2020

МТС

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

2020

СОДЕРЖАНИЕ

Об отчете 2

Обращение Президента ПАО «МТС» 6

Обращение председателя ESG-комитета 8

Обращение председателя комитета УР и КСО 10

МыВместе# COVID 12

Управление экосистемой МТС 18

Бизнес-модель 19

Наши рынки 22

Развитие сетевой инфраструктуры 32

Открытые инновации 36

Финансовые результаты 38

Управление устойчивым развитием 40

Стратегия в области устойчивого развития и КСО 42

Система управления аспектами устойчивого развития и ESG 54

Принципы корпоративной ответственности МТС 62

Ответственность и приоритеты 78

Для акционеров – открытость и прозрачность 80

Для клиентов – системность и последовательность 84

Для персонала – внимательность и забота 100

Для партнеров и поставщиков – доверие и сотрудничество 122

Для государства – надежность и масштаб 128

Для местных сообществ – поддержка и развитие 132

Экологическая ответственность 158

Контакты 171

Приложения 173

Достижения 174

Членство в ассоциациях и организациях 178

Общественное заверение Отчета 179

Указатель GRI 180



ОБ ОТЧЕТЕ

[102-43] [102-44] [102-46] [102-47] [103-1]

Группа МТС представляет 13-й ежегодный Отчет в области устойчивого развития. Бизнес-стратегия МТС Customer Lifetime Value 2.0, ориентированная на построение долгосрочных, устойчивых взаимоотношений с клиентами и партнерами, в том числе через предоставление лучшего клиентского сервиса и развитие экосистемы цифровых решений, а также новая стратегия МТС в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности определили приоритетные направления отчета за 2020 год: вклад компании в формирование устойчивого общества в части создания социально значимых цифровых продуктов и развития инфраструктуры, снижающей уровень неравенства в обществе, создание рабочих мест и забота о сотрудниках, а также непосредственные инвестиции в социальные инициативы, работу с сообществами на территориях деятельности компании, экологические и социокультурные программы.

Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами по отчетности в области устойчивого развития GRI (основной вариант соответствия), а также лучшими отечественными и международными практиками. Кроме того, при составлении Отчета были использованы замечания и рекомендации Совета по нефинансовой отчетности Российского союза промышленников и предпринимателей, полученные в рамках общественного заверения Отчета за 2019 год.

МТС регулярно проводит опросы ключевых групп стейкхолдеров с целью выявления наиболее актуальных тем, требующих детального раскрытия. На итоговую оценку значимости темы для включения в Отчет также влияет комплексный анализ работы представителей компании в общественных и государственных комиссиях, решений менеджмента, утвержденных Советом директоров стратегических приоритетов и вопросов, поднятых в ходе регулярных IR-мероприятий. Таким образом, на этапе подготовки концепции Отчета рабочая группа обладает максимально полной информацией о предпочтениях всех ключевых групп стейкхолдеров.

Дополнительно компания традиционно проводит точечный замер предпочтений основных аудиторий, заинтересованных в получении подробной информации о деятельности компании, направленной на устойчивое развитие. В январе — феврале 2020 года проведен онлайн-опрос основных групп стейкхолдеров (более 5 тыс. респондентов). Опрос состоял из 36 тем, относящихся к трем основным направлениям: экономическому, экологическому и социальному.

Наиболее важные для респондентов аспекты представлены на матрице существенных тем (стр. 4-5). ТОП-10 тем, значимых для всех групп заинтересованных сторон:

- качество обслуживания;
- информационная безопасность и защита данных;
- неприкосновенность частной жизни потребителя;
- здоровье и безопасность потребителя;
- ответственное ведение бизнеса;
- создание рабочих мест в регионах присутствия;
- развитие инновационных сервисов;
- соответствие законодательным требованиям;
- развитие телекоммуникационной инфраструктуры;
- соблюдение прав человека.

Как цифровая компания МТС не оказывает существенного негативного влияния на окружающую среду. При этом, принимая во внимание актуальность глобальных климатических изменений, аспекты, влияющие на безопасность окружающей среды, включены в контур Отчета.

ОСНОВНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ЗАПРОСЫ СТЕЙКХОЛДЕРОВ[1]

ТОП-10 тем
значимых для всех групп заинтересованных сторон

- качество обслуживания
- информационная безопасность и защита данных
- неприкосновенность частной жизни потребителя
- здоровье и безопасность потребителя
- ответственное ведение бизнеса
- создание рабочих мест в регионах присутствия
- развитие инновационных сервисов
- соответствие законодательным требованиям
- развитие телекоммуникационной инфраструктуры
- соблюдение прав человека

Клиенты МТС (розничные потребители)

Качество обслуживания	80%
Здоровье и безопасность потребителя	73%
Неприкосновенность частной жизни потребителя	71%
Соблюдение прав человека	67%
Развитие безопасного интернета	67%

Корпоративные потребители

Качество товаров / услуг	84%
Информационная безопасность и защита данных	81%
Безопасность товаров/услуг для здоровья	72%
Неприкосновенность частной жизни потребителя	70%
Внедрение инновационных технологий	63%

Органы власти

Качество товаров / услуг	63%
Информационная безопасность и защита данных	62%
Безопасность товаров/услуг для здоровья	58%
Неприкосновенность частной жизни потребителя	57%
Внедрение инновационных технологий	55%

Местные сообщества

Здоровье и безопасность деятельности	82%
Соблюдение законодательства	80%
Система обучения и карьерного роста работников	76%
Условия труда (Система охраны труда)	75%
Информационная безопасность и защита данных	70%

Общественные организации

Ответственное едение бизнеса	88%
Информационная безопасность и защита данных	86%
Качество управления КСО и социальной отчетности	77%
Реализация проектов, имеющих высокое социальное и/или экологическое значение	70%
Экологические инициативы компании	68%

Персонал (сотрудники МТС)

Развитие инновационных сервисов (5G, IoT, M2M)	71%
Качество обслуживания	68%
Соблюдение прав человека	63%
Неприкосновенность частной жизни потребителя	61%
Финансовые результаты деятельности Группы МТС	59%

Партнеры МТС

Информационная безопасность и защита данных	82%
Неприкосновенность частной жизни потребителя	77%
Качество обслуживания	77%
Здоровье и безопасность потребителя	74%
Ответственное ведение бизнеса	72%

Акционеры МТС

Информационная безопасность и защита данных	89%
Неприкосновенность частной жизни потребителя	84%
Финансовые результаты деятельности Группы МТС	79%
Качество обслуживания	79%
Ответственное ведение бизнеса	79%

1 Показаны релевантные для МТС факторы, которые признают или называют важными >50% респондентов.

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА ПАО «МТС»

[102-14]



Вячеслав Николаев,
президент ПАО «МТС»

Уважаемые друзья и коллеги!
Мне и моим коллегам в МТС повезло работать в отрасли и в компании, которая не только одной из первых реагирует на изменения окружающего мира, но и самостоятельно задает тренды, помогая с помощью собственных сервисов, инноваций и экспертизы решать глобальные социальные задачи.

Вспомните, как кардинально изменилось сознание общества за прошедший год, когда пандемия буквально «втолкнула» мир в реку трансформации. Удаленная работа, виртуализация коммуникаций при снижении общей мобильности населения, изменение паттернов поведения и потребления – многие процессы, наступление которых ожидалось только через несколько лет, произошли за считанные месяцы. И именно возможности цифровых экосистемных компаний, таких как МТС, в новых обстоятельствах обеспечили эффективное взаимодействие населения, бизнеса и государственных органов, а также на годы вперед определили вектор создания цифровых продуктов. Технологические компании по сути стали базисом для развития социальной инфраструктуры страны, поддержав курс государства на цифровизацию ключевых отраслей экономики, способствовали развитию нового общества с акцентом на человека, раскрытию его креативного потенциала, предоставлению ресурсов для самореализации в новом социуме, создания новых сущностей с использованием возможностей цифрового мира.

Сегодня в портфолио МТС – широкий спектр цифровых и медиапродуктов, связанных с ключевыми социальными сферами: образованием, культурой, экологией, финтехом, безопасностью, туризмом, организацией досуга, предпринимательством и поддержкой малого бизнеса. Наша миссия – привносить в эти сферы новые технологии. Поэтому мы активно запускаем проекты на базе интернета вещей, искусственного интеллекта, Big Data, ресурсов сетей 5G и NB-IoT, которые способны дать новый импульс для качественного развития в России «умных» городов, их социальной инфраструктуры, промышленности и культуры.

Отдельное внимание мы уделяем социальному предпринимательству и малому бизнесу. Для этой аудитории в МТС создана специальная онлайн-платформа цифровых продуктов: от рекламных инструментов продвижения товаров и услуг на основе Big Data до онлайн-касс и облачных сервисов. Мы также помогаем стартапам развивать свои проекты на базе Центра 5G МТС и корпоративного акселератора, где действует социальный трек для стартапов в сфере экологического туризма и экообразования. Мы запустили первый в России Development Kit для создания прототипов устройств, работающих в сетях интернета вещей, и такие комплекты оборудования уже доступны во многих российских вузах. За 2020 год МТС с партнерами запустила несколько R&D-лабораторий для развития решений в области искусственного интеллекта, в том числе в здравоохранении, а также представила в ряде регионов страны несколько комплексных проектов в области «умной» городской инфраструктуры: «умный детский сад» в Перми, «умное видеонаблюдение» в городских скверах Приморья, «умную парковку» в Татарстане, цифровой жилой комплекс в Москве и другое. Нам предстоит еще многое сделать, чтобы подобные проекты стали по-настоящему массовыми в России, но уже сегодня очевидно – такие проекты качественно меняют жизнь людей и становятся драйверами социально-экономического развития территорий.

Все технологии и продукты МТС – про людей и для людей, и именно осознание потенциальной пользы для общества вдохновляет не только развитие бизнес-направлений экосистемы МТС, но и реализацию наших социальных программ, направленных на развитие креативного и интеллектуального потенциала населения страны, особенно юного поколения, которое через несколько лет станет полноправным участником экономических и общественных процессов. Вместе с региональными сообществами мы выявляем потребности людей на различных территориях и вовлекаем население в создание совместных проектов в области культуры, образования и экологического просвещения, предлагая наши цифровые технологии как ресурс для решения значимых общественных задач. Более 6000 волонтеров МТС в регионах задействованы в реализации этих совместных инициатив. И часто именно наши сотрудники выступают инициаторами социальных проектов на местах. Сегодня вокруг МТС выстроено целое комьюнити неравнодушных людей, в том числе B2B клиентов, партнеров, представителей местных органов власти и средств массовой информации.

Мы отчетливо понимаем, что из квартала в квартал реализуя бизнес-стратегию, мы, безусловно, принимаем на себя ответственность перед обществом за наши действия и их результаты. Мы осознанно движемся в авангарде социальной повестки, задавая тренды на рынке и используя новые инструменты, повышающие устойчивость общества и нашего бизнеса. В этом году МТС впервые разместила на Московской бирже выпуск социальных облигаций, средства от которых направлены на финансирование проекта по подключению к интернету порядка пяти тысяч социально значимых объектов в сельской местности ряда регионов страны.

В 2020 году МТС вошла в ТОП-5 рейтинга российских компаний-лидеров в сфере устойчивого развития в комплексном ESG-рэнкинге компаний России, ежегодно проводимом независимым рейтинговым агентством RAEX-Europe, и стала лидером рейтинга среди компаний ИТ и телеком-отрасли. Это справедливая оценка нашей работы, и я уверен, что приверженность лучшим практикам в сфере ESG, следование принципам ответственности, добросовестности и прозрачности во взаимоотношениях с обществом – клиентами, партнерами, поставщиками, сотрудниками, акционерами – приумножит конкурентные преимущества компании и будет способствовать раскрытию потенциала нашей деятельности для позитивных изменений в обществе.

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ESG-КОМИТЕТА



Регина фон Флемминг,
член Совета директоров, независимый директор ПАО «МТС»,
Председатель Комитета по ESG при Совете директоров

МТС стремится быть лидером в области устойчивого развития и достигать результатов, значимых для всех групп наших стейкхолдеров. Для этого мы совершенствуем систему управления ESG-факторами. В 2020 году была разработана новая Стратегия МТС в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности на 2021–2025 годы. В марте 2021 года Комитет по корпоративному управлению при Совете директоров был преобразован в ESG Комитет. Такое изменение не случайно. Все большее количество инвесторов во всем мире рассматривает эти три направления – корпоративное управление, экологическую и социальную ответственность – в совокупности. Это важный шаг для всех нас, который позволит сфокусироваться на наших долгосрочных целях и определить пути их эффективного достижения.

Итоги реализации первой Стратегии МТС в области корпоративно социальной ответственности на 2017–2020 годы не остались незамеченными. В 2020 году МТС заняла первое место в рейтинге социальной эффективности крупнейших российских компаний (АК&М), четвертое место в ESG-рейтинге российских компаний (RA EX Europe) и вошла в десять лучших отечественных работодателей по рейтингу работодателей России (Forbes).

Прошедший 2020 год стал особенным и уникальным для всех нас без исключения. Основным фоном, на котором разворачивались события, стала борьба с вирусом, самоизоляция и связанное с пандемией изменение привычного образа жизни. Пандемия показала, что наша отрасль стала важнейшим элементом поддержания привычного образа жизни. Удаленная работа, учеба, медицина — все зависит от телекома.

Для организации жизни и досуга в период самоизоляции мы сделали бесплатными актуальные цифровые сервисы «МТС Фитнес», «МТС Библиотека», MTS Music и приложение SmartMed, позволяющее получить срочную онлайн-консультацию. В условиях перехода на дистанционное обучение МТС предоставила возможность бесплатного использования сервиса Smart University для подготовки школьников к ЕГЭ. На платформе MTC Live прошли онлайн-концерты более чем 30 исполнителей.

МТС оперативно внесла необходимые изменения в тарифную политику, чтобы защитить уязвимые группы абонентов и предоставить им возможность общаться вне зависимости от финансового состояния. Даже при отрицательном балансе пользователи домашнего интернета, кабельного и спутникового ТВ от МТС продолжили пользоваться всеми услугами. Корпоративные клиенты получили возможность на специальных условиях пользоваться облачными сервисами провайдера #CloudMTS. Для индивидуальных предпринимателей и клиентов малого бизнеса МТС Банк отменил комиссию за переводы на счета юридических лиц в других банках по всем программам расчетно-кассового обслуживания, предоставил льготные условия по интернет-эквайрингу.

Компания продолжила масштабирование проектов в области инклюзии по доступности услуг и сервисов, найма на работу людей с инвалидностью и зрелого возраста, формированию культуры внутри компании и поддержки инклюзивных сообществ.

Многие социальные проекты МТС перешли в онлайн: Мобильный театр сказок выступил с онлайн-спектаклями, в рамках «Поколения М» были проведены десятки онлайн-мероприятий, «Культурный код» оцифровывал объекты культурно-исторического наследия.

МТС занимает активную позицию в экологической повестке. Компания разрабатывает цифровые услуги для «умных городов», внедрение которых позволяет влиять на сокращение потребления ресурсов и выбросов парниковых газов различных индустрий, городского хозяйства и социальной сферы регионов.

Мы особенно гордимся тем, что МТС вместе с АФК «Система» стали единственными российскими компаниями за пределами ресурсоемких отраслей, получившими уровень «B» или выше в рейтинге CDP. Это достижение является еще одной демонстрацией укрепления нашего лидерства в части работы по сокращению выбросов парниковых газов.

В 2020 году МТС запустила проект «Место силы», направленный на сохранение природного наследия, развитие экологического просвещения и поддержку экотуризма с помощью цифровых технологий. Мы уверены, что необходимо говорить об ответственном отношении к природе, поэтому экологическое просвещение стало ведущей темой проекта «Зеленый марафон», в котором приняли участие более 20 компаний Группы АФК «Система».

Оглядываясь назад, я могу с уверенностью сказать, что мы смогли, несмотря ни на что, показать выдающиеся результаты в соответствии со стратегией и нашими планами.

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ КОМИТЕТА УР И КСО



Татьяна Чернышева,
член Правления – вице-президент по управлению персоналом ПАО «МТС», председатель Комитета по КСО и УР

«Забота» и «поддержка» стали основными словами прошлого года для большинства из нас. Весь год мы старались помочь тем, кому оказалось особенно сложно в новых непростых обстоятельствах. И это не только наши клиенты, партнеры и вообще жители нашей страны, которых мы поддерживали, усиливая социальное направление деятельности МТС, но и, конечно, сотрудники нашей Группы МТС. Уже в середине марта мы перевели на удаленный формат большинство работников МТС и дочерних компаний, одновременно обеспечивая безопасные и комфортные условия труда для тех, без чьего физического присутствия в офисах предоставление сервисов связи и наших цифровых продуктов десяткам миллионов клиентов МТС было бы невозможно.

Работа нашей компании во время пандемии не останавливалась ни на день. Цифровые сервисы МТС помогали людям продолжать обучение, получать медицинскую помощь, не посещая клиник, и просто быть на связи с родными и близкими, даже в условиях самоизоляции. С точки зрения работы с персоналом это означало необходимость не просто сохранить работоспособность текущей команды, но и обеспечить привлечение новых специалистов для быстрого развития сервисов, которые помогали жителям нашей страны сохранять привычный уровень комфорта. Несмотря на то, что многие компании в этот период минимизировали или совсем остановили набор новых сотрудников, мы продолжили привлекать экспертов в МТС, чтобы обеспечивать растущие потребности бизнеса. HR-блок дистанционно проводил собеседования, оформлял новых специалистов и помогал им с адаптацией. В формат онлайн перешли и стажировки, что позволило молодым кандидатам попробовать свои силы даже в тех подразделениях, которые физически расположены в других регионах.

Мы продолжили активную работу со студентами и молодыми специалистами в партнерстве с ведущими учебными заведениями страны. Совместно мы открыли несколько образовательных программ, обучение на которых велось в соответствии с эпидемиологическими требованиями: магистратуру МТС, «СКОЛКОВО» и МФТИ «Цифровые технологии в бизнесе»; программу MOOVE совместно с бизнес-школой «СКОЛКОВО»; лабораторию искусственного интеллекта в «Сколтехе»; отдельную специализацию в магистратуре ИТМО «Технологии разговорного интеллекта» и лабораторию искусственного интеллекта на базе Института инновационного развития Самарского государственного медицинского института.

Колоссальный опыт, который мы получили в 2020 году, помог по-новому посмотреть на привычные процессы и стал базисом для дальнейшего развития. Уверена, что он позволит нам успешно справиться с новыми вызовами в будущем.

МЫВМЕСТЕ#
COVID

МТС своевременно отреагировала на экстренную ситуацию с коронавирусом. Как только стало ясно, что России не удастся избежать всплеска заболеваемости, была создана оперативная группа по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции под руководством Андрея Каменского, члена Правления – вице-президента ПАО «МТС» по финансам. В состав группы вошел практически весь топ-менеджмент МТС, её задачей стало отслеживать ситуацию, оперативно вырабатывать и принимать меры для защиты сотрудников, клиентов и партнеров.

Поддержка клиентов

#БУДЬДОМА

В марте 2020 года МТС подготовила комплекс мер для помощи клиентам компании, оказавшимся в затруднительных ситуациях из-за коронавирусных ограничений:

- предоставила абонентам возможность принимать входящие звонки от любых операторов при отрицательном балансе или блокировке номера
- сделала бесплатными звонки на горячую линию Ростуризма, Департамента здравоохранения Москвы, в ситуационный центр МИД и на номера авиакомпаний, совершающих рейсы за границу и внутри страны. Пользователи за границей также получили возможность бесплатно отправлять SMS и принимать входящие вызовы с горячих линий и номеров авиакомпаний.
- предложила ряд цифровых сервисов в едином пакете #БудьДома: при подключении к телевизионной платформе МТС ТВ и подписке на пакет «Просто ТВ» пользователи получили доступ к 50 телеканалам, более 500 сериалам, игровым и документальным фильмам всего за один рубль и открыла бесплатный доступ к приложениям «МТС Библиотека», «МТС Фитнес», МТС Music и сервису SmartMed
- предоставила бесплатный доступ на популярные образовательные платформы и ресурсы по культуре и искусству – «Нетологию», Arzamas, Coursera, Geek Brains, «Синхронизацию», Мариинский театр в Петербурге, Эрмитажную академию и Мобильный художественный театр.

Подробнее см. раздел «Для клиентов – системность и последовательность».

Онлайн-концерты

[TA2]

МТС предоставила возможность людям интересно проводить время, не покидая дома, смотреть выступления любимых исполнителей онлайн в отсутствие офлайн-мероприятий и делиться эмоциями с другими жителями нашей страны, которые оказались в таких же обстоятельствах, обсуждая концерты в прямом эфире на онлайн-платформах, – компания организовала серию прямых трансляций концертов культовых российских исполнителей.

В течение года на МТС Live выступило более 30 популярных российских музыкантов и групп различных жанров, в том числе: Моргенштерн, «Чайф», Anacondaz, «Каста», Вячеслав Бутусов, «Несчастный случай», «Секрет», «Пелагея», «The Hatters», «Чиж & Co», Gruppa Skryptonite, МОТ.

Также прошли два молодежных онлайн-фестиваля: МТС Live Youth Rap и МТС Live XR – первый в России музыкальный фестиваль в технологичном формате расширенной реальности XR (extended reality). Записи концертов можно посмотреть на платформах МТС ТВ и МТС Live.

> Все онлайн-концерты МТС Live, проведенные в 2020 году, были бесплатными и доступны абонентам любых операторов: мы создавали контент, который помогал сохранить связь аудитории и артистов. Наши концерты — это в первую очередь эмоциональный продукт, который позволил создать ассоциацию МТС с музыкой и развлечениями, зарядить позитивом в непростой для всех период.
>
> **Михаил Минин,**
> генеральный директор «МТС Энтертейнмент»

В онлайн-кинотеатре МТС ТВ в условиях самоизоляции были организованы «карантинники» — онлайн-квартирники российских звезд, в рамках которых они исполняли свои произведения у себя дома или в репетиционной студии. В «карантинниках» приняли участие около 20 исполнителей, в том числе Uma2rman, Дельфин, «Елка» и другие.

30 концертов

20 «карантинников»

60 млн

зрителей

500 тыс.

лайков, репостов, комментариев

Сайт МТС Live
https://live.mts.ru/

Сайт МТС ТВ
https://mtstv.mts.ru/

Подробнее об МТС Энтертеймент см. раздел «Наши рынки».

Во время карантинных ограничений большим спросом у бизнеса разного масштаба пользовались цифровые решения, которые помогают оперативно перевести работу в онлайн-режим, чтобы обеспечить непрерывность и эффективность бизнес-процессов компаний. Практически на все подобные сервисы МТС предоставляла специальные льготные условия подключения, чтобы переход в дистанционный, безопасный для сотрудников и клиентов формат работы был максимально простым и не требовал срочных дополнительных вложений.
В перспективе внедренные в этот период цифровые решения помогут бизнесу быстрее восстановиться и повысить свою эффективность даже после возвращения в привычный режим работы.



Дмитрий Халин,
член Правления - вице-президент по облачным и цифровым решениям ПАО «МТС»

Поддержка бизнеса

МТС не забыла и о предпринимателях, которым пришлось приспосабливаться к работе в условиях общей социальной изоляции, сохраняя прежний темп работы и не теряя эффективности процессов.

Часть компаний перешли на удаленный режим работы, что повлекло за собой рост потребления мобильного интернета. Для таких клиентов МТС предоставила решение для увеличения объема трафика на тарифах за счет дополнительных пакетов «+ Интернет для бизнеса». Части компаний, которые были вынуждены временно приостановить свою деятельность, МТС также оказала поддержку и предоставила возможность отложенных платежей или бесплатной блокировки услуг на необходимый срок.

Понимая, насколько важно бизнесу обеспечить надежность и непрерывность работы, мы предложили выгодные условия доступа к нашим облачным сервисам для удаленного хранения и обмена корпоративными данными. Это было особенно важно для малого и среднего бизнеса, которому нужно было адаптироваться к новым вызовам.

Еще одним важным бонусом для предпринимателей стало трехкратное увеличение масимальной продолжительности непрерывных голосовых вызовов с 60 до 180 минут специально для того, чтобы облегчить проведение конференц-звонков и переговоров в условиях удаленной работы.

Для поддержки малого бизнеса мы создали онлайн-карту «Знаем лично» для предпринимателей, продолжавших работу во время карантинных ограничений, организовали сервисы онлайн-заказов и доставки для несетевых торговых точек.

Для индивидуальных предпринимателей и клиентов малого бизнеса МТС Банк отменил комиссию за переводы на счета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в других банках по всем программам расчетно-кассового обслуживания и предоставил льготные условия по интернет-эквайрингу.

Подробнее см. раздел «Для клиентов – системность и последовательность».

Поддержка общества и государства

#МЫВМЕСТЕ

[РА6]

МТС запустила множество социальных инициатив, направленных на повышение качества жизни людей в период пандемии.

- Совместно с психологами МГУ им. М. Ломоносова и Школы РАНХиГС МТС запустила бесплатную горячую линию «Помогаем быть дома», которая работала на протяжении всего карантина и помогала москвичам решать проблемы, связанные с ощущениями дискомфорта, тревоги, депрессии, чувства одиночества.
- Специально для врачей и медицинского персонала, задействованного в лечении пациентов с COVID-19 в России, МТС разработала бесплатный тариф.
- МТС выделила средства для поддержки врачей и медицинских учреждений, региональных сообществ и волонтеров, которые помогают пожилым людям. Совместно с благотворительным фондом АФК «Система» мы также направили в больницы регионов бесплатные тесты на выявление COVID-19.
- В апреле вместе с МЕДСИ мы открыли бесплатный доступ к телемедицинским сервисам, чтобы люди могли следить за своим здоровьем, не обращаясь в клиники без острой необходимости в условиях распространения коронавируса.
- В ситуации перехода на дистанционное обучение МТС предоставила возможность бесплатного обучения для подготовки школьников к ЕГЭ.
- Для старшего поколения были запущены обучающие курсы, которые помогают приобрести навыки заказа продуктов с доставкой на дом, получения медицинских консультаций в онлайн-формате и обращения за услугами в органы государственной власти, не выходя из дома.
- В онлайн перешли и социальные проекты МТС – «В школу с МТС», «Поколение М», «Тополь Победы», кукольные спектакли Мобильного театра сказок МТС, «Культурный код», а также появились новые, уже в своей концепции учитывающие текущие реалии – «В сказку – из дома», «Память сквозь поколения», «Место силы».

В марте 2020 года МТС присоединилась к глобальному проекту Folding@Home, который занимается изучением вируса COVID-19. Провайдер #CloudMTS выделил облачные ресурсы для компьютерного моделирования механизма работы нового вируса и поиска терапевтических средств. Для проекта Folding@Home были выделены ресурсы, которые позволят совершать вычислительные операции со скоростью до 3,6 петафлопс.

«Коммерсантъ»

Цифровые технологии МТС также позволили упростить работу предприятий и госорганов в период пандемии. В частности, в МТС разработали комплекс решений для мониторинга состояния здоровья сотрудников и контроля за соблюдением мер по предотвращению распространения инфекций.

Подробнее см. раздел «Для местных сообществ – поддержка и развитие».

Подробнее см. раздел «Для государства – надежность и масштабность».

Предлагаемые сегодня МТС продукты будут полезны и после завершения пандемии для обеспечения безопасности сотрудников и исключения быстрого распространения различных инфекций на предприятии или в офисе.

На регулярной основе сотрудники компании, включая топ-менеджеров, перечисляли средства в благотворительные фонды-партнеры на закупку необходимых средств защиты для врачей.

Institutional Investor, ведущий международный издательский дом, занимающийся финансовыми исследованиями,отметил президента МТС Алексея Корня как лидера, внесшего значимый вклад в борьбе с последствиями пандемии COVID-19.

Волонтерские акции МТС, направленные на социальную поддержку граждан в период коронавирусной инфекции, были отмечены благодарственными письмами и грамотами Президента России

Поддержка сотрудников

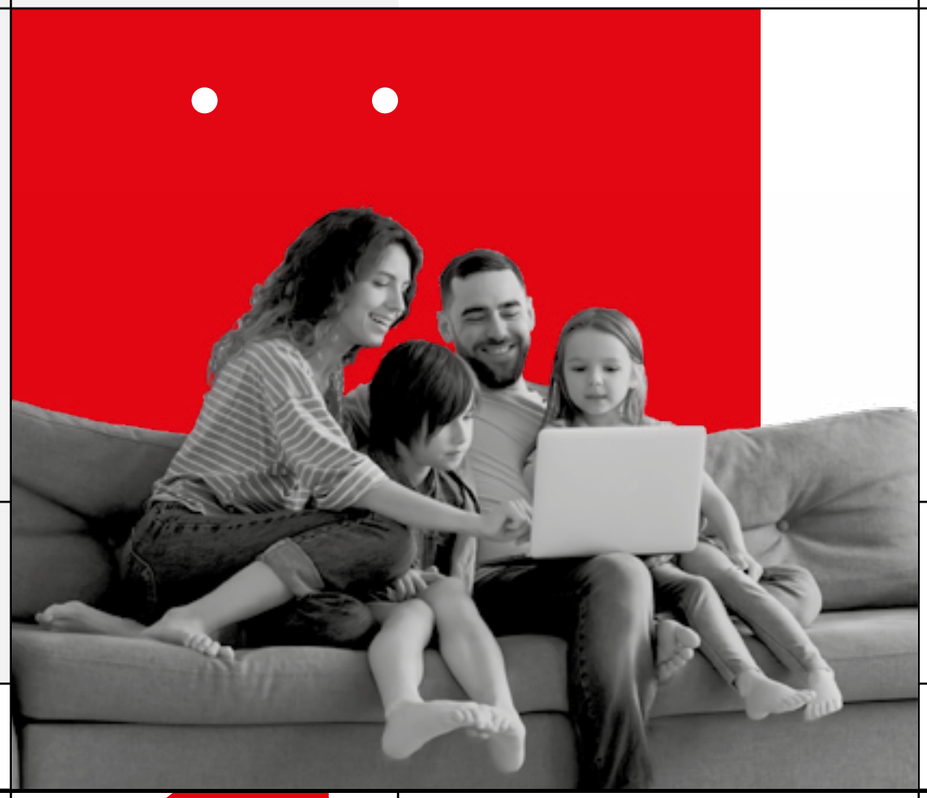
Первой из мер защиты сотрудников стал переход на новый режим работы. Часть персонала была переведена на удаленный режим. Для тех, кто по характеру работы был вынужден остаться на рабочем месте, – техники, монтажники, продавцы в фирменных салонах, агенты спутникового ТВ – были организованы регулярные проверки здоровья, предоставлены средства индивидуальной защиты, проведен инструктаж по защите от коронавирусной инфекции.

Все совещания были переведены в онлайн-режим. В удаленном формате проходили стажировки, собеседования и оформление на работу.

В дополнение к горячей линии в МТС был создан почтовый ящик Myhealth@mts.ru, на который можно отправить любой вопрос об уже введенных или запланированных мерах по борьбе с распространением коронавируса. Сотрудникам, вынужденным нести дополнительные расходы на лечение в связи с заболеванием коронавирусом, оказывалась материальная помощь.

Подробнее см. раздел «Для персонала – внимательность и забота».

УПРАВЛЕНИЕ ЭКОСИСТЕМОЙ МТС



БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

В 2020 году мы продолжили реализацию стратегии Customer Lifetime Value 2.0 (CLV 2.0), направленную на построение полномасштабного цифрового бизнеса на устойчивой телекоммуникационной базе. Данная стратегия детализирует существующие стратегические цели МТС и ориентирована на создание на базе основного телекоммуникационного бизнеса продуктовой экосистемы с бесшовным переходом между сервисами для поддержания лучшего клиентского опыта.

