сотрудников, не охваченных коллективными договорами, условия труда не определяются на основе коллективного договора
GRI 3: Существенные темы 2021	3-1 Процесс определения существенных тем	Об Отчете	74	
	3-2 Список существенных тем	Об Отчете	74	
	3-3 Управление существенными темами	Развитие цифровой инфраструктуры	8	
		Развитие цифровой экономики	12	
		Обеспечение доступности цифровых услуг	16	
		Реализация внешних образовательных программ в области ИТ	20	
		Благотворительность	23	
		Цифровое просвещение	25	
		Отсутствие дискриминации по всем признакам и формирование инклюзивной культуры	34	
		Предоставление доступной среды и трудоустройство людей с особыми потребностями, молодежи, людей зрелого возраста	36	
		Предоставление комфортной и безопасной рабочей среды	39	
		Обеспечение социальной поддержки сотрудников	41	
		Развитие квалифицированных специалистов, в том числе в области ИТ	43	
		Мотивационные программы для развития корпоративного волонтерского движения и создание условий для социальной и творческой реализации сотрудников	46	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
GRI 3: Существенные темы 2021		Развитие электронного документооборота (ЭДО)	51	
		Повышение эффективности использования ресурсов	53	
		Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских е-отходов	55	
		Снижение углеродных выбросов и углеродного следа	56	
		Реализация мероприятий по управлению энергоэффективностью	58	
		Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой	63	
		Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	67	
		Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности и осведомленности в информационной безопасности. Кибербезопасность.	69	
GRI 201. Экономическая результативность 2016	201-1 Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость			Консолидированная финансовая отчетность ПАО «МТС» и дочерних предприятий
	201-3 Обязательства организации, связанные с установленными льготами и пенсионными планами			В 2023 году Группа МТС не осуществляла расходов на пенсионное обеспечение
	201-4 Финансовая помощь, полученная от государства	ESG Databook	143	
GRI 203: Непрямые экономические воздействия 2016	203-1 Инвестиции в инфраструктуру и поддерживаемые услуги	Реализация программ по развитию регионов и поддержки сообществ	18	
		ESG Databook	136	
GRI 204. Практика закупок 2016	204-1 Доля закупочных расходов, приходящаяся на местных поставщиков	ESG Databook	144	
GRI 207. Налоги 2019	207-4 Отчетность по странам	ESG Databook	142	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Противодействие коррупции				
GRI 205: Противодействие коррупции 2016	205-1 Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией			МТС оценивает все крупные случаи коррупционных нарушений на предмет наличия рисков для Компании. В 2023 году было оценено 32 123 ¹ операции
	205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	ESG Databook	146	Все сотрудники и деловые партнеры МТС проинформированы о принятых в Компании Политике «Соблюдение антикоррупционного законодательства» и Кодексе делового поведения и этики. В отчетном году было проведено обязательное антикоррупционное обучение контрагентов, а также комплаенс проверка субконтрагентов
	205-3 Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры			В отчетном периоде не было выявлено подтвержденных случаев коррупционных правонарушений
Энергия				
GRI 302: Энергия 2016	302-1 Потребление энергии внутри организации	Реализация мероприятий по управлению энергоэффективностью	58	Компания не потребляет охлаждение и пар, а также не продает тепловые и топливно-энергетические ресурсы.
		ESG Databook	148, 149	
	302-2 Потребление энергии вне организации			Потребление энергии за пределами организации нерелевантно для компании с точки зрения раскрытия по требованиям GRI
	302-3 Энергоемкость	ESG Databook	151	Расчет показателя потребления энергии за пределами организации нерелевантен для компании.
	302-4 Энергосбережение	ESG Databook Забота об окружающей среде Реализация мероприятий по управлению энергоэффективностью	149, 150 48 58	Сокращение энергопотребления рассчитано только по электроэнергии, согласно внутренней методике расчета компании
	302-5 Снижение потребности в энергии на производство продукции и оказание услуг			С учетом характера деятельности компании и предоставляемых сервисов снижение потребности в энергии на производство продукции и оказание услуг нерелевантно

¹ Количество операций (транзакций/проектов/договоров и т. д.), проверенных и оцененных в ходе мониторинга (М&Т) на предмет рисков, связанных с коррупцией (ПАО «МТС» и дочерние общества).

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Вода и стоки				
GRI 303: Вода и стоки 2018	303-1 Обращение с водой как с общим ресурсом	Повышение эффективности использования ресурсов	53	С учетом характера деятельности компании оценка рисков и постановка целей, связанных с использованием водных ресурсов, нерелевантны для компании. Компания не ведет деятельность в регионах с дефицитом водных ресурсов
	303-2 Управление неблагоприятным воздействием сбросов в водоемы	Повышение эффективности использования ресурсов	53	
	303-3 Забор воды	ESG Databook	155	Компания не осуществляет забор воды из открытых и морских источников и производство воды. Раскрытие информации по типам чистоты воды нерелевантно для компании с учетом характера ее деятельности
	303-4 Сброс воды	ESG Databook	156	Компания не осуществляет сброс воды в моря и подземные резервуары. Компания не ведет деятельность в регионах с дефицитом водных ресурсов. Раскрытие информации по типам чистоты воды и информации об опасных веществах в сбросе воды нерелевантно для компании с учетом характера ее деятельности
	303-5 Потребление воды	ESG Databook	156	Компания не осуществляет хранение воды
Выбросы				
GRI 305: Выбросы 2016	305-1 Прямые выбросы парниковых газов (Scope 1)		152	Группа МТС не генерирует выбросы биогенного CO ₂ . Информация по данному показателю раскрывается частично. Выбросы Scope 1 без учета утечек хладагентов - 24 332,16 т CO ₂ -экв.
	305-2 Косвенные выбросы парниковых газов (Scope 2)	ESG Databook	152	Информация по данному показателю раскрывается частично.
	305-3 Прочие непрямые выбросы парниковых газов (Scope 3)	Снижение углеродных выбросов и углеродного следа ESG Databook	152 153	Группа МТС не генерирует выбросы биогенного CO ₂
	305-4 Интенсивность выбросов парниковых газов	Снижение углеродных выбросов и углеродного следа ESG Databook	152	
	305-5 Сокращение выбросов парниковых газов			Группа МТС не раскрывает информацию о сокращенных выбросах

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Отходы				
GRI 306: Отходы 2020	306-1 Образование отходов и существенные воздействия, связанные с отходами	Повышение эффективности использования ресурсов	53	Основные образуемые в компании отходы — твердые коммунальные отходы и отходы проводов
		Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских электронных отходов	55	
	306-2 Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	Повышение эффективности использования ресурсов	53	Операторы, которым компания передает отходы, управляют отходами в соответствии с законодательством Российской Федерации
		Развитие электронного документооборота (ЭДО)	51	
		Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских электронных отходов	55	
	306-3 Образовавшиеся отходы	ESG Databook	153	
	306-4 Отходы, не направленные на утилизацию	ESG Databook	154	Информация по данному показателю раскрывается частично
	306-5 Отходы, направленные на утилизацию	ESG Databook	154	Компания не отправляет отходы на сжигание. Информация по данному показателю раскрывается частично.
	308-1 Новые поставщики, прошедшие проверку с использованием экологических критериев	Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	67	
	308-2 Негативное воздействие на окружающую среду в цепочке поставок и принятые меры	Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	67	
Охрана труда и здоровья сотрудников				
GRI 403. Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018	403-1 Система управления охраной труда и промышленной безопасностью	Предоставление комфортной и безопасной рабочей среды	39	
	403-2 Идентификация опасности, оценка риска и расследование инцидента	ESG Databook	124	Информация по данному разделу не раскрыта, так как отрасль деятельности МТС не обладает критическими рисками в области условий труда
	403-3 Услуги по охране труда			Информация не раскрыта, так как большая часть сотрудников МТС работают в офисах, которые обслуживаются подрядчиками. В разделе «Достойные и безопасные условия труда» приводим информацию о том, как МТС обеспечивает дополнительные комфортные условия в офисах
	403-4 Участие работников, консультации и коммуникация по вопросам охраны труда и техники безопасности	Предоставление комфортной и безопасной рабочей среды	39	
	403-5 Обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности	Предоставление комфортной и безопасной рабочей среды	39	
		ESG Databook	126	
	403-6 Укрепление здоровья работников	Обеспечение социальной поддержки сотрудников	41	
		ESG Databook	126	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
	403-7 Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности на производстве, непосредственно связанных с деловыми отношениями			Информация не раскрывается, так как условия труда не обладают критическими рисками для сотрудников
	403-8 Работники, охваченные системой управления охраной труда и промышленной безопасностью	ESG Databook	124	Раскрыт процент рабочих мест, прошедших оценку (91% рабочих мест прошли СОУТ)
	403-9 Травмы, связанные с работой	ESG Databook	126	Условия труда не обладают критическими рисками для сотрудников, помимо этого сбор статистики травматизма не осуществляется для подрядных организаций Группы. Показатель раскрыт частично.
	403-10 Плохое состояние здоровья, связанное с работой	ESG Databook	129	Информация не раскрывается, так как условия труда не обладают критическими рисками для сотрудников
Благополучие сотрудников и справедливые условия труда				
GRI 401. Занятость 2016	401-1 Набор новых сотрудников и текучесть кадров	ESG Databook	113, 116	
GRI 402. Отношения между работниками и руководством 2016	402-1 Минимальные сроки уведомления об оперативных изменениях			Не менее чем за два месяца до наступления критически важного события
GRI 405. Разнообразие 2016	405-1 Разнообразие органов управления и сотрудников	ESG Databook	118	В категорию руководителей высшего звена входят президент компании и сотрудники прямого подчинения, а также генеральные директора ДО.
	405-2 Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин	ESG Databook	123	
GRI 409. Принудительный труд 2016	409-1 Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску в случае случаев принудительного труда			В компании отсутствуют операции и поставщики, подвергающиеся риску принудительного труда
Обучение и развитие сотрудников				
GRI 404. Подготовка и образование 2016	404-1 Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника	ESG Databook	133	
	404-2 Программы повышения квалификации сотрудников и программы оказания помощи в переходный период	Развитие квалифицированных специалистов, в том числе в области ИТ	43	
		ESG Databook	135	
	404-3 Процент сотрудников, регулярно получающих обзоры эффективности и карьерного роста	ESG Databook	132	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Информационная безопасность и защита персональных данных				
GRI 418. Конфиденциальность данных 2016	418-1 Обоснованные жалобы, касающиеся нарушений конфиденциальности клиентов и потери клиентских данных	ESG Databook	146	В 2023 году обоснованных жалоб не поступало
Социальная поддержка работников				
GRI 401. Занятость 2016	401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам, занятым полный рабочий день, которые не предоставляются временным сотрудникам или сотрудникам, занятым неполный рабочий день	ESG Databook Обеспечение социальной поддержки сотрудников	131 41	
	401-3 Отпуск по уходу за ребенком	ESG Databook	129	
Соблюдение прав человека				
GRI 410. Организация работы службы безопасности 2016	410-1 Сотрудники службы безопасности, обученные политике или процедурам в области прав человека			Данные раскрываются по обучению в целом в разделе «Развитие квалифицированных специалистов, в том числе в области ИТ»
Недопущение дискриминации, программы в поддержку инклюзии				
GRI 406. Недопущение дискриминации 2016	406-1 Случаи дискриминации и принятые меры по исправлению положения			В 2023 году обоснованных случаев дискриминации не было
Ответственный выбор контрагентов, соблюдающих экологические и социальные требования				
GRI 414. Социальная оценка поставщиков и продуктов 2016	414-1 Новые поставщики, прошедшие отбор по социальным критериям			Компания временно не проводит оценку поставщиков
	414-2 Негативное социальное воздействие в цепочке поставок и предпринятые действия			Компания временно не проводит оценку поставщиков
Воздействие мобильной связи на здоровье				
GRI 416. Здоровье и безопасность клиентов 2016	416-1 Оценка воздействия категорий продуктов и услуг на здоровье и безопасность			Проектирование и возведение базовых станций МТС проходит предварительное согласование с Роспотребнадзором. Компания строго соблюдает нормы предельно допустимого уровня электромагнитного излучения в местах нахождения людей, а именно 10 мкВт/см², что является одним из наиболее строгих требований в мире.
	416-2 Случаи несоблюдения требований, касающихся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность			Кроме того, МТС проводит дополнительные тестирования станций мобильной связи для выявления нарушений уровня излучения в соответствии со стандартами и санитарными правилами и нормами (СанПиН)

СООТВЕТСТВИЕ SASB

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Воздействие на окружающую среду				
TC-SI-130a.1	1. Общее количество потребленной энергии	ESG Databook	148	
TC-TL-130a.1	2. Процентная доля электроэнергии, получаемой от энергосетей	ESG Databook	148	
TC-IM-130a.1	3. Процентная доля энергии, полученной из возобновляемых источников	ESG Databook	148	Объем энергии, получаемый из возобновляемых источников, незначителен в общем потреблении энергии организации
TC-IM-130a.2	1. Общее количество забираемой воды	ESG Databook	155	
TC-SI-130a.2	2. Общий объем потребляемой воды, доля потребления в регионах с высоким или чрезвычайно высоким дефицитом воды	ESG Databook	156	Компания использует пресную воду для хозяйственно-бытовых и технических нужд из природных источников, не относящихся к вододефицитным районам
TC-IM-130a.3	Обсуждение интеграции экологических соображений в стратегическое планирование потребностей центров обработки данных	Повышение эффективности использования ресурсов	53	
Конфиденциальность данных				
TC-IM-220a.1	Описание политик и практик, касающихся поведенческой рекламы и конфиденциальности пользователей	Развитие цифровой экономики	12	
TC-TL-220a.1				
TC-SI-220a.1				
TC-IM-220a.2	Количество пользователей/клиентов, информация о которых используется во вторичных целях	Развитие цифровой экономики	12	
TC-TL-220a.2				
TC-SI-220a.2				
TC-IM-220a.3	Общая сумма денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с конфиденциальностью пользователей/клиентов	—		Нет данных
TC-TL-220a.3				
TC-SI-220a.3				
TC-IM-220a.4	1. Количество запросов от правоохранительных органов на предоставление информации о пользователях/клиентах	—		Нет данных
TC-TL-220a.4				
TC-SI-220a.4	2. Количество пользователей, чья информация была запрошена			
	3. Процент раскрытия информации			

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
TC-IM-220a.5 TC-SI-220a.5	Список стран, в которых основные продукты или услуги подлежат государственному мониторингу, блокировке, фильтрации контента или цензуре	–		Нет данных
TC-IM-220a.6	Количество правительственных запросов на удаление контента, процент выполнения запросов	–		Нет данных
Безопасность данных				
TC-IM-230a.1 TC-TL-230a.1 TC-SI-230a.1	1. Количество утечек данных 2. Процент использования личной информации (PII) 3. Количество пострадавших пользователей/клиентов	Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности и осведомленности в сфере информационной безопасности. Кибербезопасность.	69	
TC-IM-230a.2 TC-TL-230a.2 TC-SI-230a.2	Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных, включая использование сторонних стандартов кибербезопасности	Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности и осведомленности в сфере информационной безопасности. Кибербезопасность.	69	
Персонал				
TC-IM-330a.1	Доля сотрудников, являющихся иностранными гражданами	Обеспечение социальной поддержки сотрудников	41	
TC-SI-330a.1	Доля сотрудников: 1) являющихся иностранными гражданами; 2) находящихся в офшорах	Обеспечение социальной поддержки сотрудников	41	
TC-IM-330a.2 TC-SI-330a.2	Вовлеченность сотрудников в процентах	ESG Databook	117	
TC-IM-330a.3 TC-SI-330a.3	Процент представленности обоих полов и расовых/этнических групп: 1) среди руководства; 2) среди технического персонала 3) среди всех остальных сотрудников	ESG Databook	120	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Управление окончанием сроком службы продукта				
TC-TL-440a.1	Материалы, извлеченные в рамках программ возврата, процент извлеченных материалов, которые были: 1) повторно использованы; 2) переработаны и утилизированы; 3) захоронены	Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских e-отходов	55	
Конкурентное поведение				
TC-IM-520a.1	Общая сумма денежных убытков, возникших в результате судебных разбирательств, связанных с регулированием антиконкурентного поведения	—	Нет данных	
TC-TL-520a.1				
TC-SI-520a.1				
TC-TL-520a.2	Средняя фактическая устойчивая скорость загрузки собственного и коммерческого контента: 1) собственного и коммерческого контента и 2) несвязанного контента	—	Нет данных	
Управление системными рисками, связанными с технологическими сбоями				
TC-TL-550a.1	1. Средняя частота прерывания системы 2. средняя продолжительность прерывания для клиента	—	Нет данных	
TC-SI-550a.1	Количество: 1) проблем с производительностью; 2) перебоев в обслуживании; 3) общее время простоя клиентов	—	Нет данных	
TC-TL-550a.2	Обсуждение систем обеспечения бесперебойного обслуживания во время сбоев	Управление ESG-рисками	65	
TC-SI-550a.2	Описание рисков непрерывности бизнеса, связанных с перебоями в работе	Управление ESG-рисками	65	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Метрики активности				
TC-IM-000.A	Показатель активности пользователей, определяемый предприятием	Развитие цифровой инфраструктуры	8	
		Обеспечение доступности цифровых услуг	16	
TC-SI-000.A	1. Количество лицензий или подписок	<u>Лицензии МТС</u>		
	2. Процент облачных технологий			
TC-IM-000.B	1. Возможности обработки данных	Развитие цифровой инфраструктуры	8	
TC-SI-000.B	2. Доля аутсорсинга			
TC-IM-000.C	1. Объем хранилища данных	Развитие цифровой инфраструктуры	8	
TC-SI-000.C	2. Доля аутсорсинга			
TC-TL-000.A	Количество абонентов беспроводной связи	ESG Databook	137	
TC-TL-000.B	Количество абонентов проводной связи	ESG Databook	137	
TC-TL-000.C	Количество абонентов широкополосного доступа	ESG Databook	137	
TC-TL-000.D	Сетевой трафик	ESG Databook	137	

СООТВЕТСТВИЕ GSMA



Тема	Основные показатели	Код KPI	2023	2022	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Экологические KPI							
Выбросы	Научно обоснованные цели	GSMAENV-01					
	1.1a. Раскрыть, установила ли компания или обязалась ли установить кратко-срочные научно обоснованные цели: [Да/Нет]		Нет				
	1.1b. Сообщите, установила ли компания корпоративную цель по достижению нулевых выбросов (охватывающую Score 1, 2 и 3): [Да/Нет]		Дорожная карта в процессе разработки				
	ii Статус цели утверждена/валидирована						
	Выбросы парниковых газов Охваты 1, 2 и 3	GSMAENV-02					
	1.2a. Выбросы парниковых газов Охват 1 и 2						
	i. Scope 1 (т CO ₂ -экв.)		46 566,16	44 345,34	ESG Databook	152	
	ii. Scope 2, региональный (т CO ₂ -экв.)		805 607,01	666 281,95	ESG Databook	152	
	iv. Процентное изменение совокупных выбросов Score 1 + 2 с момента последнего отчетного периода (укажите, рассчитывались выбросы Score 2 по рыночному или региональному методу)		20%	6%			Score 2 рассчитывался по региональному методу
	v. Совокупный объем выбросов Score 1 + 2 на единицу общего дохода (т CO ₂ -экв. в пересчете на валюту) (укажите, рассчитывались выбросы Score 2 по рыночному или региональному методу).		1,41	1,31			Score 2 рассчитывался по региональному методу
	1.2b. Выбросы парниковых газов Score 3						
	i. Общий объем выбросов Score 3 (т CO ₂ -экв.)		621 258,01	828 141,69	ESG Databook	152	

Тема	Основные показатели	Код KPI	2023	2022	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Энергия	Потребление энергии	GSMAENV-03					
	1.3.a Общее потребление энергии						
	i. Общее потребление энергии (МВт•ч)		2 193 675,6	2 250 428, 4	ESG Databook	148	
	ii. Приобретенная электроэнергия, всего (МВт•ч)		2 189 782, 5	2 247 150,3	ESG Databook	148	
	iii. Приобретенная электроэнергия из возобновляемых источников (МВт•ч)		Нерелевантно	Нерелевантно			
	v. Общий расход дизельного топлива в генераторах (л)		1 711 061	1 375 694	ESG Databook	149	
	1.3b. Потребление энергии сетью (МВт•ч)						
	i. Общее потребление энергии сетью, включая основные, фиксированные и мобильные сети (МВт•ч)		1 751 608 251	1 696 366 784			
	ii. Потребление энергии мобильными сетями (МВт•ч)		1 534 370,93	1 498 965,70			
	iii. Общее потребление энергии сетью на единицу данных (МВт•ч/ПБ)		159,35	174,01			
	iii. Общее потребление энергии сетью на подписку (кВт•ч на одну подписку)		18,94	17,03			
	iv. Процентное изменение энерго-емкости сети (МВт•ч/ПБ или кВт•ч на одну подписку) с момента последнего отчетного периода		−8%	−11%			

Тема	Основные показатели	Код KPI	2023	2022	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Экономика замкнутого цикла	1.4a. Цикличность сетевого оборудования	GSMAENV-04	МТС находится в процессе разработки комплексной системы обращения с электронными отходами, не все показатели рассчитываются на данный момент				
	i. Доля сетевого оборудования, выведенного из эксплуатации в отчетном периоде, которое было отремонтировано, повторно использовано или продано другой компании (%)						
	ii. Доля сетевого оборудования, установленного в отчетном периоде, которое было повторно использовано или отремонтировано, в общем объеме сетевого оборудования, установленного в отчетном периоде (%)						
	1.4b. Универсальность мобильных устройств						
	i. Доля бывших в употреблении мобильных устройств, собранных в рамках схем возврата операторами в отчетном периоде, в процентах от новых мобильных устройств, переданных непосредственно клиентам в отчетном периоде (%)						

Тема	Основные показатели	Код KPI	2023	2022	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
	ii. Доля бывших в употреблении мобильных устройств, собранных в отчетном периоде в рамках схем возврата операторами, которые были отремонтированы, повторно использованы или переработаны, то есть вывезены со свалок или для сжигания (%)						
	iii. Доля обновленных, отремонтированных или бывших в употреблении мобильных устройств, переданных клиентам для повторного использования в отчетном периоде, в общем объеме всех мобильных устройств распределено непосредственно среди клиентов в отчетном периоде (%)						
	1.4с. Круговое оснащение помещений заказчика (CPE)						
	i. Использованный CPE, собранный с помощью схем возврата операторами в отчетном периоде, в процентах от CPE, распределенного среди клиентов в отчетном периоде (%)						
	ii. Процент использованного CPE, собранного с помощью схем возврата операторами в отчетном периоде, которые были отремонтированы, повторно использованы или переработаны, т.е. вывезены со свалок или для сжигания (%)		73,05%	83,51%	Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских e-отходов	55	
	iii. Процент обновленных, отремонтированных или бывших в употреблении CPE, выданных клиентам в отчетном периоде, от общего количества CPE, выданных клиентам в отчетном периоде (%)		32,47%	18,79%	Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских e-отходов	55	

Тема	Основные показатели	Код KPI	2023	2022	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий	
Электронные отходы	1.5а. Электронные отходы	GSMAENV-05						
	i. Общее количество произведенных электронных отходов (т)		34	23	Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских е-отходов	55		
	ii. Процентная доля электронных отходов, повторно используемых или переработанных, по весу (%)		68%	80%	Продление службы собственного и клиентского оборудования, сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских е-отходов	55		
Цифровая инклюзия KPI								
Покрытие сети	Население, охваченное сетью мобильной связи	GSMAINC-01						
	2.1. Процент населения, охваченного сетью мобильной связи оператора в разбивке по: 3G, 4G, 5G		Россия:	Россия:	Развитие цифровой инфраструктуры	8		
			2G — 97%;	2G — 96,3%;		ESG Databook	137	
			3G — 87%;	3G — 86,5%;				
			4G — 85%.	4G — 83,8%.				
			Беларусь:	Беларусь:				
			2G — 99,91%;	2G — 99,9%;				
			3G — 99,88%;	3G — 99,9%;				
			4G — 98,42%	4G — 95,7%.				
				Армения:				
				2G — 99,3%;				
	3G — 99,8%;							
	4G — 99,3%							

Тема	Основные показатели	Код KPI	2023	2022	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Доступность	Доступность устройств и подписки	GSMAINC-02					
	2.2a. Розничная цена самого доступного смартфона		1 927 рублей, Россия	1 490 рублей, Россия	–		
	2.2b. Розничная цена 1 ГБ данных		150 рублей, Россия	150 рублей, Россия	–		
Цифровые навыки	Программы обучения цифровым навыкам	GSMAINC-03					
	2.3. Количество людей (за исключением сотрудников), прошедших базовую, промежуточную или продвинутую программу обучения цифровым навыкам (согласно определению МСЭ), поделенное на общее число подписчиков		0,78	0,81			
Цифровая целостность KPI							
Защита данных	Инциденты с данными клиентов	GSMMAINT-01					
	3.1a. Количество утечек данных на миллион подписчиков		Значительных инцидентов не возникало	Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности и осведомленности в информационной безопасности. Кибербезопасность.	69		
	3.1b. Процент утечек данных, связанных с личными данными				69		
	3.1c. Количество затронутых клиентов на миллион подписчиков				69		
	3.1d. Количество нормативных актов в связи с нарушениями защиты данных (например, жалобы, связанные с маркетингом, утечка данных), на миллион подписчиков						
Цифровые права	Политика в области цифровых прав	GSMMAINT-02					
	3.2. Существует ли политика, конкретно охватывающая защиту и прозрачность цифровых прав, неприкосновенность частной жизни, свободу выражения мнений, распоряжения правительства о закрытии или ограничении доступа и (или) запросы правительства о предоставлении данных? [Да/Нет]		Да	Да	Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности и осведомленности в информационной безопасности. Кибербезопасность.	69	

Тема	Основные показатели	Код KPI	2023	2022	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
Безопасность в Интернете	Меры онлайн-безопасности	GSMAINT-03					
	3.3. Существуют ли у вас средства контроля или программы для повышения онлайн-безопасности детей и других уязвимых групп населения? [Да/Нет]		Да. МТС в своих социальных программах и документах, которые, кроме других тем, покрывают темы обеспечения онлайн-безопасности, принимает во внимание интересы следующих уязвимых групп: ✓ дети и подростки; ✓ старшее поколение; ✓ люди с ОВЗ; ✓ воспитанники детских домов; ✓ люди, проживающие в домах престарелых; ✓ люди, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Все эти группы включают в себя особый фокус на группе женщин и девочек	Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности и осведомленности в информационной безопасности. Кибербезопасность.	69		
Цепочка поставок KPI							
Устойчивая цепочка поставок	Политика в области устойчивых закупок	GSMASUP-01					
	4.1a. Существует ли у вас политика в области устойчивых закупок? [Да/Нет]		Да	Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	67		

Тема	Основные показатели	Код KPI	2023	2022	Раздел в Отчете	Страница Отчета	Комментарий
	4.1b. Если да, то сколько из перечисленных ниже элементов она охватывает? а. Организационное управление б. Права человека в. Трудовая практика г. Окружающая среда д. Честные методы ведения бизнеса е. Проблемы потребителей ж. Вовлечение сообщества и развитие		5 элементов: б. Права человека в. Трудовые практики г. Окружающая среда д. Добросовестная операционная практика ж. Развитие и вовлечение местных сообществ		Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	67	
	Оценка поставщиков	GSMASUP-02					
	4.2a. Процент поставщиков, прошедших проверку на соответствие политике устойчивых закупок с использованием разработанной компанией и документированной процедуры оценки, в течение предыдущих двух лет		Все поставщики компании в обязательном порядке заполняют анкету с информацией о себе и подписывают ознакомление с Политикой «Соблюдение антикоррупционного законодательства», Кодексом делового поведения и этики ПАО «МТС», Кодексом делового поведения контрагента ПАО «МТС»		Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	67	
	4.2b. Процент поставщиков, прошедших оценку на соответствие политике устойчивых закупок с помощью посещений объектов, в течение предыдущих двух лет		В 2023 году аудиты не проводились	Девять аудитов IAC	Интеграция ESG-критериев в процесс закупок и мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	67	