В центре нашего ценностного предложения находится Клиент (Customer), которому мы предлагаем широкий спектр цифровых сервисов. Мы стремимся максимально продлить «Время жизни» клиента (Lifetime — время, в течение которого он пользуется нашими услугами), создавая и постепенно укрепляя эмоциональную привязанность к бренду, повышая степень удовлетворенности и уровень лояльности клиента. Мы фокусируемся на предложении большей Ценности (Value) клиенту и одновременно максимизируем ценность, которую мы получим от него в долгосрочном периоде. «2.0» символизирует наш переход от идеологии оперирования на одном — телекоммуникационном — рынке (которую мы условно обозначаем «1.0») к идеологии цифрового провайдера услуг, действующего на разноплановых рынках и предлагающего разнообразные продукты для удовлетворения потребностей клиентов в различных сферах их жизни с целью максимизировать ценность (как для клиентов, так и для компании) от всего портфолио услуг в совокупности.

Подробнее см. Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 год.

Наши стратегические приоритеты

Широкий спектр цифровых сервисов

КЛИЕНТ
CUSTOMER

«ВРЕМЯ ЖИЗНИ»
LIFETIME

ЦЕННОСТЬ
VALUE

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ МТС: ИСТОЧНИК ВАШИХ ДИВИДЕНДОВ

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ МТС: СТАБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕКОМ И РАСТУЩАЯ ЭКОСИСТЕМА



+ **БОЛЬШЕ ВЫРУЧКА И ПРИБЫЛЬ**

+ **БОЛЬШЕ ЭКОСИСТЕМНЫХ КЛИЕНТОВ**

РОСТ КАК РАЗ, ДВА, ТРИ...

\\ Поступающий от существующего (прежде всего телекоммуникационного) бизнеса денежный поток мы реинвестируем...

1 ...В **ПОДДЕРЖАНИЕ ЛИДЕРСКИХ ПОЗИЦИЙ** НАШЕГО БАЗОВОГО ТЕЛЕКОМ-БИЗНЕСА КАК ОСНОВЫ ДЛЯ НАШЕГО ДАЛЬНЕЙШЕГО РОСТА...

+

2 ...В **ПРОДВИЖЕНИЕ И УЛУЧШЕНИЕ НАШИХ ЦИФРОВЫХ УСЛУГ**, КОТОРЫЕ МЫ ПРЕДЛАГАЕМ ПРЕЖДЕ ВСЕГО НАШИМ СУЩЕСТВУЮЩИМ КЛИЕНТАМ.

+

3 ...А ТАКЖЕ В **РАЗРАБОТКУ ОБЩИХ ЭКОСИСТЕМНЫХ ПЛАТФОРМ И СИСТЕМ**, КОТОРЫЕ СВЯЗЫВАЮТ ВСЕ НАШИ ПРОДУКТЫ И ДАЮТ НАШИМ КЛИЕНТАМ ВОЗМОЖНОСТЬ УДОБНОГО И ВЫГОДНОГО ИХ ПОТРЕБЛЕНИЯ...

=

...ЧТО СОВМЕСТНО ДАЕТ МУЛЬТИПЛИКАТИВНЫЙ ЭФФЕКТ, КРАТНО ПОВЫШАЮЩИЙ ОТДАЧУ ОТ СРЕДНЕГО КЛИЕНТА

НАШИ РЫНКИ

[102-1] [102-2] [102-4] [102-5] [102-6]

ПАО «МТС» — ведущая компания в России и странах СНГ, предоставляющая своим клиентам экосистему цифровых сервисов, построенную на фундаменте основного телекоммуникационного бизнеса.

Инновационные услуги и решения МТС вносят существенный вклад в развитие цифровой экономики, государства и бизнеса в странах присутствия. Для десятков миллионов абонентов МТС услуги компании – это возможность ежедневно оставаться на связи, успешно работать, даже в сложных эпидемиологических условиях получать доступ к медицине и образованию, и в целом повышать качество своей жизни.

Движение в экосистему цифровых бизнесов[1]

Телеком:	компания обслуживает **86,3 млн** абонентов мобильной связи в странах присутствия		пользователей используют минимум два сервиса из трех продуктовых направлений **7 млн**
Финтех:	**2,47 млн** активных клиентов МТС Банка	**топ-5** российских банков по темпам роста кредитного портфеля[2]	
Медиа:	**6,6 млн** пользователей ТВ	**топ-3** по ТВ-подписчикам в России	
Cloud и цифровые решения:	**>2 тыс.** корпоративных клиентов #CloudMTS	**78 регионов** покрыты сетью NB-IoT	

Ключевые рынки Группы МТС

Операционный сегмент	Крупнейшие компании-операторы, входящие в Группу МТС	Целевой рынок
МТС Телеком	ПАО «МТС», ПАО МГТС (МГТС), ООО «Стрим» (Stream) ЗАО «МТС Армения» (Viva-MTS), СООО «Мобильные ТелеСистемы»	Мобильная связь Фиксированная связь Широкополосный доступ в интернет ТВ
МТС Ритейл	Розничная сеть МТС (АО «Русская телефонная компания» — АО «РТК»)	Розничная продажа цифровых услуг и оборудования (включая онлайн-магазин)
МТС Финтех	ПАО «МТС-Банк»	Банковские и финансовые услуги Финтех-сервисы и приложения
МТС Диджитал[3]	ООО «МТС Диджитал», ServiceHub ООО «Центр искусственного интеллекта МТС»	Большие данные Искусственный интеллект OTT-приложения Финтех-сервисы для автоматизации банковских процессов Телемедицина Онлайн-образование
МТС Cloud & Digital B2B	ПАО «МТС», ООО «ИТ-ГРАД 1 Клауд», АО «НИС»	Облачные сервисы Интернет вещей Промышленная автоматизация «Умный город» МТС Automotive Дата-центры Системная интеграция MTS StartUp Hub
МТС Медиа	ООО «МТС Медиа», ООО «Спутниковое ТВ»	IPTV Кабельное и спутниковое ТВ Распространение и производство контента Киностудия «Кинополис» OTT-платформа Онлайн-кинотеатр
МТС Энтертейнмент	ООО «МТС Энтертейнмент»	Билетный агрегатор (билетные витрины Ticketland, «Пономинало», «МТС Live») МТС Live Арена Организация и продюсирование мероприятий Партнерство с площадками для мероприятий

1 На конец 2020 года.
2 По данным Banki.ru.
3 До 2021 года – МТС ИТ.

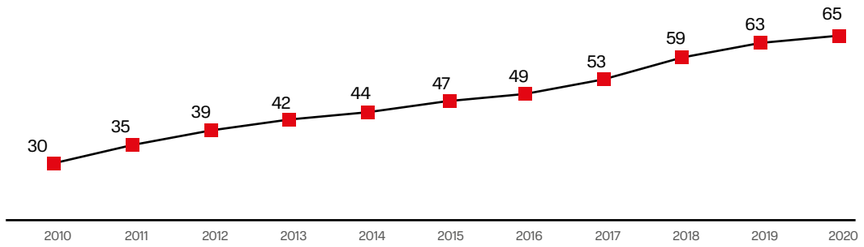
МТС Телеком

[103-2] [103-3] [PA4]

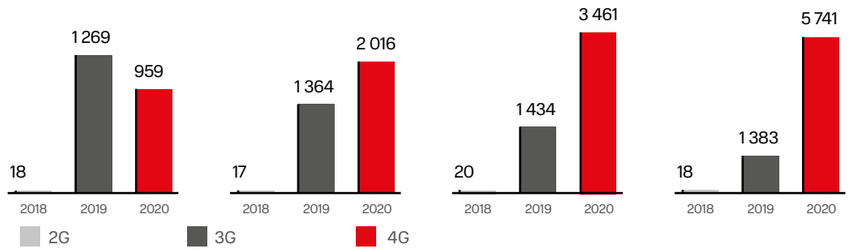
Мобильный бизнес в России

Основным драйвером изменений в 2020 году стала пандемия COVID-19 и последующий локдаун. Из-за ограничений для населения, а также необходимости многих компаний активно внедрять удаленный режим работы в отчетном году значительно вырос спрос на предоставление услуг передачи данных. Объем мобильного трафика увеличился на 45,3% к 2019 году и составил более 7,1 тыс. Пб, при этом важно отметить, что основной рост пришелся на высокоскоростной 4G-сегмент.

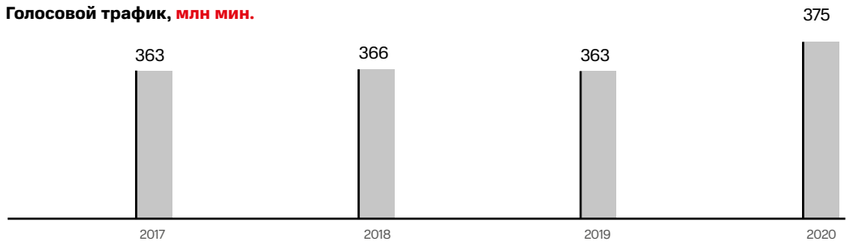
Проникновение пользователей мобильного интернета,
в % от ежемесячных активных пользователей



Мобильный трафик, Пб



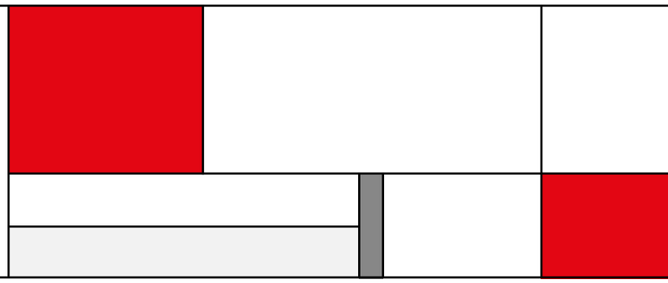
Голосовой трафик, млн мин.



Летом 2020 года, в связи с закрытием границ, также вырос трафик абонентов в поездках по России.

78,5 млн

абонентов в России



Фиксированная связь

В условиях насыщения рынка фиксированной связи и широкополосного доступа в интернет (ШПД) основной стратегией МТС на данном рынке является привлечение и удержание абонентов за счет развития пакетных и конвергентных предложений, а также расширения продуктового портфеля.

В 2020 году МТС продолжила реализацию масштабной программы модернизации и строительства фиксированных сетей: проект затронул более 45 городов, в которых стали доступны тарифные планы со скоростью доступа в Интернет до 1 Гб/с.

В рамках реализации инвестиционной программы развития фиксированных сетей к 2023 году планируется модернизировать более 80% емкости.

На рынке ШПД проникновение широкополосного доступа в интернет в 2020 году достигло 61%. Прирост абонентской базы на рынке составил 2,1% (в 2019 году 1,6%). Помимо расширения покрытия росту способствовало подключение в период самоизоляции новых абонентов, до этого пользовавшихся мобильным интернетом. Благодаря этому рост базы оказался выше прошлогодних значений.

На рынке платного ТВ МТС демонстрирует стабильную позитивную динамику и увеличение числа пользователей несмотря на то, что на российском рынке платного ТВ в целом продолжилось снижение динамики подключений. Драйвером роста выступают подключения к IPTV в пакете с широкополосным интернет-доступом.

МТС продолжила развитие новой ТВ-платформы, расширяющей возможности традиционного ТВ интерактивными компонентами. Во всех городах присутствия фиксированного бизнеса были перезапущены продукты интерактивного телевидения (IP TV и Гибридное ТВ).

Выручка МТС в сегменте фиксированной связи в 2020 году выросла на 3,4%.

По итогам 2020 года МТС показала прирост абонентской базы широкополосного доступа и телевидения на 10% и 9% соответственно, что значительно превышает среднерыночные показатели.

Мобильный бизнес за рубежом

Армения
В Армении под торговой маркой Viva-MTS компания предлагает услуги связи в стандарте GSM, UMTS и LTE. Абонентам Viva-MTS доступны инновационные тарифы и услуги, удобные форматы сервисного обслуживания, соответствующие мировым стандартам, действующим в Группе МТС.

За 2020 год технология 4G/LTE стала доступна 91,5% населения Армении. На конец 2020 года 96% базовых станций Viva-MTS поддерживали технологию 4G/4G+.

Viva-MTS сохраняет свои лидерские позиции на рынке с большим отрывом от конкурентов. Доля рынка на конец 2020 года сохранялась на уровне 59%. На конец 2020 года абонентская база составила 2,15 млн пользователей.

Основным приоритетом МТС на рынке Армении в 2020 году стало дальнейшее расширение линейки V&D-тарифов, ориентированных на молодежный сегмент, в дополнение к уже существующим. Рост числа пользователей V&D-тарифов составил 4 п. п. в сравнении с 2019 годом. Среднее использование трафика передачи данных в 2020 году увеличилось на 40%.

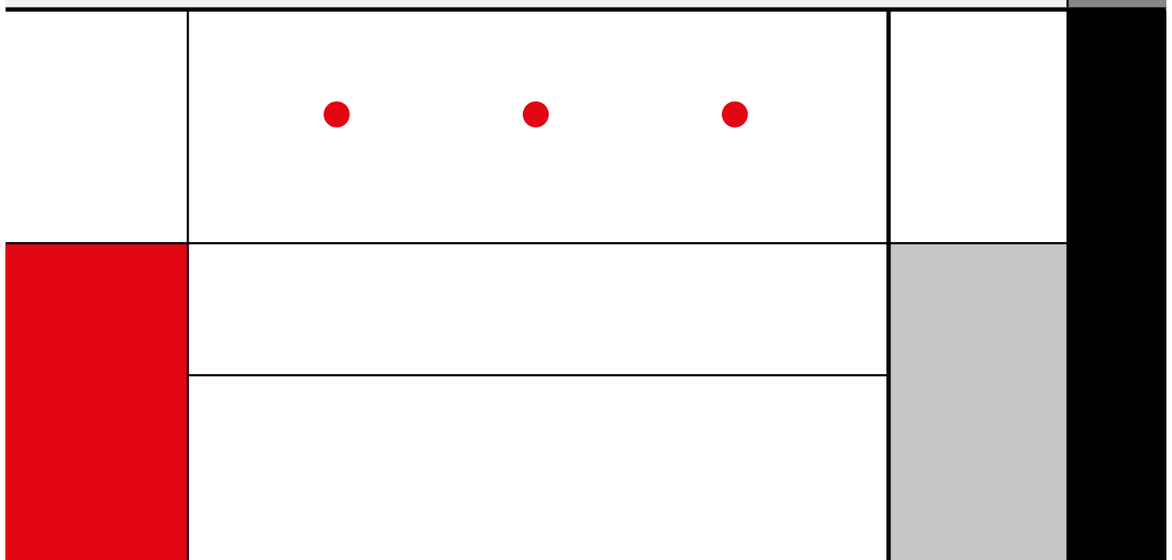
Беларусь
Покрытие сетью мобильной связи стандарта GSM оператором СООО «Мобильные ТелеСистемы» (дочерней компанией ПАО «МТС») составляет 98,1% территории Беларуси, на которой проживает 99,9% населения Беларуси. Стандартом 4G охвачено 76,5% населения.

На конец года абонентская база МТС в Беларуси достигла 5,68 млн пользователей, из них 3,8 млн человек пользовались услугами передачи данных. Доля рынка на конец 2020 года составляла 47%.

Основными приоритетами деятельности компании в 2020 году стали развитие инфраструктуры и повышение качества связи.

Для увеличения скорости беспроводного широкополосного доступа в интернет и охвата территории страны услугами мобильной связи в 2020 году продолжилась установка новых базовых станций 3G и 4G.

Viva-MTS активно разрабатывает новые продукты и услуги на базе облачной инфраструктуры и виртуального пространства, востребованные корпоративными клиентами.



МТС Ритейл

Розничная сеть МТС остается основным каналом привлечения абонентов: через салоны МТС осуществляется более 39,4% продаж SIM-карт. Собственная сеть МТС демонстрирует самые высокие показатели по количеству и качеству подключений SIM-карт. МТС остается крупнейшей непродовольственной розничной сетью в России: на конец 2020 года она включала 5 244 магазина.

МТС Финтех

За создание, развитие и продажи финансовых сервисов всей Группы МТС отвечает МТС Банк – который объединяет собственные финансовые технологии с возможностями больших данных МТС, обеспечивая Группе МТС конкурентное преимущество на данном рынке.

Несмотря на существенные негативные последствия пандемии для всего банковского сектора, МТС Банк завершил 2020 год с ростом кредитного портфеля и положительным финансовым результатом. Розничный кредитный портфель вырос на 29,7% в годовом исчислении до 117,6 млрд руб. В 2020 году МТС Банк вошел в ТОП-5 по темпам прироста розничного кредитного портфеля по итогам года среди 30 ведущих российских банков[1] и в ТОП-10 банков по размеру портфеля кредитных карт.

МТС Диджитал

Направление МТС Диджитал ориентировано на разработку цифровых решений и реализацию проектов по запросам корпоративных клиентов. В рамках данного направления МТС разрабатывает собственные инновационные продукты в областях автоматизированного управления зданиями, информационной безопасности и управления финансами и других.

В МТС действует Центр Big Data (большие данные), который помогает развивать действующие продукты и создает новые, основанные на анализе обезличенных больших данных десятков миллионов клиентов МТС. Например, это сервис организации рекламных кампаний МТС Маркетолог, геоаналитические продукты для бизнеса и государства и другие

Другим приоритетным направлением развития МТС является создание продуктов на основе искусственного интеллекта и интеграция соответствующих технологий в существующие решения. Так, МТС развивает сервисы видеоаналитики, виртуальных ассистентов и ряд других перспективных продуктов..

МТС – участник альянса по искусственному интеллекту, который занимается развитием ИИ-технологий в России.

1 По данным Banki.ru

МТС Cloud & Digital B2B

Облачная экосистема

Облачная экосистема МТС включает в себя инфраструктурные решения в формате частных, публичных и гибридных облаков, комплекс консалтинговых и профессиональных услуг, услуги дата-центров и телеком-сервисы. В облачное направление бизнеса МТС входят провайдеры #CloudMTS и «ИТ-ГРАД», платформа 1cloud.ru, ориентированная на физических лиц и малый бизнес, и дата-центр «Авантаж». Среди клиентов: «Группа «Дымов», лесопромышленный холдинг Segezha Group, нефтедобывающая компания «Салым Петролеум», группа «Кортрос», авиакомпания Utair, ABBYY, Газпромбанк и другие крупные российские и международные компании.

В 2020 году МТС стала первым оператором в России, запустившим eSIM для интернета вещей и сегмента M2M в соответствии с международными стандартами GSMA и требованиями регулятора. Технология позволит выпускать и продавать оборудование, уже обеспеченное связью, что значительно упростит интеграцию и процедуру тестирования устройств интернета вещей на производстве, снизит себестоимость и затраты на логистику и обслуживание SIM-карт, позволит повысить надежность оборудования.

Интернет вещей

МТС обладает крупнейшей в России сетью NB-IoT, которая работает в 78 регионах[1] страны. Это сеть интернета вещей, разработанная специально для решений в сфере умного города, ЖКХ и умной недвижимости. Сеть отличается высокой энергоэффективностью и позволяет подключенным устройствам работать до 10 лет без замены батареи. NB-IoT обладает высокой степенью защиты и улучшенной проникающей способностью: сеть работает даже в труднодоступных для других стандартов связи местах. Емкость сети NB-IoT в 50 раз превышает емкость 4G, что позволяет подключить кратно больше устройств на одну базовую станцию.

В 2021 году МТС планирует увеличить покрытие сети NB-IoT до 83 регионов России, расширить поддержку специальных функций стандарта NB-IoT в соответствии с актуальными спецификациями и возможностями собственной IoT-платформы. В планах создание центра сертификации оборудования для сети NB-IoT и запуск новых продуктов в сферах ЖКХ, недвижимости и ритейла.

МТС сохраняет лидерство по количеству IoT SIM-карт с долей рынка порядка 43%.

В 2020 году МТС начала предлагать пять видов базового и самого востребованного NB-IoT оборудования для B2B клиентов на вертикальных рынках: счетчики газа, электричества, воды; датчики открытия дверей, вскрытия люков, а также выпустила набор для разработки энергоэффективных устройств NB-IoT Development Kit.

Посмотреть покрытие сети NB-IoT МТС можно на сайте https://moskva.mts.ru/business/podderzhka/nasha-set

МТС вошла в рабочую группу космической подпрограммы «Сфера» по созданию спутниковой системы интернета вещей. Специалисты МТС из подразделения спутниковых систем связи привлечены в инициативную рабочую группу Госкорпорации «Роскосмос» для оказания содействия в разработке материалов аванпроекта по определению параметров абонентских устройств, сервисов и трафика интернета вещей при создании многоспутниковой низкоорбитальной системы передачи данных «Марафон IoT».

В декабре 2020 года МТС и Microsoft подписали соглашение о развитии российского рынка интернета вещей. Компании интегрируют глобальную платформу Microsoft Azure IoT Central и крупнейшую в России сеть интернета вещей NB-IoT от МТС, а также начнут предоставлять доступ к сервису для управления устройствами интернета вещей Microsoft Azure IoT Hub через провайдера облачных сервисов #CloudMTS.

В начале 2021 года МТС развернула на Российской антарктической станции Прогресс в Антарктиде сеть NB-IoT для передачи данных с устройств Арктического и антарктического научно-исследовательского института (Санкт-Петербург). Трекеры, мультисенсоры и датчики, работающие на сети, позволят исследовать движение ледников и снежного покрова, контролировать целостность снеговых взлетно-посадочных полос и микроклимат в жилых и рабочих помещениях.

Подробнее см. разделы «Для клиентов – системность и последовательность», «Для местных сообществ – поддержка и развитие».

1 На 31.12.2020

МТС Медиа

МТС Медиа – дочерняя компания ПАО «МТС», развивающая медиа-активы и телевизионные продукты, которые включают IPTV, кабельное и спутниковое телевизионное вещание, распространение и производство контента, управление киностудией «Кинополис».

Производство контента

В 2020 году МТС Медиа начала активное развитие нового направления – производство эксклюзивного контента. В рамках этого направления на стадии реализации находятся совместные проекты онлайн-кинотеатра с продюсерскими компаниями Bazelevs Тимура Бекмамбетова и «Среда» Александра Цекало, а также кинокомпаниями «КИТ» и RWS.

В марте 2020 года МТС Медиа и Первый канал объявили о стратегическом партнерстве для формирования медийного предложения нового уровня. МТС Медиа в рамках соглашения получила права, в том числе эксклюзивные, на использование контента из библиотеки игрового и документального кино Первого канала, а также новинок, не выходивших ранее в эфире вещателя.

18 декабря 2020 года начали тестовое вещание два собственных круглосуточных телеканала МТС Медиа, транслирующих фильмы и сериалы в формате высокой четкости HD. Телеканал KinoJam1 посвящен исключительно отечественному кинематографу, на канале KinoJam2 будут представлены популярные зарубежные сериалы и фильмы.

МТС ТВ

Платформа МТС ТВ предоставляет подписки с доступом к широкому перечню телеканалов, а также выступает агрегатором для главных российских онлайн-кинотеатров — Amediateka, IVI, Megogo и Start. Абонент любого оператора может подписаться на видеосервис МТС ТВ и пользоваться им в смартфоне, на планшете или компьютере, на интерактивных приставках или Smart-TV.

В 2020 году было проведено масштабное улучшение платформы МТС ТВ: пользователям стало доступно больше контента, просмотр стал комфортнее благодаря появлению возможности транслировать контент с мобильных устройств на больших экранах, используя Chromecast и Airplay. Кроме того, на устройствах Android появилась возможность локально сохранить контент для его воспроизведения без доступа в интернет.

МТС является крупнейшим российским оператором по количеству абонентов, входит в тройку лидеров российского рынка среди операторов платного ТВ и является единственной компанией на рынке, которая распространяет контент во всех средах: кабельное, спутниковое ТВ, IPTV и собственная OTT-платформа.

Платформа МТС ТВ объединяет

6,6 млн

пользователей ТВ

и входит в

ТОП-3 сервисов

по количеству ТВ-подписчиков в России

По итогам года абонентская база спутникового ТВ МТС выросла на 17% и преодолела миллионный рубеж. Драйверами роста стали конвергентные решения и доступный и качественный линейный продукт.

250 каналов Спутникового ТВ МТС

47 каналов HD

3 канала Ultra HD

МТС Энтертейнмент

Стратегия формирования экосистемы МТС предполагает развитие бизнеса в сфере развлечений. МТС Энтертейнмент – дочерняя компания МТС, объединяющая проекты и активы в сфере офлайн-развлечений и связанных с ними онлайн-сервисов. Действующие проекты данного направления: билетные витрины Ticketland и «Пономиналу», портал и приложение «МТС Live», направление по организации концертных и театральных выступлений, МТС Live Арена и управление сетью площадок в регионах России. Билетные витрины МТС присутствуют в более чем 60 городах России.

Дебютным проектом МТС Энтертейнмент в 2020 году стали инвестиции в мюзикл «Шахматы», премьера которого состоялась в октябре 2020 года и стала одной из ключевых театральных премьер 2020 года. По итогам 2020 года мюзикл собрал более 41 тыс. зрителей.

РАЗВИТИЕ СЕТЕВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

[103-2] [103-3]

LTE

МТС постоянно развивает сеть для обеспечения высокого качества голосовой связи и мобильного интернета. В 2020 году компания продолжила наращивать емкость сети LTE на всей территории РФ. Объемы строительства в 2020 году более чем на 20% превысили 2019 год,

что позволило нарастить покрытие и емкость сети и обеспечить клиентам высокий уровень сервиса, в том числе по скоростям передачи данных и качеству просмотров видео, как наиболее востребованных услуг.

В 2020 году были выведены в эфир свыше 16,3 тыс. новых базовых станций, из них 14,5 тыс. работают в частотных диапазонах LTE.

>16,3 тыс.

новых базовых станций 3G и LTE выведены в эфир в России

>4 тыс.

новых сайтов построено

Развивая сеть МТС, мы уделяем большое внимание не только новой стройке, но и оптимизации существующей инфраструктуры.

5G

В дополнение к развитию существующей сети, МТС укрепляет свои позиции лидера во внедрении новых технологий. В июле 2020 года МТС первая в России получила лицензию на оказание услуг мобильной связи стандарта 5G/IMT-2020 в диапазоне 24,25–24,65 ГГц в 83 субъектах страны. На сегодня в России организовано семь постоянно действующих пилотных зон 5G, на базе которых проводится тестирование ряда решений и технологий 5G.

Развертывание сетей 5G предусмотрено в национальной программе «Цифровая экономика Российской Федерации» как важная составляющая экономического роста страны.

В 2021 году планируется продолжить развертывание пилотных зон 5G в Москве и других регионах России.

Подробнее об участии МТС в национальной программе «Цифровая экономика» см. раздел «Для государства – надежность и масштабность».

В июле 2020 года МТС первой среди российских телеком-операторов получила лицензию на оказание услуг мобильной связи стандарта 5G.

Транспортные и магистральные сети передачи данных

Прирост городских и зоновых волоконно-оптических линий передачи (ВОЛС) в 2020 году составил более 9 тыс. км, общая протяженность ВОЛС достигла 250 тыс. км. В 2021 году планируется ввод еще около 6 тыс. км.

Благодаря оперативному контролю, сеть МТС выдержала взрывной рост трафика в момент начала самоизоляции в апреле 2020 года, а ограничения, введенные в связи с пандемией COVID-19, не повлияли на качество и темпы нового строительства сети.

Подробнее об услугах и продуктах МТС см. раздел «Для клиентов – системность и последовательность».

В 2020 году трафик к пользователям (downlink) превысил 7,06 Тбит/с (рост 46%), а трафик от пользователей (uplink) достиг 2,27 Тбит/с (рост 50%).

КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ МТС В ОБЛАСТИ РАЗВИТИЯ 5G В 2020 ГОДУ

Центральный федеральный округ (март)	• МТС и Ericsson подписали соглашение о развертывании 5G-ready оборудования и решений Ericsson для масштабной модернизации 2G/3G/4G сети МТС в 16 регионах Центрального федерального округа России.
Россия (июль)	• МТС объявила о получении первой в России лицензии на оказание услуг мобильной связи стандарта 5G/IMT-2020 в диапазоне 24,25-24,65 ГГц в 83 субъектах страны. Лицензия предоставлена Роскомнадзором сроком до 16 июля 2025 года. Первыми пользователями сети «пятого поколения» станут бизнес-клиенты и крупные производственные предприятия.
Томск (август)	• При содействии администрации Томской области МТС запустила в Томске первую пилотную сеть связи «пятого» поколения на базе Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) и АО «НПФ «Микран», одного из ведущих разработчиков и производителей телекоммуникационного оборудования в России.
Москва и Московская область (сентябрь)	• МТС и Huawei объявили о старте масштабной модернизации мобильной сети в Москве и Московской области до уровня 5G-ready для увеличения производительности сети и внедрения инновационных сервисов.
Владивосток (октябрь)	• МТС продемонстрировала во Владивостоке первый в России стриминг в эфир федерального телеканала ГТРК «Владивосток» посредством сети связи пятого поколения, с использованием оборудования ведущего поставщика телекоммуникационных решений Huawei. Трансляция велась с территории Дальневосточного федерального университета, где МТС открыла первую на Дальнем Востоке пилотную зону 5G.
Москва, Сколково (октябрь)	• МТС и Сколковский институт науки и технологий (Сколтех), один из ведущих негосударственных образовательно-исследовательских институтов в России, запустили на территории инновационного центра «Сколково» пилотную сеть 5G для тестирования разработок в области технологий 5G и создания на их основе отечественных перспективных индустриальных ИКТ-решений и сервисов с привлечением резидентов «Сколково» и индустриальных партнеров Сколтеха.



Запуск зоны 5G в «Сколково» – очередной шаг в долгосрочном сотрудничестве МТС и Сколтеха в создании инфраструктуры для проведения НИОКР в широкой кооперации с резидентами Фонда «Сколково». Я уверен, что деятельность нашего совместного инновационного кластера за счет синергии научного потенциала и ИТ-компетенций всех его участников ускорит вывод на рынок как конкурентоспособного отечественного телеком-оборудования, так и готовых индустриальных 5G-решений и сервисов для различных отраслей экономики.

Дмитрий Халин
член Правления - вице-президент по облачным и цифровым решениям ПАО «МТС»

ОТКРЫТЫЕ ИННОВАЦИИ

МТС заняла первое место в рейтинге активности в области работы с открытыми инновациями за июль 2019 – июнь 2020 года исследовательского проекта Barometer.

MTS StartUp Hub

MTS StartUp Hub состоит из корпоративного акселератора, Центра 5G, венчурного фонда МТС, направления быстрого запуска пилотов и зарубежных представительств. Его задача – привлекать с открытого рынка инновации, стартапы и технологические решения, которые мы можем в том или ином виде использовать в МТС – либо отдельно, либо встроить в свои продукты, либо продать.

В 2020 году корпоративный акселератор провел два набора, по результатам которых запущено 23 пилотных проекта в направлениях розничных продаж, индустрии 4.0, экологических инноваций, финтеха и других.

Результаты MTS StartUp Hub[1]

6 наборов	**>4,1** тыс. заявок
94 отобранных команды	**15** резидентов Центра 5G
72 пилота запущено	**27** пилотов масштабированы

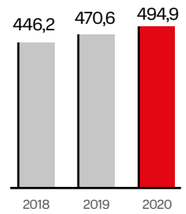
В 2021 году МТС планирует провести три набора в корпоративный Акселератор и два набора в Центр 5G, филиал MTS StartUp Hub в Нижнем Новгороде и венчурную студию для стартапов ранней стадии. В марте 2021 года компания уже запустила Лабораторию 5G в Санкт-Петербурге.

1 Накопительным итогом к концу 2020 года.

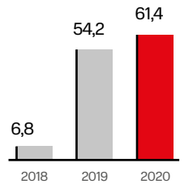
ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

МТС возглавила список компаний с самой высокой выручкой в телекоммуникационном секторе рейтинга РБК «500 крупнейших российских компаний»

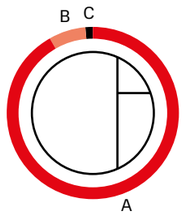
Консолидированная выручка Группы МТС, млрд руб.[1]



Чистая прибыль Группы МТС, млрд руб.

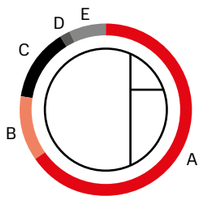


Структура выручки Группы МТС в 2020 году, млрд руб.[2]



A	**488,5**	Россия
B	**36,1**	Беларусь
C	**7,2**	Армения

Структура консолидированной выручки Группы МТС в России в 2020 году, млрд руб.[3]



A	**334,5**	Мобильная связь
B	**62,1**	Фиксированная связь
C	**69,1**	Реализация товаров
D	**10,8**	Системная интеграция
E	**34,4**	Банковский бизнес

Выплаченный налог на прибыль Группы МТС, тыс. руб.