Соответствие приказу Минэкономразвития России №764 от 1 ноября 2023 года

Показатель	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Выручка	ESG Databook	140	Годовая консолидированная финансовая отчетность ПАО «МТС» и дочерних компаний по состоянию на 31 декабря 2023 года
Сумма уплаченных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), всего, в том числе: ✓ налогов и сборов ✓ страховых взносов ✓ иных обязательных платежей	ESG Databook	142, 143	Годовая консолидированная финансовая отчетность ПАО «МТС» и дочерних компаний по состоянию на 31 декабря 2023 года
Доля закупок российских товаров, работ, услуг в общем объеме закупок това- ров, работ, услуг	ESG Databook	144	
Доля закупок товаров, работ, услуг у субъектов малого и среднего предприни- мательства в общем объеме закупок у российских организаций	ESG Databook	144	
Объем использованной воды из всех источников водоснабжения	ESG Databook	155	
Объем оборотного и повторнопоследовательного водоснабжения	ESG Databook	155	
Объем сброса загрязненных сточных вод, всего, в том числе без очистки	ESG Databook	155	
Эффективность водопользования («удельное водопотребление»)			0,59 м³/млн руб. Показатель рассчитывается в расчете на выручку
Образовано отходов I-V классов опасности, всего, в том числе: I класса II класса III класса IV класса V класса	ESG Databook	153	

Показатель	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Обращение с отходами I-V классов опасности всего, в том числе по категориям: ✓ утилизировано отходов ✓ обезврежено отходов ✓ захоронено отходов ✓ использовано повторно отходов ✓ переработано отходов ✓ сокращение образования отходов	ESG Databook	154	
Масса выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух от стационарных источников			Компания не осуществляет выбросов загрязняющих веществ
Выбросы парниковых газов	ESG Databook	153	
Расходы на реализацию мероприятий, связанных с охраной окружающей среды, всего, в том числе: ✓ охраной атмосферного воздуха ✓ и предотвращением изменений климата ✓ сбором и очисткой сточных вод ✓ обращением отходов ✓ сохранением биоразнообразия и охраной ✓ природных территорий	ESG Databook	147	
Энергоэффективность: энергопотребление в расчете на единицу чистой добавленной стоимости			14,3 ГДж/млн руб. Показатель рассчитывается в расчете на выручку
Расходы на оплату труда, всего	ESG Databook	129	
Среднесписочная численность работников, всего, в том числе численность инвалидов	ESG Databook	111, 121	
Средняя заработная плата, всего, в том числе: ✓ по группам занятий ✓ по полу ✓ по возрастным группам	ESG Databook	123	
Расходы на мероприятия по охране труда, всего, в том числе в среднем на одного работника	ESG Databook	126	
Расходы на организацию и проведение социальных, физкультурно-оздоровительных, медицинских мероприятий для работников и членов их семей	ESG Databook	132	
Численность пострадавших при несчастных случаях на производстве с утратой трудоспособности на один рабочий день и более и со смертельным исходом, в том числе со смертельным исходом	ESG Databook	127	

Показатель	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Расходы на обучение работников, всего, в том числе в среднем на одного работника	ESG Databook	136	
Среднее количество часов обучения в год на одного работника по группам занятий	ESG Databook	133	
Доля работников, охваченных коллективным договором, в среднесписочной численности работников	ESG Databook	117	
Коэффициент текучести кадров	ESG Databook	116	
Расходы на участие в поддержке социальных программ, не направленных на работников и членов их семей, всего, в том числе: ✓ благотворительных; ✓ в жилищной сфере; ✓ в сфере здравоохранения; ✓ в сфере образования; ✓ по поддержке граждан, нуждающихся в социальной помощи	ESG Databook	132	
Наличие политики по устойчивому развитию и (или) иных стратегических документов в этой сфере	Наша стратегия	4	
Количество заседаний совета директоров и коэффициент их посещаемости			Годовой отчет ПАО «МТС» за 2023 год, с. 85
Количество членов совета директоров, всего, в том числе по возрастным группам			Годовой отчет ПАО «МТС» за 2023 год, с. 79
Количество заседаний аудиторского комитета (комитета по аудиту) и коэффициент их посещаемости			Годовой отчет ПАО «МТС» за 2023 год, с. 91, 93
Участие в индексах и рейтингах устойчивого развития (ESG)			Годовой отчет ПАО «МТС» за 2023 год, с. 25
Количество зафиксированных случаев нарушений прав коренных малочисленных народов Российской Федерации			В отчетном периоде не зафиксировано случаев нарушений прав коренных малочисленных народов Российской Федерации
Количество случаев привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений			В отчетном периоде отсутствовали случаи привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений
Доля женщин-руководителей в общей численности руководителей, всего, в том числе в совете директоров (наблюдательном совете)	ESG Databook	146	

ESG DATABOOK

Ответственность перед сотрудниками

Часть информации представлена в пределах границ автоматизированной системы HR Dashboard, которая включает в себя неполный периметр Группы МТС. Если показатель раскрыт в рамках HR Dashboard на это будет указывать сноска возле показателя.

Среднесписочная численность сотрудников Группы МТС, человек

Показатель	2021	2022	2023
Среднесписочная численность сотрудников Группы МТС	58 804	59 910	58 426

GRI 2-7

Структура персонала Группы МТС в разбивке по типу договора о найме и занятости и полу¹, человек

Показатель	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Численность сотрудников, трудоустроенных по бессрочному договору			
В разбивке по полу	54 231	57 773	57 699
✓ Мужчины	29 549	31 805	31 833
✓ Женщины	24 682	25 968	25 866
В разбивке по региону	54 231	57 773	57 699
✓ Москва	17 737	20 797	20 856
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	34 925	35 894	36 781
✓ Зарубежные страны	1 569	1 082	62 ²
Численность сотрудников, трудоустроенных по срочному договору			
В разбивке по полу	3 232	2 999	1 685 ³
✓ Мужчины	1 493	1 462	749
✓ Женщины	1 739	1 537	936
В разбивке по региону	3 232	2 999	1 685
✓ Москва	1 057	1 080	526
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	2 081	1 863	1 159
✓ Зарубежные страны	94	56	0 ⁴

¹ Данные о фактической численности сотрудников являются данными об экономически активной численности сотрудников на конец отчетного периода и не включают данные о внештатных сотрудниках (стажерах, сотрудниках, находящихся в декретном отпуске, работниках по совместительству). Данные за 2021–2022 год пересчитаны, в связи с изменением методики расчета.

² Данные представлены без учета данных по МТС в Республике Армения.

³ Численность сотрудников, трудоустроенных по срочному договору, снизилась в связи с уменьшением количества срочных договоров в МТС Телеком и МТС Ритейл.

⁴ Данные представлены без учета данных по МТС в Республике Армения.

Показатель	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Численность сотрудников, трудоустроенных на полную занятость			
В разбивке по полу	57 008	60 351	56 905
✓ Мужчины	30 853	33 045	31 278
✓ Женщины	26 155	27 306	25 627
В разбивке по региону	57 008	60 351	56 905
✓ Москва	18 645	21 725	20 253
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	36 713	37 496	36 591
✓ Зарубежные страны	1 650	1 130	61 ¹
Численность сотрудников, трудоустроенных на частичную занятость			
В разбивке по полу	455	421	2 479 ²
✓ Мужчины	189	222	1 304
✓ Женщины	266	199	1 175
В разбивке по региону	455	421	2 479
✓ Москва	149	152	1 130
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	293	262	1 348
✓ Зарубежные страны	13	8	1 ³

GRI 2-8

Численность внештатных сотрудников Группы МТС, человек

Показатель	2021	2022	2023
Всего	5 563	3 842	1 761 ⁴

¹ Данные представлены без учета данных по МТС в Республике Армения.

² Численность сотрудников, трудоустроенных на частичную занятость, увеличилась в связи с ростом количества частично занятых в МТС Финтех, ЧОО ГОС, Экси-банке.

³ Данные представлены без учета данных по МТС в Республике Армения.

⁴ Численность внештатных сотрудников снизилась в связи с уменьшением численности сотрудников, работающих на условиях ГПХ в ПАО «МТС».

GRI 401-1

Количество новых сотрудников Группы МТС по категориям, человек

Показатель	2021	2022	2023
Всего / В разбивке по полу	30 342	28 413	26 821
✓ Мужчины	16 048	15 308	13 456
✓ Женщины	14 294	13 105	13 365
Всего / В разбивке по возрасту	30 342	28 413	26 821
✓ До 30 лет	20 007	19 380	17 754
✓ 30–50 лет	9 912	8 601	8 533
✓ Старше 50 лет	423	432	534
Всего / В разбивке по категориям персонала	30 342	28 413	26 821
✓ Руководители высшего звена	17	25	35
✓ Руководители среднего звена	262	211	312
✓ Руководители младшего звена	1 193	1 638	1 693
✓ Специалисты	28 870	26 539	24 781
✓ Из них молодые специалисты ¹	132	557	3 896 ²
Люди с инвалидностью	108	124	105
✓ Мужчины	78	86	68
✓ Женщины	30	38	37
✓ До 30 лет	42	54	45
✓ 30–50 лет	56	56	53
✓ Старше 50 лет	10	14	7
В разбивке по региону	30 342	28 413	26 821
✓ Москва	6 315	5 108	6 942
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	24 027	23 305	19 879

¹ Данные по проценту новых сотрудников среди молодых специалистов раскрыты согласно периметру автоматизированной системы HR Dashboard.

² Численность молодых специалистов увеличилась в связи с наймом большого количества молодых специалистов в МТС Ритейл и ПАО «МТС».

Показатель	2021	2022	2023
✓ Зарубежные страны	–	–	–

GRI 401-1

Процент новых сотрудников Группы МТС по категориям от общей численности¹, %

Показатель	2021	2022	2023
Нанятых, всего	53	47	45
В разбивке по полу:			
✓ Мужчины	28	25	23
✓ Женщины	25	22	23
В разбивке по возрасту			
✓ До 30 лет	35	32	30
✓ 30–50 лет	17	14	14
✓ Старше 50 лет	1	1	1
В разбивке по категориям			
✓ Руководители высшего звена	0,03	0,04	0,06
✓ Руководители среднего звена	0,5	0,4	0,5
✓ Руководители младшего звена	2	3	3
✓ Специалисты	50	44	42
✓ Из них молодые специалисты	0,2	1	7
Люди с инвалидностью			
✓ Мужчины	0,1	0,1	0,1
✓ Женщины	0,1	0,1	0,1
✓ До 30 лет	0,1	0,1	0,1
✓ 30–50 лет	0,1	0,1	0,1

¹ Расчет производится путем деления количества новых сотрудников в разбивках по категориям на общую фактическую численность сотрудников на конец года.

Показатель	2021	2022	2023
✓ Старше 50 лет	0,02	0,02	0,01
В разбивке по региону			
✓ Москва	11	8	12
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	42	38	33
✓ Зарубежные страны	–	–	–

GRI 401-1

Количество выбывших сотрудников Группы МТС по категориям, человек

Показатель	2021	2022	2023
В разбивке по полу	31 354	29 976	28 488
✓ Мужчины	15 607	15 077	13 889
✓ Женщины	15 747	14 899	14 599
В разбивке по возрасту	31 354	29 976	28 488
✓ До 30 лет	20 860	18 638	15 826
✓ 30–50 лет	10 124	10 500	11 700
✓ Старше 50 лет	371	838	962
В разбивке по категориям персонала	31 354	29 976	28 488
✓ Руководители высшего звена	40	34	22
✓ Руководители среднего звена	221	137	176
✓ Руководители младшего звена	2 899	1 543	2 334
✓ Специалисты	28 194	28 262	25 956
✓ Из них молодые специалисты	–		
Люди с инвалидностью	48	40	32
✓ Мужчины	31	23	20
✓ Женщины	17	17	12

Показатель	2021	2022	2023
✓ До 30 лет	15	15	5
✓ 30–50 лет	25	13	17
✓ Старше 50 лет	8	12	10
В разбивке по региону	31 354	29 976	28 488
✓ Москва	5 970	5 373	7 474
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	25 210	24 409	21 009
✓ Зарубежные страны	174	194	5

GRI 401-1

Текущность кадров по Группе МТС¹, %

Показатель	2021	2022	2023
Общая текущность	55²	49³	48⁴
В разбивке по полу:			
✓ Мужчины	50	45	43
✓ Женщины	60	54	54
В разбивке по возрасту			
✓ До 30 лет	170	151	91
✓ 30–50 лет	32	38	33
✓ Старше 50 лет	6	15	15
В разбивке по региону			
✓ Москва	32	25	35
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	68	65	55
✓ Зарубежные страны	10	17	8⁵

¹ Расчет производится путем деления количества уволенных сотрудников в разбивках по категориям на фактическую численность сотрудников соответствующей категории на конец года.

² 23 — без учета сотрудников салонов связи и центров клиентского сервиса: эти сегменты имеют характерную для своего рода деятельности высокую текучесть, что может исказить консолидированные данные.

³ 17,8 — без учета сотрудников салонов связи и центров клиентского сервиса: эти сегменты имеют характерную для своего рода деятельности высокую текучесть, что может исказить консолидированные данные.

⁴ 21,7 — без учета сотрудников салонов связи и центров клиентского сервиса: эти сегменты имеют характерную для своего рода деятельности высокую текучесть, что может исказить консолидированные данные.

⁵ Данные представлены без учета данных по МТС в Республике Армения.

ТС-ИМ-330а.2, ТС-SI-330а.2

Удовлетворенность, вовлеченность и лояльность персонала по Группе МТС¹, %

Показатель	2021	2022	2023
Уровень удовлетворенности персонала	88,7	88,9	88,9
Уровень вовлеченности персонала	92	91,5	91,65
Уровень лояльности персонала	78,2	84,5	84,6

GRI 2-30

Количество сотрудников, охваченных коллективными договорами в Группе МТС, человек

Показатель	2021	2022	2023
Всего	8 136	7 810	7 120

GRI 2-7

Фактическая численность сотрудников Группы МТС в разбивке по полу, возрасту и региону², человек

Показатель	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Фактическая численность сотрудников Группы МТС на дату	57 463	60 772	59 384
В разбивке по полу			
✓ Мужчины	31 229	33 267	32 582
✓ Женщины	26 234	27 505	26 802

¹ Данные, представленные в таблице, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя.

² Данные о фактической численности сотрудников являются данными об экономически активной численности сотрудников на конец отчетного периода и не включают данные о внештатных сотрудниках (стажерах, сотрудниках, находящихся в декретном отпуске, работниках по совместительству).

Показатель	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
В разбивке по возрасту ¹			
✓ До 30 лет	19 537	19 457	18 018
✓ 30–50 лет	33 018	35 185	34 218
✓ Старше 50 лет	4 908	6 130	7 145
В разбивке по региону			
✓ Москва	21 877	18 174	21 382
✓ Регионы Российской Федерации, включая Московскую область	37 757	39 053	37 940
✓ Зарубежные страны	1 138	3 367	62 ²

GRI 405-1

Структура персонала Группы МТС в разбивке по категории персонала, полу и возрасту³, человек

Показатель	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Руководители высшего звена			
В разбивке по полу	54	61	111
✓ Мужчины	42	46	83
✓ Женщины	12	15	28
В разбивке по возрасту	27	28	111
✓ До 30 лет	0	0	0
✓ 30–50 лет	14	17	90
✓ Старше 50 лет	13	11	21
Руководители среднего звена			
В разбивке по полу	1 484	1 792	2 016

¹ Данные о фактической численности в разбивке по возрасту раскрыты согласно периметру автоматизированной системы HR Dashboard.

² Данные представлены без учета данных по МТС в Республике Армения.

³ Данные о структуре персонала раскрыты согласно периметру автоматизированной системы HR Dashboard.

Показатель	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
✓ Мужчины	921	1 250	1 345
✓ Женщины	563	542	671
В разбивке по возрасту	876	846	2 016
✓ До 30 лет	3	8	35
✓ 30–50 лет	667	647	1 601
✓ Старше 50 лет	206	191	380
Руководители младшего звена			
В разбивке по полу	6 701	6 824	6 922
✓ Мужчины	3 538	3 573	3 792
✓ Женщины	3 163	3 251	3 129
В разбивке по возрасту	6 050	5 705	6 922
✓ До 30 лет	1 297	1 479	1 854
✓ 30–50 лет	4 197	3 709	4 398
✓ Старше 50 лет	556	517	670
Специалисты			
В разбивке по полу	49 013	52 216	50 333
✓ Мужчины	26 155	28 380	27 297
✓ Женщины	22 858	23 836	23 035
В разбивке по возрасту	43 484	38 893	50 333
✓ До 30 лет	10 961	10 822	16 129
✓ 30–50 лет	27 022	23 211	28 129
✓ Старше 50 лет	5 501	4 860	6 074

ТС-ИМ-330а.3, ТС-SI-330а.3, GRI 405-1

Структура персонала Группы МТС в разбивке по категории персонала, полу и возрасту¹, %

	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Руководители высшего звена	0,09	0,10	0,19
В разбивке по полу			
✓ Мужчины	0,07	0,08	0,14
✓ Женщины	0,02	0,02	0,05
В разбивке по возрасту			
✓ До 30 лет	0	0	0
✓ 30–50 лет	0,02	0,03	0,15
✓ Старше 50 лет	0,02	0,02	0,04
Руководители среднего звена	2,6	2,9	3,4
В разбивке по полу			
✓ Мужчины	1,6	2,1	2,3
✓ Женщины	1,0	0,9	1,1
В разбивке по возрасту			
✓ До 30 лет	0,01	0,01	0,06
✓ 30–50 лет	1,2	1,1	2,7
✓ Старше 50 лет	0,4	0,3	0,64
Руководители младшего звена	11,7	11,2	11,7
В разбивке по полу			
✓ Мужчины	6,2	5,9	6,4
✓ Женщины	5,5	5,4	5,3
В разбивке по возрасту			
✓ До 30 лет	2,3	2,4	3,1
✓ 30–50 лет	7,3	6,1	7,4

¹ Данные о фактической численности в разбивке по возрасту раскрыты согласно периметру автоматизированной системы HR Dashboard. Данные, представленные в таблице, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя.

	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
✓ Старше 50 лет	1,0	0,9	1,1
Специалисты	85,3	85,9	84,8
В разбивке по полу			
✓ Мужчины	45,5	46,7	46,0
✓ Женщины	39,8	39,2	38,8
В разбивке по возрасту			
✓ До 30 лет	19,1	17,8	27,2
✓ 30–50 лет	47,0	38,2	47,4
✓ Старше 50 лет	9,6	8,0	10,2

GRI 405-1

Количество сотрудников с инвалидностью по Группе МТС¹, человек

Показатель	2021	2022	2023
В разбивке по полу	281	285	371
✓ Мужчины	125	138	196
✓ Женщины	156	147	175
В разбивке по возрасту	281	285	371
✓ До 30 лет	15	27	53
✓ 30–50 лет	192	194	245
✓ Старше 50 лет	74	64	73
В разбивке по категориям персонала	281	285	371
✓ Руководители высшего звена	0	0	0
✓ Руководители среднего звена	1	1	3
✓ Руководители младшего звена	20	15	27

¹ Данные о количестве сотрудников с инвалидностью раскрыты согласно периметру автоматизированной системы HR Dashboard.

Показатель	2021	2022	2023
✓ Специалисты	260	269	341

GRI 405-1

Доля сотрудников с инвалидностью по Группе МТС¹, %

Показатель	2021	2022	2023
В разбивке по полу	0,49	0,47	0,62
✓ Мужчины	0,22	0,23	0,33
✓ Женщины	0,27	0,24	0,29
В разбивке по возрасту	0,49	0,47	0,62
✓ До 30 лет	0,03	0,04	0,09
✓ 30–50 лет	0,33	0,32	0,41
✓ Старше 50 лет	0,13	0,11	0,12
В разбивке по категориям персонала	0,49	0,47	0,62
✓ Руководители высшего звена	0,00	0,00	0,00
✓ Руководители среднего звена	0,00	0,00	0,01
✓ Руководители младшего звена	0,03	0,02	0,05
✓ Специалисты	0,45	0,44	0,57

¹ Данные о проценте сотрудников с инвалидностью раскрыты согласно периметру автоматизированной системы HR Dashboard.

Размер среднемесячной заработной платы по Группе МТС¹, руб.

Показатель	2021	2022	2023
Руководители среднего звена, в том числе			
✓ Мужчины	378 551,08	414 687,85	460 791,16
✓ Женщины	393 162,01	408 732,02	460 633,72
Соотношение заработной платы мужчин к заработной плате женщин	0,96	1,01	1,00
Руководители младшего звена, в том числе			
✓ Мужчины	99 439,12	90 522,18	112 467,87²
✓ Женщины	57 572,29	59 232,39	69 678,78
Соотношение заработной платы мужчин к заработной плате женщин	1,73	1,53	1,61
Специалисты, в том числе			
✓ Мужчины	80 693,05	65 345,06	68 838,88
✓ Женщины	53 958,65	52 947,45	59 471,31
Соотношение заработной платы мужчин к заработной плате женщин	1,50	1,23	1,16

GRI 405-2

Соотношение базового оклада мужчин и женщин по Группе МТС, руб.

Показатель	2021	2022	2023
Руководители среднего звена, в том числе			
✓ Мужчины	315 459,24	345 573,21	383 992,63
✓ Женщины	327 635,00	340 610,02	383 861,44
Соотношение базового оклада мужчин к базовому окладу женщин	0,96	1,01	1,00
Руководители младшего звена, в том числе			
✓ Мужчины	82 865,93	75 435,15	93 723,23³

¹ Данные, представленные в таблице, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя. Для расчета показателя размера средне-месячной заработной платы применяется средний размер премии в 20% от годового оклада.

² Значительная разница в средней заработной плате мужчин и женщин вызвана большим количеством женщин-руководителей на более низких должно-стях, из-за этого при расчете средневзвешенной величины снижается общий показатель у женщин.

³ Значительная разница в средней заработной плате мужчин и женщин вызвана большим количеством женщин-руководителей на более низких должностях, из-за этого при расчете средневзвешенной величины снижается общий показа-тель у женщин.

Показатель	2021	2022	2023
✓ Женщины	47 976,91	49 360,32	58 065,65
Соотношение базового оклада мужчин к базовому окладу женщин	1,73	1,53	1,61
Специалисты, в том числе			
✓ Мужчины	67 244,21	54 454,21	57 365,73
✓ Женщины	44 965,54	44 122,87	49 559,42
Соотношение базового оклада мужчин к базовому окладу женщин	1,50	1,23	1,16

GRI 2-27

Случаи наложения штрафов за несоблюдение законов и нормативных актов в сфере трудового законодательства по Группе МТС

Показатель	2021	2022	2023
Общее количество существенных случаев несоблюдения законов и нормативных актов в сфере трудового законодательства:	0	34	13
✓ случаи, за которые были понесены штрафы, ед.	0	0	0
✓ случаи, за которые были понесены неденежные санкции, ед.	0	34	13 ¹
Общее количество и денежную стоимость штрафов за случаи несоблюдения законов и нормативных актов в сфере трудового законодательства:			
Количество штрафов, ед.	0	0	0
Денежная стоимость штрафов, руб.	0	0	0

GRI 403-8

Количество работников Группы, охваченных СУОТ по Группе МТС, %

Показатель	2021	2022	2023
Количество работников, охваченных СУОТ	100	100	100

¹ Политика компании направлена на урегулирование конфликтов до применения возможных санкций.

GRI 403-6

Количество сотрудников, прошедших медицинские осмотры¹

Показатель	2021	2022	2023
Всего по Группе МТС	6 495	9 867	7 476

GRI 403-2

Информация о результатах специальной оценки условий труда², количество рабочих мест

Подразделение	Класс условий труда	2021	2022	2023
Группа МТС ³	1 — оптимальные	30 814	5 319	146
	2 — допустимые		29 787	33 499
	3.1 — вредные		127	30
В том числе ПАО «МТС»	1 — оптимальные	23 885	114	146
	2 — допустимые		23 843	23 347
	3.1 — вредные		46	30

GRI 2-27

Расходы и штрафные санкции в области промышленной безопасности и охраны труда

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023 ⁴
Количество штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований	Шт.	3	2	0
Количество нефинансовых санкций (например, предписания), наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований	Шт.	0	2	0
Сумма штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований	Тыс. руб.	254	170	0

¹ Показатель количества сотрудников, прошедших медицинские осмотры, в 2023 году раскрывается только по МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех, МТС Ритейл. В дальнейшем планируется расширить периметр охвата по данным показателям на другие предприятия Группы МТС.

² Результаты специальной оценки условий труда в 2023 г. раскрываются только по МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех, МТС Ритейл. В дальнейшем планируется расширить периметр охвата по данным показателям на другие предприятия Группы МТС

³ В общий расчет по Группе за 2023 год входят только МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех, МТС Ритейл.

⁴ Расходы и штрафные санкции в области ОТ и ПБ раскрываются только по МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех, МТС Ритейл. В дальнейшем планируется расширить периметр охвата по данным показателям на другие предприятия Группы МТС.

GRI 403-5

Количество сотрудников, прошедших обучение в области охраны труда, человек

Показатель	2021	2022	2023
Всего по Группе	53 398	57 624	33 650 ¹
В том числе ПАО «МТС»	17 478	26 571	15 199

GRI 403-6

Затраты Группы МТС на мероприятия по охране труда и дополнительное медицинское страхование, млн руб.

Показатель	2021	2022	2023 ²
Затраты на мероприятия по охране труда	178,3	167,4	165,3
Затраты на дополнительное медицинское страхование	888,9	943,0	1 042,9

GRI 403-9

Показатели травматизма работников Группы

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023 ³
Количество смертельных случаев, связанных с производственной деятельностью	Шт.	1	0	0
Коэффициент смертельных случаев, связанных с производственной деятельностью	–	0	0	0
Количество тяжелых травм, связанных с производственной деятельностью	Шт.	1	1	0
Количество производственных травм ⁴	Шт.	24	25	10
Количество травм с временной потерей трудоспособности ⁵	Шт.	20	13	10
Общее количество отработанных часов	Человеко-час	86 272 852	75 922 295	83 264 621
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) ⁶	–	0,23	0,17	0,12

¹ В общий расчет по Группе за 2023 год входят только МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех, МТС Ритейл.

² Затраты Группы МТС на мероприятия по охране труда и ДМС в 2023 году раскрываются только по ПАО «МТС», ПАО «МГТС», ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех, МТС Ритейл, МТС в Республике Беларусь. В дальнейшем планируется расширить периметр охвата по данным показателям на другие предприятия Группы МТС.

³ В общий расчет по Группе за 2023 год входят только МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Ритейл.

⁴ За 2021-2022 год учитываются все случаи производственного травматизма, потребовавшие оказания медицинской помощи, включая микроповреждения.

⁵ Учитываются все случаи производственного травматизма с временной потерей трудоспособности. Данные за 2021–2022 годы по количеству травм с временной потерей трудоспособности отличаются от Отчета об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением методики расчета: в расчет данного показателя по Группе за 2021–2022 годы входят только МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Ритейл.

⁶ На 1 млн отработанных часов.

GRI 403-9

Показатели травматизма работников ПАО «МТС»

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Количество смертельных случаев, связанных с производственной деятельностью	Шт.	0	0	0
Коэффициент смертельных случаев, связанных с производственной деятельностью	Шт.	0	0	0
Количество тяжелых травм, связанных с производственной деятельностью	Шт.	0	0	0
Количество производственных травм	Шт.	8	6	4
Количество травм с временной потерей трудоспособности	Шт.	8	6	4
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) ¹	–	0,18	0,15	0,08
Коэффициент тяжелых травм, связанных с производственной деятельностью группы компаний	–	0	0	0
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) ²	–	0,25	0,20	0,15
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) ³	–	30,40	29,00	39,8
Общее количество отработанных часов	Человеко-час	45 719 461	39 803 818	47 842 412

GRI 403-9

Показатели травматизма ПАО «МГТС»

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)	–	0,36	0,19	0,41
Коэффициент тяжелых травм, связанных с производственной деятельностью группы компаний	–	Не рассчитывался до 2022 года		0

¹ На 1 млн отработанных часов.

² Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) рассчитывается по методике Группы МТС и определяет количество несчастных случаев за отчетный период в расчете на 1 тыс. работающих.

³ Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) определяет число дней нетрудоспособности, приходящихся на одну травму.