	2018	2019	2020
Россия	18 662 882	21 631 142	14 365 928
Армения	0	445 967	475 274
Беларусь	11 926	9 151	8 560
Компании специального назначения (SPV) зарубежные	147 376	320 133	343 249
Всего[4]	**18 822 184**	**22 406 393**	**15 193 011**

Капитальные затраты Группы МТС, млрд руб.

	2018	2019	2020
Россия	75,1	81,0	95,0
Армения	2,0	1,5	1,9
Группа МТС[5]	**86,4**	**90,7**	**96,9**

1 Исключая выручку Украины и компаний Энвижн Групп, которая была признана в составе убытка от прекращенной деятельности в консолидированном отчете о прибылях и убытках.

2 ПАО «МТС» владеет 49% акций СООО «Мобильные телесистемы» – оператора мобильной связи в Беларуси, который не консолидируется в отчетность Группы МТС.

3 Исключая выручку Украины и компаний Энвижн Групп, которая была признана в составе убытка от прекращенной деятельности в консолидированном отчете о прибылях и убытках. Без учета прочей выручки (731 млн руб. и внутригрупповых оборотов (-23,3 млрд руб.).

4 Исключая Украину.

5 За исключением расходов на приобретение 4G лицензий.

2 УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ



СТРАТЕГИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И КСО

МТС вошла в ТОП-5 рейтинга российских компаний — лидеров в сфере устойчивого развития

МТС заняла четвертое место в комплексном ESG-рэнкинге компаний России, ежегодно проводимом независимым рейтинговым агентством Rating-Agentur Expert RA GmbH (RAEX-Europe). Компания также стала лидером среди компаний ИТ и телеком-отрасли, которые в 2020 году впервые вошли в рэнкинг.

МТС — лидер индексов РСПП «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»

МТС признана лидером Рейтинга социальной эффективности крупнейших российских компаний, приносящих максимальную пользу обществу при минимальном воздействии на окружающую среду, по мнению рейтингового агентства АК&М

Приверженность принципам устойчивого развития и ответственного ведения бизнеса заложена в стратегию развития компании, предполагающую предоставление цифровых инструментов для устойчивого развития других компаний, государства и общества.

Практические итоги реализации Стратегии Группы МТС в области КСО на 2017–2020 годы:

- **Обновлена структура управления устойчивым развитием и КСО.** В компании действует подразделение по управлению УР и КСО, сформирован постоянно действующий Комитет УР и КСО при Президенте МТС, в деятельность компании в сфере УР и КСО активно включились службы по работе с персоналом, по работе с инвесторами, службы комплаенс, закупок и ряд других.
- **Оптимизирован сбор и публичное раскрытие информации.** МТС осуществляет регулярный выпуск отчетности в области устойчивого развития в соответствии со стандартами GRI и проходит общественное заверение Совета по нефинансовой отчетности РСПП. Проведено несколько циклов самооценки компании на предмет соответствия ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности» (KPMG), а также отчетности по методике CDP (Carbon Disclosure Project) и других.
- **Возросли активность и вовлеченность сотрудников.** МТС реализует в этом направлении ряд активностей. В результате около 14% персонала компании участвуют в волонтерских инициативах.
- **Расширено участие в международных отраслевых инициативах.** МТС поддерживает инициативы в области устойчивого развития международной Ассоциации GSM (GSMA) и международной отраслевой Ассоциации Joint Audit Cooperation (JAC).
- **Достигнуты высокие оценки.** В 2020 году МТС заняла первое место в рейтинге социальной эффективности крупнейших российских компаний (АК&М), четвертое место в ESG-рейтинге российских компаний (RA EX Europe) и вошла в десятку лучших в рейтинге работодателей России, учитывающем социальную и экологическую ответственность бизнеса (Forbes). На международном уровне МТС соответствует среднеотраслевым оценкам по критериям учета изменений климата (CDP score – Climate Change: оценка «B» при среднеотраслевой оценке также «B»), работе с поставщиками (CDP supplier engagement rating: оценка «B-» при среднеотраслевой оценке «C»), уровню ESG-риска (Sustainalitics ESG Risk Rating: оценка «Medium ESG Risk» при аналогичной среднеотраслевой оценке) и ряду других.

Принимая во внимание качественные и количественные результаты реализации этой стратегии, а также внешний и внутренний контексты, в декабре 2020 года Комитетом по устойчивому развитию и КСО утверждена и рекомендована к рассмотрению Советом директоров ПАО «МТС» Стратегия по устойчивому развитию и корпоративной социальной ответственности Группы МТС на 2021–2025 годы (Стратегия УР и КСО)[1].

1 Утверждена 24 декабря 2020 года на Комитете по устойчивому развитию и КСО при Президенте ПАО «МТС».

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ АСПЕКТАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И ESG

ESG-запросы инвесторов

Стратегия УР и КСО (2020-2025)

- Социальное направление
- Экологическое направление
- Деловое направление

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Экосистема МТС

- МТС Телеком
- МТС Финтех
- МТС Ритейл
- МТС Диджитал
- МТС Энтертейнмент
- МТС Медиа
- МТС Cloud & Digital B2B

Стратегия бизнеса

- Customer
- Lifetime
- Value

Фокус бизнес стратегии МТС – поддержание лояльности и эмоциональной привязанности, в том числе и через социально- и экологически-ответственные действия

Стратегия УР и КСО включает принципиальные положения как развивающие заложенные в аналогичной стратегии в предыдущем цикле, так и пришедшие им на смену. Совершенствование подходов до 2025 года будет осуществляться по трем направлениям: **упорядочить** – устранить пробелы и использовать «недоиспользованное»; **преумножить** – продолжить успешно начатое; **опробовать** – проверить будущие возможности.

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ УР И КСО ДО 2025 ГОДА И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ПО ИХ ДОСТИЖЕНИЮ

Устранить пробелы, использовать недоиспользованное (В стратегии КСО-2020 – РАЗВИВАТЬ систему управления УР/КСО как функцию высшего менеджмента)	• Обучить компетенциям по УР и КСО все подразделения • Выстроить коммуникации по УР и КСО со всеми группами стейкхолдеров • Сделать работу по УР и КСО более видимой (за счет укрупнения программ)
Упорядочить	
Преумножить	**Опробовать**
• Поддерживать соответствие стандартам и требованиям • Повысить эффективность управления УР и КСО по целям и показателям их достижения • Обеспечить рост показателей по международному бенчмаркингу	**Продолжать успешно начатое** (В стратегии КСО-2020 – ИЗБЕЖАТЬ РИСКОВ за счет системы КСО международного уровня на базе ЦУР, ISO 26000, ISO 19600, ISO 37001:2016)	**Проверить будущие возможности** (В стратегии КСО-2020 - ДАВАТЬ НАДЕЖДУ: КСО как инструмент вовлечения персонала)	• Опробовать про-активный подход к КСО путем обращения основной деятельности МТС на решение конкретных социальных и/или экологических задач • Использовать потенциал социальных и/или экологических составляющих в качестве маркетинговых драйверов

Принципиальными положениями новой стратегии являются:

- новый уровень целей, основанный на измеримом вкладе в решение конкретных социальных проблем общества и человечества в целом
- Цели в области устойчивого развития (ЦУР) ООН как основа планирования, где МТС принимает на себя обязательства по 14 из 17 целей в рамках своей отраслевой специфики и социальной роли
- новые КПЭ, характеризующие изменения;
- новые инструменты, связанные с основной деятельностью, такие как маркетинг, ассесмент (информация и оценка), добровольчество, финансовые инновационные инструменты;
- корреляция «экосистемы» устойчивого развития с бизнес-стратегией (предполагающей потребительскую «экосистему»)
- учет интересов всех заинтересованных сторон

В соответствии со Стратегией УР и КСО до 2025 года деятельность Группы МТС непосредственно в предметной области осуществляется по трем направлениям: социальному, деловому и экологическому.

Социальное направление включает деятельность в интересах тех целей устойчивого развития, на достижение которых МТС влияет преимущественно внутри корпоративного периметра (компания, дочерние и родственные общества, поставщики и партнеры) и в локальных сообществах.

Деловое направление включает деятельность в интересах тех целей устойчивого развития, на достижение которых МТС влияет, в основном, через свои продукты и услуги, а также в роли профучастника рынка, адресуясь преимущественно к розничным и корпоративным потребителям, отрасли и ее регуляторам.

Экологическое направление включает деятельность в интересах тех целей устойчивого развития, на достижение которых МТС влияет как непосредственно через эффективное и устойчивое ресурсопользование в самой организации, так и через предоставление экологически значимых продуктов и услуг клиентам и партнерам.

НАПРАВЛЕНИЯ И ПРИОРИТЕТЫ МТС В СООТВЕТСТВИИ С ЦУР ООН

Социальное направление

ЦУР	Приоритеты МТС	Ключевые проекты
4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ	• Технологии и решения для дистанционного обучения • Повышение «цифровой грамотности» населения • Обучение и практическая подготовка персонала • Обучение контрагентов по УР и КСО	• MOOVE • Корпоративный университет • Онлайн-стажировки • Обучение старшего поколения «цифровой грамотности» • Курс «Устойчивое развитие бизнеса» • «Поколение М» • «Дети в интернете»
5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО	• Анализ гендерной ситуации в сфере влияния компании • Разработка корректирующих мер при необходимости • Специальное раскрытие в международной отчетности	• Программа «МТС компания для всех» • Комплаенс-программа «Права человека на рабочем месте» • MTC Inclusion
8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ	• Трудовые права • Проблемы учета и охраны удаленного труда • Инклюзия: работа для маргинализованных групп • Волонтерство как средство социальной самореализации	• МТС Твой Бизнес • Онлайн-карта малого бизнеса «Знаем лично» • «Гараж МТС» • «МТС – компания для всех» • Digital-волонтерство • MTC Inclusion
10 УМЕНЬШЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА	• Права человека на рабочем месте • Инклюзия: корпоративная культура разнообразия • Решения для лиц с ограниченными возможностями • Адресная поддержка незащищенных групп • Развитие телекоммуникационной инфраструктуры и цифровых продуктов	• Комплаенс-программа «Права человека на рабочем месте» • «МТС – компания для всех» • MTC Inclusion • Конкурс «Путь к карьере» • Мобильный театр сказок МТС (спектакли с сурдопереводом) • Помощь локальным сообществам
11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ	• Технологии и решения для муниципального управления • Инклюзия: безбарьерная среда • Сохранение культурного наследия • Волонтерская помощь на уровне местных сообществ	• Развитие сетевой инфраструктуры • Цифровая модель региона • Приложение VDome и платформа Vdome+ • «Цифровой водоканал» • Цифровой детский сад • «Городские легенды» • Помощь локальным сообществам • «Культурный код»

Деловое направление

ЦУР	Приоритеты МТС	Ключевые проекты
1 ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ	• Услуги и решения для экономии средств пользователей • Особые предложения для социально незащищенных	• «Помощь локальным сообществам» • «Сеть экосел» (Армения) • «НЕТАРИФ» • Конвергентные продукты
3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ	• Решения МТС для сферы здравоохранения • Решения eHealth для пенсионеров и инвалидов • Информационная безопасность детей • Благотворительные пожертвования на лечение детей	• SmartMed • «В движении» • «Vision Zero» • Дни донора • «Дети в интернете» • «Поколение М» • «Помощь локальным сообществам», • «Подари добро» • Приложение МТС 120/80
9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА	• Система «открытых инноваций» и инструментарий внедрения социально- и экологически значимых технологических идей (включая социальное предпринимательство) • Развитие сетевой инфраструктуры и цифровых продуктов • Развитие инновационных решений и технологий	• MTS StartUp Hub • Выделенные 5G-ready сети • #CloudMTS • NB-IoT Development Kit • MTS Estate • Social Idea • Пилотные 5G-сети, выделенные 5G-ready сети
16 МИР, ПРАВОСУДИЕ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТИТУТЫ	• Решения МТС для цифровизации регионов • Решения МТС для взаимодействия общества и власти	• Участие в национальной программе «Цифровая экономика РФ» • Цифровая модель региона • #CloudMTS • Социальные облигации
17 ПАРТНЕРСТВО В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ	• Полное и достоверное раскрытие информации (ОУР, ESG, CDP) • Прозрачная и открытая система закупок • Обучение и аудит поставщиков и партнеров • Внутренний аудит по стандартам УР и КСО • Партнерские социальные программы	• MTS StartUp Hub • Аудиты JAC • Конференция «Ответственный бизнес. Быть лучше каждый день» • Курс «Устойчивое развитие бизнеса» • Аудит ISO 26000 • Комплексный проект «Углеродный менеджмент» • «Поколение М» • «Место силы» • Social Idea

Экологическое направление

ЦУР	Приоритеты МТС	Ключевые проекты
7 НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ	• Программа повышения энергоэффективности объектов МТС • Возобновляемые источники энергии (ВИЭ) и расширение программы по их использованию	• Программа повышения энергоэффективности • Альтернативные источники энергии • Управление энергоэффективностью базовых станций и центров обработки данных
12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО	• Цифровые решения МТС для ответственного ресурсопользования • Учет принципов жизненного цикла при создании продуктов и предоставления услуг МТС • Программы по ответственной утилизации и отказ от упаковки • Образовательные программы по ответственному ресурсопользованию	• Аудиты JAC • «Экоофис» • Облачная платформа «Телеучет» • Федеральная программа цифровизации вывоза и утилизации твердых коммунальных отходов • Портал «Мой чистый регион»
13 БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА	• Управление климатическими рисками • Менеджмент углеродного следа МТС на основе SBTi-целей	• Комплексный проект «Углеродный менеджмент» • Рабочая группа по экологии и ответственному финансированию • Раскрытие по стандарту CDP • Участие в рабочей группе GSMA
15 СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ	• Цифровые решения МТС для природоохранных организаций • Поддержка научно-исследовательских и просветительских проектов в сфере экологии • Волонтерские акции по охране окружающей среды	• «Место силы» • «Детям о планете» • Корпоративное экологическое движение • День экологии с МТС • Поддержка экологических стартапов • Решения умного города

ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ МТС В СФЕРЕ УР И КСО

Инструменты продвижения

Инструменты, связанные с социальным коммерческим предложением: льготные условия приобретения продуктов и услуг, конфигурация инженерно-технических решений под социальные и экологические задачи, продвижение на основе социальных выгод и т.п.

Инструменты просвещения

Инструменты, связанные с формированием системного знания и навыков: программы повышения цифровой грамотности, экологической осведомленности, уроки, курсы, лекции, олимпиады, конкурсы и т.п.

Финансовые инструменты

Инструменты, основанные на специальных финансовых решениях: «зеленые облигации», социальные инвестиции и предпринимательство, гранты, спонсорство, субсидиарная благотворительность и т.п.

Инструменты инноваций

Инструменты, опирающиеся, в основном, на инженерно-технические решения: новые технологии и оборудование, новые продукты и услуги и т.п.

Инструменты инклюзии

Инструменты, связанные непосредственно с участием маргинализованных групп в работе компании: наем на работу инвалидов и других «квотных» категорий, учет особых потребностей сотрудников, доступная среда и толерантная корпоративная культура и т.п.

Инструменты волонтерства

Проводимые силами добровольного участия работников компании программы, акции и мероприятия, как правило, вовне компании: сбор средств сотрудников, донорство, субботники, поддержка ветеранов, помощь детям и взрослым, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и т. п.

Инструменты информации и оценки

Инструменты сбора, обработки, оценки и раскрытия информации: ОУР, CDP, ESG, иная внутренняя статистика по УР/КСО, Social Idea, исследования, аудит ISO26000, рейтинги и т.п.

Инструменты экоменеджмента

Внешние и внутренние программы, мероприятия и инициативы по ответственному ресурсо-пользованию и снижению нагрузки от деятельности компании на окружающую среду

ПАРТНЕРСТВА

СИНЕРГЕТИЧЕСКИЕ

С родственными бизнесами (группа МТС, АФК «Система», БФ «Система») и с ключевыми поставщиками для большего охвата и улучшения качества управления УР/КСО

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ

С клиентами, которые используют продукты и услуги МТС для решения собственных социальных и экологических задач (а мы их к этому поощряем)

ЭКСПЕРТНЫЕ / ТЕХНИЧЕСКИЕ

С организациями, специализирующимися на отдельных аспектах реализации социальных и/или экологических программ и проектов (образовательные учреждения, аудиторы, НГО, площадки мероприятий, СМИ и т.п.)

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ АСПЕКТАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И ESG

[102-40] [102-42]

МТС считает себя ответственной перед всеми заинтересованными сторонами и нацелена на выявление потребностей и ожиданий каждого из них. Мы стремимся к соблюдению баланса интересов, выстраиваем диалог и сотрудничество на основе принципов взаимоуважения, партнерства и честности. Мы стараемся развивать практику взаимодействия с заинтересованными сторонами и поддерживать ее на высоком уровне. Компания ведет постоянный диалог с заинтересованными сторонами и предоставляет им возможность получать всю необходимую информацию о своей деятельности.

Подробнее об изучении предпочтений стейкхолдеров см. раздел «Об Отчете».

СТЕЙКХОЛДЕРЫ И ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НИМИ

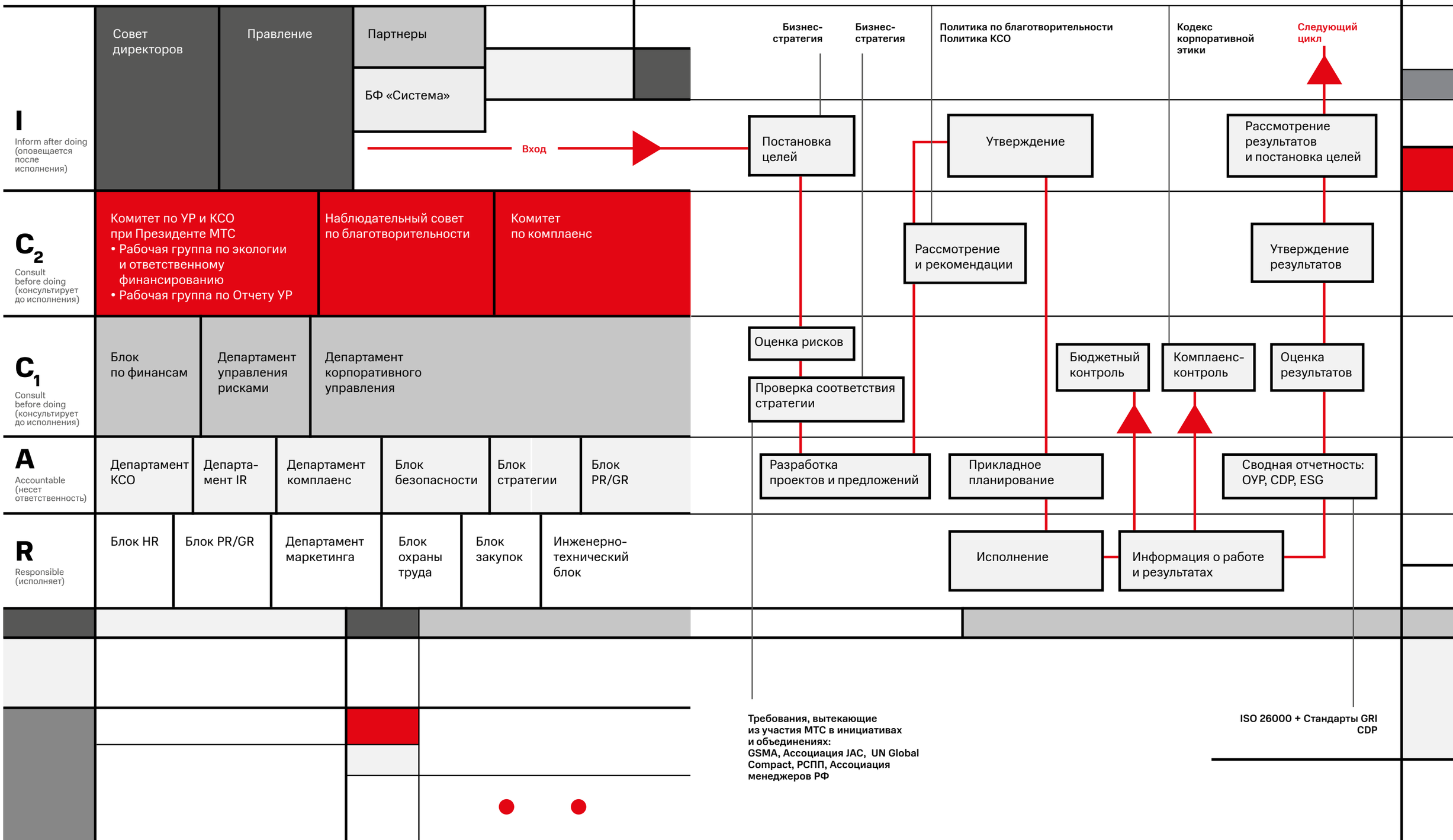
СТЕЙКХОЛДЕРЫ		
• **Общественные организации** • **Органы власти**	▶	Публичные отношения
• **Розничные потребители** • **Корпоративные клиенты** • **Партнеры и отрасль**	▶	Маркетинговые отношения
• **Акционеры и инвесторы** • **Локальные сообщества** • **Персонал**	▶	Корпоративные отношения

Мы строим систему управления устойчивым развитием, соответствующую ожиданиям стейкхолдеров, и стремимся использовать весь свой потенциал, чтобы реализовывать и предвосхищать их ожидания.

[102-20] [102-32]

Главными органами управления устойчивым развитием и КСО являются Совет директоров и Правление ПАО «МТС». За планирование, консолидацию и непосредственную реализацию активностей отвечает вице-президент по управлению персоналом и директор Департамента корпоративной социальной ответственности Блока по управлению персоналом ПАО «МТС». Планирование и реализация инициатив компании в регионах осуществляются назначенными сотрудниками Департамента по управлению персоналом, маркетинга и PR.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ И КСО



Совет директоров и Правление

Совет директоров и Правление ПАО «МТС» являются основными руководящими органами по надзору за вопросами КСО, включая экологическую политику и деятельность, связанную с климатом. В их обязанности входят утверждение стратегии КСО и социальных инициатив, а также мониторинг реализации и эффективности социальных инициатив, в том числе проектов в области охраны окружающей среды.

Член Правления, вице-президент по персоналу, а также директор Департамента КСО в Блоке по управлению персоналом отвечают за планирование, непосредственное внедрение и консолидацию деятельности по КСО.

Сотрудники региональных подразделений, в том числе менеджеры по персоналу, отдела кадров, а также Блока маркетинга и Блока по взаимодействию с органами государственной власти и связям с общественностью контролируют планирование и реализацию инициатив МТС в области социального климата в регионах.

Совет директоров ПАО «МТС» отвечает за рассмотрение ежегодного Отчета об устойчивом развитии и мониторинг показателей достижения целей проектов и программ. Совет директоров регулярно информируется о соответствующих рисках, включая риски, связанные с изменением климата. Отчет о состоянии рисков ПАО «МТС» ежеквартально рассматривается Комитетом по рискам, на заседаниях которого обсуждаются ключевые риски компании и принимаются коллегиальные решения о выработке мероприятий по их снижению. Председателем Комитета по рискам является Президент ПАО «МТС».

Комитет по стратегии Совета директоров ПАО «МТС» курирует ИТ- и технологическую стратегии, первая включает в себя политику энергосбережения. Ежегодно Комитет по стратегии Совета директоров ПАО «МТС» и Правление ПАО «МТС» пересматривают технологическую стратегию, которая включает в себя программы энергосбережения и повышения энергоэффективности, использование энергоэффективного оборудования и внедрение альтернативных источников.

МТС является одним из лидеров популяризации ESG-повестки в России. С 2018 года совместно с Effie Russia МТС реализует программу по продвижению 17 ЦУР ООН. В рамках программы мы собираем данные о том, как бренды опираются на цели устойчивого развития в коммуникации; выявляем факторы, которые влияют на эффективность таких кампаний, и популяризируем лучшие кейсы, чтобы вдохновить бизнес-лидеров и представителей индустрии на более активное участие в ЦУР.

МТС участвует в деятельности профильных советов, в российских премиях, рейтингах в сфере ESG и устойчивого развития, деловых форумах и конференциях (Совет по устойчивому развитию Торгово-промышленной палаты России, Форум доноров, рейтинги по ESG и устойчивому развитию АК&М, RAEX, Эксперт, Forbes, Лидеры корпоративной благотворительности и др.).

МТС создала ESG Комитет при Совете директоров

Оценка ESG-практик компании является одним из факторов принятия инвестиционных решений портфельными инвесторами, что обусловливает важность для компаний с публичным листингом поддержания ESG-практик на высоком уровне и максимальную прозрачность в раскрытии ESG информации для инвесторов.

Для развития этой практики 18 марта 2021 года Совет директоров ПАО «МТС» утвердил создание ESG Комитета (Комитета по корпоративному управлению, экологической и социальной ответственности) путем преобразования действующего Комитета по корпоративному управлению с расширением сферы его компетенций и областей внимания. Функцией Комитета является контроль за внедрением и выполнением принципов устойчивого развития, а также содействие органам управления МТС в формировании общей стратегии в отношении вопросов корпоративного управления, экологической и социальной ответственности.

Преобразование ККУ в **ESG** Комитет позволит на одной площадке комплексно и во взаимосвязи рассматривать вопросы корпоративного управления **(«G»), а также дополнительно вопросы экологической («E») и социальной («S») ответственности ПАО «МТС».**

> Создание ESG Комитета Совета директоров МТС является важным шагом для всесторонней и последовательной реализации потенциала МТС в области устойчивого развития и укрепления лидерства компании в данном направлении. На глобальном уровне при оценке компаний инвесторы все чаще обращают внимание на факторы, выходящие за рамки финансовых показателей — от объема выбросов углекислого газа и приверженности принципам ответственных закупок до подходов к управлению трудовыми ресурсами и соблюдению прав человека. Укрепляя и совершенствуя систему управления в сфере ESG, мы подтверждаем намерение достигать результатов, значимых для всех наших заинтересованных сторон, включая клиентов, сотрудников, местные сообщества и акционеров.



Регина фон Флемминг,
Председатель Комитета ESG,
независимый директор
Совета директоров ПАО «МТС»

Комитет УР и КСО

С 2011 года в компании действовал Комитет по КСО при члене Правления, вице-президенте по управлению персоналом ПАО «МТС». В связи с расширением сфер влияния проектов Группы МТС в области устойчивого развития в 2020 году Комитет по КСО был реструктуризован в Комитет по устойчивому развитию и корпоративной социальной ответственности при Президенте ПАО «МТС» (Комитет УР и КСО). Цель функционирования Комитета УР И КСО – координация деятельности МТС в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности, включая вопросы:

- создания устойчивой экосистемы внутри и вокруг компании за счет консолидации и эффективного использования ресурсов в интегрированных кросс-функциональных проектах;
- интеграции в бизнес компании новых идей и проектов в области устойчивого развития и КСО, соответствующих лучшим российским и мировым практикам;
- содействие созданию устойчивой бизнес-среды в России и в странах присутствия компании за счет разработки партнерских программ и проектов, содействующих ответственному ведению бизнеса и направленных на достижение целей устойчивого развития компании;
- другие вопросы, касающиеся устойчивого развития компании и ее вклада в устойчивое развитие общества.

С 2019 года для функционирования Единой программы углеродного менеджмента и оценки рисков ПАО «МТС», связанных с изменением климата, при Комитете УР и КСО действует рабочая группа по углеродному менеджменту. В декабре 2020 года для формирования экосистемного подхода к реализации проектов экологической ответственности она была переформатирована в рабочую группу по экологии и ответственному финансированию.

Подробнее об углеродном менеджменте
см. раздел «Экологическая ответственность».

Для организации эффективного кросс-функционального взаимодействия всех вовлеченных структурных подразделений в 2020 году в рамках Комитета по устойчивому развитию и корпоративной социальной ответственности при Президенте ПАО «МТС» создана Рабочая группа по финансам и инвестициям, в сферу ответственности которой входит разработка и реализация плана мероприятий по выпуску социальных / «зеленых» облигаций, утверждение Процедуры ESG финансирования, списка социально/экологически значимых проектов.

В Комитет УР и КСО входят представители подразделений ПАО «МТС», а также представители ПАО МГТС, АО «РТК», ООО «МТС ИТ».

Наблюдательный совет по благотворительности

Наблюдательный совет по благотворительности является коллегиальным органом, созданным при Департаменте стратегических коммуникаций, контролирующим благотворительную деятельность Группы МТС, согласующим и утверждающим перечень благотворительных проектов, на которые расходуется бюджет на благотворительность Группы МТС.

В рамках своей деятельности Наблюдательный совет по благотворительности:

- утверждает годовой план благотворительной деятельности компании на год;
- согласует благотворительные проекты, по которым в течение года поступают заявки на реализацию и которые не были включены в План благотворительной деятельности на соответствующий год;
- принимает решение об увеличении суммы пожертвования, в случае если в процессе реализации благотворительного проекта по чьей-либо инициативе выдвигается соответствующее предложение.

Комитет по комплаенс

С 2016 года в компании действует Комитет по комплаенс при Президенте ПАО «МТС», в состав которого вошли Президент ПАО «МТС» и руководители прямого подчинения.

Комитет был создан с целью принятия решений по вопросам формирования и реализации комплаенс-программ, составляющих Единую систему комплаенс. Основными задачами Комитета являются проведение политики в области управления комплаенс-рисками и внесение предложений о направлениях развития Группы МТС в указанной сфере.

ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ МТС

Кодекс делового поведения и этики

[102-16]

Основополагающим документом в области деловой этики и комплаенс является Кодекс делового поведения и этики МТС (Кодекс), который содержит ключевые принципы, набор стандартов и требований, принятых в компании с целью содействия честному и этичному ведению бизнеса и предотвращения злоупотреблений. Разделы Кодекса закрепляют ответственность компании в отношениях с сотрудниками, клиентами и обществом. В Кодексе также закреплен порядок взаимодействия с партнерами и поставщиками, содержатся положения о роли руководителей, порядке работы с обращениями о нарушениях Кодекса, информация о комплаенс-программах Единой системы комплаенс и др.

Работники МТС разделяют ценности комплаенс-культуры компании, руководствуются положениями Кодекса в повседневной работе и несут ответственность за его соблюдение. При трудоустройстве в МТС каждый работник знакомится с Кодексом. В план корпоративного обучения включены регулярные тренинги по различным аспектам ЕСК. В 2020 году обязательный электронный тренинг по Кодексу делового поведения и этики прошло более 10 тыс. сотрудников ПАО «МТС».

Кодекс делового поведения и этики доступен на сайте МТС https://static.ssl.mts.ru/mts_rf/contents/537/Code_of_Business_Conduct_and_Ethics_illustrated_2.pdf

Положения Кодекса делового поведения и этики, а также релевантных документов, образующих нормативную основу Единой системы комплаенс, распространяются на всех сотрудников и директоров МТС, вне зависимости от должности, обязанностей, стажа и места работы, включая все дочерние, зависимые и совместные предприятия, которыми мы управляем. МТС создает все необходимые условия для соблюдения принципов бизнес-этики, непрерывного развития комплаенс-культуры и устойчивости комплаенс-программ.



Лейда Лукьянова,
вице-президент по деловой этике и комплаенс ПАО «МТС»

Единая система комплаенс

[102-16] [102-17] [103-2] [103-3]

МТС стремится быть примером прозрачного и честного ведения бизнеса для всех заинтересованных сторон во всех юрисдикциях, в которых компания осуществляет свою деятельность.

Компания установила для себя долгосрочную цель – развитие и достижение устойчивой культуры деловой этики и комплаенс как элемента, связанного с бизнес-стратегией МТС. В МТС внедрена и постоянно развивается корпоративная система обеспечения соответствия требованиям применимого законодательства и этичного ведения бизнеса – Единая система комплаенс, которая была создана в 2016 году для целей единообразного и эффективного управления комплаенс-рисками. Важнейшая задача компании – упрочить свою деловую репутацию перед акционерами, клиентами, партнерами, конкурентами, государством и обществом, а также проявить активную и ответственную позицию в области этики делового поведения: в МТС действует принцип прозрачного и честного ведения бизнеса во всех видах деловых отношений и независимо от страны мира, в которой осуществляется деятельность компании.