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) ¹	–	Не рассчитывался до 2022 года	0,02	0,24
Коэффициент частоты регистрируемых происшествий (травмирования) (TRIFR)	–	Не рассчитывался до 2022 года	0,08	–
Общее количество отработанных часов	Человеко-час	9 948 274	9 836 785	8 456 067
Количество травм с временной потерей трудоспособности	–	2	1	2

GRI 403-9

Показатели травматизма МТС Ритейл

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)	–	0,80	0,62	0,4
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт)	–	23,00	15,40	16,75
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) ²	–	0,44	0,39	0,28
Общее количество отработанных часов	Человеко-час	22 680 605	15 406 473	14 125 403
Количество травм с временной потерей трудоспособности	–	10	6	4

GRI 403-9

Показатели травматизма ООО «МТС Диджитал»

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)	–	0,00	0,00	0,00
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт)	–	0,00	0,00	0,00
Общее количество отработанных часов	Человеко-час	7 924 511	10 875 219	12 840 740
Коэффициент частоты травм с временной потерей трудоспособности (LTIFR) ³	–	0	0	0

¹ На 1 млн отработанных часов.

² На 1 млн отработанных часов.

³ На 1 млн отработанных часов.

GRI 403-10

Показатели профессиональной заболеваемости среди сотрудников Группы¹, шт.

Показатель	2021	2022	2023
Количество смертельных случаев, вызванных профессиональными заболеваниями	0	0	0
Количество зарегистрированных случаев профессиональных заболеваний	0	0	0

Общие затраты на персонал по Группе МТС, млрд руб.

Показатель	2021	2022	2023
По Группе МТС в целом, в том числе	74,9	83,8	100,6
Расходы на оплату труда	74,6	83,5	100,3
Расходы на обучение сотрудников	0,116	0,119	0,151
Расходы на охрану труда	0,178	0,167	0,173

GRI 401-3

Отпуск по уходу за ребенком², человек

Показатель	2021	2022	2023
Общее количество сотрудников, взявших отпуск по материнству/отцовству			
Всего / В разбивке по полу	10 813	7 422	5 259
✓ Мужчины	4 597	649	690
✓ Женщины	6 216	6 773	4 569
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству в отчетном периоде			
Всего / В разбивке по полу:	2 037	1 364	817
✓ Мужчины	827	42	33
✓ Женщины	1 210	1 322	784

¹ Показатели профессиональной заболеваемости раскрываются только по существенным дочерним обществам: МТС Телеком, ООО «МТС Диджитал», МТС Финтех, МТС Ритейл. В дальнейшем планируется расширить периметр охвата по данным показателям на другие предприятия Группы.

² Данные об отпуске по уходу за ребенком раскрыты согласно периметру автоматизированной системы HR Dashboard. Данные, представленные в таблице, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя.

Показатель	2021	2022	2023
Коэффициент возвращения сотрудников на работу	18,8%	18,4%	15,5%
Коэффициент возвращения мужчин на работу	18,0%	6,5%	4,8%
Коэффициент возвращения женщин на работу	19,5%	19,5%	17,2%

GRI 401-3

Коэффициент удержания сотрудников по Группе¹

Показатель	2021	2022	2023
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству и продолжавших работать через 12 месяцев после возвращения на работу			
Всего / В разбивке по полу:	2 360	1 087	796
✓ Мужчины	1 041	33	35
✓ Женщины	1 319	1 054	761
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству в предыдущем отчетном периоде			
Всего / В разбивке по полу:	2 037	1 364	817
✓ Мужчины	827	42	33
✓ Женщины	1 210	1 322	784
Коэффициент удержания сотрудников	115,9%	79,7%	97,4%
Коэффициент удержания мужчин	125,9%	78,6%	106,1%
Коэффициент удержания женщин	109,0%	79,7%	97,1%

Процент сотрудников Группы МТС, работавших удаленно, %

Показатель	2021	2022	2023
Сотрудники МТС в Москве	75,6	75,6	12,1
Сотрудники МТС в Российской Федерации	41,6	46,1	13,8
Сотрудники, охваченные гибкими формами занятости (совмещение удаленной работы с посещением офиса)	23,5	25,0	10,1

¹ Данные о коэффициенте удержания сотрудников по Группе раскрыты согласно периметру автоматизированной системы HR Dashboard.

Количество сотрудников Группы МТС, работавших удаленно, человек

Показатель	2021	2022	2023
Сотрудники МТС в Москве	1 852	2 680	2 586
Сотрудники МТС в Российской Федерации	8 858	7 177	8 169
Сотрудники, охваченные гибкими формами занятости (совмещение удаленной работы с посещением офиса)	5 010	6 052	6 009

GRI 401-2

Количество участников корпоративных программ по Группе¹, человек

Программа	2021	2022	2023
Служебная мобильная связь	30 043	31 408	29 449
Корпоративный спорт	141	5 860	2 490
Корпоративный транспорт	141	405	990
Добровольное медицинское страхование	5 433	5 230	4 440
Массаж	–	1 659	2 960
Программа скидок Best Benefits	–	659	1 460
Детские праздники и подарки	1 557	8 471	9 729
Страхование от несчастных случаев и болезней	34 958	36 256	34 555
Пособие по временной нетрудоспособности	5 631	5 368	4 740
Материальная помощь	5 631	5 368	4 740
Программа «Кафетерий льгот»	16 070	15 826	16 235
Поддержка клубов и сообществ по интересам	–	30	300

¹ Данные раскрыты по МТС Телеком, МТС Финтех, МТС Диджитал, МТС Ритейл.

Объем финансирования корпоративных программ по Группе¹, млн руб.

Программа	2021	2022	2023
Служебная мобильная связь	40,7	41,0	36,2
Корпоративный спорт	8,0	27,1	17,9
Корпоративный транспорт			4,3
Добровольное медицинское страхование	888,9	943	1 042,90
Массаж		7,0	16,1
Программа скидок Best Benefits			1,0
Детские праздники и подарки	4,4	17,6	15,7
Страхование от несчастных случаев и болезней	35,7	19,8	26,8
Пособие по временной нетрудоспособности	294,8	324,0	304,7
Материальная помощь	121,1	108,7	68,3
Программа «Кафетерий льгот»	45,0	46,3	63,8
Поддержка клубов и сообществ по интересам		0,0	0,2
Всего	1 438,6	1 534,4	1 597,9

GRI 404-3

Доля сотрудников, прошедших периодическую оценку результативности и развития карьеры по Группе, %

Показатель	2021	2022	2023
Сотрудники, прошедшие официальную оценку результативности, всего	58	51	70
МТС Телеком	88	64	77
МТС Финтех	0	0	93
МТС Розничный бизнес	0	4	12
Другие дочерние организации	51	43	88

¹ Данные раскрыты по МТС Телеком, МТС Финтех, МТС Диджитал, МТС Ритейл.

GRI 404-1

Время, затраченное на обучение по Группе, часы

Показатель	2021	2022	2023¹
Общее количество часов, затраченных на обучение	118 309	158 887	417 065
Руководители высшего звена			
✓ Мужчины	197	253	981,5
✓ Женщины	272	387	497
Руководители среднего звена			
✓ Мужчины	1 824	2 247	5 531
✓ Женщины	1 748	1 248	2 841
Руководители младшего звена			
✓ Мужчины	7 321	11 820	36 693
✓ Женщины	6 211	8 093	17 393
Специалисты			
✓ Мужчины	69 995	73 593	230 755
✓ Женщины	30 741	61 246	122 373
Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника	2,06	2,61	7,02
В разбивке по категориям			
✓ Руководители высшего звена	9	10	13,32
✓ Руководители среднего звена	2	2	4,15
✓ Руководители младшего звена	2	3	7,81
✓ Специалисты	2,06	2,58	7,02
В разбивке по полу			
✓ Мужчины	2,59	2,64	8,43
✓ Женщины	1,47	2,57	5,33

¹ Показатели приведены на основе данных Корпоративного университета по внутренней методике Компании (количество часов, затраченных на обучение включает часы по программам обучения, а также часы обучения по краткосрочным онлайн курсам без фиксированного времени прохождения, длительность которых рассчитывается в усредненном значении по 30 мин). В расчет часов обучения не включены 69 тыс. часов обучения, по которым не ведется учет в разрезе категорий. Большая динамика с 2021-2022 годами связана с изменением методики расчета в 2023 году.

Количество часов обучения персонала по профессиональным и гибким навыкам (hard and soft skills) по Группе¹, часы

Показатель	2021	2022	2023
Руководители высшего звена, в том числе	189	261	458
✓ Мужчины	111	183	149
✓ Женщины	78	78	309
Руководители среднего звена, в том числе	4 860	3 500	3 370
✓ Мужчины	3 564	2 445	1 801
✓ Женщины	1 296	1 055	1 569
Руководители младшего звена, в том числе	30 625	14 002	15 914
✓ Мужчины	17 871	7 413	6 905
✓ Женщины	12 754	6 589	9 009
Специалисты, в том числе	377 460	167 815	144 510
✓ Мужчины	251 887	75 951	64 214
✓ Женщины	125 887	91 864	80 296

Количество сотрудников Группы МТС, прошедших обучение, человек

Показатель	2021	2022	2023
Очное внешнее обучение, в том числе:	4 768	3 382	2 644
✓ руководители высшего звена	120	31	23
✓ руководители среднего звена	332	211	52
✓ руководители младшего звена	734	542	375
✓ специалисты	3 582	2 598	1 013
Очное внутреннее обучение, в том числе:	3 803	4 007	4 251
✓ руководители высшего звена	36	15	12
✓ руководители среднего звена	282	218	89
✓ руководители младшего звена	489	372	450

¹ Часы предоставлены по синхронному обучению по направлениям Hard и Soft Skills. Большая динамика для специалистов и руководителей младшего звена за 2021–2022 годы связана с массовыми назначениями федерального обучения для B2B/B2C.

Показатель	2021	2022	2023
✓ специалисты	2 996	3 402	3 590
Дистанционное обучение, в том числе:	44 145	59 377	84 106
✓ руководители высшего звена	210	73	111
✓ руководители среднего звена	763	1 535	1 278
✓ руководители младшего звена	5 564	3 090	3 958
✓ специалисты	37 608	54 679	48 978
Сертифицированное обучение (с наличием удостоверений повышения квалификации, профессиональной переподготовки, MBA):	3 247	4 023	3 119
✓ руководители высшего звена	13	18	21
✓ руководители среднего звена	167	139	44
✓ руководители младшего звена	480	597	436
✓ специалисты	2 559	3 242	2 236
Тренинги в области повышения управленческих/лидерских навыков:	4 651	4 840	3 210
✓ руководители высшего звена	15	9	24
✓ руководители среднего звена	356	264	290
✓ руководители младшего звена	1 210	827	1 106
✓ специалисты	1 678	3 663	1 672

Количество образовательных человеко-курсов в год по Группе, человеко-курсы

Показатель	2021	2022	2023
Всего	616 475	1 165 820	1 317 804
✓ Очное внешнее обучение	3 907	16 458	4 437
✓ Очное внутреннее обучение	11 696	8 976	7 395
✓ Дистанционное обучение	600 872	1 140 386	1 305 972

GRI 404-2

Результаты обучения сотрудников на платформе Корпоративного университета МТС по Группе

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Количество пройденных курсов на платформе Корпоративного университета МТС	Шт.	289 097	725 609	131 863 ¹
Количество онлайн-тренингов	Шт.	1 011	356	679
Количество затраченных человеко-часов на онлайн-тренинги	Человеко-час	34 870	16 370	4 313
Охват дистанционного обучения (уникальные пользователи, которые завершили минимум один курс)	%	99,5	98,0	99,0
Доля вовлеченных пользователей, прошедших более трех курсов	%	99,5	83,0	90,0
Индекс удовлетворенности онлайн-обучением (NPS)	%	76	86	83

Расходы на обучение сотрудников Группы МТС, млн руб.

Показатель	2021	2022	2023
Всего	105,77	210,00	226,11

Развитие цифрового общества

GRI 203-1

Затраты на благотворительную деятельность и социальные инвестиции Группы МТС, млн руб.

Показатель	2021	2022	2023
Затраты на благотворительную деятельность и социальные инвестиции	627,0	603,5	707,3 ²

¹ Количество пройденных курсов на платформе Корпоративного университета снизилось в связи с объединением и сокращением курсов по обязательному обучению.

² Включая затраты МТС Беларусь.

Количество волонтеров в компании, человек

Показатель	2021	2022	2023
Количество волонтеров в компании	6 500	7 500	7 500

ТС-TL-000.A, ТС-TL-000.B, ТС-TL-000.C, ТС-TL-000.D

Результаты развития сетей ПАО «МТС» в 2023 году

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Голосовой трафик сетей МТС	Млн мин.	357	326	304
Мобильный трафик				
✓ 2G	Пб	14	13	12
✓ 3G	Пб	1 370	1 242	894
✓ 4G	Пб	6 783	8 310	9 507
Проникновение пользователей мобильного интернета	% от ежемесячных активных пользователей	66	68	69
Количество абонентов беспроводной связи	Млн. человек	80,4	80	81,1
Количество абонентов проводной связи	Тыс. домохозяйств	2 467	2 290	2 113
Количество абонентов широкополосного доступа	Тыс. домохозяйств	4 200	4 421	4 742
Процент населения, охваченного мобильной сетью оператора				
✓ 2G	%	97	96	97
✓ 3G	%	88	87	87
✓ 4G	%	86	84	85

Республика Беларусь

Объем трафика с 2021 по 2023 год

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Голосовой трафик сетей МТС	Млн мин.	40 176	38 111	37 256
Мобильный трафик	Пб	694,18	800,58	872,17
✓ 2G		0,49	0,46	0,42
✓ 3G		255,46	268,52	286,15
✓ 4G		438,24	531,60	585,61
Проникновение пользователей мобильного интернета	% от ежемесячных активных пользователей	69,4	71,1	72,5

Доля населения, охваченного мобильной сетью оператора, %

Показатель	2021	2022	2023
2G	99,91	99,91	99,91
3G	99,86	99,88	99,88
4G	85,55	95,74	98,42

Доступность использования продуктов и услуг

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Стоимость самого доступного смартфона	BYN	149	159	159
Стоимость 1 ГБ данных	BYN	9,09	9,09	9,09

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Процент облачных технологий	%	–	–	100
Возможности обработки данных / Максимальный объем обработки данных	Гб	–	–	vCPU:5 978
				vRam: 19 983
				Дисковое пространство:622 102
Объем хранилища данных	Гб	–	–	2 000 000
Доля аутсорсинга	%	–	–	100
Количество абонентов беспроводной связи	Человек	5 733 270	5 731 743	5 691 218
Количество абонентов широкополосного доступа	Человек	57 929	57 685	57 569
Сетевой трафик	Мб	213 969 814 995	236 160 218 553	247 300 198 997

Количество людей, прошедших базовую, среднюю или продвинутую программу обучения цифровым навыкам

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Процент людей (за исключением сотрудников), прошедших базовую, среднюю или продвинутую программу обучения цифровым навыкам, от общего количества клиентов и подписчиков	%	0,00262	0,00244	0,00058

Ответственное управление

Финансовые результаты Группы МТС¹, млрд руб.

Показатель	2021	2022	2023
Выручка	521,189	534,116	605,991
Скорректированная OIBDA	225,316	220,054	234,237
Капитальные затраты (CAPEX)²	111,0	111,2	101,5

Выплаченные дивиденды ПАО «МТС»

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Выплаченные дивиденды на одну обыкновенную акцию	Руб.	37,1	33,9	34,3
Выплаченные дивиденды³, всего	Млрд руб.	74,1	66,3	67,2

GRI 205-2

Число сотрудников Группы МТС, прошедших обучение антикоррупционным процедурам, человек

Показатель	2021	2022	2023
Всего	50 089	63 051	53 703⁴
Руководители высшего звена	76	154	113
Руководители среднего звена	1 320	1 031	1 446
Руководители младшего звена	5 814	3 785	4 122
Специалисты	42 879	58 081	48 022

¹ Данные, представленные в таблице, отличаются от ранее опубликованных в Отчете об устойчивом развитии за 2022 год в связи с уточнением подхода к расчету данного показателя.

² За вычетом поступлений в рамках договоров шеринга.

³ Суммарные выплаченные дивиденды включают дивиденды, начисленные на квазиказначейские акции, принадлежащие дочерним компаниям ПАО «МТС».

⁴ В 2023 году по сравнению с 2022 годом мы обучили меньше сотрудников. Причина в перезапуске курса в июне 2023 года — мы разрешили дочерним обществам не переназначать всем работникам новый курс по Кодексу и конфликту интересов, если сотрудник прошел его с начала года. Соответственно, часть новых сотрудников со стороны дочерних обществ не учтена.

GRI 205-2

Сотрудники, до которых были доведены сведения о политики и процедурах в области противодействия коррупции

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Общее число сотрудников, до которых были доведены сведения о политике и процедурах организации в области противодействия коррупции	Человек	50 089	63 051	53 703
Доля сотрудников, до которых были доведены сведения о политике и процедурах организации в области противодействия коррупции	%	87	98	90
Общее количество деловых партнеров, до которых были доведены сведения об антикоррупционных политиках и процедурах организации (семинары для партнеров и др.)	Шт.	1 900	3 200	4 093

Количество сотрудников Группы МТС, прошедших обновленные электронные курсы, человек

Показатель	2021	2022	2023
Курс по Кодексу делового поведения и этики	26 703	13 397	53 703 ¹
Курс по Антикоррупционному комплаенс	20 131	30 972	10 582

¹ Перезапуск курса в июне 2023 года. Курс по Кодексу был повторно назначен для прохождения всем сотрудникам.

GRI 2-27

Случаи нарушения законодательства о рекламе¹, шт.

Показатель	2021	2022	2023
Количество полученных предписаний	3	5	5

Количество и тематика обращений, поступивших на единую горячую линию Группы МТС, шт.

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Всего, из них:	Шт.	1 295	907	918
Нарушения в области условий труда	Шт.	867	527	480
Нарушения в сфере прав человека на рабочем месте	Шт.	90	167	193
Нарушения в сфере экономической безопасности, включая закупки	Шт.	28	43	37
Нарушения в сфере конфликта интересов	Шт.	28	34	30
Нарушения в области информационной безопасности, включая конфиденциальную информацию и персональные данные	Шт.	30	32	26
Нарушения в области антикоррупции	Шт.	25	22	18
Нарушения в области интеллектуальной собственности	Шт.	18	8	12
Иные нарушения ²	Шт.	209	74	122

GRI 207-4

Сумма выплаченного (возмещенного) налога на прибыль Группы МТС, тыс. руб.

Показатель	2021	2022	2023
Россия	16 967 371	10 797 995	26 933 268
Армения	576 661	336 952	661 141
Беларусь	8 651	13 030	1 756

¹ Данные представлены по ПАО «МТС». Приведены только судебные дела, в которых МТС является лицом, привлекаемым к ответственности, с отрицательным для МТС результатом. Не учитываются дела о привлечении к ответственности должностных лиц МТС и дела, в которых МТС являлась третьим лицом.

² С октября 2021 года обращения по вопросам качества услуг и обслуживания направляются в профильные подразделения МТС на обработку, что привело к снижению сообщений по тематике «Иные нарушения».

Показатель	2021	2022	2023
Компании специального назначения (SPV) зарубежные	–58 724 ¹	174 706	326 634
Всего	17 493 959	11 254 683	27 922 798

Сумма налоговых платежей в бюджеты Российской Федерации по Группе МТС², млн руб.

Показатель	2021	2022	2023
Федеральный бюджет	45 911	53 016	64 443
Региональный бюджет	15 180	11 622	23 227
Местный бюджет	43	47	51
Всего	61 134	64 685	87 721

GRI 201-4

Финансовая помощь от государства, полученная Группой МТС, млн руб.

Показатель	2021	2022	2023
Объем финансовой помощи от государства	199,6	386,2	193

Общий объем закупок Группы МТС и ПАО «МТС», млрд руб.

Показатель	2021	2022	2023
Группа МТС	253	191	208
ПАО «МТС»	139	146	101

¹ Сумма налога, возмещенного налоговой инспекцией.
² Исключая НДФЛ, отчисления в Фонд социального страхования, включая прямые налоги и НДС.

GRI 2-6

Структура закупок Группы МТС по товарным категориям, %

Показатель	2021	2022	2023
Техника	32,8	30,8	35,0
Абонентское оборудование	35,6	11,8	0,4
Услуги и сервисы	12,5	15,6	57,5
Коммерция и маркетинг	7,1	19,4	5,0
ИТ	12,0	22,2	0,9

GRI 204-1

Доля местных¹ поставщиков в закупках, %

Показатель	2021	2022	2023
МТС Россия	97,3	98,4	99,3
МГТС	97,8	99,6	99,7
Розничная сеть	97,6	99,8	99,8
Дочерние общества	94,9	98,2	98,2

Доля средних и малых предпринимателей в закупках Группы МТС, %

Показатель	2021	2022	2023
МТС Россия	54,3	57,3	66,2
МГТС	58,3	59,9	62,3
Розничная сеть	81,7	83,7	80,9
Дочерние общества	54,4	43,5	55,6

¹ Местные поставщики — поставщики, производящие продукцию в стране операционной деятельности компаний Группы МТС.

Показатель	2021	2022	2023
Общий итог	53,7	55,9	67,8

Состав ESG Комитета, человек

Показатель	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Независимые директора	3	3	4
Неисполнительные директора	1	1	1
Исполнительные директора	0	0	0
Представители менеджмента	4	3	1

GRI 2-9

Доля независимых директоров в составе Совета директоров и комитетов

Название подразделения	31.12.2021		31.12.2022		31.12.2023	
	Количество, чел.	Доля, %	Количество, чел.	Доля, %	Количество, чел.	Доля, %
Совет директоров	6	67	5	63	6	67
Комитет по вознаграждениям и назначениям	4	100	3	100	3	100
ESG комитет	3	43	3	43	4	67
Комитет по стратегии	2	22	3	27	4	44
Комитет по аудиту	4	100	3	100	3	100
Специальный комитет по комплаенс	3	50	2	40	2	40
Специальный комитет по развитию облачных и инфра-структурных активов		0	2	67	1	33
Специальный Комитет по направлению Финтех ¹	Создан 10 февраля 2022 года		2	25	2	40
Специальный комитет	Создан 24 ноября 2022 года		4	100	4	80

¹ Решением Совета директоров 21 декабря 2023 года полномочия комитета были прекращены.

Директора-женщины в составе Совета директоров

Показатель	31.12.2021		31.12.2022		31.12.2023	
	Количество, чел.	Доля, %	Количество, чел.	Доля, %	Количество, чел.	Доля, %
Директора-женщины в составе Совета директоров	2	22	2	25	3	33

GRI 418-1

Обоснованные жалобы, касающиеся нарушений конфиденциальности клиентов и потери клиентских данных, шт.

Показатель	2021	2022	2023
Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушений конфиденциальности клиентов в том числе:	0	129	235
✓ жалобы, полученные от сторонних лиц и обоснованные организацией	–	46	124
✓ жалобы от регулирующих органов	–	83	111

GRI 205-2

Работа с сотрудниками в области противодействия коррупции

Показатель	Единица измерения	2021	2022	2023
Общее число членов руководящих органов, до которых были доведены сведения о политике и процедурах организации в области противодействия коррупции	Человек	21	28	28
Процент членов руководящих органов, до которых которым были доведены сведения о политике и процедурах организации в области противодействия коррупции	%	100	100	100

Забота об окружающей среде

Инвестиции и расходы на охрану окружающей среды, млн руб.

Показатель	2021	2022	2023
Инвестиции и расходы Группы МТС¹			
Общая сумма инвестиций и расходов на охрану окружающей среды	57,113	158,69	127,23
Инвестиции и расходы ПАО «МТС»			
Выплаты за негативное воздействие на окружающую среду	0,34	0,342	0,27
Подготовка экологической документации (разработка проектов, проведение инвентаризаций, получение разрешительной документации на ведение учета и отчетности)	6,32	6,82	8,69
Вывоз твердых коммунальных отходов на полигон	25,2	20,7	26,24
Утилизация ртутьсодержащих ламп	0,21	0,01	0,03
Утилизация других видов отходов	0,025	0	3,377
Утилизация компьютерной техники и ИТ-оборудования	0,07	0	0
Утилизация батареек²	0,066	0,103	1,07
Затраты на охрану атмосферного воздуха и предотвращение изменения климата, с учетом проекта по углеродному менеджменту	3,05	9,29	2,360
Проведение надзорных сертификационных аудитов систем экологического менеджмента внутри-корпоративных и внешних мероприятий по экологии и экопросвещению	2,3	8,35	5,7
Затраты на обучение сотрудников по обязательным программам в рамках экологической безопасности	0,183	0,254	0,152
Закупка энергосберегающего и энергоэффективного оборудования (в том числе светодиодного оборудования для оптимизации инженерных систем и т. д.)		4,89	4,71
Другое	1,66	8,45	7,8
Итого	39,424	59,209	60,399

¹ Данные за 2021–2022 годы представлены по МТС Телеком.

² В расчеты добавлены данные по аккумуляторным батареям.

GRI 302-1, TC-SI-130a.1, TC-TL-130a.1, TC-IM-130a.1

Потребление энергии внутри организации¹, ГДж

Показатель	2021	2022 ²	2023 ³
Общее потребление топлива внутри организации из невозобновляемых источников:	315 617,66	358 088,49	354 421,10
<i>Потребление дизельного топлива резервными генераторами</i>	<i>12 048,00</i>	<i>50 244,19</i>	<i>60 343,48</i>
<i>Потребление дизельного топлива при транспортировке</i>	<i>118 376,00</i>	<i>105 447,21</i>	<i>109 872,39</i>
<i>Бензин (топливо) от резервных генераторов</i>	<i>277,00</i>	<i>8 483,25</i>	<i>8 323,78</i>
<i>Потребление бензина (топливо) транспортом</i>	<i>120 557,00</i>	<i>115 457,85</i>	<i>101 796, 51</i>
<i>Природный газ от резервных генераторов</i>	<i>64 355,13</i>	<i>78 451,98</i>	<i>74 080,24</i>
<i>Транспортировка природного газа</i>	<i>4,53</i>	<i>4,01</i>	<i>4,70</i>
Общее потребление топлива внутри организации из возобновляемых источников	–	–	–
Потребление электроэнергии (включая собственную генерацию электроэнергии)	7 323 637,33	8 101 542,29	7 897 232,23
<i>Собственная генерация электроэнергии (ВИЭ+ДГУ)</i>	<i>8 830,26</i>	<i>11 801,04</i>	<i>14 015,07</i>
Потребление тепла	645 005,08	654 220,65	416 115,18
Прочее	–	–	–
Общее потребление энергии в организации	8 284 260,07	9 113 851,43	8 667 768,50

¹ Коэффициенты перевода: 1 тыс. кВт • ч = 3,60 ГДж, 1 Гкал = 4,1868 ГДж, 1 тонна бензинового топлива = 43,66 ГДж, 1 тыс. м³ природного газа = 33,8 ГДж, 1 тонна дизельного топлива = 42,49 ГДж, на основании Приказа Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 27 мая 2022 г. № 371 и Распоряжения 15-р Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации и средней плотности топлива (коэффициенты перевода топлива из литров в тонны: бензин автомобильный — 0,00075 дизельное топливо — 0,00083 на основании Приказа № 866 «Об утверждении указаний по заполнению формы федерального статистического наблюдения № 4-ТЭР «Сведения об использовании топливно-энергетических ресурсов»). По объектам, по которым

отсутствуют данные по фактическому потреблению расход рассчитан на основе внутренних методик Компании. В частности, потребление электроэнергии по таким объектам рассчитано на основе данных затрат и тарифов, а тепловая энергия на основе нормативов расхода тепловой энергии в помещениях.

² Значение 2022 года по потреблению энергии внутри организации было скорректировано в связи с новой методикой расчета.

³ В расчет данного показателя включены компании: МТС Телеком, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТС Ритейл, МТТ, МТС Беларусь, МТС Армения, GreenBushDC.

GRI 302-1

Объем потребления энергетических ресурсов Группы МТС¹

Показатель	Единица измерения	ПАО «МТС»			Группа МТС	
		2021	2022	2023	2022	2023²
Электроэнергия	Млн кВт • ч	1793,20	1878,82	1933,16	2 250,43	2 193,68
Тепловая энергия	Гкал	51 917,65	33 259,79	43 222,57	156 257,92	99 387,4
Потребление топлива, в том числе						
Бензин	Тыс. л	3 014,66	2 859,12	2 509,96	3 785,0	3 363,0
Природный газ	Тыс. куб. м	1 297,82	1 729,83	1 621,89	2 321,18	2 191,86
Дизельное топливо	Тыс. л	3 114,62	3 572,30	4 052,7	4 414,7	4 826,5

GRI 302-4

Экономия электроэнергии в результате мероприятий по повышению энергоэффективности в ПАО «МТС», ГДж

Мероприятие по повышению энергоэффективности	2021	2022	2023
Использование энергосберегающих ламп	42,56	72,74	95,57
Использование светодиодного освещения	1 357,78	1 901,07	1 809,97

¹ В указанных объемах не учтены данные по некоторым дочерним компаниям ввиду сложности сбора данных. Значения по потреблению энергетических ресурсов 2022 года были скорректированы в связи с новой методикой расчета.