Единая система комплаенс опирается на нормы применимого законодательства, рекомендации регуляторных органов, профильных международных организаций и лучшие практики в области развития корпоративных программ комплаенс.

КОМПЛАЕНС-ПРОГРАММЫ МТС

- Антикоррупционный комплаенс и бизнес-этика
- Инсайд-комплаенс
- Организация обработки персональных данных
- Противодействие отмыванию денежных средств, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ФРОМУ)
- Антимонопольный комплаенс
- Система управления охраной труда
- Соблюдение прав человека на рабочем месте
- Экология
- IP-комплаенс[1]

1 В конце 2020 года к Единой системе комплаенс МТС присоединилась комплаенс-программа «Система управления рисками в области интеллектуальной собственности/ IP-комплаенс».

В 2020 году успешно завершился трехлетний цикл аудита Единой системы комплаенс МТС на предмет соответствия международным стандартам ISO 19600:2014 «Системы комплаенс-менеджмента» и ISO 37001:2016 «Системы антикоррупционного комплаенс-менеджмента», а в 2021 году начался новый цикл аудита соответствия.

Планы на 2021 год и среднесрочную перспективу:

- реализация трехлетней стратегии в области деловой этики и комплаенс, утвержденной Комитетом по аудиту МТС в 2020 году, которая поддерживает бизнес-стратегию ПАО «МТС» и содержит стратегические комплаенс-цели;
- дальнейшая трансляция «Тона сверху» и «Тона посередине»;
- создание новых локальных нормативных актов и актуализация действующих внутренних положений, относящихся к комплаенс-программам Единой системы комплаенс;
- участие во внутренних и внешних мероприятиях компании, направленных на развитие комплаенс-культуры.

Практика предотвращения конфликта интересов

[102-25]

В компании действует Политика «Управление конфликтом интересов», направленная на поддержание единообразной и эффективной системы управления фактическими и потенциальными конфликтами интересов.

В 2020 году Политика была дополнена новыми типовыми ситуациями конфликта интересов, а ответственность за соблюдение Политики была возложена не только на работников и органы управления, но и на контрагентов МТС.

При приеме на работу все сотрудники МТС знакомятся с данной Политикой и заполняют форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов». В 2020 году форма раскрытия сведений о конфликте интересов в ПАО «МТС» была автоматизирована, теперь каждый сотрудник ПАО «МТС» может заполнить ее через свой личный кабинет.

По мере возникновения конфликта интересов каждая ситуация подлежит рассмотрению и урегулированию. Всего в течение 2020 года в ПАО «МТС» была проведена проверка и дана экспертная оценка сведений по 176 ситуациям на предмет наличия конфликтов интересов.

Новая версия Политики «Управление конфликтом интересов» доступна на сайте МТС https://static.ssl.mts.ru/mts_rf/contents/537/Conflict_of_Interest_Management_Policy_rus.pdf

Система информирования и обучения комплаенс

[205-2]

Группа МТС активно использует различные каналы коммуникаций, чтобы сделать комплаенс-информацию доступной и понятной для сотрудников всех уровней. В течение 2020 года во внутренних коммуникациях активно освещалась тематика комплаенс, в частности:

- опубликованы статьи в корпоративном журнале;
- размещены посты и информационные материалы в комплаенс-сообществах, созданных внутри корпоративного портала «Пульс»: в сообществе «Антикоррупционный комплаенс. Новости» в 2020 году было опубликовано 22 поста по антикоррупционному направлению комплаенс, в сообществе «Единая система комплаенс. Блог» – 38 постов по восьми направлениям Единой системы комплаенс;
- использованы интерактивные баннеры на корпоративном портале «Пульс», скринсейверы на рабочих компьютерных столах сотрудников по комплаенс-тематике;
- организован обмен среди сотрудников электронными комплаенс-бейджами в рамках Дня этики и комплаенс;
- выпущена пилотная версия комикса МТС под названием «Комплаенс. Лучшая версия тебя». Выпуск был посвящен теме принятия верного решения в условиях оказания влияния со стороны поставщика и был приурочен к празднованию Международного дня борьбы с коррупцией.

Топ-менеджмент МТС в 2020 году продолжил транслировать сотрудникам свою приверженность принципам этичного ведения бизнеса («тон сверху»):

- Президентом ПАО «МТС» была осуществлена рассылка по электронной почте о важности роли руководителя при формировании стандартов корпоративного поведения у сотрудников, а также о необходимости соблюдения высоких принципов ведения бизнеса;
- в обновленную версию электронного курса по Кодексу делового поведения и этики ПАО «МТС» вошли свежие обращения топ-менеджеров компании к сотрудникам, которые открывают каждый модуль электронного курса;
- ко Дню этики и комплаенс всем сотрудникам ПАО «МТС» был направлен e-mail с обращением Вице-президента по деловой этике и комплаенс, в котором акцент был сделан акцент на важности «тона сверху» и «тона посередине» как ключевых составляющих этичного бизнеса;
- в Международный день борьбы с коррупцией всем сотрудникам ПАО «МТС» был направлен e-mail с обращением топ-менеджмента: Президента МТС, Первого вице-президента по телекоммуникационному бизнесу, Первого вице-президент по клиентскому опыту, маркетингу и экосистемному развитию. В обращении был сделан акцент на важности соблюдения принципов комплаенс.

Помимо мероприятий с участием высшего руководства, показывающих вовлеченность и поддержку топ-менеджментом инициатив в области комплаенс («тон сверху»), компания продолжает активно развивать «тон посередине» — демонстрацию личного примера добросовестного поведения руководителями среднего звена. В 2020 году директора по региональному развитию и директора филиалов лично выступали перед сотрудниками на тему комплаенс, напоминали о важности прохождения обучения по комплаенс и проводили мероприятия в регионах, обсуждали этические дилеммы в коллективах.

Обучение в Группе МТС основывается на риск-ориентированном подходе. В целях распространения актуальных практик борьбы с коррупцией проводится обучение для всех категорий персонала: от членов Правления и Совета директоров до сотрудников и контрагентов. Оно включает в себя продвижение и усиление комплаенс-культуры, принципов и стандартов соответствия применимому законодательству Российской Федерации и зарубежным правовым нормам.

В течение отчетного периода проводились мероприятия по информированию сотрудников МТС о Единой системе комплаенс и тренингах комплаенс-программ. В блоге Единой системы комплаенс на корпоративном портале регулярно выпускались публикации по всем комплаенс-программам Единой системы комплаенс согласно графику. Был проведен опрос сотрудников, посвященный комплаенс-культуре в МТС. Традиционно проводились обучающие сессии для сотрудников и руководителей по тематикам антикоррупционного комплаенс, обучающие сессии для обмена опытом внутри комплаенс-команды в Группе МТС, вебинары (например, «Этика и комплаенс. Кейсы») и т. п.

Количество сотрудников Группы МТС, прошедших обучение антикоррупционным процедурам

	2018	2019	2020
Всего	32 180	54 355	28 487
Руководители высшего звена	15	36	146
Руководители среднего звена	305	826	296
Руководители младшего звена	1 715	4 165	2 619
Специалисты	30 145	49 328	25 426

В связи с обновлением обязательных электронных курсов в 2019 году произошел рост количества обучений. С момента их запуска обучение по Кодексу делового поведения и этики прошло более 24 тыс. сотрудников ПАО «МТС», по Антикоррупционному комплаенс около 25 тыс. сотрудников ПАО «МТС».

Кроме того, МТС проводит очное и дистанционное обучение партнеров и контрагентов, в 2020 году было обучено около 1,9 тыс. представителей третьих лиц.

Сотрудники ПАО «МТС», прошедшие обновленные электронные курсы, чел.

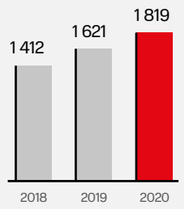
	Курс по Кодексу делового поведения и этики	Курс по Антикоррупционному комплаенс
2020	10 тыс.	13 тыс.
2019	14 тыс.	12 тыс.

Единая горячая линия

[418-1]

В компании действует Единая горячая линия МТС, которая рассматривает даже анонимные сообщения, все добросовестные заявители обеспечиваются защитой от любых форм преследования и дискриминации за сообщенную информацию. Этот важнейший ресурс позволяет компании своевременно и оперативно реагировать на потенциальные нарушения и проводить меры по их предотвращению. В 2020 году на Единую горячую линию поступило более 1,8 тыс. сообщений по различным направлениям.

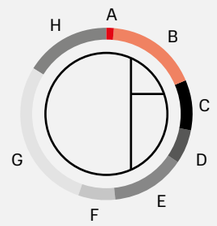
Количество поступивших и обработанных обращений, ед.



Контакты Единой горячей линии МТС: hotline@mts.ru, 8 800 234 44 18

Сайт для анонимной передачи сообщений на Единую горячую линию МТС https://hotline.mts.ru/

Обращения, поступившие на Единую горячую линию ПАО «МТС» в 2020 году, ед.



A	**30**	Вопросы безопасности
B	**312**	Предложения о поставке продукции, выполнении услуг и работ
C	**170**	Соблюдение требований законодательства
D	**117**	Этика и комплаенс
E	**251**	Качество услуг и обслуживания
F	**126**	Закупки
G	**523**	HR
H	**290**	Другие корпоративные темы

Антикоррупционный комплаенс и бизнес-этика

Программа антикоррупционного комплаенс ПАО «МТС» устанавливает меры, направленные на защиту компании от внутренних и внешних проявлений коррупции. Системообразующими документами МТС в области противодействия коррупции являются политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства» и «Комплаенс политика ПАО «МТС». Также создаются и актуализируются иные политики и внутренние регламенты, устанавливающие и детально описывающие комплаенс-контроли. Посредством рассылок сотрудники компании своевременно информируются о введении в действие или внесении изменений в антикоррупционные локальные нормативные акты, а также о действующих комплаенс-контролях в бизнес-процессах МТС.

Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства» доступна на сайте МТС https://static.ssl.mts.ru/mts_rf/contents/537/Anti_Corruption_Laws_Compliance_Policy_rus.pdf

Программа антикоррупционного комплаенс реализуется в первую очередь благодаря регулярному вовлечению руководства МТС в ее функционирование и развитие.

При выявлении информации о коррупционном нарушении в компании могут проводиться служебные проверки и расследования. Порядок проведения данных мероприятий регулируется специализированным регламентом.

В случае подтверждения нарушения компания разрабатывает различные корректирующие меры, направленные на предотвращение и недопущение аналогичных нарушений в будущем. Одной из корректирующих мер является, в том числе, и применение дисциплинарных взысканий. Они могут выноситься как по итогам служебной проверки или расследования, так и по итогам заседания Комитета по дисциплине.

Комитет по дисциплине является постоянно действующим органом в компании. В его компетенцию входит рассмотрение антикоррупционных и иных существенных нарушений. Кроме того, Комитет по дисциплине на регулярной основе проводит анализ выявленных нарушений за период и их динамику, выявляет первопричины таких нарушений и своими решениями обеспечивает устойчивость корректирующих мер.

Инсайд-комплаенс

МТС как компания, финансовые инструменты которой обращаются на организованных торгах в России и в США, уделяет большое внимание поддержанию эффективной системы неправомерного использования инсайдерской информации и манипулирования рынком.

В компании функционирует система мер, процедур и процессов, направленная на предотвращение нарушений законодательства об использовании инсайдерской информации и основанная на двух базовых документах — Политике «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком» и Положении о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС. Локальные нормативные акты МТС определяют порядок доступа к инсайдерской информации, правила охраны ее конфиденциальности и контроля за соблюдением требований законодательства об использовании инсайдерской информации в целях обеспечения справедливого ценообразования на финансовые инструменты, защиты прав и имущественных интересов всех акционеров МТС и равенства остальных инвесторов в части сроков и объема получаемой информации, укрепления доверия инвесторов и пресечения злоупотреблений в форме неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком.

Противодействие легализации доходов

Программа «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ФРОМУ)» разработана на основании требований применимого законодательства.

При проведении абонентами МТС высокорисковых операций по лицевым счетам (помимо проверки по перечням Росфинмониторинга) дополнительно инициируется проверка по базе недействительных паспортов.

В компании также осуществляется ежедневный контроль расторжений договоров на оказание услуг связи с возвратом остатка аванса, а также иных транзакций абонентов, имеющих признаки необычности.[1]

Департамент региональной безопасности ежедневно проверяет всех абонентов МТС на предмет принадлежности к фигурантам перечней Росфинмониторинга.

Организация обработки персональных данных

[103-2] [103-3]

В 2020 году кардинально изменился облик Группы МТС – теперь это многопрофильный цифровой холдинг. Расширение сферы деятельности за границы телеком-индустрии; переход от ИТ-проектов со строго определенными задачами, ресурсами и сроками к ИТ-продуктам, использующим клиентоориентированный инструментарий «agile»; создание команд из работников различных юридических лиц – эти изменения потребовали адаптации или полного пересмотра процессов, в которые вовлечены подразделения Департамента информационной безопасности.

Для достижения системности и комплексности изменений процессов цифровой трансформации были определены основные принципы изменений:

1. Клиентоориентированность.
2. Непрерывная вовлеченность.
3. Помощь продуктовых команд.
4. Простота.
5. Взаимное доверие с продуктовыми командами.

В составе Департамента были созданы центр информационной безопасности продуктовых решений и отдел защиты конфиденциальной информации, включающий функциональную группу обработки и защиты персональных данных.

Создание экосистемы МТС потребовало решения новых уникальных задач, в том числе по легализации процесса обмена персональными данными между компаниями в составе Группы МТС. Так, в 2020 году сотрудниками отдела защиты конфиденциальной информации проработаны вопросы заключения соглашений о конфиденциальности и поручений на обработку персональных данных, согласованы технические решения по обмену информацией ограниченного доступа в рамках экосистемы.

Совокупность изменений в компании и российском законодательстве потребовала изменения корпоративной нормативной документации ПАО «МТС»:

- изменены ПТ-010 «Обработка персональных данных в ПАО «МТС», ПТ-002 «Положение о режиме безопасности информации (конфиденциальности) ПАО «МТС»;
- принято участие в изменениях нормативной документации Блока информационных технологий, в том числе РП-023 «Управление разработкой ИТ-продуктов»;
- подготовлены проекты изменений в другие нормативные документы по информационной безопасности, в том числе в части безопасности критической информационной инфраструктуры.

Одним из приоритетных направлений Департамента информационной безопасности остается повышение уровня осведомленности сотрудников компании в вопросах обработки персональных данных и защиты конфиденциальной информации. В 2020 году отдел защиты конфиденциальной информации актуализировал курс «Обработка персональных данных в ПАО «МТС». Основной акцент сделан на разъяснении того, что допустимо, а что – крайне нежелательно. Разработан новый интерактивный дистанционный курс «Работа с конфиденциальной информацией».

Антимонопольный комплаенс

МТС в 2020 году непрерывно осуществляла антимонопольные контроли и консультирование. Традиционно ключевыми вопросами являются установление тарифов и взаимодействие с контрагентами и иными операторами связи. Кроме того, в зону внимания антимонопольного комплаенс вошли вопросы развития экосистемных товаров и услуг, в том числе взаимодействие с партнерами, ценообразование и продвижение этих продуктов. Отдельное внимание уделяется мониторингу законодательных изменений, антимонопольной практики в отношении третьих лиц, в том числе дел регулятора против международных экосистемных компаний и доминирующих цифровых платформ.

В отчетном периоде компания активно вовлекалась в работу ФАС России по разработке рекомендаций о порядке внедрения систем предупреждения антимонопольных рисков, что позволило учесть опыт и лучшие практики иных компаний в своей работе.

В 2020 году была проведена ежегодная переоценка рисков, которая не выявила существенных изменений в карте антимонопольных рисков компании.

Система управления охраной труда

В компании функционирует двухуровневая система управления охраной труда, сфокусированная на создании безопасных условий труда, предупреждении производственного травматизма и организации обучения персонала правилам безопасного труда.

Затраты на организацию мероприятий по охране труда ежегодно увеличиваются в связи с расширением штата сотрудников и перечнем реализуемых мероприятий. Так в 2020 году к мероприятиям по охране труда добавился ряд мероприятий, направленных на борьбу с коронавирусной инфекцией.

Подробнее см. раздел «Для персонала – внимательность и забота»

1 В соответствии с Приказом Федеральной службы по финансовому мониторингу от 8 мая 2009 года №103 «Об утверждении рекомендаций по разработке критериев выявления и определению признаков необычных сделок», Информационным сообщением Росфинмониторинга от 2 октября 2019 года.

Соблюдение прав человека на рабочем месте

МТС полностью разделяет общепризнанный мировой подход к соблюдению прав человека и стремится к гарантии и защите прав человека через постоянное совершенствование системы обратной связи. В 2020 году компания продолжила работу по развитию программы «Соблюдение прав человека на рабочем месте» согласно рекомендациям, полученным по итогам внешнего ежегодного аудита комплаенс программ, и результатам оценки комплаенс-рисков на уровне бизнес-процессов.

Система управления рисками нарушений в области соблюдения прав человека является частью процесса интегрированного управления рисками Группы МТС. В связи со сложной эпидемиологической ситуацией 2020 года была проведена переоценка портфеля рисков нарушения законодательства и иных применимых требований в области соблюдения прав человека на рабочем месте. Добавлен дополнительный риск, связанный с нарушением прав работника в период пандемии коронавирусной инфекции.

С целью повышения осведомленности сотрудников по направлению комплаенс-программы на внутреннем корпоративном портале Пульс обновлен соответствующий раздел, а также разработан и запущен образовательный курс «Права человека на рабочем месте», предназначенный для прохождения всеми сотрудниками. Курс освещает аспекты применимого трудового законодательства и дает четкое понимание, как действовать сотруднику в случае нарушения его прав на рабочем месте.

Экология

В своей деятельности МТС стремится не только оказывать минимальное влияние на окружающую среду, но и по мере своих возможностей снижать это влияние. В решении данной задачи компания руководствуется требованиями природоохранного законодательства Российской Федерации, а также принципами ответственного ведения бизнеса, стремится повышать экологическую культуру сотрудников и партнеров и внедрять сервисы на основе передовых технологий.

В рамках развития комплаенс-программы «Экология» в 2020 году продолжалось обязательное периодическое обучение для руководителей филиалов и лиц, ответственных за экологическую безопасность и постановку на учет объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду. В рамках производственного экологического контроля проводились замеры на источниках выбросов, а также контроль качества воздуха в границах санитарно-защитных зон объектов.

Подробнее см. раздел «Экологическая ответственность».

Система управления рисками в области интеллектуальной собственности

МТС стала лауреатом Первой премии в области интеллектуальной собственности IP Russia Awards

В 2020 году команда отдела управления интеллектуальной собственностью стала лауреатом Первой премии в области интеллектуальной собственности IP Russia Awards 2020 в номинации «Эффективная стратегия управления портфелем РИД».

МТС победила в номинации «Эффективное управление интеллектуальной собственностью» конкурса Legal Insight Magazine «Лучшие юридические департаменты России»

В 2020 году в Единую систему комплаенс вошла программа «Система управления рисками в области интеллектуальной собственности», которая успешно функционирует и развивается с 2019 года.

Программа «IP – комплаенс» направлена на формирование и совершенствование процедур МТС и дочерних обществ по выявлению, учету, использованию, распоряжению и защите объектов интеллектуальной собственности (ИС), выстраивание контролей для выявления и минимизации рисков в сфере ИС, эффективное управление объектами ИС и повышение правовой культуры в сфере использования объектов ИС.



Наша компания создает экосистему продуктов и сервисов, многие из которых являются инновационными. В них используются собственные и чужие объекты интеллектуальной собственности), а значит, неизбежно возникают правовые риски. Мы внедряем новые процедуры и подходы к защите объектов ИС, включая патентование собственных технологий, а также устанавливаем правила, помогающие не нарушать права на объекты ИС, принадлежащие другим лицам.

Алексей Барсегян
член Правления – вице-президент по корпоративным и правовым вопросам ПАО «МТС»

Для внедрения и поддержания программы в компании был сформирован отдел управления интеллектуальной собственностью, в состав которого вошли патентные поверенные и высокопрофессиональные юристы, в том числе отмеченные в рейтингах в числе лучших российских специалистов по направлению «Интеллектуальная собственность».

В 2020 году разработан обязательный интерактивный дистанционный курс «Правила использования интеллектуальной собственности в компании», который прошли более 14,5 тыс. сотрудников.

Для защиты инновационных разработок МТС развивает направление патентования. В 2020 году наша компания получила четыре новых патента на изобретения.

За счет расширения сферы услуг, предоставляемых МТС, растет количество регистрируемых товарных знаков. Сейчас компании принадлежит более 300 товарных знаков, которые можно использовать в разных бизнес-направлениях. Для мониторинга нарушений прав на использование товарных знаков разработана специальная автоматизированная система.

Система риск-менеджмента в области устойчивого развития

[102-15]

В Группе МТС утверждена Политика интегрированного управления рисками. Интегрированное управление рисками нацелено на обеспечение разумной гарантии достижения стратегических целей компании и поддержание уровня риска в пределах, приемлемых для менеджмента компании. Обновление реестра рисков проводится ежеквартально.

Процесс управления рисками интегрирован в процессы разработки политик, стратегического, бюджетного, инвестиционного и бизнес-планирования, а также в процессы управления изменениями и закупочные процедуры.

Факторы риска по приоритетным направлениям УР и КСО

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Экономическая и социальная нестабильность		
Экономическая и социальная нестабильность, как и возможные будущие спады или замедления экономического роста в странах присутствия компании, могут привести к снижению спроса на предоставляемые услуги, а также оказать отрицательное воздействие на финансовое состояние корпоративных клиентов и партнеров МТС, включая финансовые институты. Это может привести к снижению доходов компании и показателей ее эффективности и отрицательно повлиять на сохранность активов. Например, вспышка неизвестного ранее штамма коронавируса (COVID-19) негативно повлияла на глобальную экономику, нарушила цепочки поставок, создала существенную волатильность на финансовых рынках и дестабилизировала их. С учетом высокой неопределенности, связанной с текущей эпидемиологической обстановкой, включая меры по противодействию распространения вируса, мы не имеем возможности достоверно и в полной мере оценить ее потенциальное влияние на бизнес ПАО «МТС», но допускаем, что сложившаяся ситуация может негативно отразиться на бизнесе, финансовом положении и результатах деятельности Группы МТС.	МТС следит за макроэкономической ситуацией на рынках присутствия Группы, оперативно и эффективно реагирует на изменения общего экономического фона, в первую очередь при помощи тарифных инструментов. Компания нацелена на постоянное расширение спектра оказываемых услуг и стимуляцию потребления, повышение уровня удовлетворенности клиентов в корпоративном и массовом сегментах. Большое внимание уделяется обеспечению оптимальных для МТС условий привлечения внешнего финансирования, контролируются уровень, стоимость и структура долговых обязательств. Это позволяет компании нивелировать негативные эффекты от изменений курсов валют в условиях высокой волатильности валютных рынков.	Достижение устойчивого развития бизнеса
Регуляторные риски		
Наша деятельность в странах присутствия регулируется действующим в данных странах законодательством, в частности посредством нормативных правовых актов и лицензирования. Законодательство в области предоставления услуг связи претерпевает постоянные изменения.	МТС проводит регулярный мониторинг законодательств с целью соответствия предъявляемым требованиям. Компания совместно с регулирующими органами участвует в рабочих группах по вопросам оптимизации нормативной базы в отрасли связи. Регуляторным рискам уделяется особое внимание в рамках стратегического планирования.	Достижение высоких операционных показателей; обеспечение соответствия регуляторным требованиям
Комплаенс-риски		
Ценные бумаги МТС обращаются на биржевом рынке США, в силу чего компания подпадает под действие не только российского, но и американского антикоррупционного законодательства (US Foreign Corrupt Practices Act), а также потенциально — под действие антикоррупционного закона Великобритании (UK Bribery Act).	С 2012 года компания планомерно развивает систему антикоррупционного комплаенс в соответствии с лучшими мировыми практиками. В МТС действуют специальные правила и процедуры, необходимые для предупреждения коррупционных действий со стороны как сотрудников, так и контрагентов. Подробнее см. подраздел «Единая система комплаенс».	Содействие честному и этичному ведению бизнеса и предотвращение злоупотреблений
Налоговые риски		
Система налогообложения в странах присутствия Группы претерпевает постоянные изменения. Законодательство в данной сфере может быть подвержено неоднозначному толкованию.	МТС соответствует требованиям налогового законодательства в странах присутствия Группы. Компания оперативно реагирует на любые изменения и следит за актуальными тенденциями в законотворчестве и налоговом праве России и иностранных юрисдикций. Это позволяет принимать своевременные комплексные решения в области налогового планирования и таможенного регулирования. Зачастую используется опыт квалифицированных консультантов.	Достижение устойчивого развития бизнеса; соответствие требованиям

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Социальные риски		
Способность МТС сохранять свое положение в конкурентной борьбе и реализовывать свою бизнес-стратегию в значительной степени зависит от работы сотрудников. Забота о сотрудниках — один из приоритетов компании, определяющих успех ее деятельности на современном рынке.	Группа МТС постоянно совершенствует социально-трудовые отношения по следующим направлениям: • социальная поддержка; • возможности для карьерного и личностного роста. Для эффективной коммуникации с персоналом предусмотрен целый ряд возможностей, позволяющих любому работнику компании обратиться к руководству, а также высказать свое мнение относительно перспектив и планов развития МТС, представить предложения по оптимизации тех или иных бизнес-процессов и услуг, внедрению новых сервисов и услуг. Для оценки внутреннего климата компании регулярно проводятся социологические исследования, позволяющие компании сверять стратегию и тактику HR-работы с реальными ожиданиями сотрудников.	Формирование привлекательного HR-бренда; создание высокоэффективных коллективов; разработка инновационных продуктов
Риски охраны труда		
Возможные риски нарушений в области охраны труда, связанные с обучением работников, медицинским осмотром, обеспечением средствами индивидуальной защиты, соблюдением санитарно-эпидемиологических требований, проведением специальной оценки условий труда и прочим.	В МТС функционирует сертифицированная по OHSAS 18001:2007 система управления охраной труда (СУОТ). СУОТ включает организационную структуру, планирование, распределение ответственности, процедуры, процессы и ресурсы для разработки и достижения целей, анализа результативности политики и мероприятий по охране труда. Подробнее см. подраздел «Охрана труда».	Обеспечение безопасности сотрудников
Риски нарушений в области соблюдения прав человека		
Возможные риски нарушений в области соблюдения прав человека, связанные с соблюдением трудового законодательства Российской Федерации, недискриминационным и этичным поведением, публичными заявлениями, страховыми отчислениями и прочим.	Риски в области соблюдения прав человека регулярно оцифровываются согласно рекомендациям, получаемым по итогам внешнего ежегодного аудита комплаенс-программ, и результатам оценки комплаенс-рисков на уровне бизнес-процессов. В МТС приняты локальные нормативные документы, регулирующие основные вопросы соблюдения прав человека на рабочем месте. В МТС действует Единая горячая линия, посредством которой сотрудники могут подать обращение по вопросам сложных рабочих ситуаций.	Комфортные условия труда с равными возможностями для реализации творческого потенциала сотрудников
Экологические риски		
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.	С целью соблюдения требований природоохранного законодательства и обеспечения экологической безопасности на объектах МТС была разработана Политика экологической безопасности и охраны окружающей среды. В Политике закреплены необходимость оформления разрешительных документов и актуализации данных, задачи по планированию, финансированию и материально-техническому обеспечению выполнения экологических программ и мероприятий по охране окружающей среды (ООС), необходимость прохождения обучения в области ООС и проведение производственного экологического контроля (комплекса предупредительных действий, направленных на исключение возможности возникновения аварийной ситуации и причинения ущерба окружающей среды). На уровне Корпоративного центра и регионов осуществляется мониторинг изменений требований природоохранного законодательства. Подробнее см. подраздел «Экологическая ответственность».	Выполнение требований природоохранного законодательства Российской Федерации; выполнение требований национальных и международных стандартов в области ООС; повышение уровня экологического сознания и образования всех сотрудников компании; реализация экологических социально значимых проектов; открытость и доступность экологической информации; снижение уровня негативного воздействия на окружающую среду и стремление к устойчивому развитию

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Риск нарушения безопасности информации		
Несанкционированные действия сотрудников и партнеров, нарушающие Политику безопасности информации, а также противоправные действия третьих лиц могут привести к нарушению конфиденциальности, целостности или доступности информации, в том числе к утечке данных абонентов. Это может привести к остановке основных бизнес-процессов, потере доли рынка, претензиям со стороны абонентов, регуляторов и партнеров и иметь существенные отрицательные последствия для репутации, бизнеса, финансового положения, результатов деятельности и перспектив МТС.	Политика безопасности информации МТС соответствует рекомендациям международных стандартов и требованиям российского законодательства в области безопасности информации. Создана централизованная система защиты информации с унификацией мер защиты разных категорий информации ограниченного доступа на основе международных стандартов серии ISO 27000 и требований нормативных правовых актов Российской Федерации по защите персональных данных, тайны связи, коммерческой тайны и инсайдерской информации. Обеспечивается защита персональных данных по третьему уровню защищенности персональных данных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Кроме того, обеспечивается защита тайны связи в сетях связи со встроенными в средства связи механизмами защиты информации в соответствии с международными стандартами связи и требованиями отраслевого регулятора. МТС оказывает услуги по защите информации в соответствии с лицензиями Федеральной службы по техническому и экспортному контролю и Федеральной службы безопасности Российской Федерации на деятельность по технической и криптографической защите конфиденциальной информации и мониторингу событий информационной безопасности.	Обеспечение непрерывности и безопасности бизнес-процессов компании при переходе на цифровые технологии в условиях роста киберрисков и усиления законодательных требований к безопасности информации

Обеспечение безопасности в МТС. Кибербезопасность

В целях недопущения противоправных деяний в сфере закупочной деятельности проведено 53 269 проверок проектов договоров, дополнительных соглашений, заказов, отчетов о выборе поставщика, изучена информация о 36 509 контрагентах, из которых 1 366 отклонены как ненадежные.

В процессе изучения кандидатов на вступление в трудовые отношения с компанией 3 763 лицам отказано в приеме на работу по негативным основаниям (как не удовлетворяющим требованиям, предъявляемым ПАО «МТС» к кандидатам, исключая профессиональные качества).

На постоянной основе велась работа по фактам и попыткам краж и порчи имущества компании, выявлению нарушений требований тайны связи, норм информационной безопасности и соблюдения режима коммерческой тайны.

Кибербезопасность

В то время как во время пандемии ускорились темпы цифровой трансформации, одновременно повысились риски, связанные с киберугрозами. Кибербезопасность является важным и ответственным направлением для МТС, мы активно работаем с этим «поколением рисков».

В компании действует Центр оперативного мониторинга (Security Operations Center, SOC), который в круглосуточном режиме обеспечивает защиту инфраструктуры компании и корпоративных клиентов из разных сфер.

Наработанные годами компетенции и опыт МТС применяются на всех трех уровнях:
- защита собственной инфраструктуры и сети,
- защита конечных пользователей и их устройств,
- защита компаний и индустрий.

По результатам надзорного аудита 2020 года Британский Институт Стандартов (British Standards Institution) подтвердил соответствие Системы менеджмента информационной безопасности ПАО «МТС» международному стандарту ISO/IEC 27001:2013 INFORMATION TECHNOLOGY – SECURITY TECHNIQUES – INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEMS – REQUIREMENTS и продлил действие Сертификата соответствия № IS719403 на 2021 год.

Подробнее об информационной, экономической безопасности и обеспечении безопасности персонала и объектов см. Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 год, раздел «Безопасность и защита информации».

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПРИОРИТЕТЫ



ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ – ОТКРЫТОСТЬ И ПРОЗРАЧНОСТЬ

МТС заняла 2 место в рейтинге топ-20 самых сильных телеком-брендов мира по версии Brand Finance 2020

МТС — единственный из российских телеком-брендов, представленных в этом глобальном рейтинге. Brand Finance определяет индекс силы бренда (BSI) на основе таких факторов как маркетинговые инвестиции, узнаваемость и лояльность среди клиентов, удовлетворенность персонала и репутация.

МТС вошла в топ-10 рейтинга BCG среди телеком-компаний мира по показателю совокупной акционерной доходности (TSR)

В ежегодном рейтинге международной консалтинговой компании BCG МТС в течение 2015–2019 годов занимала пятое место среди интегрированных и беспроводных операторов и девятое место среди телекоммуникационных компаний мира, включая кабельных и башенных операторов, со среднегодовым TSR на уровне 16,1%.

МТС стала единственной компанией телеком отрасли, топ-менеджеры которой заняли призовые места по всех 14 категориях рейтинга «Топ-1000 российских менеджеров» по отрасли «Связь и телекоммуникации».

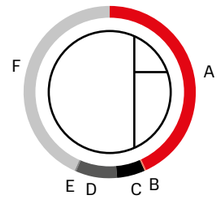
Сразу семь первых мест остались за профильными руководителями МТС.

По итогам 2020 года МТС четвертый год подряд остается в ТОП-10 компаний Национального индекса корпоративного управления.

Структура акционеров

Крупнейшим акционером компании является ПАО АФК «Система», которое по состоянию на 31 декабря 2020 года владело 43,23% акций.

Структура акционерного капитала ПАО «МТС» на 31.12.2020[1], %



A	**43,23**	ПАО АФК «Система»
B	**0,38**	ПАО МГТС
C	**5,21**	ООО «Стрим Диджитал»
D	**7,97**	ООО «Бастион»
E	**0,02**	ПАО «МТС»
F	**43,19**	Акции в свободном обращении

Подробная информация об акциях ПАО «МТС» и структуре акционерного капитала приведена в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2020 год в разделе «Капитал и ценные бумаги».

Взаимодействие с акционерами и инвесторами

Institutional Investor, ведущий международный издательский дом, занимающийся финансовыми исследованиями, признал топ-менеджмент ПАО «МТС» лучшей командой руководителей среди российских технологических компаний

В рейтинге Institutional Investor МТС заняла первое место среди технологических, медиа- и телеком-компаний в регионе развивающихся стран Европы, Ближнего Востока и Африки (EEMEA). Президент МТС Алексей Корня занял первое место в рейтинге генеральных директоров (Best CEO); Андрей Каменский стал лучшим в рейтинге финансовых директоров (Best CFO); Полина Угрюмова победила в рейтинге директоров по связям с инвесторами (Best IR Professional).

1 Доля владения ПАО АФК «Система» включает доли владения его следующих дочерних обществ: ООО «Система Телеком Активы» (11,03% акций ПАО «МТС») и Sistema Finance S.A. (0,43% акций ПАО «МТС»).

Контролирующим лицом ПАО АФК «Система» является Евтушенков Владимир Петрович.

Доля владения ПАО АФК «Система» с учетом косвенного участия через подконтрольные лица (ПАО «МТС», ПАО МГТС, ООО «Стрим Диджитал» и ООО «Бастион») составляет 56,8% акций ПАО «МТС», доля эффективного участия – 50,0177%.

ПАО МГТС, ООО «Стрим Диджитал» и ООО «Бастион» - дочерние общества ПАО «МТС».

Акции в свободном обращении включают в себя 13,87% акций ПАО «МТС» и АДР на 29,32% акций ПАО «МТС».

Поддержание крепких и доверительных отношений с акционерами и инвесторами, основанных на принципах прямого диалога в соответствии с действующим законодательством и общепринятой мировой практикой, — одна из важнейших задач МТС.

В компании действует эффективная система раскрытия информации, построенная с учетом требований правил листинга Московской биржи и Нью-Йоркской фондовой биржи и обеспечивающая соблюдение принципа прозрачности.

Последнее время наблюдается устойчивый рост запроса по ESG-аспектам (environmental, social and governance) со стороны инвесторов для оценки всего спектра рисков и принятия верного инвестиционного решения. Предоставление отчетности в области устойчивого развития Группы МТС позволяет инвесторам получить полный доступ к информации с учетом социальных и экологических последствий для компании и общества в целом.

В 2020 году на деятельность компании оказала влияние пандемия и введенные в связи с ней ограничительные меры. Начиная с марта 2020 года очные мероприятия для инвесторов не проводились. В течение 2020 года МТС продолжала выстраивать эффективные коммуникации с инвесторами в онлайн-формате.

> Мы гордимся статусом надежного партнера мирового инвестиционного сообщества и рады тому, что наша IR-программа признана лучшей. Это свидетельство нашей безупречной репутации, прозрачности, лучших практик раскрытия информации и открытого общения с инвесторами. В этом году исполнилось 20 лет как МТС стала публичной компанией, и мы продолжим плодотворное сотрудничество со всеми заинтересованными партнерами и инвесторами.
>
> **Полина Угрюмова**
> директор по связям с инвесторами
> ПАО «МТС»

В сентябре 2020 года международное рейтинговое агентство Standard & Poor's повысило кредитный рейтинг МТС до инвестиционного уровня BBB- со стабильным прогнозом.

В декабре 2020 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» повысило рейтинг кредитоспособности МТС для нефинансовых организаций до уровня ruAAA. Прогноз по рейтингу – стабильный.

Дивидендная политика

Текущая дивидендная политика на 2019–2021 годы была утверждена 21 марта 2019 года Советом директоров ПАО «МТС». В соответствии с политикой целевой показатель дивидендной доходности составляет не менее 28,0 руб. на одну обыкновенную акцию ПАО «МТС» (56,0 руб. за АДР) в течение каждого календарного года.

Дивидендная политика предусматривает выплату дивидендов двумя частями в течение календарного года — ежегодные выплаты по результатам предыдущего года и выплаты промежуточных дивидендов по итогам первого полугодия текущего года. При определении дивидендных выплат МТС учитывает ряд факторов, включая денежный поток от операционной деятельности, капитальные затраты и долговую позицию.

В дополнение к регулярным выплатам в рамках дивидендной политики компания может увеличить доходность для акционеров, реализуя программу выкупа акций на открытом рынке. При принятии решения о запуске и размере программы выкупа Совет директоров учитывает текущую доступность денежных средств, показатели операционной деятельности, сумму долга, будущие потребности компании в денежных средствах и общую ситуацию на рынке.

Полный текст дивидендной политики доступен на сайте https://moskva.mts.ru/about/investoram-i-akcioneram/korporativnoe-upravlenie/dividendi

Выплаченные ПАО «МТС» дивиденды[1]

	2018	2019	2020[2]
Выплаченные дивиденды, всего, млрд руб.	52	57,3	85,4
Выплаченные дивиденды, на одну обыкновенную акцию, руб.	26	28,66	42,75
Выплаченные дивиденды, на одну американскую депозитарную расписку (АДР), руб.	52	57,32	85,5

Информацию о системе корпоративного управления МТС см. в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2020 год.

1 Суммарные выплаченные дивиденды включают дивиденды, начисленные на квазиказначейские акции, принадлежащие дочерним компаниям ПАО «МТС».

2 В 2020 году были выплачены специальные дивиденды в размере 13,25 руб. на одну обыкновенную акцию МТС (26,50 руб. на одну АДР) на общую сумму 26,48 млрд руб. Решение о выплате специальных дивидендов принято исходя из финансовых результатов МТС за девять месяцев 2019 года и сделки по продаже ПрАО «ВФ Украина», осуществленной в ноябре 2019 года. Указанные в графе суммы включают специальные дивиденды.

ДЛЯ КЛИЕНТОВ – СИСТЕМНОСТЬ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

Группа МТС одержала победу в восьми номинациях премии в индустрии клиентского опыта CX WORLD AWARDS

Награды получили Департамент клиентского сервиса МТС, Розничная сеть МТС и МТС Банк в номинациях «Лучший клиентский опыт в B2C», «Эффективное применение технологий в CX», «Команда взаимодействия с клиентами в социальных сетях» и «Руководитель клиентской службы», «Цифровой клиентский опыт», «Программа/практика обучения и развития персонала», «Практика использования обратной связи» и «Профессионал клиентского сервиса».

Повышение лояльности частных клиентов

МТС Банк признан лучшим банком в номинации «Забота о клиенте» финансовой премии «Банк года» финмаркета Банки.ру

Повышение качества обслуживания

[103-2] [103-3]

В апреле 2020 года МТС начала продавать в интернет-магазине МТС SIM-карты, которые можно самостоятельно активировать без посещения салона связи с помощью приложения МТС.

Летом 2020 года в ряде салонов Москвы и Санкт-Петербурга появилась возможность поменять или восстановить SIM-карты любых регионов России.

В июне МТС запустила виртуальные номера, которые позволяют звонить и отправлять SMS-сообщения без SIM-карты. Подключить виртуальный номер можно самостоятельно в приложении МТС Коннект. Виртуальный номер можно сделать обычным, обратившись за SIM-картой в салон МТС или заказав ее доставку на дом.

Осенью 2020 года МТС запустила в опытно-промышленную эксплуатацию технологию eSIM – чипа в смартфоне, который работает как электронная SIM-карта. Подключить eSIM можно дистанционно, без посещения салонов связи и курьерской доставки.

Абоненты МТС могут оплачивать услуги нажатием одной кнопки при получении push-уведомления о снижении баланса счета – оплата осуществляется с помощью сервиса Google Pay или Apple Pay и доступна при установленном приложении «МТС Деньги». Такую услугу МТС и МТС Банк запустили первыми в мире среди мобильных операторов.

Во всех направлениях клиентского сервиса МТС активно внедряются технологии искусственного интеллекта. В 2020 году активно развивался интеллектуальный чат-бот, который способен решать ряд вопросов и выполнять обслуживание клиентов без перевода на оператора чата Центра клиентского сервиса.

Цифровой шоурум
В июле 2020 года МТС открыла первый шоурум в России, где помимо классических отделов для обслуживания клиентов, продажи гаджетов и аксессуаров представлены демонстрационные зоны для знакомства с сервисами экосистемы МТС. Новый магазин находится в Москве по адресу: улица Малая Дмитровка д. 5 стр. 2.



> Мы хотим, чтобы посетители нашей розничной сети могли увидеть, что такое МТС сегодня, протестировать цифровые сервисы компании и оценить, насколько комфортнее может стать жизнь с помощью таких решений. Для нас важно, чтобы наши клиенты знакомились с самыми передовыми новинками не только из мира гаджетов, но и из мира цифровых услуг. Редизайн розничных салонов МТС с выделением зон для всех направлений нашего бизнеса — важный этап в реализации экосистемной стратегии.

Инесса Галактионова
первый вице-президент по телекоммуникационному бизнесу – член Правления ПАО «МТС»

Удобные тарифные планы

Важным этапом в работе над повышением лояльности абонентов стал перезапуск программы подписок МТС Premium, позволяющей клиентам получать различные бонусы и скидки. Участникам доступны выгодные ставки в МТС Банке, скидки на гаджеты в салонах МТС, кэшбэк на сервисы компании, бесплатный доступ к пакету ТВ-каналов, фильмов и сериалов МТС ТВ, приоритетное обслуживание в салонах МТС и офисах МТС Банка.

В декабре 2020 года МТС впервые на рынке выпустила предложение «НЕТАРИФ», которое объединяет услуги мобильной связи и подписки на популярные сервисы. Цена на услуги формируется по принципу «чем больше пользуешься, тем меньше платишь». Все основные параметры «НЕТАРИФ» – минуты звонков, гигабайты мобильного интернета, количество SMS – в любой момент можно настроить, исходя из собственных запросов и потребностей. Кроме того, можно подключить дополнительные опции и оформить подписки на развлекательные сервисы – онлайн-кинотеатры, музыкальные ресурсы, библиотеки.

Еще одной новинкой стал тарифный план для «умных устройств» Go-Smart. Мы условно классифицировали все умные устройства на четыре типа:
- модули (умные розетки, ошейники, GPS-трекеры, датчики и другие);
- умные часы (для детей и для взрослых);
- системы для автомобилей;
- видеокамеры и видеорегистраторы.

В 2020 году мы активно развивали линейку конвергентных продуктов, предоставляющих абоненту удобство оплаты и управления, а также выгоду до 50% от объединения услуг и сервисов экосистемы МТС.

«В состав конвергентных продуктов линейки «Весь МТС» и «МЫ МТС» бесплатно добавлен сервис «Блокировка спам-звонков», обеспечивающий автоматическую защиту абонентов от звонков мошенников.

В ответ на многократно возросший запрос абонентов на безлимитный интернет, доступный даже на даче, и на онлайн-кинотеатры/телевидение в период самоизоляции, мы запустили обновленные тарифы:
- «Для ноутбука», включающий в себя безлимитный мобильный интернет и подписку на 150 ТВ каналов и онлайн-кинотеатры в сервисе МТС ТВ;
- «Весь МТС Экстра» – безлимитный мобильный интернет и спутниковое телевидение.

Внедрение как персональных, так и ориентированных на определенные целевые группы тарифных планов способствует повышению лояльности и эмоциональной привязанности клиента к бренду, а также улучшению клиентского опыта, что отражено в стратегических приоритетах компании на 2020–2022 годы.

Финансовые сервисы экосистемы

В 2020 году МТС Банк значительно расширил возможности предоставления услуг с помощью цифровых и дистанционных каналов. В начале года банк запустил новый канал обслуживания чат и чат-бот на сайте, которые стали ключевыми сервисными каналами для клиентов в период пандемии. Банк вошел в ТОП-7 банков с лучшими консультациями в чате по результатам исследования, проводимого Brobank.ru. Во втором полугодии 2020 года клиентам стал доступен чат в мобильном приложении, возможность получать push-уведомления и решать большую часть сервисных операций в мобильном приложении.

В рамках дальнейшего повышения качества и доступности сервиса в условиях карантинных ограничений МТС Банк расширил географию доставки банковских карт. «Курьерская доставка» стала доступна более чем в 700 городах и населенных пунктах России.

МТС и МТС Банк активно развивают и трансформируют мобильные приложения. В ноябре 2020 года два финансовых приложения – МТС Деньги и МТС Банк – были объединены в одно. Теперь это смартбанк, который позволит управлять личными финансами клиентам любых банков.

Мобильный банк МТС Банка вошел в ТОП-10 рейтинга Markswebb «Лучшие мобильные банки для ежедневных задач» Internet Banking Rank 2020

> Мы создаем смартбанк – единую витрину, где пользователь сможет управлять личными финансами из разных банков. Сейчас клиентам нескольких банков не очень удобно следить за своими финансами – для этого необходимо устанавливать несколько приложений, а чтобы понять, сколько осталось денег, нужно складывать остатки из разных банков в уме, в таблице или в блокноте. Консолидация данных из разных банков в одном приложении решает эту проблему. А благодаря цифровому финансовому помощнику, клиент получает индивидуальные рекомендации для совершения платежей.

Владимир Стасевич
руководитель кластера Daily Banking ПАО «МТС»

Физическим лицам – нерезидентам РФ из стран СНГ МТС Банк начал выдавать рублевые карты MTS CASHBACK. По карте доступны бесплатные переводы в страны СНГ на карты национальных платежных систем. Оформить карту с бесплатным годовым обслуживанием можно в день обращения в любом салоне МТС.

В 2020 году МТС Банк интегрировал платежное решение для оплаты госуслуг и начислений, которое может быть интегрировано на региональные порталы электронных услуг. Сервис был успешно запущен в 15 регионах РФ.

Во время пандемии коронавируса МТС Банк предоставил кредитные каникулы по ипотечным и потребительским кредитам всем клиентам-физическим лицам, заболевшим COVID-19, а также тем клиентам, чей уровень дохода сократился более чем на 30%.

Все клиенты банка смогли воспользоваться повышенным кэшбэком на наиболее популярные во время самоизоляции категории: доставку еды из кафе и ресторанов, включая фастфуд, а также покупку книг в интернете и онлайн-кино.

Подробнее о деятельности МТС Банка см. годовой отчет ПАО «МТС Банк» за 2020 год https://www.mtsbank.ru/o-banke/raskritie-informacii/year-reports/2020/

В мобильном приложении МТС Инвестиции в ноябре 2020 года физическим лицам стала доступна услуга торговли на бирже. МТС Банк осуществляет функции брокера, УК «Система Капитал» предоставляет услуги доверительного управления и управления ПИФами. Все операции, в том числе первичное открытие счета и подписание документов, проводятся онлайн.

Обеспечение связи на транспорте

МТС активно наращивает покрытие для обеспечения высококачественных сервисов на основных магистралях страны. В 2020 году были реализованы меры по улучшению покрытия по многим направлениям, например, на магистралях из Москвы в Санкт-Петербург, Рязань, Воронеж, Смоленск, Ярославль в центральной части России, Ростов-на-Дону – Краснодар на юге страны.

В рамках меморандума, подписанного с ЗАО «РЖД», в 2020 году МТС построила 327 новых базовых станций, обеспечивающих покрытие технологиями DCS/LTE железных дорог.

В Московском метрополитене в отчетном периоде обеспечено покрытие на всех восьми новых станциях. Завершен проект по обеспечению связью в вагонах Московского метрополитена.

В метрополитене Санкт-Петербурга на Московско-Петроградской линии (2-я ветка) развернута система связи с поддержкой технологий 2G/3G/LTE, обеспечивающая передачу данных со скоростью до 150 Мбит/с, включая все тоннели и перегоны.

В мае 2020 года МТС первая обеспечила сплошное покрытие сервисами голосовой связи и высокоскоростным доступом в мобильный интернет по технологии LTE высокоскоростную трассу М-11 «Нева» Москва – Санкт – Петербург, открытую 27 ноября 2019 года.

”

Социальное значение данного проекта трудно переоценить. Качественная, бесперебойная связь вдоль дороги — это, в первую очередь, безопасность автомобилистов, возможность позвонить в службу спасения или другие экстренные службы. Еще одним позитивным результатом реализации программы можно считать то, что строительство базовых станций вдоль трассы позволило улучшить качество связи МТС и в близлежащих селах и деревнях.

669 км
трассы



Виктор Белов
вице-президент по технике ПАО «МТС»

Развитие сети в Московском регионе

Мы ожидаем увеличения интернет-трафика в четыре раза к 2025 году и уже сейчас работаем над опережающим развитием сетей, чтобы обеспечить одинаково комфортные условия пользования интернетом всем клиентам в Московском регионе.

В 2020 году стартовал масштабный проект по модернизации мобильной сети МТС в Москве и Московской области. В сентябре МТС и Huawei объявили о старте масштабной модернизации мобильной сети в Москве и Московской области до уровня 5G-ready для увеличения производительности сети и внедрения инновационных сервисов.

Последние три года объем трафика мобильного интернета в сети МТС столичного региона стабильно растет – в среднем на 36% в год.

В будущем на модернизированной сети можно будет оперативно развернуть покрытие в стандарте 5G за счет перенастройки программного обеспечения и использования технологии динамического перераспределения частотного спектра между стандартами 4G и 5G. Модернизация будет также способствовать оптимизации инфраструктуры сети и снижению операционных расходов.

Для МТС как технологического лидера отрасли важно инвестировать в опережающее развитие сети. Реализуя крупнейший проект по модернизации радиосети в московской агломерации, мы ускоряем подготовку физической инфраструктуры МТС к растущим потребностям наших абонентов в ИТ-сервисах, скорости и объеме дата-трафика и в будущем сможем в относительно короткие сроки обеспечить скорость, емкость и быстродействие 5G на сети LTE.



Виктор Белов
вице-президент по технике ПАО «МТС»

Комплексные решения для крупного бизнеса

МТС предоставляет облачные сервисы для бизнеса и услуги облачного ИТ-аутсорсинга по миграции в облако, настройке, управлению и поддержке ИТ-инфраструктуры клиентов, а также выполняет сложные проектные работы.

Компания предлагает предприятиям обрабатывающей и добывающей промышленности индивидуальные проекты и готовые комплексные решения по цифровизации производственных процессов.

В 2020 году с помощью технологий на основе Big Data Центр промышленной автоматизации МТС оптимизировал производственный процесс на заводе «Микрон», крупнейшем производителе микроэлектроники в России. Это позволило на 30% снизить время технологической настройки оборудования.

Одна из перспективных сфер применения цифровых решений для повышения эффективности производства – работа с большими данными. Крупные предприятия обладают огромными массивами данных, МТС – компетенциями в сфере их анализа, предиктивной аналитики и интернета вещей. Это помогает нам находить новые сценарии использования данных на предприятии, что в результате позволяет оптимизировать производственные процессы.



Дмитрий Халин
член Правления - вице-президент по облачным и цифровым решениям ПАО «МТС»

Выделенные сети LTE/5G-ready

В компании накоплена богатая экспертиза по созданию инновационной экосистемы цифровых сервисов, которые помогают трансформировать ключевые отрасли регионов России.

В 2020 году МТС реализовала ряд пилотных проектов в рамках тестовых выделенных сетей и подписала несколько контрактов на строительство коммерческих выделенных технологических беспроводных сетей с ведущими промышленными предприятиями России.

Выделенная или технологическая беспроводная сеть (Private network), предназначенная для решения критически важных технологических задач, объединяет различные элементы производственной экосистемы и ИТ-инфраструктуры предприятия в общий закрытый контур. Это обеспечивает стабильность, повышенную надежность и безопасность всех элементов ИТ-системы.

В декабре 2020 года компании МТС и «Цифра» заключили соглашение о партнерстве, в рамках которого МТС разработает промышленные сервисы для бизнес-клиентов на основе цифровой аналитической платформы Zyfra Industrial Internet of Things Platform (ZIIoT). Компании планируют развернуть платформу ZIIoT в облачной инфраструктуре МТС и интегрировать ее в цифровые индустриальные решения МТС на основе выделенных технологических сетей Private LTE/5G-ready. Использование платформы ZIIoT в промышленности способно существенно увеличить производство, снизить себестоимость продукции до 8%, сократить энергопотребление до 25%, а также сэкономить до 50% времени на планирование и организацию производства.

В августе МТС и СИБУР, одна из крупнейших нефтехимических компаний в России, договорились о развертывании к маю 2021 года на территории завода «СИБУР-Химпром» коммерческой технологической выделенной (private) сети. Промышленная сеть Private Network позволит развивать проекты в области промышленного интернета вещей, дополненной реальности, продвинутой аналитики для контроля качества продукции и повышения производительности.

В октябре МТС и Газпром нефть, высокотехнологичный лидер российской нефтяной индустрии, сообщили о развертывании первой в России пилотной выделенной технологической сети 5G-ready для нужд нефтяной промышленности на основе концепции «граничных вычислений» (edge computing).

В ноябре МТС объявила о подписании с группой «Полиметалл», одним из крупнейших производителей золота и серебра в мире, договора на строительство коммерческой выделенной сети 5G-ready на золоторудном месторождении Нежданинское в Республике Саха (Якутия).

В декабре МТС и АО «Гринатом», ИТ-интегратор Госкорпорации «Росатом», в рамках пилотного проекта развернули комплексные цифровые сервисы на базе выделенной сети LTE/5G-ready на территории Кочубеевской ветроэлектростанции АО «НоваВинд». Выделенная сеть в атомной промышленности позволяет ускорить внедрение комплексных цифровых сервисов, автоматизировать ряд процессов с помощью IoT-устройств сбора телеметрии.

> МТС в числе первых в стране успешно реализовала ряд пилотных проектов с ведущими российскими предприятиями по созданию выделенных LTE и 5G-ready сетей для различных производственных нужд. Уверен, что компетенции и опыт МТС в реализации уникальных сетевых и ИТ-решений, цифровизации и автоматизации производственных процессов помогут нашим заказчикам повысить эффективность своего бизнеса и улучшить условия работы людей.
>
> **Георгий Джабиев**
> директор Департамента продаж цифровых решений ПАО «МТС»

Облачные услуги

Российский бизнес активно цифровизируется: перестраиваются бизнес-модели, внедряются новые цифровые решения, растут объемы хранимых и обрабатываемых данных в облаке. Продажи уходят в онлайн, облачные приложения получают большее распространение, особое влияние на востребованность облачных сервисов оказала пандемия коронавируса.

Облачный бизнес МТС стал лидером (14%) в сегменте IaaS согласно исследованию «TMT Консалтинг»- 2020

ИТ-маркетплейс Market.CNews назвал провайдера #CloudMTS одним из лучших IaaS-поставщиков для крупных компаний

В рейтинге «IaaS Enterprise 2021» оценивались такие критерии как применяемые платформы виртуализации, уровень доступности, стоимость сервисов, команда, развитая линейка услуг, наличие сертификатов, количество и характеристики дата-центров.

Провайдер #CloudMTS расширил объем облачного хранилища в 1,5 раза и увеличил скорость вычислений в 2,5 раза. Улучшение характеристик облака позволит компаниям в разы ускорить решение задач в области искусственного интеллекта и машинного обучения, повысить скорость работы клиентских приложений.

В портфеле #CloudMTS более 25 облачных сервисов в различных направлениях: вычислительные ресурсы, безопасность, хранение данных, корпоративные сервисы и др.

Новым этапом развития облачного бизнеса МТС стало создание направления проектных решений. Команда экспертов поможет «спроектировать» цифровую среду и подготовить дорожную карту развития бизнеса на основе облачных технологий — customer cloud journey. Провайдер берет на себя весь технологический цикл: проектирование архитектуры, поставку и настройку оборудования и лицензий, также внедрение, запуск и поддержку ИТ-систем в облаке.

> Создание направления проектных решений – это принципиально новый этап развития облачного бизнеса МТС. Мы накопили богатый опыт, и готовы помогать компаниям комплексно развиваться, внедрять инновации и формировать их собственный путь облачной трансформации. В нашем лице бизнес сможет найти надежного ИТ-партнера, который поможет реализовать сложные проекты без привлечения дополнительного штата дорогостоящих специалистов. Один из таких проектов мы реализовали для лесопромышленного холдинга Segezha Group, обеспечив основу и запуск в облаке цифровой платформы на основе решений SAP с набором индивидуальных требований.
>
> **Олег Мотовилов**
> директор облачного бизнеса ПАО «МТС»

Весной 2020 года МТС запустила услуги облачного ИТ-аутсорсинга для бизнеса. Это направление включает два вида сервисов. Managed Services предполагают передачу специалистам #CloudMTS операционных процессов, связанных с обеспечением работоспособности ИТ-инфраструктуры. Professional Services направлены на решение проектных задач, связанных с аудитом ИТ-инфраструктуры, миграцией в облако, разработкой плана послеаварийного восстановления.

В 2020 году возможности облачного сервиса #CloudMTS были расширены для высокоскоростной обработки данных на базе суперкомпьютера. Его вычислительная мощность выросла в четыре раза, получив возможность гипермасштабирования вычислений.

В декабре 2020 года провайдер #CloudMTS прошел государственную аттестацию - теперь в облаке #CloudMTS можно обрабатывать персональные данные с первого по четвертый уровни защищенности и размещать государственные информационные системы с первого по третий классы защищенности.

МТС также расширила линейку сервисов для облачного резервного копирования. Компания запустила многофункциональное решение на основе технологий CommVault, позволяющее делать резервные копии всех широко используемых операционных систем, платформ виртуализации, баз данных и программного обеспечения.

В 2020 году дата-центр «Авантаж» прошел сертификацию на соответствие требованиям глобального стандарта безопасности данных индустрии платежных карт Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) версии 3.2.1. Таким образом, в дата-центре возможно размещение ИТ-оборудования, которое задействовано в хранении, обработке или передаче данных платежных карт.

Благодаря возможности сжатия данных, сервис на 70% уменьшает объем резервных копий в облаке, что позволяет снизить затраты в среднем на треть.

Интернет вещей

В 2020 году МТС выпустила первый в России Development Kit для создания прототипов устройств, работающих в сети NB-IoT. Набор создан для разработки датчиков и устройств, которые передают небольшие объемы данных и требуют высокой энергоэффективности. Набор может широко использоваться производителями устройств, стартапами и ведущими техническими вузами для работы с сетью NB-IoT, разработки разнообразных электронных устройств.

В 2021 году МТС запустила образовательную программу по разработке устройств для сети интернета вещей NB-IoT в сотрудничестве с ведущими техническими вузами России. Компания передала шести вузам из регионов, где развернута крупнейшая в России федеральная сеть NB-IoT от МТС — МИЭМ ВШЭ (Москва), ГУАП (Санкт-Петербург), ТУСУР (Томск), МИРЭА (Москва), УрФУ (Екатеринбург) и СВФУ (Якутск) — 77 стартовых наборов для разработки энергоэффективных IoT устройств.

Сеть NB-IoT является наиболее перспективной технологией для самых быстрорастущих сегментов интернета вещей. Производители, которые смогут встроиться в этот тренд, получат весомое конкурентное преимущество, возможность выйти на новые рынки и создать принципиально новые продукты и услуги. Главное условие такого развития – возможность экспериментировать. Комплекс инструментов, который МТС предоставляет разработчикам устройств: федеральная сеть, платформа IoT, специальные тарифы, а теперь и NB-IoT Development Kit – позволит упростить этот процесс и избежать серьезных инвестиций в оборудование на этапе разработки.



Дмитрий Халин
член Правления - вице-президент
по облачным и цифровым решениям ПАО «МТС»

В октябре 2020 года МТС предложила корпоративным клиентам NB-IoT Тестер для быстрой проверки наличия сети в нужной локации: портативное устройство демонстрирует уровень сигнала и осуществляет проверку передачи данных через NB-IoT.

Департамент открытых инноваций и инвестиций МТС реализовали четыре партнерских проекта, расширяющих возможности цифровой платформы интернета вещей МТС функционалом:

- indoor позиционирования для сотрудников и подвижных объектов;
- управления indoor навигации;
- поддержки полевого персонала на базе дополненной реальности при опасных работах;
- управления дронами для инспекции и инвентаризации складских объектов.

Big Data для наружной рекламы

МТС совместно с ведущим рекламным холдингом dentsu Russia в России и разработчиком платформы управления наружной цифровой рекламой Synaps Labs создали аналитический инструмент, который позволяет повысить эффективность наружной рекламы и измерить ее влияние на значимые для бизнеса показатели: звонки, переходы на сайт и визиты клиентов рекламодателя.

Объединение возможностей анализа больших данных МТС и системы таргетинга на основе искусственного интеллекта позволило демонстрировать рекламу только целевой аудитории и измерять эффективность каждого сообщения.

МТС также оказывает услуги по медиаизмерениям и профилированию рекламных конструкций с помощью Big Data.

Цифровые инструменты для малого и среднего бизнеса

МТС активно разрабатывает сервисы для цифровизации бизнес-процессов, предлагая предприятиям малого и среднего бизнеса простые и современные инструменты оптимизации и повышения эффективности работы.

Платформа цифровых решений МТС Твой бизнес

В феврале 2020 года МТС представила новую площадку digital-инструментов для малого и среднего бизнеса МТС Твой Бизнес. С ее помощью клиенты могут подключить полезные IT-сервисы для бизнеса без установки специального программного обеспечения и сторонних приложений.

Сайт платформы МТС Твой бизнес
https://tb.mts.ru

КЛЮЧЕВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПЛАТФОРМЫ МТС ТВОЙ БИЗНЕС

Workzen	• планировщик задач, который помогает управлять бизнесом и заменяет собой разрозненные аналоговые инструменты
МТС Маркетолог	• сервис для самостоятельного запуска таргетированной мобильной и медийной рекламы в интернете на основе Big Data
Insider	• сервис для удаленной проверки благонадежности контрагентов
МТС Estate	• сервис, помогающий снизить налоги на недвижимость и аренду земли.
МТС Касса	• комплексное решение для автоматизации торговли, управления и контроля продаж с сервисным сопровождением

В партнерстве со стартапом GetMeBack МТС запустила сервис для создания программы лояльности «Loyalty GetMeBack». Услуга позволит компаниям малого бизнеса выпускать виртуальные бонусные карты с собственным дизайном и условиями.

В сентябре 2020 года МТС интегрировала МТС кассу и бухгалтерский облачный сервис «Мое дело». Сервис адаптирован под обычных пользователей и является альтернативой услугам штатного бухгалтера для малого и среднего бизнеса.