² В расчет данного показателя включены компании: МТС Телеком, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТС Ритейл, МТТ, МТС Беларусь, МТС Армения, GreenBushDC

Мероприятие по повышению энергоэффективности	2021	2022	2023
Отключение вентиляции и кондиционирования в нерабочее время	2 717,33	4 365,96	4 230,26
Отключение освещения в технологических помещениях в нерабочее время	1 217,58	962,14	973,48
Ревизия и отключение неиспользуемого оборудования	2 041,60	3 778,81	4 639,28
Оптимизация кондиционирования	3 306,02	6 118,94	3 647,17
Другие мероприятия	4 666,45	3 673,17	3 942,02
Итого	15 349,32	20 872,82	19 337,76

GRI 302-4

Экономия электроэнергии в результате мероприятий по повышению энергоэффективности в ПАО «МТС», кВт • ч

Мероприятие по повышению энергоэффективности	2021	2022	2023
Использование энергосберегающих ламп	11 822	20 205	26 546
Использование светодиодного освещения	377 161	528 074	502 770
Отключение вентиляции и кондиционирования в нерабочее время	754 813	1 212 766	1 175 073
Отключение освещения в технологических помещениях в нерабочее время	338 218	267 261	270 411
Ревизия и отключение неиспользуемого оборудования	567 111	1 049 669	1 288 690
Оптимизация кондиционирования	918 340	1 699 705	1 013 103
Другие мероприятия	1 296 236	1 020 326	1 095 005
Итого	4 263 701	5 798 006	5 371 599

GRI 302-3

Удельная энергоемкость по Группе МТС¹, ГДж/человек

Показатель	ПАО «МТС»			Группа МТС	
	2021	2022	2023	2022	2023
Удельная энергоемкость по Группе МТС на количество сотрудников	118	255	249	181	148

Показатели PUE дата-центров в Группе МТС²

Дата-центры	2021	2022	2023
Владивосток	1,7	1,67	1,76
Новосибирск, ЦОД	2,0	1,59	1,72
Краснодар	1,8	2,02	1,98
Самара	1,7	1,91	1,83
Нижний Новгород, 4	1,41	1,53	1,36
Нижний Новгород, 3	1,41	1,42	1,41
Нижний Новгород, 2	1,41	1,48	1,34
Нижний Новгород, 1	1,41	1,43	1,43
Нижний Новгород, ЦОД	1,7	1,84	1,7
Москва, КЦОД	1,60	1,55	1,72
Москва, РЦОД	1,6	1,75	1,64

¹ Рассчитывается на основе общего объема потребления всех энергетических ресурсов.
² Значения за 2021–2022 годы по дата-центрам были скорректировано в связи с уточнением методики расчета.

Дата-центры	2021	2022	2023
Москва, ЦОД	1,8	1,82	1,83
GreenBush	–	3,35	2,97
Москва, ЦОД Авантаж	–	1,46	1,41
Новосибирск, МЦОД	–	1,7	2,12
Санкт-Петербург, модуль 1	–	1,63	1,59
Санкт-Петербург, модуль 2	–	1,32	1,44
ЦОД МТС Беларусь	–	1,7	1,6

Выбросы Score 1, т CO₂-экв.¹

Показатель	2021	2022	2023 ²
Выбросы Score 1, в том числе:	40 477,50	44 345,34	46 566,16

GRI 305-2

Выбросы Score 2, т CO₂-экв.³

Показатель	2021	2022	2023 ⁴
Выбросы Score 2	632 844,75	666 281,95	805 607,01

GRI 305-3

Выбросы Score 3, т CO₂-экв.⁵

Показатель	2021	2022	2023 ⁶
Выбросы Score 3, в том числе:	483 142,51	828 141,69	621 258,01

¹ В указанных объемах не учтены данные по некоторым дочерним компаниям ввиду сложности сбора данных.. Значения за 2021–2022 годы были скорректированы в связи с уточнением методики расчета.

² В расчет данного показателя включены компании: МТС Телеком, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТС Ритейл, МТТ, МТС Беларусь, МТС Армения, GreenBushDC.

³ В указанных объемах не учтены данные по некоторым дочерним компаниям ввиду сложности сбора данных.

⁴ В расчет данного показателя включены компании: МТС Телеком, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТС Ритейл, МТТ, МТС Беларусь, МТС Армения, GreenBushDC.

⁵ В указанных объемах не учтены данные по некоторым дочерним компаниям ввиду сложности сбора данных. Значение за 2022 год было скорректировано в связи с уточнением методики расчета.

⁶ В расчет данного показателя включены компании: МТС Телеком, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТС Ритейл, МТТ, МТС Беларусь, МТС Армения, GreenBushDC.

Абсолютные значения выбросов Scope 1, 2 и 3, т CO₂-экв.¹

Показатель	2021	2022	2023 ²
Выбросы парниковых газов Scope 1,2,3	1 156 463,76	1 538 768,98	1 473 431,18

GRI 305-4

Коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов³, т CO₂-экв. / млн руб.

Показатель	2021	2022	2023
Коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов для организации	2,16	2,84	2,43

GRI 305-4

Удельные выбросы парниковых газов Scope 1 по Группе МТС, т CO₂-экв./человек

Показатель	2021	2022	2023
Удельные выбросы парниковых газов Scope 1 по Группе МТС в расчете на количество сотрудников	0,70	0,73	0,78

GRI 306-3

Общая масса образованных отходов Группы МТС в разбивке по категориям опасности, т⁴

Показатель	ПАО «МТС»			Группа МТС		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Общая масса образованных отходов	6 091,91	5 357,66	5 294,53	20 274,82	15 924,79	13 929,92
I класс опасности	1,78	0,32	0,02	71,73	177,42	142,41
II класс опасности	0,62	0,53	2,92	7 372,60	664,73	3,92
III класс опасности	2,12	3,74	1,26	4 296,18	6 434,88	2 834,93
IV класс опасности	5 296,84	4 256,63	4 128,80	7 027,34	6 445,56	8 917,46

¹ Значения за 2021–2022 годы были скорректированы в связи с уточнением методики расчета.

² В расчет данного показателя включены компании: МТС Телеком, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТС Ритейл, МТТ, МТС Беларусь, МТС Армения, GreenBushDC.

³ Показатель рассчитан как отношение суммы Scope 1–3 на годовую выручку компании (т CO₂-экв. / млн. руб.). В расчет включены следующие виды энергии: электричество, отопление, утечка хладагентов и топливо (на стационарном и мобильном сжигании), а также следующие газы: CO₂ и хладагенты: R22, R134a, R407c, R513a, R600a, R1234ze, R410A.

⁴ В указанных объемах не учтены данные по некоторым дочерним компаниям ввиду сложности сбора данных. В расчет данного показателя включены компании МТС Телеком, МТС Беларусь, МТС Ритейл, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТТ, GreenBush. Значения за 2022 год по Группе были скорректированы в связи с уточнением методики расчета.

Показатель	ПАО «МТС»			Группа МТС		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
V класс опасности	790,55	1 096,45	1 161,53	1 506,98	2 202,21	2 031,19

GRI 306-4, GRI 306-5

Масса опасных отходов (отходы I-III классов опасности) в Группе МТС, в разбивке по способам обращения¹, т

Показатель	ПАО «МТС»			Группа МТС	
	2021	2022	2023	2022	2023
Утилизация	1,24	0,26	0,54	7 067,12	1 149,46
Обработка	0,10	0,31	0,51	0,31	1 682,51
Обезвреживание	3,15	3,95	3,15	13,18	6,90
Захоронение	0,03	0,06	0	0,06	-

GRI 306-4, GRI 306-5

Масса неопасных отходов (отходы IV-V классов опасности) в Группе МТС в разбивке по способам обращения², т

Показатель	ПАО «МТС»			Группа МТС	
	2021	2022	2023	2022	2023
Утилизация	92,19	45,67	47,75	997,29	698,76
Обработка	37,12	41,25	196,91	59,49	1 186,13

¹ Компания передает отходы сторонним организациям для последующего обращения. Данные за 2023год представлены по МТС Телеком, МТС Беларусь, МТС Ритейл, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТТ, GreenBush». Операторы, которым компания передает отходы, управляют отходами в соответствии с законодательством Российской Федерации. Значение 2021–2022 годов по образованным отходам было скорректировано в связи с новой методикой расчета.

² Данные за 2023 год представлены по МТС Телеком, МТС Беларусь, МТС Ритейл, МТС Финтех, ООО «МТС Диджитал», МТТ, GreenBush». Операторы, которым компания передает отходы, управляют отходами в соответствии с законодательством Российской Федерации. Значения за 2022 год по Группе были скорректированы в связи с уточнением методики расчета.

Показатель	ПАО «МТС»			Группа МТС	
	2021	2022	2023	2022	2023
Обезвреживание	25,21	86,61	8,52	133,82	84,81
Захоронение	319,92	398,06	189,74	1 049,58	194,74
Передано региональному оператору	5 608,07	4 781,49	4 796,54	4 781,49	4 796,54
Размещение (захоронение)			50,87		50,87

GRI 303-3, TC-IM-130a.2, TC-SI-130a.2

Водозабор Группы МТС¹, тыс. куб. м

Показатель	ПАО «МТС»			Группа МТС	
	2021	2022	2023	2022	2023
Из природных источников	0,52	3,39	3,50	21,15	3,60
Бутилированная питьевая вода	1,83	2,29	2,35	3,53	2,95
Из инженерных систем водоканала	207,44	239,18	201,86	618,42	348,30
Всего	209,79	244,86	207,71	643,10	354,85

¹ В связи с особенностями сбора информации и сложностями в получении данных от арендодателей в указанных объемах не учтены данные по некоторым дочерним компаниям Группы МТС и объектам, находящимся на арендуемых площадях. В расчет данного показателя включены компании МТС Телеком, МТС Финтех, МТС Ритейл, ООО «МТС Диджитал», МТТ, МТС

Беларусь, МТС Армения, GreenBushDC. По объектам, по которым отсутствуют данные по фактическому потреблению расход рассчитан на основе внутренних методик Компании. Данные по потреблению воды были пересчитаны после публикации Годового отчета за 2023 год. Данные за 2021–2022 годы пересчитаны, в связи с изменением методики расчета.

GRI 303-4, GRI 303-5, TC-IM-130a.2, TC-SI-130a.2

Водопотребление и водоотведение Группы МТС¹, тыс. куб. м

Показатель	ПАО «МТС»			Группа МТС	
	2021	2022	2023	2022	2023
Водопотребление	0	242,57	204,04	639,56	576,0
Водоотведение в поверхностные водные объекты	–	–	–	17,76	0
Водоотведение сточных вод в городские системы канализации	209,79	205,9	196,20	567,58	347,2

¹ В связи с особенностями сбора информации и сложностями в получении данных от арендодателей в указанных объемах не учтены данные по некоторым дочерним компаниям Группы МТС и объектам, находящимся на арендуемых площадях. Значение 2021–2022 годов по водопотреблению и водоотведению было скорректировано в связи с новой методикой

расчета. В расчет данного показателя включены компании МТС Телеком, МТС Финтех, МТС Ритейл, ООО «МТС Диджитал», МТТ, МТС Беларусь, МТС Армения, GreenBushDC. По объектам, по которым отсутствуют данные по фактическому потреблению расход рассчитан на основе внутренних методик Компании.

GRI 2-28

ЧЛЕНСТВО В АССОЦИАЦИЯХ И ОБЪЕДИНЕНИЯХ

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ Ассоциация пользователей национальным радиочастотным ресурсом — НАЦИОНАЛЬНАЯ РАДИОАССОЦИАЦИЯ✓ Общественно-государственное объединение «Ассоциация документальной электросвязи»✓ Региональное содружество в области связи✓ Некоммерческое партнерство «Объединение Корпоративных Юристов»✓ Общероссийское объединение работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей»✓ Некоммерческое партнерство содействия развитию медиакоммуникационной отрасли «Медиа-коммуникационный союз» | <ul style="list-style-type: none">✓ Ассоциация антимонопольных экспертов✓ Ассоциация GSMA (GSM Association)✓ Форум противодействия международному противоправному сетевому доступу (Forum for International Irregular Network Access)✓ Некоммерческое партнерство «РАСО — связи с общественностью»✓ Межрегиональная общественная организация «Ассоциация Менеджеров»✓ Калининградская Торгово-промышленная палата✓ Вятская Торгово-промышленная палата✓ Ассоциация автоматической идентификации «ЮНИСКАН / GS1 Russia»✓ Автономная некоммерческая организация «Цифровая экономика» / Ассоциация участников рынка больших данных✓ Ассоциация совместных аудитов поставщиков (Joint Audit Cooperation)✓ Ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров» | <ul style="list-style-type: none">✓ Глобальная инициатива Telecom Infra Project (TIP)✓ Ассоциация организаций по развитию открытых сетей связи «Открытые сетевые технологии»✓ Общероссийское межотраслевое объединение работодателей✓ Союз строителей объектов связи и информационных технологий «СтройСвязьТелеком»✓ Межрегиональное отраслевое объединение работодателей «Союз проектировщиков инфокоммуникационных объектов «ПроектСвязьТелеком»✓ Ассоциация «Альянс в сфере искусственного интеллекта»✓ Глобальный проект телеком-операторов 5G Future Forum (5GFF)✓ Международная организация: региональный интернет-регистратор Reseaux IP Europeens Network Coordination Centre (RIPE NCC)✓ Автономная некоммерческая организация содействия развитию цифровизации многоквартирных домов «Умный многоквартирный дом |
|---|---|--|

ДЕТАЛИЗАЦИЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ ГРУППЫ МТС

Направление помощи	Страна	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо
Поддержка образования	Россия	Образовательные и просветительские онлайн мероприятия и программы для вузов и профессиональных и общеобразовательных организаций	Реализация стипендиальных программ на онлайн-платформе «Лифт в будущее» для студентов старших курсов вузов и обучающихся старших курсов профессиональных образовательных организаций и старшеклассников, организация и проведение онлайн уроков (например, «Открытые уроки о профессиях и технологиях будущего») для школьников и студентов с акцентом на технологические темы и профили, а также с включением образовательных организаций из регионов, программа по обучению наставников и иные программы для профессиональных образовательных организаций и вузов, конкурс «Первое рабочее место» на лучшие практики образовательных организаций среднего профессионального и высшего образования в области карьерного консультирования и трудоустройства обучающихся и выпускников, реализуемые центрами карьеры, поддержка проведения Всероссийской олимпиады студентов «Я – профессионал» в сезоне 2023/2024 учебный год и другие проекты с образовательными организациями	40 962 500	Март 2023 – август 2024	БФ «Система»	30 Стипендиатов (Физические Лица), Государственный Университет «Дубна», Ассоциация «Я – профессионал»
Поддержка образования	Россия	Продвижение платформы «Лифт в будущее» и проектов фонда	БФ «Система» с целью привлечения потенциальных пользователей на интернет-платформу «Лифт в будущее» продолжает реализацию кампании по продвижению в сети интернет и СМИ платформы в 2023–2024 годах с привлечением социальных сетей, использованием креативных кейсов, автоматических цепочек электронных рассылок пользователям платформы «Лифт в будущее» на специализированном сервисе и других инструментов. В целях распространения информации о деятельности Благотворительного фонда «Система» планируется подготовка и выход в ведущих печатных и телевизионных СМИ публикаций и видеоинтервью, посвященных образовательному проекту «Лифт в будущее» и других проектов фонда	34 312 500	Апрель 2023 – октябрь 2024	БФ «Система»	-
Поддержка культуры/образования	Россия	Организация проектов в области искусства и культуры с акцентом на технологические решения	Поддержка просветительского проекта Русского музея «Современное искусство: границы синтеза / Наука. Технологии. Образ», посвященного теме art&science, который объединил художников, ученых, педагогов технических и естественнонаучных направлений с музейщиками, искусствоведами и культурологами. Цели и задачи: вызвать интерес к научному искусству, новым технологиям, медиа и традиционному музею, в стенах которого демонстрируются объекты современного искусства. В дополнение к проекту была организована серия просветительских онлайн-трансляций, посвященных русскому искусству и новым технологиям в современном мире искусства	6 090 000	Май 2023 – октябрь 2024	БФ «Система»	Федеральное государственноебюджетное учреждение культуры «Государственный Русский Музей», Ассоциация родителей детей и взрослых с дислексией «Ассоциация Дислексии», НО «Благотворительный Фонд НФОР»
Поддержка образования	Россия	Базовая кафедра МТС на факультете компьютерных наук НИУ «Высшая школа экономики»	Проект базовой кафедры на ФКН НИУ ВШЭ объединяет высокий научно-исследовательский и педагогический потенциал ФКН НИУ ВШЭ с обширным практическим опытом в разработке от ИТ-специалистов МТС. Появление базовой кафедры МТС подразумевает проведение нескольких дисциплин по наиболее востребованным технологическим стекам для студентов ИТ-специальностей с участием преподавателей и менторов от компании. Учащимся предоставлена возможность выполнять прикладные курсовые проекты под наставничеством сотрудников МТС. Помимо самих курсов планируется проведение митапов и воркшопов внутри университета	10 000 000	Сентябрь 2023 – сентябрь 2026	НИУ «Высшая школа экономики»	-

Направление помощи	Страна	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо
Поддержка образования	Армения	Центр «Smart Solutions»	Центр Smart Solutions создан в сотрудничестве с Союзом работодателей информационных и коммуникационных технологий (UEICT) и Национальным Политехническим университетом Армении. На данный момент мы видим большую потребность в тех инженерах, которые смогут проектировать сложные интегрированные системы с использованием разных технологий. МТС-Армения совместно с UEICT создает кафедру интеллектуальных решений в Политехническом университете: учебные лаборатории для всех курсов, разработка учебных планов для каждого курса	7 147 887	В течение 2023 года	Союз работодателей информационных и коммуникационных технологий (UEICT)	Национальный политехнический университет Армении
Поддержка образования	Россия	Оборудование аудиторий в образовательных организациях для самоопределения детей в профессии и стажировочные программы для молодежи	БФ «Система» продолжает реализацию мероприятий, направленных на профориентацию и создание условий для творческой и профессиональной самореализации молодежи, повышение мотивации молодежи к трудовой деятельности: ✓ Оснащение оргтехникой, мебелью и производственным оборудованием учебных аудиторий в общеобразовательных школах, в колледжах, в вузах и ссуза (с акцентом на образовательные организации, развивающие актуальные технологические направления подготовки). ✓ Стажерская программа для студентов вузов и ссузов, мероприятий для педагогов из разных регионов, организация Всероссийского дня открытых дверей в компаниях-работодателях из регионов. ✓ Организация для обучающихся в образовательных организациях курсов по программированию, робототехнике и другим актуальным дисциплинам и навыкам. ✓ Проведение исследования для выявления успешных практик стажировочных и наставнических программ, проектов дуального обучения и опережающей подготовки кадров (для молодежи 14–25 лет)	22 475 000	Июнь 2023 — сентябрь 2024	БФ «Система»	ОГБПОУ «Чухломский лесопромышленный техникум имени Ф. В. Чижова Костромской области», ОГБПОУ «Костромской колледж отраслевых технологий строительства и лесной промышленности», ОГБПОУ «Галичский аграрно-технологический колледж Костромской области», ГБПОУ «Курганский промышленный техникум», АНО «Общеобразовательная школа центра педагогического мастерства», ГБОУ «Школа «Покровский квартал»
Поддержка образования	Россия	Разработка образовательного контента для онлайн платформы «Лифт в будущее»	Онлайн платформа «Лифт в будущее» дает школьникам и студентам по всей стране равный и бесплатный доступ к сервису профориентации, образовательным курсам и помогает найти первую работу. Платформа регулярно пополняется новыми образовательными онлайн курсами, подкастами, тестами по актуальным для пользователей платформы «Лифт в будущее» темам. Целевая аудитория платформы: школьники, студенты и молодые специалисты. Сайт онлайн-платформы https://lift-bf.ru/ открыт для всей аудитории фонда	22 475 000	Июнь 2023 — сентябрь 2024	БФ «Система»	-

Направление помощи	Страна	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо
Поддержка культуры/образования	Россия	Организация детских благотворительных мероприятий, включая поддержку проведения региональных кинофестивалей «Детский Киномай» с участием воспитанников социальных учреждений в регионах России	БФ «Система» поддерживает проведение благотворительных детских региональных мероприятий «Детский Киномай» (проект благотворительного фонда «Детский Киномай»). В рамках благотворительных фестивалей проводятся бесплатные творческие мастер-классы по актерскому мастерству, вокалу, режиссуре, направленные на развитие творческого потенциала среди детей, живущих в региональных социальных учреждениях, многодетных семьях, попавших в сложную ситуацию и других категорий. Фестивали организуются сотрудниками БФ «Детский Киномай» с привлечением известных актеров, певцов, режиссеров и других профессиональных творческих наставников. В дополнение к культурно-образовательной и оздоровительной программе фестиваля, как правило, оказывается благотворительная помощь региональным социальным учреждениям (пожертвование одежды, инвентаря, оборудования и прочего имущества, необходимого социальному учреждению на основании его обращения)	32 625 000	Март 2023 — апрель 2024	БФ «Система»	БФ помощи детям «Детский Киномай», ЧУ «Детский Центр Ковчег», БФ «Жизнь одна», АНО «Социальный центр помощи «Вера милосердия», АНО «Центр помощи детям и их родителям «Всем миром», БФ социальной поддержки и защиты детей «Солнечное завтра», ЧУ социального обслуживания «Детская деревня SOS-Томилино», Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ростовской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Константиновского района», Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ростовской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Азовский центр помощи детям», СО ГБУ «Десногорский центр социальной помощи семье и детям», ГБУ «Областной санаторно-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Песная сказка» (город Дзержинск)», ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тонкинского района», МКУК «Центральная библиотечная система» Приокского района, ГБУ КО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Улыбка» Автозаводского района города Нижнего Новгорода», ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Теремок» Воскресенского района», ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1», ГУТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1», ОГКУ «Вохомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ОГКУ «Судиславский социально-реабилитационный центр «Теремок», ОГКУ «Шарьинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радость», ГКУ КО «Макарьевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением Павла Герштейна», ОГБУК «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара», Районный центр культуры и досуга Островского района Костромской области, ГКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Либехжевский детский дом «Кораблик», ГКОУ «Золинская специальная (коррекционная) школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ОВЗ», ГКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Дзержинский санаторный детский дом», ГКУ «Социальный приют для детей и подростков города Арзамаса», ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья города Арзамаса», ОГКУ «Галичский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ОГКУ «Нерехтский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга», ОГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г. Неи и Нейского района», МУК «Детская библиотека им. Я. Акима» города Галича Костромской области, ГКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Детский дом НигРЭС», ГКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Первый санаторный детский дом», ГКООУ санаторного типа для детей, нуждающихся в длительном лечении, «Павловский санаторный детский дом для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», ГКОУ РО «Центр образования детей с ограниченными возможностями здоровья» Красносулинский район Ростовской области, ГКУ СО РО центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Шахтинский центр помощи детям № 1», ГБУ СОН РО «Социальный приют г. Таганрога», ОГБУЗ «Смоленская областная детская клиническая больница», ОГО УКШИ «Смоленский фельдмаршала Кутузова кадетский корпус», СО ГБОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Демидовская школа-интернат», СО ГБОУ «Духовщинская специальная школа-интернат VIII вида Смоленской области», СО ГБОУ «Сафоновский детский дом-школа», СО ГБОУ для обучающихся воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Починковская школа-интернат», СО ГБОУ Центр образования и развития «Особый ребенок» города Смоленска, МБОУ «Пржевальская средняя школа Демидовского района Смоленской области», МБОУ Средняя образовательная школа № 18 г. Смоленска, ГБОУ «Казанская школа-интернат № 11 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья», ГКУ «Дербышкинский детский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства», ГКУ «Социальный приют для детей и подростков «Асылташ» в городском округе город Набережные Челны», ДДИ №4 СПб ГБУСО, СО ГБОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ярцевская общеобразовательная школа-интернат», СОГБУ «Шаталовский Детский Дом», СОГБУ «Детский Дом «Нездышко», ОГБУ СРЦН «Феникс»

Направление помощи	Страна	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо
Поддержка культуры/образования	Россия	Поддержка проектов Всероссийской общественной организации «Русское географическое общество» (на выдачу научных грантов)	Поддержка проектов Всероссийской общественной организации «Русское географическое общество» (РГО) на выдачу научных грантов в области географии, экологии, биологии и прочей научной деятельности). Русское географическое общество присуждает гранты ежегодно, начиная с 2010 года, на конкурсной основе. С 2013 года заявки принимаются через электронную систему. <u>Подробнее см. на сайте РГО: https://www.rgo.ru/ru/granty</u>	14 500 000	Сентябрь 2023 — ноябрь 2024	БФ «Система»	Всероссийская общественная организация «Русское географическое общество», Ассоциация сторонников сохранения лососевых видов рыб «Русский Лосось», Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный гидрометеорологический университет», ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет», Областное бюджетное учреждение культуры «Музей-усадьба П. П. Семенова-Тян-Шанского», Ассоциация по сохранению и восстановлению редких и исчезающих животных «Живая природа степи», Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт Географии Российской академии наук, Отделение Всероссийской общественной организации «Русское географическое общество» в Республике Северная Осетия — Алания, Московское городское отделение Всероссийской общественной организации «Русское географическое общество», Магаданское областное отделение Всероссийской общественной организации «Русское географическое общество», Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный гидрометеорологический университет», Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет им. М. В.Ломоносова» (географический факультет), Фонд содействия сохранению, развитию и использованию объектов морского культурного и природного наследия «Морское наследие Отечества»
Поддержка культуры/образования	Россия	Тематические образовательные смены и практические мастер-классы для детей	Организация каникулярных тематических смен в ведущих федеральных детских центрах, направленные на популяризацию технологических профессий (в каждой смене не менее 100 школьников — победителей стипендиальных, образовательных программ фонда, победителей конкурсов и олимпиад). Проведение региональных практических мастер-классов с акцентом на образовательные организации, развивающие актуальные технологические направления подготовки, и регионы Российской Федерации, нуждающиеся в развитии современных технологий. Участие школьника в мастер-классе бесплатное	24 360 000	Апрель 2023 — август 2024	БФ «Система»	-
Поддержка экологии	Армения	Охрана окружающей среды в Армении с Фондом сохранения дикой природы и культурных ценностей	Проект направлен на создание эффективных инструментов для предотвращения загрязнения окружающей среды, смягчение последствий изменения климата, защиту биоразнообразия и восстановление природных сред обитания, а также популяризацию принципов экологически ответственного производства и утилизации продукции	23 975 336	В течение 2022 года	Фонд сохранения дикой природы и культурных ценностей (FPWC)	

Направление помощи	Страна	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо
Поддержка здорового образа жизни и экологии	Россия	Развитие волонтерства и продвижение принципов экологичного потребления	Организация грантового конкурса «Система добрых дел» с целью развития и популяризации добровольчества и поддержки реализации инициатив волонтеров.	21 750 000	Апрель 2023 — октябрь 2024	БФ «Система»	ОФ КОО «Российский детский фонд», БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», АУ ДО РА «РЦДО»
			Организация экологического просветительского проекта «Зеленая система» в формате региональных городских мероприятий, где жители близлежащих районов получили полезную информацию по экоповестке, смогли сдать макулатуру, обменяться старыми вещами и книгами, принести вторсырье, увидеть наглядно, что можно изготовить из переработанного мусора				
Поддержка здорового образа жизни и экологии	Россия	Организация и проведение спортивных соревнований и других мероприятий, популяризирующих ЗОЖ	Расходы на проведение спортивных соревнований и мероприятий, популяризирующих ЗОЖ: спартакиада, ЗабегЗаЛес, лыжная гонка (в том числе в формате онлайн). Проекты направлены на вовлечение жителей Москвы и регионов России к участию в спортивных мероприятиях. Задача — через участие в забеге привлечь внимание общества к решению экологических проблем в регионах. По итогам забега были приобретены саженцы для восстановления лесов в Российской Федерации	7 250 000	Апрель 2023 — апрель 2024	БФ «Система»	-

КОНТАКТЫ

Адрес: Российская Федерация, 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 4

Тел.: +7 (495) 911-65-56

8 (800) 250-08-90

Email: socialcenter@mts.ru