Сервис Офис #CloudMTS дает возможность быстро организовать дистанционное взаимодействие сотрудников на основе облака и гибко управлять набором цифровых сервисов. Услуга позволит повысить продуктивность распределенных команд за счет доступа к комплексу сервисов объединенных коммуникаций в базе единой платформы.

В 2020 году МТС Банк запустил эквайринговый продукт следующего поколения – МТС Оплата. Это экосистемный модуль приема платежей для продуктов Группы МТС и платежный модуль оплаты товаров и услуг сторонних организаций.

Онлайн-карта работающего малого бизнеса

Онлайн-карта «Знаем лично» получила награду премии «Фундамент» в номинации «Поддержка малого и среднего бизнеса»

Премия отметила заслуги крупного бизнеса в поддержке пользователей, врачей и предпринимателей, столкнувшихся с трудностями во время пандемии.

Во время весеннего карантина 2020 года МТС запустила интерактивную карту малых бизнесов, которые продолжали работать. Покупатели с помощью карты могли узнать, какие кафе и магазины продолжали работать поблизости и как можно воспользоваться их сервисами.

Для МТС проект не имеет коммерческой выгоды, он направлен на поддержку малого бизнеса, который перестраивается на работу в новом «бесконтактном» формате – через доставку или онлайн. В 2021 году проект будет развиваться, в том числе с использованием ресурсов Instagram.

Интерактивная карта малого бизнеса
https://znaem.mts.ru/

38 **городов**

>1,6 **тыс.**

точек малого бизнеса

Доставка для малого бизнеса

Летом 2020 года МТС запустила несколько сервисов по доставке для малого бизнеса.

- В июле МТС и Rate&Goods запустили сервис доставки товаров из районных продуктовых магазинов, использующих МТС Кассу. Сервис помогает информировать потенциальных клиентов и дает возможность небольшим магазинам конкурировать с торговыми сетями на рынке экспресс-доставки.
- В августе совместно с Briskly, платформой для бесконтактной торговли, МТС запустила сервис онлайн-заказов и доставки из несетевых магазинов и кафе в 500 городах России.

В результате ограничений, связанных с пандемией коронавируса, весной 2020 года многие рестораны, магазины, фермерские хозяйства и другие небольшие организации перешли на доставку и оказание услуг на дому. В связи с этим значительно вырос спрос на сервис МТС для организации работы разъездного персонала «Мобильные сотрудники». Наибольший прирост по числу подключений показали сервисы доставки еды, торговля, транспорт и логистика.

В период пандемии цифровое решение «Мобильные сотрудники» активно использовалось для автоматизированного распределения вызовов между врачами с учетом специализации, графика работы и географического положения, организации управления группами врачей, работающих с COVID-пациентами.

Количество внедрений решений МТС для организации работы разъездных сотрудников в 2020 году выросло в 2,5 раза.

ДЛЯ ПЕРСОНАЛА – ВНИМАТЕЛЬНОСТЬ И ЗАБОТА

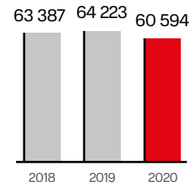
МТС вошла в десятку лучших работодателей России по версии рейтинга Forbes «ТОП-50 лучших работодателей России-2020»

МТС заняла девятое место, улучшив свои прошлогодние позиции. При оценке компаний организаторы рейтинга учитывали условия труда, возможность обучения сотрудников, инвестиции в инфраструктуру, экологическую политику и социальную ответственность компаний.

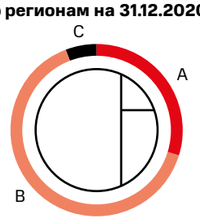
Группа МТС стала самым титулованным лауреатом премии HeadHunter «HR-бренд»

Группа МТС одержала победу сразу в трех номинациях ежегодной премии в области управления персоналом «HR-бренд» за проекты, реализованные в 2019 году. ПАО «МТС» стало победителем в номинации «Федерация» и в специальной номинации «Аналитика в HR» за внедрение собственной разработки по работе с талантами, основанной на аналитике Big Data. МТС Банк стал победителем в номинации «Столица» за реализацию проекта «Employee Journey Map для Банка: UX-подход в экосистеме HR», позволившего улучшить опыт соискателей и сотрудников при взаимодействии со всеми процессами HR-функций банка.

Списочная численность Группы МТС на 31.12.2020, чел.



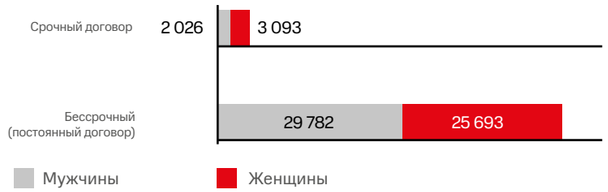
Структура персонала Группы МТС по регионам на 31.12.2020, чел.



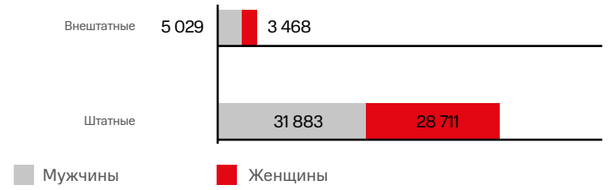
A	**18 174**	Москва
B	**39 053**	Регионы РФ, включая Московскую область
C	**3 367**	Зарубежные страны

Численность сотрудников Группы МТС по видам занятости на 31.12.2020, чел.

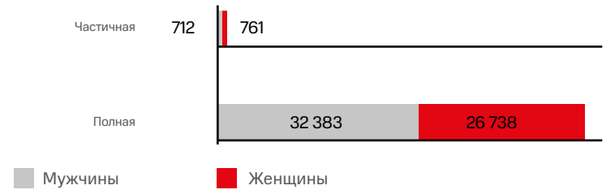
Договор о найме



Штатная численность



Тип занятости штатных сотрудников



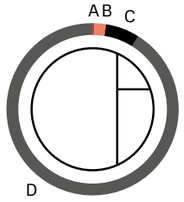
Кадровый состав и создание рабочих мест

Структура персонала

[102-8] [103-2] [103-3] [405-1]

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

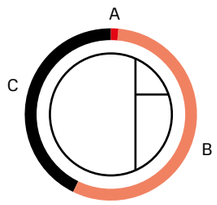
Структура персонала Группы МТС по категориям сотрудников на 31.12.2020, чел.



A	**118**	Руководители высшего звена
B	**1 269**	Руководители среднего звена
C	**3 844**	Руководители младшего звена
D	**55 363**	Специалисты

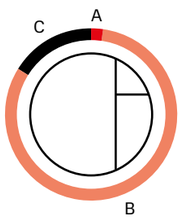
Структура штатного персонала Группы МТС по возрасту на 31.12.2020, чел.

Руководители высшего звена



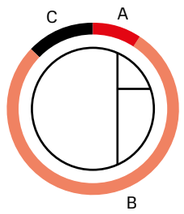
A	**1**	до 30 лет
B	**88**	30-50 лет
C	**29**	старше 50 лет

Руководители среднего звена



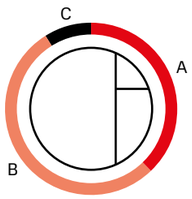
A	**30**	до 30 лет
B	**1 035**	30-50 лет
C	**204**	старше 50 лет

Руководители младшего звена



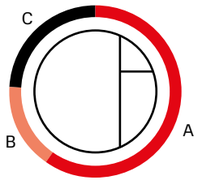
A	**359**	до 30 лет
B	**2 996**	30-50 лет
C	**489**	старше 50 лет

Специалисты



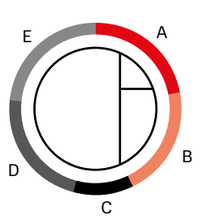
A	**20 939**	до 30 лет
B	**29 537**	30-50 лет
C	**4 887**	старше 50 лет

Уровень образования сотрудников Группы МТС на 31.12.2020, чел.



A	**36 212**	Высшее
B	**9 862**	Среднее специальное (профессиональное)
C	**14 520**	Общее среднее (базовое)

Стаж сотрудников Группы МТС на 31.12.2020, чел.



A	**13 378**	до года
B	**12 585**	1-3 года
C	**6 882**	3-5 лет
D	**13 777**	5-10 лет
E	**13 972**	больше 10 лет

Подбор персонала

МТС стала лучшей телеком-компанией для работы молодых специалистов рейтинга Future Today «Лучшие работодатели»

МТС вошла в ТОП-10 работодателей и заняла первое место среди технологических компаний в рейтинге работодателей HeadHunter

МТС привлекает на работу в компании Группы высококвалифицированный персонал, талантливую молодежь и специалистов зрелого возраста.

В связи с карантинными ограничениями МТС полностью перешла на удаленный отбор и оформление сотрудников в штат в дистанционном формате. Новые сотрудники, чей функционал допускает работу вне офиса, могут сразу приступить к рабочим обязанностям из дома.

В отчетном периоде в Группу МТС были наняты 26 315 сотрудников, в том числе 1 444 руководителя, из них 329 – из представителей местного населения.

Структура нанятых сотрудников в Группу МТС, чел.

	2018	2019	2020
Всего	**26 718**	**27 662**	**26 245**
Руководители высшего звена	10	13	34
Руководители среднего звена	81	102	114
Руководители младшего звена	298	365	1 296
Специалисты	26 071	26 877	24 499
Из них специалисты АО «РТК»	17 608	16 522	12 917
Молодые специалисты	258	306	302

Стажировки

В формат онлайн перешли и стажировки для студентов и выпускников российских вузов. Особенностью онлайн-формата программы является отсутствие привязки к конкретному региону прохождения стажировки: студенты могут стажироваться даже в тех подразделениях компании, которые не представлены в их городе. Для удобства совмещения с учебным процессом для стажеров предусмотрен гибкий рабочий график.

Программа онлайн-стажировки МТС победила в номинации «Прорыв года в бизнес-направлении» в ежегодном рейтинге топ-работодателей для молодежи по версии Changellenge.

401 **студент**

прошел стажировку в МТС в 2020 году

Подробнее см. https://job.mts.ru/youth.

Адаптация новых сотрудников

В июле 2020 года департамент Корпоративный университет запустил обновленный вводный курс «МТС Начало». Это интерактивный курс, совмещающий образовательный и развлекательный форматы, в котором за 45–60 минут сотрудник знакомится с историей, структурой, продуктами, стратегией, корпоративной культурой, основами комплаенс и особенностями работы в МТС.

С 2020 года корпоративное погружение новых сотрудников проходит онлайн. Новичку дается много времени, чтобы изучить курсы. Он может самостоятельно распределить свою нагрузку, чтобы пройти обязательное обучение в назначенные сроки. После обучения то, что казалось новому сотруднику сложным и непонятным, становится простым и доступным.

Подробнее о системе комплаенс в МТС см. главу «Управление устойчивым развитием».

Удаленная работа

16 марта 2020 года в МТС приняли решение вывести домой всех сотрудников, которые с точки зрения бизнеса и должностных обязанностей могли работать удаленно. Всего по состоянию на конец года удаленно работали 89,3% сотрудников в Москве и 59,3% сотрудников в России.

Весной 2020 года был создан штаб по удаленной работе МТС, где в режиме реального времени анализировалась загрузка ИТ-инфраструктуры компании, разрабатывались и реализовывались корректирующие мероприятия.

>30 000

сотрудников были переведены на дистанционный формат работы

~100 %

сотрудников ИТ и digital-направлений работали удаленно

>50 %

сотрудников готовы продолжать работать в комбинированном режиме

Корпоративная культура

Являясь ответственным работодателем, мы ставим во главу устойчивого развития бизнеса заботу о своих сотрудниках. Основной акцент мы делаем на совершенствовании системы обучения, соблюдении прав человека на рабочем месте и улучшении условий труда, развитии корпоративной культуры и создании комфортной среды для самореализации каждого сотрудника. Мы создаем профессии будущего, развиваем таланты и переобучаем сотрудников, чтобы они оставались востребованными.

МТС одна из немногих компаний в стране, которая предоставляет дополнительные выходные дни для приемных родителей, а также три оплачиваемых выходных дня для участия в социальных акциях компании.

Ценности МТС

В 2020 году были утверждены новые ценности МТС. Культура #этоМТС объединяет всех сотрудников экосистемы МТС в единую команду. Шесть хештегов вдохновляют нас быть лучше во всем, за что мы беремся, помогают нам делать легким принятие сложных решений и достигать результатов вместе.

#БОЛЬШЕЧЕМРАБОТА Люблю то, что делаю, и выжимаю на полную. Не слежу за формальными границами рабочего дня, потому что ключевой показатель моей работы – это результат, а не усилия или время.

#ПРОКЛИЕНТА Делаю для людей. Главная цель моей работы — решать задачи клиента. Я уважаю его, не обманываю и не манипулирую. Стремлюсь превышать ожидания клиента, и мой результат как минимум соответствует им.

#БЫСТРОПОСУТИ Берегу время коллег и проявляю заботу — всегда передаю контекст задачи, говорю емко и предметно, использую факты и сокращаю бюрократию. Ищу решение проблемы, а не объясняю, почему так нельзя или не получится. Критикуя, предлагаю.

#БЕРИДЕЙСТВУЙ Начинаю с себя, а не жду действий от других. Беру ответственность и действую. Отслеживаю конечный результат, мыслю за функциональными рамками и отвечаю за целостный процесс. Решаю вопросы, а не жалуюсь. Если проблема не в моей зоне ответственности — сообщаю о ней коллегам и помогаю решить, а не прохожу мимо.

#СДЕЛАЙКРУТО Отвечаю за качество своей работы и не создаю посредственность. Пробую новое, не боюсь рисковать и учусь, в том числе через провалы. Я честен перед собой и умею признавать ошибки.

#ВМЕСТЕ Я способствую построению цифровой экосистемы МТС. Ценю многообразие бизнес-культур и верю, что наша сила многократно возрастает, когда мы работаем как команда. Я открыт к мнениям и идеям коллег, доверяю их компетентности, помогаю им и делюсь идеями и опытом для достижения общей цели – делать жизнь людей лучше каждый день.

Вовлеченность сотрудников

Первое исследование вовлеченности прошло в МТС в 2011 году. С тех пор многое в нем изменилось – вместо одной ежегодной сессии опросы проводятся в два этапа, в марте и сентябре, а заполнять анкеты стало намного удобнее.

Вместе с обычными вопросами в анкетах появились открытые, которые позволяют не просто поставить галочки, а дать развернутые комментарии, озвучивая свои жалобы или пожелания. Далеко не все вопросы связаны исключительно с работой – спектр тем намного шире и включает все от спорта до питания.

Опросы проходят анонимно, а проводит их внешний провайдер, который обобщает ответы в статистику по подразделениям.

Вовлеченность сотрудников МТС, %

Наименование организации	2018	2019	2020
Группа МТС в России, в т. ч.:	**86,0**	**85,6**	**87,0**
ПАО «МТС»	88,0	90,0	91,0
АО «РТК»	84,0	80,2	79,0
ПАО МГТС	81,0	81,5	87,0
ООО «СТВ»	75,0	75,6	77,0
ООО «Стрим»	-	75,8	86,0
ООО МТС Энтертейнмент	-	-	68,0
СООО «Мобильные ТелеСистемы» (Беларусь)	**85,0**	**87,0**	**88,7**

Журнал «Код МТС»

Журнал «Код МТС» стал победителем в номинации «Лучшее внутрикорпоративное digital-издание» конкурса Медиалидер – 2020»

В конкурсе приняли участие 510 заявок из России, а также стран ближнего и дальнего зарубежья.

Журнал «Код МТС» завоевал «серебро» в номинации «Web-media» премии Digital Communications Awards-2020

Корпоративный журнал «Код МТС» – это информационный инструмент с самыми интересными и важными новостями компании. В отчетном году вышло десять бизнес-номеров и один предновогодний выпуск, посвященный празднику, событиям внутренней культурной жизни и интересным хобби сотрудников.

Приложение «Наш МТС»

Приложение «Наш МТС» стало победителем в номинации «Приложение для мобильного» премии Digital Communications Awards-2020

У сотрудников МТС есть универсальный мобильный помощник, облегчающий жизнь как на работе, так и за ее пределами – приложение «Наш МТС».

В 2020 году у приложения появились новые возможности: просмотр обучающих вебинаров, получение всевозможных справок, согласование изменений в графике отпусков и приказов на отпуск. Функции приложения стали еще разнообразнее – среди них не только массовые, нацеленные на всех работников, но и специальные, рассчитанные на отдельные группы пользователей, но от этого не менее востребованные.

> Мы намерены и дальше развивать приложение, добавляя не только рабочие функции, но и информационные сервисы, полезную информацию о скидках и промокодах – все, что делает жизнь пользователя удобнее и комфортнее.
>
> **Дмитрий Соловьев**
> руководитель ИТ-продукта Центра продуктов управления сервисными процессами ПАО «МТС»

В период пандемии в приложении «Наш МТС» была размещена информация о порядке посещения офисов и ухода на самоизоляцию, организации временного удаленного доступа. Появилась возможность создавать отчеты о работе за день, доступные для просмотра руководителю. ToDoList позволил создавать задачи и отчитываться по ним. Для сотрудников в Москве был реализован сервис записи на тестирование COVID-19.

Программа «Гараж МТС»

Программа «Гараж» была создана для сотрудников МТС, которые хотят довести собственные идеи цифровых продуктов до коммерческой реализации в рамках нашей компании.

В 2020 году Гараж МТС провел два набора заявок и получил 100 предложений из 17 городов. Для акселерации было выбрано 39 идей. Из 25 команд у 13 получилось создать прототип продуктов, который они представили на Демо Дне в сентябре 2020 года, три прототипа были выбраны для дальнейшего развития. Еще 14 уже выбранных идей начнут акселерацию в 2021 году, также будет проведен еще один набор заявок. Кроме того, в программе появится предакселератор, куда можно будет прийти с непроработанной идеей.

Гараж стал важным элементом трансформации культуры компании в более продуктовую и предпринимательскую.

НАПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ «В ДВИЖЕНИИ»

Программа «В движении»

[403-6]

В 2020 году разрозненные спортивные и иные мероприятия были собраны в рамках единой программы «В движении». Это клуб здоровых и активных людей, доступный сотрудникам всей группы МТС, количество участников в нем не ограничено. Формат проекта включает не только спортивную программу, но и программы «Антистресс» и «Киберспорт», что позволило вовлечь более широкую аудиторию. Основная концепция проекта – «все включено»: вся необходимая информация собрана в сообществах на «Пульсе», Facebook и Instagram. В отчетном году в программе приняло участие более 2 тыс. человек. В планах – вовлечь в проект топ-менеджмент компании и доработать программу мотивации активных участников.

Спорт

- 12 спринтов по разным направлениям (фитнес, crossfit, dancefit, йога, комбат и др.) продолжительностью месяц
- Чек-апы, за которые выдается виртуальный «бейдж» – его можно обменять на фирменный мерч
- Вебинары с тренерами, видеоинструкции, статьи и гайды для новичков и для опытных спортсменов

Антистресс

- Антистресс-ритуалы, развитие осознанности, медитации, цифровой детокс, психологические и ментальные практики
- Вебинары с публичными консультациями психологов
- Регулярные антистресс-подкасты
- Лайфхаки по здоровому сну, концентрации, осознанности

Киберспорт

- 2 онлайн-турнира в год по 5 играм, участие победителей во внешних турнирах
- Инфоконтент о видеоиграх, киберспортивных дисциплинах
- Вебинары с профессиональными спортсменами

Развитие потенциала сотрудников

Оценка индивидуальной эффективности

[404-3]

С 2020 года оценка индивидуальных показателей эффективности за предыдущий год проходит уже в январе. Раньше оценка проводилась в апреле одновременно и по индивидуальным задачам, и по корпоративным КПЭ.

Теперь у руководителей появилась возможность своевременно оценить своих сотрудников, поговорить с ними, дать обратную связь. Кроме того, появилась возможность получать оценку по компетенциям не только от руководителя, но и от своих коллег. В системе АСУЭП можно самостоятельно выбрать коллегу и запросить у него оценку на себя. Аналогично каждый сотрудник может проявить инициативу и дать обратную связь кому-то из своего рабочего окружения. Для определения качества взаимодействия и коммуникации своих сотрудников руководитель может запросить на них оценку у коллег.

Индивидуальные цели на новый годовой цикл теперь также ставятся в январе.

Электронная библиотека

Сотрудники МТС имеют бесплатный доступ к корпоративной библиотеке Alpina Digital на компьютере и в приложении. В 2020 году МТС вошла в ТОП-3 самых читающих компаний и заняла второе место в конкурсе от Alpina Digital.

9 865 читателей	**25 376** часов чтения
2 837 деловых книг и саммари	**808** аудиокниг
350 книг на тему IT	**119** видеолекций
15 курсов	**15** когнитивных тренажеров

лучшие статьи Harvard Business Review

Также сотрудники читают библиотеку периодики Public.ru с лучшими бизнес-изданиями: Forbes, «Коммерсант», РБК, «Профиль», «Эксперт». Кроме них, в библиотеке есть журналы Psychologies, Geo, «Computerworld Россия», «Закон» и др.

Корпоративный университет

[103-2] [103-3] [404-1]

За всестороннее обучение персонала отвечает Департамент Корпоративный университет (ДКУ) МТС. Эксперты ДКУ разрабатывают и поддерживают систему дистанционного обучения (Learning Management System), развивают направление e-learning, запускают образовательные программы для блоков, проводят тренинги, поддерживают новых сотрудников.

Программы развития
Для профессионального развития hard и soft skills сотрудников и повышения эффективности бизнес-процессов в рамках создания экосистемы в 2020 году были запущены:

Программа развития руководителей

В 2020 году на новом факультете менеджмента и лидерства Корпоративного университета МТС стартовала программа для развития мидл-менеджеров. Программы факультета учитывают разный управленческий опыт участников, позволяют формировать обучение под потребности конкретного руководителя и гибко встраивать учебные активности в плотный рабочий график. Например, на прохождение одного курса (40 минут) отводится две недели.

980 участников	**76,5 %** NPS	**9,2** оценка пользы

Школа Владельцев продуктов

В 2020 году была запущена комплексная программа обучения, охватившая все этапы создания и развития цифрового продукта. В ней приняли участие владельцы продукта разных функциональных направлений: маркетинг, цифровые бизнес-решения, финансовые сервисы, искусственный интеллект, медиа, B2B и др. Обучение проводилось в дистанционном формате, вебинары вели внешние и внутренние эксперты-практики.

3 потока обучения	**>150** сотрудников
4–6 человек в команде	**2,5** месяца

Результаты обучения сотрудников на платформе Корпоративного университета

	2019	2020
Охват дистанционного обучения (уникальные пользователи, которые завершили минимум один курс)	76%	90%
Доля вовлеченных пользователей, прошедших более трех курсов	31%	62%
Количество пройденных курсов	242 540	294 106

В связи с коронавирусными ограничениями в 2020 году в целом снизилось количество очных внешних и внутренних обучений и конференций.

Количество сотрудников Группы МТС, прошедших обучение

	2018	2019	2020
Очное внешнее обучение	**10 479**	**9 611**	**6 326**
Руководители высшего звена	48	60	136
Руководители среднего звена	682	635	308
Руководители младшего звена	1 875	1 839	813
Специалисты	7 874	7 077	5 069
Очное внутреннее обучение	**39 873**	**38 771**	**19 745**
Руководители высшего звена	9	18	36
Руководители среднего звена	238	440	205
Руководители младшего звена	6 949	7 266	3 366
Специалисты	32 677	30 987	16 138
Дистанционное обучение[1]	**65 161**	**82 400**	**63 806**
Руководители высшего звена	15	47	529
Руководители среднего звена	871	1 317	808
Руководители младшего звена	8 458	13 230	8 526
Специалисты	55 817	67 806	53 943

Количество человеко-курсов в год

	2018	2019	2020
Всего	**2 472 814**	**2 690 109**	**1 449 155**
Внешнее обучение (очное)	9 921	14 140	8 636
Внутренне обучение (очное)	87 476	97 802	43 438
Дистанционное обучение	2 375 417	2 578 167	1 397 081

Количество часов, затраченных на обучение

	2018	2019	2020
Всего	**615 290**	**985 396**	**528 904**
Руководители высшего звена — мужчины	1 491	2 076	2 364
Руководители высшего звена — женщины	987	292	1 244
Руководители среднего звена — мужчины	16 550	25 905	7 228
Руководители среднего звена — женщины	6 265	10 275	2 677
Руководители младшего звена — мужчины	50 350	84 437	40 153
Руководители младшего звена — женщины	38 064	64 564	36 897
Специалисты-мужчины	253 576	419 031	211 276
Специалисты-женщины	248 007	378 816	227 065

1 Включая количество действующих и уволенных в 2019 году сотрудников. По ПАО МГТС информация за 2018 год не предоставлена, так как подобная аналитика ранее не велась.

Онлайн-тренинги
В 2020 году в связи с переходом на удаленную работу 90% очных тренингов ДКУ перевел в онлайн-формат.

23 262 человеко-часов

550 обучающих мероприятий

NPS **74** %

Коучинг
Внутренний институт коучинга МТС активно практикует коуч-сессии в индивидуальном и командном формате.

Индивидуальные сессии доступны для всех сотрудников в любом удобном формате – очно и дистанционно по телефону или Skype.

Мотивация и социальные гарантии

Материальная мотивация

В компании действует конкурентоспособная система оплаты труда, состоящая из фиксированной и переменной частей. Сотрудникам компании предоставляется пакет компенсаций и льгот, отвечающий имеющимся на рынке труда практикам.

Компания использует комплексный подход к системе мотивации и применяет лучшие мировые практики в области оплаты труда, которые позволяют объективно проводить оценку результатов деятельности сотрудников и МТС в целом, а также мотивировать их на повышение эффективности.

Средняя заработная плата, включающая оклад и премию, в ПАО «МТС» в 2020 году составила 67,9 тыс. руб.

Расходы на оплату труда Группы МТС в 2020 году составили 73,9 млрд руб.

Расходы на оплату труда Группы МТС, млрд руб.



КОМАНДНЫЕ НОМИНАЦИИ

Лучшая команда

- для групп, отделов, департаментов
- высокие показатели по вовлеченности + достижение индивидуальных задач каждым сотрудником

Мы это сделали

- для кросс-функциональных команд
- команда сама выбирает проект для участия
- проект должен приносить заметный экономический эффект и оказывать влияние на весь регион/кластер

Лучший социальный проект

- для проектов в социально-значимых сферах – образовании, культуре, экологии, волонтерстве, развитии местных сообществ

Лучший технологический проект

- для команд, разрабатывающих наукоемкие технологические проекты

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ НОМИНАЦИИ

Руководитель года

- для руководящих работников
- работа в должности не меньше года
- высокая результативность подразделения

Профессионал года

- для специалистов
- высокая оценка эффективности на протяжении последних двух лет

Лучший владелец продукта

- для сотрудников, ответственных за разработку и реализацию продуктового решения
- ценность продукта, подтвержденная заказчиком

Инженер года

- IT-специалисты, разрабатывающие решения в области разработки программного обеспечения

Программы признания Группы МТС

Программы признания действуют в Группе МТС уже восемь лет. За это время они успели стать важной частью нашей корпоративной культуры. В 2020 году программы признания прошли по новым правилам – поменялся подход к отбору победителей, изменилась процедура голосования, позволившая всем сотрудникам компании принимать в ней участие.

8 номинаций

385 заявок

97 победителей

В 2020 году сотрудники МТС получили 398 ведомственных наград Минкомсвязи России, а также 58 благодарственных писем Президента России.

Ведомственные награды Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, шт.

2018	2019	2020
368	268	398

Социальные гарантии

[103-2] [103-3] [401-2]

МТС предоставляет своим сотрудникам полный комплекс социальных гарантий, предусмотренных законодательством, но не ограничивается им, уделяя особое внимание социальной защите.

Мы уверены, что для того, чтобы сотрудники могли чувствовать себя уверенно и комфортно в любой жизненной ситуации, необходимо брать на себя повышенные обязательства.

Все льготы для сотрудников подразделяются на социальные и служебные. Система льгот для сотрудников МТС не имеет различия по регионам, за исключением регионов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, в которых сотрудникам дополнительно выплачивается компенсация расходов на проезд к месту проведения отпуска.

Служебные льготы (в том числе автомобили или компенсация затрат на их использование, служебная мобильная связь с широким лимитом, компенсации при переезде на работу в другую местность) предоставляются независимо от стажа работы в компании, продолжительности рабочего времени или срочности договора. Основанием для предоставления льгот является наличие служебной необходимости.

Социальные льготы, в том числе добровольное медицинское страхование (ДМС) и страхование от несчастных случаев или болезней, доплата по больничному листу, материальная помощь предоставляются всем сотрудникам по основному месту работы, за исключением сотрудников, оформленных по срочным трудовым договорам сроком менее трех месяцев или работающих менее трети нормы рабочего времени.

Доплаты по временной нетрудоспособности предоставляются в зависимости от стажа работы в компании и не зависят от продолжительности рабочего времени или срочности договора.

В определенных случаях любому сотруднику может быть оказана материальная помощь. МТС осуществляет доплаты сверх установленных законодательством нормативов по пособиям за период временной нетрудоспособности вследствие болезни, несчастного случая на производстве или профессионального заболевания, в период отпуска по беременности и родам и так далее. В ряде случаев компания оплачивает аренду жилья для сотрудников и компенсирует затраты, связанные с переездом, поддерживая таким образом желание сотрудников перемещаться и развиваться.

Для сотрудников с определенным стажем работы в компании предусмотрена компенсация расходов на посещение бассейнов и фитнес-клубов.

Также сотрудникам предоставляется возможность участия в программе «кафетерий льгот», где по решению сотрудника может быть изменен его индивидуальный набор льгот. Такой подход позволяет качественно удовлетворить персональные потребности сотрудников при высокой эффективности расходов.

Медицинское обслуживание
МТС обеспечивает дополнительную социальную защиту всем сотрудникам, предоставляя им медицинское страхование и страхование от несчастных случаев. Каждые два года мы заключаем со страховыми компаниями договоры добровольного медицинского страхования, которые дают нашим сотрудникам возможность получать медицинскую помощь в современных клиниках. Программа ДМС включает в себя расходы на поликлиническое обслуживание, стоматологическую помощь, вызов врача на дом и лечение в стационарах. К программе также могут подключиться родственники сотрудников. Затраты Группы МТС на ДМС в 2020 году составили 793,4 млн руб.

Корпоративное пенсионное обеспечение
В компании в рамках государственной пенсионной реформы реализуется проект по переводу накопительной части трудовой пенсии из Пенсионного фонда России в негосударственный пенсионный фонд «Большой».

Расходы Группы МТС на пенсионное обеспечение в 2020 году составили 1,4 млн руб.

Охрана труда

Система управления охраной труда

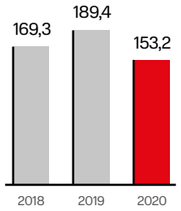
[103-2] [103-3] [403-1] [403-2] [403-3] [403-4]

Обеспечение благоприятных и безопасных условий труда сотрудников является приоритетом МТС.

В 2020 году МТС присоединилась к международному подходу «Vision Zero» или «Нулевой травматизм». Это качественно новый подход к организации профилактики, объединяющий три направления:
- безопасность;
- гигиену труда;
- благополучие работников на всех уровнях производства.

Планируется утверждение новой Стратегии Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021–2023 годы, основанной на международных практиках и видении «Vision Zero».

Затраты Группы МТС на мероприятия по охране труда, млн руб.



Направления работ по охране труда в МТС:
- сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности;
- постоянное и непрерывное совершенствование системы управления охраной труда;
- учет и анализ состояния производственного травматизма, выявление и расследование коренных причин травматизма с сотрудниками и подрядчиками компании и проведение мероприятий по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний;
- постоянное выявление и управление профессиональными рисками;
- актуальное и качественное обучение руководителей и специалистов по вопросам охраны труда;
- мотивация сотрудников к соблюдению правил безопасности и формированию осознанности;
- вовлечение сотрудников компании в развитие культуры безопасности.

Всего на мероприятия по охране труда в Группе МТС в 2020 году было направлено 153,2 млн руб. Снижение затрат по сравнению с 2019 годом обусловлено влиянием коронавирусных ограничений, в результате которых ряд мероприятий (медицинские осмотры, обучение, СУОТ, оценка рисков, участие в выставках и конференциях) были отменены или перенесены на 2021 год. В ПАО «МТС» на мероприятия по охране труда в 2020 году было направлено 69,5 млн руб.

Руководители подразделений и представители работников участвуют в мониторинге и при разработке ежегодных Планов работы по охране труда в филиалах на предстоящий год и при разработке Перечня мероприятий по улучшению условий и охраны труда и развитию культуры безопасности на 2021 год запланированы мероприятия, направленные на поддержание нового подхода «Vision Zero».

Ежегодно в компании проводится оценка эффективности системы управления охраной труда на основе количественных показателей, которые позволяют объективно оценить степень реализации проводимой политики в области охраны труда. Оценку получает каждый регион. По результатам оценки эффективности системы управления охраной труда проводится анализ, планируются конкретные мероприятия по улучшению и совершенствованию работы по охране труда.

В ПАО «МТС» разработаны и утверждены Нормы бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты (СИЗ) работникам, которые заняты на работах с вредными и (или) опасными условиями труда. Своевременно осуществляется закупка сертифицированных СИЗ, соблюдаются сроки носки и испытания средств индивидуальной защиты. Надлежащим образом организовано хранение и учет СИЗ. Во время пандемии коронавируса сотрудники МТС были обеспечены необходимыми средствами защиты.

[403-6]

Сотрудники МТС, занятые на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, проходят предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры. Их целью является динамическое наблюдение за состоянием здоровья работников в процессе трудовой деятельности, профилактика и своевременное установление признаков профессиональных и общих заболеваний, а также предупреждение несчастных случаев. В 2020 году в ПАО «МТС» предварительные и периодические медицинские осмотры прошли 1 814 и 5 777 человек соответственно. По их результатам 32 работника нуждались в переводе на другую работу и 103 работникам было рекомендовано санаторно-курортное лечение.

Большое внимание в компании уделяется пропаганде вопросов охраны труда. Одним из инструментов является развитие культуры безопасности труда наших сотрудников и руководителей. С 2018 года в Виртуальной академии доступен дистанционный обучающий видеокурс «Культура безопасности».

Обучение по охране труда

[403-5]

В 2020 году внешнее и внутреннее обучение по охране труда прошли 34 402 человека, в том числе 17 816 сотрудников ПАО «МТС».

Для внутреннего обучения по охране труда используются различные обучающие системы, такие как специально разработанная программа по охране труда «Colossus», включающая в себя обучение по охране труда, пожарной безопасности, электробезопасности, а также система дистанционного обучения по охране труда «Виртуальной академии» Корпоративного университета МТС.

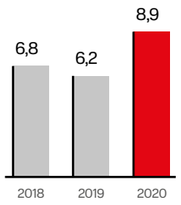
В компании проводится обучение по оказанию первой помощи пострадавшим на производстве до прибытия спасательных служб.

Во время пандемии МТС одной из первых запустила мобильную версию обязательных инструктажей (по охране труда, пожарной безопасности, локальным нормативным актам, ГО и ЧС).

Иинформация о результатах специальной оценки условий труда доступна на сайте https://moskva.mts.ru/about/mts-dlya-obshhestva/novosti-i-otcheti/ocenka-usloviy-truda

Работа с Фондом социального страхования

Средства ФСС РФ, полученные ПАО «МТС», млн руб.



Ежегодно в ПАО «МТС» проводится работа с Фондом социального страхования РФ (ФСС РФ) в части финансового обеспечения предупредительных мер по сокращению производственного травматизма и профессиональных заболеваний работников и санаторно-курортного лечения работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также на получение скидок к страховому тарифу на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

Предупреждение травматизма

[403-9] [403-10]

Особое внимание МТС уделяет организации работы по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний. Одним из основных механизмов профилактики производственного травматизма является правильная и своевременная оценка профессиональных рисков, которые могут возникнуть на рабочих местах, а также грамотное управление ими. К работникам с высокой степенью травматизма относятся водители транспортных средств и технические специалисты (работа на высоте, работа в электроустановках), обслуживающие сеть связи.

С 2019 года в компании действует Стандарт «Требования к проведению расследований несчастных случаев», по которому в филиалах проводятся соответствующие мероприятия.

В отчетном периоде в ПАО «МТС» произошло шесть несчастных случаев, в том числе четыре легких, один тяжелый и один групповой. Всего пострадало восемь работников (мужчин). Профессиональных заболеваний в отчетном периоде у сотрудников не выявлено.

Показатели травматизма ПАО «МТС»

Показатель	2018	2019	2020
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)[1]	0,27	0,17	0,20
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт)[2]	106,6	107,4	55,7
Коэффициент производственного травматизма и потери рабочего времени (КПТ)	0,03	0,02	0,09
Коэффициент потерянных дней (КПД)	2,18	1,47	1,10
Коэффициент отсутствия на рабочем месте (КО)	4,36	4,31	4,41

1 Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) определяет число несчастных случаев за отчетный период в расчете на 1 000 работающих.

2 Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) определяет число дней нетрудоспособности, приходящихся на 1 травму.

MTC Inclusion

МТС стала победителем Премии «Лучшие социальные проекты России» за проект «МТС – компания для всех/ социальный баттл»

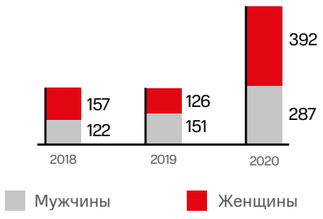
В 2020 году МТС продолжила масштабирование проектов в области найма на работу людей с инвалидностью и людей зрелого возраста, формированию соответствующей культуры внутри компании и поддержки инклюзивных сообществ.

Проект «МТС – компания для всех» посвящен социализации и трудоустройству в компании людей всех возрастов и с любой формой инвалидности. В 2020 году в рамках развития проектов «МТС – компания для всех» и «День МТС» компания выступила с инициативой по организации в региональных Центрах занятости населения Рязани, Барнаула, Орла, Нижнего Новгорода серии образовательных мероприятий для целевой аудитории соискателей 40+, 50+ и людей с ограниченными возможностями. Специалистами компании была разработана и проведена программа обучения кандидатов составлению резюме, прохождению собеседований, использованию современных мобильных технологий для жизни. Более 200 соискателей данной возрастной категории получили навыки трудоустройства и вошли в базу соискателей МТС.

> Мы рассказываем сотрудникам, что разновозрастная среда в коллективе – это хорошо, поскольку она дает многообразие решений. И объясняем, как правильно выстроить коммуникации. Это что касается внутренней среды компании. А при работе с внешней мы учим HR и других сотрудников, как привлекать соискателей разных возрастов, проводить собеседование, помочь влиться в коллектив.
>
> **Лариса Звягинцева**
> руководитель проектов Департамента КСО ПАО «МТС»

Конкурс «Путь к карьере» для людей с ограниченными возможностями ориентирован как на выпускников, так и на студентов выпускных курсов. Его целью является профессиональная реализация и успешное трудоустройство инициативных и талантливых специалистов с инвалидностью в ведущие российские и международные компании. Сотрудники Департамента КСО и отдела привлечения и адаптации ПАО «МТС» традиционно присутствуют на финалах конкурса, проводят пробные интервью для соискателей.

Количество сотрудников с ограниченными возможностями в Группе МТС, чел.



Кроме того, МТС осуществляет поддержку программ профессиональной переподготовки глухих и слабослышащих людей к работе в качестве консультантов по продажам телекоммуникационных услуг. В рамках проекта MTC Inclusion запущен пилотный проект по трудоустройству людей с инвалидностью по слуху в офисы продаж МТС: проведено специализированное обучение сотрудников, наставников, руководителей и кандидатов, в т. ч. обучению русскому жестовому языку.

4 регионa

>420 участников

70 финалистов

30 трудоустроенных

ДЛЯ ПАРТНЕРОВ И ПОСТАВЩИКОВ – ДОВЕРИЕ И СОТРУДНИЧЕСТВО

МТС вошла в число 16 компаний, удостоенных звания «Лидер конкурентных закупок»

МТС стала победителем премии «Лидер конкурентных закупок» 2020 года в одной из главных номинаций «Лучшая система работы с поставщиками». Победу в номинации принес проект «Участие МТС в международной ассоциации JAC», реализованный Блоком по управлению закупками.

[102-9]

МТС выстраивает отношения с контрагентами на принципах добросовестности, честности и прозрачности. Процесс управления закупками направлен на то, чтобы максимально способствовать развитию бизнеса и удовлетворять интересы компании, гарантировать оптимальное соотношение цены и качества.

Закупки компании осуществляются в соответствии с Правилами закупок МТС, разработанными в соответствии с требованиями законодательства и направленными на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности.

Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через установление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения.

Правила закупок МТС доступны на сайте https://tenders.mts.ru/

Совершенствование системы закупок

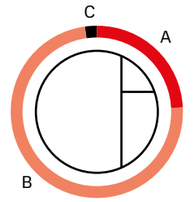
В 2020 году в МТС прошла масштабная трансформация Блока по управлению закупками (БУЗ), целью которой было внедрение сервисной модели БУЗ с фокусом на удовлетворенность бизнес-заказчиков и эффективность. Для продуктовых вертикалей была создана команда аккаунт-менеджеров. Это служба «Единого окна» по направлению закупки по всем вопросам продуктовых бизнес-заказчиков, которая координирует работу внутри БУЗ и самостоятельно и проактивно управляет сложной и неструктурированной потребностью.

В ходе реализации проекта по трансформации закупочной деятельности оптимизирована и перенастроена работа БУЗ.

В целях выполнения требований применимого антикоррупционного законодательства разработан новый риск-ориентированный подход к проведению антикоррупционной проверки контрагентов и третьих лиц. Новый порядок предполагает вовлечение сотрудников закупочных подразделений и бизнес-заказчиков на стадии закупочной процедуры или заключения договора и предоставление в подразделение экономической безопасности релевантной информации о контрагенте и привлекаемых им третьих лицах для осуществления проверки их благонадежности.

Всего в 2020 году от контрагентов поступило 404 обращения. По всем обращениям от существующих и потенциальных контрагентов оказываются консультации, даются пояснения и ответы по поступившим вопросам.

Обращения, поступившие по горячим линиям Блока по управлению закупками в 2020 году



A	**98**	Вопросы по участию в закупочных процедурах
B	**298**	Предложения о поставке продукции, оказании услуг, выполнении работ
C	**8**	Прочие вопросы на корпоративные темы

Анкета Участника

Квалификационная оценка контрагентов начинается с момента регистрации контрагента и заполнении Анкеты Участника. Анкета является неотъемлемой частью закупочной документации и обязательна для заполнения всеми контрагентами Группы МТС. Наличие в системе актуальной анкеты ускоряет процесс проверки контрагента на соответствие требованиям ПАО «МТС» при участии в торгах, в том числе в части КСО и Комплаенс. Анкета доступна на русском и английском языках.

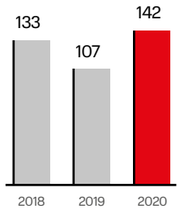
Анкета помогает не только получать актуальные данные о поставщике, но и разрабатывать обучающие мероприятия для поставщика в части УР и КСО, комплаенс, политик и кодексов компании в соответствии со Стратегией ПАО «МТС».

При заполнении Анкеты Участника поставщик также подписывает ознакомление с содержанием Политики ПАО «МТС» Соблюдение антикоррупционного законодательства, Кодекса делового поведения и этики ПАО «МТС», Кодекса делового поведения контрагента ПАО «МТС».

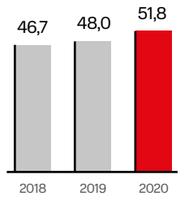
Результаты проведения закупочных процедур в 2020 году

В МТС внедрен модуль ИТ-системы Oracle Sourcing, который позволяет компании проводить 100% закупочных процедур в электронном виде. Общая сумма закупок, как и сумма закупок, проведенных в электронном виде, составила в 2020 году 142 млрд руб. Основной группой закупок традиционно остаются закупки техники, в отчетном периоде они составили 61%.

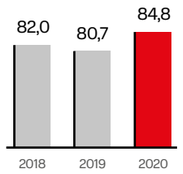
Общая сумма закупок ПАО «МТС», млрд руб.



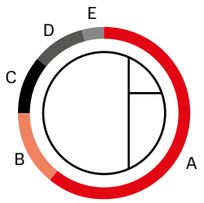
Доля малых и средних предпринимателей в закупках ПАО МГТС, %



Доля российских поставщиков ПАО «МТС», %



Структура закупок ПАО «МТС» по категориям, %



A	**61**	Техника
B	**14**	Услуги и сервисы
C	**11**	ИТ
D	**10**	Коммуникации и маркетинг
E	**4**	Абонентское оборудование

Доля местных поставщиков, %

	2018	2019	2020
ПАО «МТС»	82,0	80,7	84,8
ПАО МГТС	98,0	98,9	99,1
АО «РТК»	99,0	99,0	100,0
Дочерние общества в России	55,0	91,0	93,0
ЗАО «МТС Армения»	77,3	82,4	75,4

Практика совместных закупок

С рядом партнеров ПАО «МТС» проводит совместные закупочные процедуры. Помимо экономической выгоды в рамках сотрудничества достигается унификация технических и функциональных требований, подходов, методик.

В 2020 году ПАО «МТС» продолжило оказывать аутсорсинг закупочной деятельности для пяти компаний-партнеров по различным категориям закупок. Закупки проходят в форме совместных процедур, присоединения или отдельных процедур. Общий объем бюджета закупочных процедур партнеров составил 1,744 млрд руб.

Кодекс делового поведения контрагента

[102-16]

В 2020 году был обновлен Кодекс делового поведения контрагента ПАО «МТС». Действие нового Кодекса теперь масштабировано на контрагентов зависимых дочерних организаций ПАО «МТС». Кроме того:

- Кодекс актуализирован на соответствие стратегии МТС CLV 2.0;
- выделены два крупных раздела – добросовестность в коммерческой деятельности и честность в коммерческой деятельности;
- добавлены значимые для компании требования к контрагентам: защита конфиденциальной информации, взаимодействие с государственными должностными лицами, недопущение конфликта интересов, искусственный интеллект и защита интеллектуальной собственности.

Кодекс содержит настоятельное пожелание в декларативной форме, в части наличия у контрагентов эффективной природоохранной политики и соблюдения ими действующего законодательства и норм в отношении охраны окружающей среды. При возможности контрагентам следует применять предупредительный подход к экологическим вопросам, осуществлять инициативы, содействующие повышению экологической ответственности, и способствовать распространению технологий, благоприятствующих сохранению окружающей среды и применению рациональных методов реализации жизненного цикла продукции. Участники закупочной процедуры МТС обязаны подтвердить свое согласие с соблюдением Кодекса для подачи коммерческого предложения.

Кодекс делового поведения контрагента ПАО «МТС» доступен на сайте https://tenders.mts.ru/upload/SUPPLIER_CODE.rar

Кодекс делового поведения контрагента ПАО «МТС» содержит минимальные стандарты, соблюдение которых ожидается от контрагентов. Помимо добросовестности и честности, Кодекс отмечает значимость соблюдения поставщиками законов об охране окружающей среды и прав человека.

Аудиты поставщиков JAC

[102-12]

С 2017 года МТС является участником международной ассоциации телеком-операторов JAC (Joint Audit Cooperation). Ассоциация была создана в 2010 году, к настоящему моменту ее членами являются 17 мировых телеком-операторов, в том числе Deutsche Telecom, Orange, Telecom Italia, Swisscom, Verizon, Vodafone и другие.

Работа ассоциации JAC направлена на улучшение результатов деятельности всех участников цепей поставок в области информационных и телекоммуникационных технологий.

В рамках членства в ассоциации JAC МТС, наряду с другими участниками, ежегодно организовывает аудиты поставщиков в области КСО в интересах всех членов ассоциации, привлекая для этого ведущие аудиторские компании, имеющие опыт в проведении подобных аудитов. В среднем каждый участник JAC проводит пять аудитов в год.

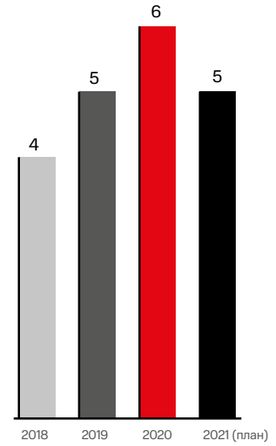
Аудиты в области КСО проводятся в соответствии с принципами JAC, которые базируются на международных стандартах КСО (SA8000, ISO 14000) и охватывают пять основных направлений.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ АУДИТОВ JAC

- **условия труда**
- **здоровье и безопасность**
- **воздействие на окружающую среду**
- **этические нормы**
- **системы управления**

По итогам каждого аудита поставщика формируется отчет об аудите и утверждается план корректирующих мероприятий, выполнение которого тщательно контролируется. Отчеты об аудитах, планы корректирующих мероприятий и информация о ходе их реализации хранятся в единой базе данных и доступны всем участникам JAC.

АУДИТЫ, ПРОВЕДЕННЫЕ МТС В РАМКАХ JAC



Такой подход позволяет членам ассоциации экономить финансовые и временные ресурсы, затрачиваемые на проведение аудитов. В результате объединения усилий каждый участник JAC получает возможности для более эффективного взаимодействия с поставщиками, что позволяет вовремя выявлять слабые звенья в производстве, устранять недостатки и добиваться повышения устойчивости своих цепочек поставок.

Официальный сайт JAC
http://jac-initiative.com/

ДЛЯ ГОСУДАРСТВА – НАДЕЖНОСТЬ И МАСШТАБ

Цифровая экономика

Мы видим большой потенциал в реализации цифровых решений МТС для создания «умных городов».

В России сегодня происходит масштабная цифровизация отраслей экономики, первичным драйвером цифровой повестки является государство, которое определяет стратегические и национальные цели развития. На ускоренное внедрение цифровых технологий в экономике и социальной сфере направлена национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации».

Для координации проекта Правительством в партнерстве с ведущими компаниями цифровой экономики создана АНО «Цифровая экономика», одним из учредителей которой является ПАО «МТС». В Наблюдательный совет организации входит член Правления — вице-президент по взаимодействию с органами государственной власти и связям с общественностью МТС Руслан Ибрагимов.

В целях усиления работы с госструктурами в 2020 году в МТС был создан Департамент государственных программ и проектов, в состав которого вошли Центр «Умный город», Центр федеральных программ и ряд продуктовых подразделений.

В 2020 году наиболее актуальны для федеральных и региональных государственных заказчиков были решения МТС на основе Big Data и инфраструктурные проекты, направленные на создание равного доступа к цифровым решениям для жителей всех регионов страны.

В 2020 году МТС успешно реализовала второй этап госконтрактов на подключение к сети Интернет социально значимых объектов РФ в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Кроме того были реализованы проекты по геоаналитике на основе Big Data для Правительства Москвы, федеральных органов исполнительной власти и госзакзачиков в регионах.

Сотрудничество МТС и Ростелекома в Кировской области

В 2019 году администрация Кировской области предложила операторам объединиться с Ростелекомом и провести связь в малочисленные населенные пункты области. Из всех операторов соответствующая инфраструктура оказалась только у нашей компании и в ноябре 2019 года МТС и Ростелеком подписали тройственное соглашение с региональным министерством информационных технологий о проведении связи в отдаленные села и деревни.

Формат межоператорского партнерства уникален для МТС – ранее сотрудничество по такой схеме в компании не практиковали.

Операторы разработали адресную программу по покрытию связью и интернетом 46 малых населенных пунктов, в каждом из которых живет 250–500 человек. В 28 населенных пунктах построили базовые станции SmallCell 3G с размещением оборудования МТС на опорах Ростелекома. В остальных селах покрытие организовали по типу NaaS – Network as a Service – был произведен вынос мобильного сектора от ближайшей базовой станции МТС.

В результате 20 тыс. жителей были обеспечены доступом в интернет

В 2020 году благодаря МТС доступ к скоростному интернету получили 23 учреждения, которые расположены на сельских территориях Ярославской области. В числе подключенных общеобразовательные школы и колледжи, фельдшерско-акушерские пункты, местные администрации и пожарные части.

В общей сложности в рамках национального проекта «Цифровая экономика РФ» МТС построила современную цифровую инфраструктуру связи для 320 социально значимых учреждений Ярославской области.

> Прошедший год особенно наглядно показал, что цифровизация села – важная и жизненно необходимая задача, поэтому мы постарались подключить сельские учреждения культуры до Нового года в опережение плана, установленного госконтрактом. Чтобы обеспечить жителей сельской местности быстрым и надежным интернет-соединением, мы проложили 400 км оптоволоконных линий связи и настроили работу сети таким образом, чтобы интернет стал удобным инструментом для решения насущных вопросов жителей нашего региона.
>
> **Алексей Сальва**
> директор филиала ПАО «МТС» в г. Ярославль

В августе 2020 года МТС подписала с Костромской областью соглашение о сотрудничестве, в рамках которого компания инвестирует в реализацию цифровых инициатив в Костромской области более 1 млрд руб. до конца 2021 года.

В рамках договоренности с правительством Кузбасса МТС инвестирует в регион более 2 млрд руб. к 2022 году. Инвестиции будут направлены на развитие цифровой инфраструктуры, в том числе на создание тестовых зон проекта «Умный город» и программ по повышению уровня доступности цифровых услуг и финансовых сервисов для населения.

В октябре 2020 года для нижегородских предпринимателей прошел вебинар «Цифровой бизнес», на котором директор филиала ПАО «МТС» в Нижегородской области Дмитрий Бобиков рассказал присутствовавшим 5 тыс. участникам об услугах и продуктах МТС для МСП. Вебинар был проведен в рамках программы «Популяризация предпринимательства», которая является частью национального проекта «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».

Портал «Мой бизнес»

Отдельным направлением деятельности B2G в 2020 году стали решения для борьбы с COVID-19 и ликвидацией последствий: сервисы SMS-информирования граждан об ограничительных мероприятиях и мерах по борьбе с распространением коронавирусной инфекции, сервисы по генерации цифровых и SMS-пропусков для передвижения во время ограничительных и карантинных мероприятий, устройства измерения температуры. Региональные власти также использовали геоаналитику, чтобы определить точки концентрации людей во время пандемии.

Подробнее о проектах МТС в области умного города см. раздел «Для местных сообществ – поддержка и развитие».

Подробнее о проектах МТС в области обеспечения населения качественной связью см. раздел «Для клиентов – системность и последовательность».

Социальные облигации

В июне 2020 года Совет директоров ПАО «МТС» утвердил внесение изменений[1] в действующую Программу биржевых облигаций: увеличение максимального объема размещаемых в рамках Программы облигаций до 400 млрд руб., возможность размещения социальных/«зеленых» облигаций в соответствии с принципами и стандартами в области «зеленого»/социального финансирования Международной ассоциации рынков капитала (International Capital Market Association, ICMA).

В декабре 2020 года Комитет УР и КСО утвердил проект социальной значимости, финансирование которого компания может осуществлять за счет выпуска социальных облигаций: «Подключение к сети Интернет социально значимых объектов в 8 субъектах РФ в рамках государственных контрактов 2019–2021 гг.»

Данный проект МТС реализует как победитель аукциона, объявленного Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ в 2019 году в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и федерального проекта «Информационная инфраструктура».

В рамках проекта МТС должна обеспечить строительство узлов связи и подключение к интернету около 5 тыс. социально значимых объектов (больниц, школ, пожарных частей, пунктов полиции, органов государственной власти и местного самоуправления, военкоматов и т. д.) в восьми регионах России.

~5 тыс.
социально значимых объектов

4,9 млрд руб.
расходы на инфраструктуру

8 субъектов РФ

Проект создаст условия для наиболее эффективного функционирования социально значимых объектов, обеспечит доступ населения, проживающего на близлежащих территориях, к интернету и цифровым технологиям, в том числе услугам здравоохранения, образования, финансовым услугам.

В марте 2021 года МТС успешно разместила дебютный выпуск социальных биржевых облигаций 001P-18 на 4,5 млрд руб., средства от привлечения которых будут направлены на финансирование расходов на реализацию проекта по обеспечению социально значимых объектов доступом в интернет, а также рефинансирование расходов, понесенных в рамках реализации этого проекта в 2019–2020 годах.

Впервые размещение облигаций МТС было организовано с использованием цифровых каналов, в том числе витрин на сайтах и в мобильных приложениях банков-организаторов. В ходе размещения облигаций было получено практически 3 тыс. заявок от широкого круга инвесторов – банков, институциональных клиентов и преобладающего числа розничных инвесторов.

Соответствие выпуска облигаций международно признанным принципам и стандартам в области «социального» финансирования (SBP) Международной ассоциации рынков капитала (ICMA) подтверждено агентством «Эксперт РА» https://raexpert.ru/releases/2021/feb15a/

Выпуск социальных облигаций МТС включен в реестр Международной ассоциации рынков капитала (International Capital Market Association, ICMA), заключение опубликовано на сайте ассоциации http://icmagroup.org/assets/Uploads/MTS_External-Review-Report.pdf

1 Изменения были зарегистрированы Московской Биржей 24.07.2020.

ДЛЯ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ – ПОДДЕРЖКА И РАЗВИТИЕ

[103-2] [103-3] [203-1]

МТС получила оценку «B+ Передовая практика» рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности»

МТС ведет свою деятельность в 83 регионах страны и уделяет особое внимание вопросам развития территорий присутствия и устойчивости бизнеса в долгосрочной перспективе. Опираясь на бизнес-стратегию, стратегию по КСО и политику по благотворительности МТС построила и на постоянной основе реализует комплексную программу социальных инвестиций.

Стратегическая цель МТС в сфере социальных инвестиций — улучшение качества жизни человека и общества, повышение их безопасности за счет предоставления широкого спектра услуг и развития инноваций в области здравоохранения, образования и инфраструктуры городов и других сферах. С помощью собственных сервисов компания стремится делать социум более открытым и современным, а людей — более информированными; создавать комфортную среду для жизни и благоприятные условия для саморазвития, независимо от их места жительства и достатка.

Умные города для людей

[TA2]

МТС активно участвует в реализации федеральной программы по цифровизации городского хозяйства и внедрению передовых инженерных решений «Умный город» и национального проекта «Жилье и городская среда».

Инновационные сервисы МТС способны повысить безопасность городской среды, эффективность использования инфраструктуры города, его туристическую привлекательность, а также снизить нагрузку на окружающую среду.

Цифровая модель региона

Во время пандемии городские администрации в среднем в три раза чаще пользовались цифровыми сервисами, в частности тепловизорами, «умными» камерами, геоаналитикой. Данные МТС активно применялись для расчета и измерения колебаний индекса самоизоляции, а также прогноза по темпам и географии распространения вируса, принятия мер по предотвращению скопления людей. В 2020 году МТС реализовала более 65 проектов по геоаналитике в 36 регионах России.

Совместно с Департаментом туризма Самарской области запущен пилотный проект по оценке туристического потока в области, определению наиболее привлекательных для туристов локаций и достопримечательностей и получению информации о транспортных предпочтениях путешественников.

Цифровая модель города позволяет получать обезличенные данные о численности и плотности населения, динамике перемещений, туристическом потоке.

Платформа для умных городов в Подмосковье

В 2020 году МТС начала реализовывать программу по развитию фиксированной сети передачи данных в Московской области, которая станет технологической платформой для запуска инновационных сервисов для жителей и городов на территории региона.

Программа предполагает активное развитие высокоскоростных каналов доступа в Интернет по волоконно-оптической сети GPON в жилых и офисных помещениях. Основное внимание будет уделяться городам, где до этого покрытие было недостаточным.

Программа развития фиксированной связи в Подмосковье:

2020–2023 **36** **городов**

с численностью от 50 тыс. человек

2020	2021–2022	2023
9 городов	**20** городов	**7** городов
В **75** % городов Московской области будут доступны современный интернет и цифровые сервисы	**1,5** млн домохозяйств и административных зданий будут подключены к волоконно-оптической сети	**инвестиции МТС** **~2** млрд руб.

> Сегодня 4G-интернет МТС доступен жителям всех населённых пунктов Московского региона. В Москве мы построили одну из крупнейших сетей по технологии GPON, и наша задача – также построить фиксированную сеть сопоставимого и в Подмосковье. Единая телекоммуникационная инфраструктура станет основой для массового внедрения инновационных сервисов и конвергентных решений для жителей всей московской агломерации.



Дмитрий Рылов
вице-президент, директор Московского региона ПАО «МТС»

Решения для ЖКХ

Умный учет воды
В сентябре 2020 года МТС и Междуреченский водоканал установили в подвалах жилых домов города промышленные модемы, предназначенные для дистанционного сбора данных с приборов учета и позволяющие контролировать потребление воды.

Цифровизация обращения с отходами
В ноябре 2020 года МТС и Российское экологическое общество запустили федеральную программу цифровизации вывоза и утилизации твердых коммунальных отходов. Первые коммерческие проекты были реализованы в Орловской и Сахалинской областях.

Цифровизация процесса вывоза твердых коммунальных отходов, оснащение контейнеров ультразвуковыми датчиками наполняемости и подключение мусоровозов к единой платформе позволяют гарантировать качественную уборку территории и своевременное обслуживание.

> Решение МТС работает в двух направлениях: прямо сейчас оно позволяет не допускать образование несанкционированных свалок, а в перспективе дает возможность прогнозировать нагрузку на полигоны и мусороперерабатывающие заводы. Создание прозрачной и эффективной системы по работе с отходами в регионах – ключевое условие для улучшение экологической ситуации и повышения качества жизни.

Рашид Исмаилов
председатель Российского экологического общества

В декабре 2020 года в Самарской области МТС протестировала новое решение «Цифровой водоканал» – систему дистанционного мониторинга канализационных люков.

Дистанционный контроль люков позволяет предотвращать ДТП и несанкционированный доступ к городским коммунальным системам, снижает травматизм среди людей и домашних животных.

ComNews

ЦИФРОВОЙ ДЕТСКИЙ САД

Цифровой детский сад

В 2020 году филиал МТС в Пермской области запустил первый в стране пилотный проект цифрового безопасного детского сада в городе Соликамск. Комплекс инновационных систем обеспечит качественное и экономичное управление инфраструктурой детского сада и безопасность детей.

Умное видеонаблюдение

Контроль перемещения людей на территории детсада. Система реагирует на пересечение периметра. Анализ половозрастных характеристик посетителей и их эмоционального состояния. Данные с камер видеонаблюдения можно передавать в другие системы безопасности.

Умный домофон

Для обеспечения повышенной безопасности детского сада. Все звонки с домофона поступают на видеопанель администратора и его смартфон. Обеспечена возможность видеть и общаться с посетителями.

Датчики протечки воды

Уведомление о протечке в режиме онлайн поступает на компьютер заведующего и его смартфон

Счетчики ресурсов

Сбор показаний воды, тепла и электроэнергии. Обеспечена возможность дистанционно в режиме онлайн контролировать потребление ресурсов. В случае отклонения от заданных значений поступает уведомление на компьютер и смартфон заведующего.

Датчики влажности и температуры

С их помощью обеспечивается комфортное пребывание детей в игровых и спальнях. Уведомления об изменении норм поступают в личный кабинет и на смартфон заведующего.

Решения для многоквартирных домов

МТС участвует в строительстве интеллектуальных домов нового типа. Продвинутые телеметрические технологии, объединенные в облачную платформу «Телеучет», создают в них комфортную и экологичную среду обитания. Решение «Телеучет» обеспечивает надежный сбор и обработку данных о потреблении энергии и воды, помогает вовремя обнаружить протечки, оптимизировать системы вентиляции и отопления, контролировать потери воды и значительно уменьшить потребление электричества.

Внедрение современных цифровых систем сделает проживание в доме более комфортным и поможет сократить расходы управляющей компании на ручной сбор и обработку данных.

Онлайн-медицина

[TA2]

SmartMed
Медицинский сервис SmartMed – это совместный проект МТС и «МЕДСИ», сочетающий возможности телемедицины, записи на очный прием и безопасного хранения медицинской истории пациента.

В апреле 2020 года в связи с распространением пандемии коронавируса МТС и «МЕДСИ» открыли бесплатный доступ к срочным онлайн-консультациям с дежурными терапевтами и педиатрами в сервисе SmartMed. В этот период количество консультаций в сервисе выросло в 14 раз по сравнению с февралем 2020 года. Для удовлетворения повышенного спроса в начале эпидемии к консультированию в сервисе было подключено более 300 дополнительных врачей.

Приложение для заботы о сердце «МТС 120/80»
Приложение «МТС 120/80», разработанное в сотрудничестве с Национальным медицинским исследовательским центром кардиологии Министерства здравоохранения РФ, с помощью комплекса современных технологий помогает выработать полезную привычку уделять больше внимания здоровью сердца. Система, разработанная МТС, не требует закупки специальных тонометров или других устройств, а потому дает возможность подключить любое число пациентов,позволяя дистанционно наблюдать за их состоянием. Во время периода карантинных ограничений медицинские организации могли бесплатно подключиться к работе с приложением.

В декабре 2020 года МТС представила новое приложение «ДиаБаланс» для людей с диабетом разного типа, облегчающее процесс самостоятельного контроля заболевания. Результаты замеров уровня сахара в крови можно добавлять в цифровой дневник с помощью голосового ввода или фото экрана глюкометра.

В ноябре 2020 года пилотный проект по дистанционному мониторингу показателей артериального давления людей с сердечно-сосудистыми заболеваниями с помощью системы «МТС 120/80» запустил «Кузбасский клинический кардиологический диспансер имени академика Л.С. Барбараша», одно из передовых учреждений системы здравоохранения Сибири и всей страны.

МТС оснастила SIM-картами IoT-кардиографы врачей службы скорой медицинской помощи в Алтайском крае. Это позволило дистанционно передавать электрокардиограммы из любой точки края в кардиологический диспансер для расшифровки и дистанционного консультирования. Благодаря новой системе работы специалисты в течение нескольких минут могут поставить диагноз и решить, куда необходимо отвезти пациента, что снижает риск осложнений и необратимых последствий для здоровья пациентов.

Искусственный интеллект для здравоохранения
В феврале 2020 года МТС и Самарский государственный медицинский университет заключили соглашение о сотрудничестве в области цифрового здравоохранения. В рамках соглашения на базе Института инновационного развития СамГМУ будет создана лаборатория искусственного интеллекта. Ее научно-исследовательская и практическая деятельность станет параллелью национальному проекту «Здравоохранение» и будет служить его цели – повышению эффективности системы здравоохранения за счет внедрения цифровых технологий и создания платформенных решений.

Система предрейсового/предсменного осмотра (ПРМО)

Разработка МТС помогает проводить обязательный осмотр с учетом всех требований Федерального закона № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» и приказа Минздрава, регламентирующих порядок допуска на работу водителей транспортных компаний и сотрудников предприятий, связанных с опасным производством. Система ПРМО позволяет удаленно измерять температуру, артериальное давление и пульс, а также определяет наличие алкоголя в выдыхаемом воздухе у проверяемого и дает возможность медицинскому работнику в режиме 24/7 с помощью видеокамеры проводить обязательный визуальный осмотр и по совокупности всех полученных показателей принимать решение о допуске или запрете. В путевой лист или допуск на смену вносится заверенная электронной цифровой подписью отметка.

Технологии для образования

[ТА2]

В марте 2020 года в период дистанционного обучения МТС предложила учащимся 9–11 классов возможность бесплатно подготовиться к ЕГЭ на базе образовательной платформы собственной разработки. Ученики 5–11 классов смогли бесплатно практиковать английский язык в разговорных клубах этого сервиса.

В 2020 году МТС в партнерстве с ведущими учебными заведениями страны открыла ряд новых образовательных программ и лабораторий:

- магистерскую программу «Цифровые технологии в бизнесе» совместно с МФТИ и СКОЛКОВО;
- программу дополнительного образования для студентов в области управления цифровыми проектами MOOVE на базе бизнес-школы СКОЛКОВО;
- лабораторию искусственного интеллекта в Сколковском институте науки и технологий;
- специализацию «Технологии разговорного интеллекта» в рамках магистерской программы «Системное и прикладное программное обеспечение» в Университете ИТМО;
- лабораторию искусственного интеллекта на базе института инновационного развития Самарского государственного медицинского университета.

В 2020 году МТС и бизнес-школа СКОЛКОВО запустили программу MOOVE, которая дает студентам реальный опыт работы еще до того, как они окончили вуз.

Это первый в стране опыт сотрудничества корпорации и университета такого масштаба по перепроектированию образования, нацеленный развитие у студентаов навыков управления продуктом и soft skills.

В октябре 2020 года прошел второй набор MOOVE.

В 2020 году МТС подписала соглашение о стратегическом партнерстве с Южным федеральным университетом, в рамках которого специалисты компании примут участие в развитии и модернизации учебной и материально-технической базы университета по основным образовательным программам подготовки ИТ-специалистов.

Во время карантинных ограничений провайдер #CloudMTS помог Белгородскому государственному университету и Северо-Восточному федеральному университету (СВФУ) организовать дистанционное обучение студентов, предоставив свои облачные технологии. С помощью облака #CloudMTS в СВФУ была организована приемная кампания и две онлайн-олимпиады.

Благодаря облаку #CloudMTS сотрудникам Самарского государственного медицинского университета была предоставлена возможность участвовать в научно-исследовательских мероприятиях дистанционно.

Омскому государственному техническому университету МТС предоставила виртуальную ИТ-инфраструктуру на базе VMware, что позволило перевести образовательную деятельность в онлайн и организовать работу в дистанционном формате.

Для учащихся инженерного класса Департамента образования и науки города Москвы при Московском институте электроники и математики НИУ «Высшая школа экономики» МТС организовала комплекс удаленных рабочих мест с доступом к ИТ-инфраструктуре университета, который позволил учащимся сдавать экзамены в режиме онлайн.

Весной 2020 года в Армении Viva-MTS предоставила своим абонентам доступ к первой университетской образовательной платформе iUniversity и приложению «Armenian Schoolbooks» и сайта http://schoolbooks.am/, содержащих оцифрованные версии рекомендованных Министерством образования, науки, культуры и спорта учебников без дополнительной платы за интернет. Кроме того, Viva-MTS безвозмездно передала 500 смартфонов, которые были распределены среди социально незащищенных школьников, чтобы обеспечить им возможность дистанционного обучения.

В рамках сотрудничества с Министерством образования Беларуси МТС выпустила серию видеороликов по математике, физике и химии для старшеклассников и абитуриентов для повторения учебного материала к Централизованному тестированию. Видеоконтент собрал более 62 тыс. просмотров.

В декабре 2020 года МТС совместно с НИУ «Высшая школа экономики» впервые в России запустила проект по организации онлайн-трансляций лекций в формате дополненной реальности. Такая возможность предоставлена в шести лекториях в Москве, оборудованных панорамными видеокамерами 360 градусов и видеокамерой с функцией автослежения за перемещением преподавателя по аудитории. Более 150 аудиторий оборудованы для проведения занятий с классическим подключением зрителей онлайн. Благодаря этому преподаватели могут одновременно читать курс студентам в аудитории и студентам в других городах.

Проекты по цифровой грамотности и кибербезопасности

[РА2]

МТС последовательно реализует комплексные программы, направленные на обучение цифровой грамотности двух аудиторий – школьников младшего возраста и людей старшего поколения.

Портал gramota.mts.ru помогает устранять цифровое неравенство, знакомить старшее поколение с возможностями современных мобильных устройств и интернета, показывать современные технологии и сервисы, которые могут упростить жизнь человека в самых разных жизненных ситуациях – от приема лекарств до спортивных занятий и поддержания активного образа жизни. Проект позволяет вовлечь в цифровую экономику страны ранее не знакомых с технологиями людей. Обучение на портале проводится бесплатно, а онлайн-формат позволяет обучаться мобильным технологиям маломобильным гражданам или тем, кто проживает в удаленных уголках России.

В 2020 году МТС Банк адаптировал для онлайн-версии и интегрировал на официальном сайте тест «Не попадись на крючок!», помогающий проверить свою финансовую грамотность, распознать мошенника, а также образовательную викторину «Правда или Ложь» на тему финансов.

Тест доступен по ссылке
https://www.mtsbank.ru/o-banke/bezopasnost-ispolzovania/#quiz

#НАУЧИСВОИХБЛИЗКИХ

Осенью 2020 года МТС в Беларуси перевела социальный проект «Планшет с нуля» в цифровой формат и запустила бесплатный онлайн-курс по цифровой грамотности для людей старшего возраста #НаучиСвоихБлизких. Вебинары проводятся подготовленным специалистом на платформе Zoom, а помогать слушателям курса могут дети и внуки. Перевод проекта в онлайн-формат позволил расширить географию его участников.

Чтобы оградить детей от негативного контента и мошеннических ресурсов МТС совместно с психологами МГУ в 2011 году разработали урок «Полезного и безопасного интернета», который стал основой федерального образовательного проекта «Дети в интернете». Методика урока издана Федеральным институтом развития образования. За время своего существования программа зарекомендовала себя как надежное и эффективное средство повышения цифровой компетентности учащихся начальной школы.

В Беларуси в 2020 году МТС и Детский Фонд ООН ЮНИСЕФ стали активно работать с темой профилактики кибербуллинга среди детей и подростков в рамках совместной информационной кампании «За безопасное детство». В приложении «Мой МТС» была реализована возможность фандрайзинга с помощью USSD-номера в поддержку онлайн-консультирования психологами детей, столкнувшихся с кибербуллингом.

Просветительский проект МТС/Медиа

МТС/Медиа специализируется на создании образовательных и помогающих материалов и их распространении среди различных аудиторий. Готовый контент размещается на основном сайте media.mts.ru, в разделах сайта mts.ru и лендингах компании, приложениях Мой МТС и МТС Cashback (формат stories), а также в блоге МТС/Медиа на «Яндекс. Дзене».

Сайт МТС Медиа
https://media.mts.ru/
https://zen.yandex.ru/mts_media

Ключевая задача МТС/Медиа — популяризация технологий, подача сложных тем простым языком. МТС предлагает читателям готовые решения и полезные инструменты для работы, быта и досуга.

МТС распространяет материалы, помогающие решать бытовые вопросы с помощью технологий, а также находить релевантный полезный и развлекательный контент, через социальные сети и прямые коммуникации с клиентами – SMS, e-mail-рассылки и другие.

15,2 млн (+57%)
просмотров

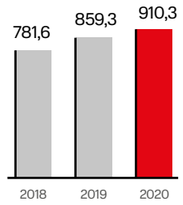
>1 200 публикаций

75 млн
охват кампаний по повышению цифровой грамотности в соцсетях

Социальные инициативы

[103-2] [103-3] [413-1]

Расходы Группы МТС на благотворительные и социальные проекты, млн руб.



МТС реализует свои благотворительные и социальные проекты в соответствии с бизнес-стратегией, стратегией УР и КСО и Политикой благотворительной деятельности. В 2020 году расходы МТС на благотворительные и социальные проекты составили 910,3 млн руб.

Программа Помощь локальным сообществам

Программа Помощь локальным сообществам стала победителем в номинации «Интегрированные кампании» ведущей международной премии в области коммуникаций PROBA Awards 2020

С 2016 года МТС осуществляет комплексную программу социальных инвестиций в сфере поддержки локальных сообществ. В рамках этого направления мы взаимодействуем с независимыми группами людей, которые, не являясь благотворительными фондами, пытаются собственными силами решать важные для их локального окружения социальные задачи, объединяясь в сообщества по интересам.

Планирование и распределение приоритетов с точки зрения территорий в рамках программы социальных инвестиций осуществляется ежегодно на основе региональной стратегии развития бизнеса МТС, анализа социально-экономической ситуации в каждом отдельном регионе и потребностей заинтересованных сторон и итогов деятельности предыдущих периодов.

МТС проводит комплексную оценку реализованных проектов с привлечением участников проектов, внешних экспертов. Результаты оценки и итоги полученной обратной связи обсуждаются со всеми заинтересованными сторонами. Ключевым принципом оценки социальных и благотворительных проектов является анализ соответствия вложенных ресурсов (материальных, трудовых и прочих) достигаемым результатам, выраженным в объеме полученных общественных благ и позитивных изменений, охвате аудитории и ее вовлеченности.

Ключевым приоритетом при планировании социальных инвестиций, направленных на регионы, является индивидуальный подход и ориентированность на решение наиболее актуальных и острых вопросов жителей каждой конкретной территории.

В рамках программы создана эффективная система управления, которая включает в себя федеральную команду сотрудников, постоянно занятую в проекте, региональных специалистов по всей России, а также волонтерские движения. В проекте непосредственно задействован топ-менеджмент компании и директора региональных представительств, которые становятся амбассадорами программы.

Наш подход подразумевает глубокое погружение в жизнь сообщества и оказание помощи, нацеленной на решение конкретной, важной именно в данный момент проблемы. Выявив проблему сообщества, МТС предлагает помощь в разных форматах.

ФОРМАТЫ ПОМОЩИ МТС ЛОКАЛЬНЫМ СООБЩЕСТВАМ

Волонтерская помощь

Покупка оборудования, инвентаря, оплата логистики

Помощь контентом (организация лекций, вебинаров и т.д.)

496 **проектов**

помощи локальным сообществам

>500 **тыс.**

благополучателей

В 2020 году в разгар мощных лесных пожаров МТС помогла добровольным пожарным: в 11 регионах РФ компания оперативно закупила оборудование и спецодежду для тушения пожаров.

В период пандемии МТС активно помогала волонтерским отрядам закупкой продуктовых наборов и товаров первой необходимости для нуждающихся; организацией колл-центров и бесплатной связью; обеспечением волонтеров велосипедами и самокатами для оперативной доставки помощи и необходимой техникой (ноутбуками, портативными зарядными устройствами).

Оказав помощь местным сообществам, мы не прерываем общение с его участниками, а выявляем дополнительные потребности членов сообщества, которые компания может удовлетворить с помощью экосистемы собственных цифровых продуктов и других социальных проектов. На базе выстроенных доверительных отношений мы формируем более крупное «коммьюнити» неравнодушных к проблемам региона людей, привлекаем корпоративных клиентов, партнеров, региональные власти. Это позволяет расширить волонтерскую аудиторию, члены сообществ становятся нашими волонтерами в других проектах.

Конкурс Social Idea

10 ноября 2020 года состоялся финал 10-го юбилейного конкурса Social Idea от МТС. В этот раз мероприятие прошло в онлайн-формате и собрало экспертов, участников и зрителей со всей России и ближнего зарубежья.

3 номинации	**60** тыс. участников
425 проектов	**45** команд в финале
500 тыс. охват аудитории	



В центре экосистемы МТС стоит человек, и наша цель – сделать так, чтобы потребности человека реализовывались 24/7. При этом МТС идет по пути устойчивого развития – мы взаимодействуем с обществом и отвечаем на его запросы не только нашими бизнес-идеями, но и социально значимыми проектами. В этом году мы отмечаем десятилетний юбилей инновационного конкурса и, несмотря на сложный контекст, мы привлекли большое количество участников, экспертов и партнеров. Уже 10 лет мы помогаем людям, которые не задаются вопросом «Зачем я это делаю?», а творят благие дела и создают идеи, которые меняют мир. Мы видим нашу миссию в несении добра через технологии, и Social Idea полностью отвечает нашим принципам.

Татьяна Чернышева
член Правления - вице-президент по управлению персоналом ПАО «МТС»

Проект «Поколение М»

Проект «Поколение М» стал финалистом премии PROBA AWARDS 2020 в номинации «Социальный проект»

«Поколение М» – это комплексная благотворительная программа, инициированная и реализуемая МТС уже седьмой год в партнерстве с ведущими творческими объединениями, федеральными и региональными органами власти, бизнес-корпорациями.

Сайт проекта «Поколение М»
http://pokolenie.mts.ru/

Проект объединяет идею развития творческих способностей детей из регионов России и помощь в лечении тяжелобольных ребят. На виртуальной творческой площадке проекта дети со всей страны могут проявить таланты, участвуя в конкурсах, онлайн мастер-классах и интерактивных упражнениях от российских звезд по разным направлениям. При этом все активности в группах и на сайте «Поколения М» МТС конвертирует в «живые деньги» и переводит на лечение тяжелобольных детей. Своими творческими активностями участники проекта сгенерировали более 20 млн руб., которые МТС направила на помощь 63 детям.

В рамках проекта 638 детей из 68 регионов получили стали победителями конкурсов, получили уникальные возможности для творческого роста и продолжают развитие под руководством наставников.

Проект «Поколение М», построенный на онлайн-механике, стал быстрым и эффективным ответом на новые вызовы пандемии и самоизоляции. В рамках проекта были созданы дополнительные образовательные стримы и онлайн-мероприятия, направленные на помощь родителям в организации полезного досуга детей, оказавшихся в изоляции. Данные активности охватили более 40 млн человек.

В апреле 2020 года в рамках «Поколения М» совместно с Третьяковской галереей была запущена новая конкурсно-образовательная программа для детей от 11 до 18 лет. Школьники должны были придумать идею произведения искусства для космического пространства и нарисовать его эскиз. Работы, отобранные командой кураторов проекта из Третьяковской галереи, легли в основу мультимедийной космической инсталляции, которая была представлена в Новой Третьяковке. На сайте проекта «Поколение М» также прошли онлайн-беседы для детей с художником, скульптором и автором инсталляций Ростаном Тавасиевым.

Каждый год более чем на треть увеличивается количество ребят, проходящих онлайн-обучение в рамках нашего творческого благотворительного проекта, который мы реализуем в сотрудничестве с ведущими культурными и образовательными учреждениями России. Сегодня уже 30 миллионов детей из всех регионов России прошли обучение с использованием digital-инструментов по более чем 15 направлениям творчества. 638 талантливых детей из 68 регионов, в том числе удаленных и малонаселенных, отобраны наставниками нашего проекта для дальнейшего обучения, и продолжают развитие под руководством мастеров.



Вячеслав Николаев
Президент МТС

Проект стал эффективным помощником для творческих вузов, столкнувшихся с необходимостью в кратчайшие сроки перестроить процесс организации поступления детей в ситуации пандемии.

МТС совместно с ГИТИС, одним из крупнейших театральных вузов России, реализовала первую в стране программу вступительных онлайн-прослушиваний, участниками которой стали более 1 тыс. абитуриентов. Опыт признан успешным и планируется к внедрению в практике вуза в будущие периоды.

Проект «В сказку – из дома»

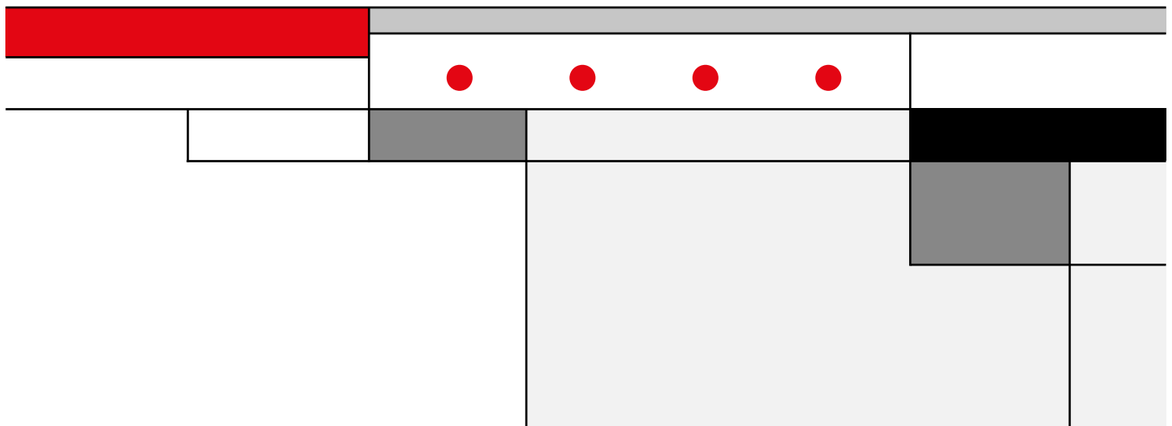
Волонтерская акция «В сказку – из дома» отмечена благодарностью Президента РФ как эффективный проект, направленный на социальную поддержку граждан в период коронавирусной инфекции

Проект «В сказку – из дома» победил в номинации «Местные сообщества» Всероссийского конкурса проектов в сфере корпоративного волонтерства «Чемпионы добрых дел»

В апреле 2020 года МТС совместно с Российским движением школьников и Российской государственной детской библиотекой при поддержке Министерства культуры Российской Федерации запустила проект «В сказку – из дома» для детей до 14 лет.

По телефону бесплатной горячей линии волонтеры каждый вечер читали детям со всей страны сказки из коллекции Национальной электронной детской библиотеки и Детского радио. В команду рассказчиков вошли известные писатели, актеры, журналисты, библиотекари, вожатые Российского движения школьников, студенты факультета журналистики МГУ и других российских вузов, сотрудники МТС. Все волонтеры-сказочники прошли специальное обучение под руководством сотрудников кафедры стилистики и русского языка МГУ, чтобы слушатели всех возрастов могли наслаждаться грамотным, с соблюдением норм русского литературного языка, исполнением.

В мае 2020 года МТС запустила пятидневный марафон чтения стихов и рассказов о войне, приуроченный к празднованию 75-летия Победы. Горячая линия была бесплатно доступна жителям всех регионов с 12:00 до 22:00 по местному времени. Ребята смогли послушать более 150 рассказов и стихотворений о Великой Отечественной войне из коллекции Национальной электронной детской библиотеки, которые были специально отобраны психологами для двух возрастных категорий: 8–10 и 11–14 лет.



Ребята также могли принять участие в конкурсе чтецов сказок и побороться за возможность в режиме видеосвязи пообщаться со звездой и попасть на персональную экскурсию в главную библиотеку страны – Российскую государственную библиотеку в Москве. Все участники конкурса стали частью большого благотворительного проекта «Поколение М».

с 19:00 до 22:00 часов

400 волонтеров **из** **20** регионов России

50 тыс. звонков

339 произведений

~1 месяц

3 870 часов = **5** месяцев сказок и легенд

Проект «Культурный код»

[ТА2]

Проект «Культурный код» занял второе место в национальной премии «Лидеры корпоративной благотворительности 2020» в номинации «Лучшая программа (проект), направленная на поддержку культуры и искусства»

«Культурный код» – это волонтерский проект сотрудников компании, целью которого является сохранение и поддержка уникальных для территорий культурных ценностей и инициатив: разработка творческих технологий, сохранение памятников культуры, поддержка ремесленных школ и уникальных мастеров, инициативных местных сообществ и движений, а также самобытных региональных мероприятий, выставок, арт-объектов.

По итогам 2020 года проект охватил 52 региона. Одним из приоритетных форматов стала цифровизация существующих объектов культурно-исторического наследия для доступного онлайн-изучения и посещения:

- в Красноярском крае при помощи VR-технологий МТС мы показали, как выглядит северное сияние над одним из самых труднодоступных и красивейших мест страны – плато Путорана;
- в Якутии волонтеры МТС оцифровали экспонаты и создали электронный каталог Черхекского музея, который разместили на официальных культурных и туристических сайтах региона;
- в Великом Новгороде наши волонтеры помогли с оборудованием для стриминга музею Узкоколейной железной дороги – была создана первая в истории музея онлайн-экскурсия, которую посмотрело более 60 тыс. человек.

Эти и многие другие проекты были реализованы при непосредственном участии директоров филиалов: они активно вовлекали аудиторию через социальные сети, а их аккаунты в социальных сетях стали дискуссионной площадкой для местных жителей, b2b-партнеров и власти.

Проект «Городские легенды»

[ТА2]

МТС привлекает городских жителей и местных экспертов к созданию «народных» аудиогидов. Такие аудиоэкскурсии призваны помочь увидеть не только общеизвестные достопримечательности, но и те особенности, которые ценят и любят местные жители, места и события, которые лучше всего раскрывают колорит и особенности региона.

Аудиомаршруты ориентированы как на местных жителей, так и на гостей регионов. Для того чтобы прогуляться по местам «Городских легенд», необходимо загрузить на мобильный телефон бесплатное приложение Surprise Me или аудиопутеводитель izi.TRAVEL. Пользоваться гидом можно даже без подключения к интернету и в любое удобное время.

Проект «Городские Легенды» вовлекает широкую общественность в создание современных инновационных продуктов. Он направлен на поддержку и развитие внутреннего туризма с использованием современного цифрового сервиса и необычного контента.

>30 **регионов России**

~100 **тыс. пользователей**

МТС также разрабатывает экологические аудиогиды в рамках проекта «Место силы», подробнее см. раздел «Экологическая ответственность».

В октябре 2020 года МТС и администрация Тольятти подписали соглашение о социально-культурном сотрудничестве, направленное на внедрение цифровых технологий в сферу культуры. Подписанное соглашение станет началом сотрудничества по совместной реализации проектов, направленных на развитие культуры и образования, повышение туристической привлекательности города, популяризацию искусства и творчества, поддержку одаренной молодежи, а также на повышение доступности образовательных сервисов.

«Коммерсантъ»

Программа «Подари добро!»

Благотворительная программа МТС «Подари добро!» направлена на срочную помощь тяжелобольным детям. В рамках программы средства, ранее направляемые на закупку сувенирной продукции, выделяются на благотворительную помощь через федеральные благотворительные фонды с безупречной репутацией, предоставляющие строгую финансовую отчетность. В рамках этой программы МТС сотрудничает с благотворительными фондами «АиФ. Доброе Сердце», «Подсолнух», «Созидание». В 2020 году средства были направлены на лечение более 40 детей из 30 регионов России.

Мероприятия в честь Великой Победы

Одним из ключевых направлений социальной деятельности МТС в 2020 году стали программы и мероприятия в честь 75-летия Великой Победы.

Проект «Тополь Победы»
В рамках проекта «Тополь Победы» МТС привлекает волонтеров к сохранению памяти о Великой отечественной войне. Школьники, ветераны связи и ветераны войны, представители власти, сотрудники МТС высаживают в своих регионах саженцы легендарного сталинградского тополя – живого свидетеля героической обороны Сталинграда.

Тополь — единственное дерево, пережившее кровопролитную Сталинградскую битву, которая почти стерла город с лица земли. Несмотря на то, что весь его ствол усеян «ранами» войны, весной 1943 года, после освобождения Сталинграда, дерево вновь зацвело, символизируя победу жизни над смертью и непобедимость русского народа.

За четыре года акции ростки легендарного тополя из Волгограда высадили тысячи человек: сотрудники компании, студенты, ветераны войны, абоненты и партнеры МТС. На сегодня эта частичка Великой Победы растет более чем в 60 регионах России.

В 2020 году проект «Тополь Победы» прошел в нестандартном формате. В условиях самоизоляции мы предложили людям присоединиться к нашей акции и сажать деревья на своих дачных участках в память о родственниках – участниках Великой отечественной войны и тружениках тыла под официальным хештегом #чтобыпомнилаземля. Сотни людей по всей стране поддержали акцию МТС, высаживая деревья в память о своих героях.

#ЧТОБЫПОМНИЛАЗЕМЛЯ

Книга памяти
Уже пять лет МТС ежегодно издает Книгу памяти. Выпущенная в юбилейный год 75-летия Великой Победы «Книга Памяти. Ваша победа в наших сердцах» – это собрание подлинных жизненных историй родственников наших коллег, которые были очевидцами страшных событий ВОВ. Более 700 историй были бережно собраны, отредактированы, оформлены настоящими фотодокументами в доступном и удобном электронном формате. Это простые и честные рассказы о том, как жили, воевали, работали, любили, дружили, преодолевали себя и обстоятельства обычные жители нашей страны в военные годы.

Книга памяти МТС доступна на сайте http://vov.mts.ru/

Проект «Книга памяти МТС» стал победителем VIII всероссийского конкурса «Лучшие социальные проекты России» в категории «Корпоративные проекты»

Проект «Память сквозь поколения»
В 2020 году, к 75-летию Великой Победы, МТС запустила образовательный патриотический проект «Память сквозь поколения».

В проекте приняли участие 14 регионов России. Участниками стали воспитанники детских социальных учреждений, дети сотрудников и партнеров, а также ветераны и пожилые люди, проживающие в домах престарелых. В связи с эпидемиологической ситуацией проект проводился онлайн.

В рамках проекта МТС совместно с фондом «Детский КиноМай» осуществили сурдоперевод и сделали субтитры к фильму «Солдатик» (2018), чтобы его смогли посмотреть люди с нарушением слуха.

Поддержка инклюзивного сообщества

МТС второй год поддерживает проект «Доброшрифт», направленный на привлечение внимания широкой аудитории к проблемам людей с ДЦП. В 2020 году к акции присоединились сообщества МТС Банка и MTC Live, которые также обновили логотипы с использованием «доброшрифта».

МТС выступает партнером Международного кинофестиваля социально ориентированных короткометражных фильмов, видеороликов и социальной рекламы «ЛАМПА» и поддерживает Международный кинофестиваль о жизни людей с инвалидностью «Кино без барьеров».

О поддержке инклюзивного сообщества также см. раздел «Для персонала – внимательность и забота».

«ЛАМПА»

https://lampa.film/

>8 тыс.

участников

«Кино без барьеров»

https://kinofest.org/news

80 фильмов

30 стран

4 тыс.

участников

В 2020 году МТС Медиа представила фильм «Съесть слона», созданный на базе инклюзивного проекта «ВзаимоДействие» при участии благотворительного фонда «Синдром любви». Фильм является частью комплексной инклюзивной программы МТС, направленной на социализацию, обучение, творческое развитие и трудоустройство людей со специальными нуждами. Фильм «Съесть слона» стал победителем в номинации «Медиа-эффективность» всероссийского конкурса социальной рекламы НКО «Реклама Будущего».

Культуромания

В Чебоксарах в 2020 году при участии МТС открылся новый танцевально-реабилитационный класс для воспитанников АНО «Солнце на ладони». Здесь дети с синдромом Дауна могут заниматься гимнастикой и танцами под руководством педагогов. В реализации проекта активное участие принимала команда сотрудников-волонтеров МТС.

Волонтерское движение

[103-2] [103-3]

С каждым годом все больше сотрудников МТС вступает в ряды волонтеров. Волонтерское движение компании насчитывает уже более 7,5 тыс. человек. По данным опроса, наибольший интерес наши сотрудники проявляют к поддержке людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также к экологическим акциям. Не менее важными и полезными считаются сбор пожертвований, поддержка пожилых людей, донорство, повышение финансовой грамотности, развитие физкультуры и спорта, поиск пропавших людей и правовая помощь.

”

МТС активно развивает и популяризирует волонтерские программы. Объединяя усилия во всех регионах присутствия, мы создаем разнообразные возможности и делаем участие в волонтерских мероприятиях максимально удобным для всех сотрудников.



Татьяна Чернышева
член Правления – вице-президент по управлению персоналом ПАО «МТС»

Президент России Владимир Путин наградил команду МТС памятной медалью и благодарственным письмом «За бескорыстный вклад в организацию Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе»

Волонтерам в МТС предоставляются дополнительные оплачиваемые дни отдыха на участие в КСО-проектах, а также действуют специальные программы признания.

В период пандемии сформировался новый вид волонтерства – Digital-волонтерство. Энергия волонтеров МТС оказалась особенно востребована в условиях самоизоляции и карантина, когда компания подключилась к акции взаимопомощи #Мывместе, в рамках которой тысячи людей и предприятий помогали пожилым и маломобильным гражданам своими услугами и товарами во всех регионах России. В состав волонтерского корпуса #МыВместе вошли более 118 985, а получили помощь 3 450 646 человек. Борьба с пандемией объединила страну и людей в решении общих проблем. Содействие добровольцам оказывали 9 402 партнера.

Коллеги из различных блоков МТС присоединились к акции в качестве волонтеров – операторов горячей линии. В свободное от работы время они консультировали по вопросам покупки и доставки товаров первой необходимости и лекарств и принимали заявки для передачи их волонтерам-курьерам.

Несмотря на режим самоизоляции, добровольцы в регионах продолжили поддерживать связь с детскими домами и другими подшефными социальными учреждениями. Они нашли способы помогать детям и подросткам в онлайн-форматах, делиться знаниями, удаленно проводить мастер-классы для воспитанников.

Мобильный театр сказок Online

Мобильный театр сказок существует в МТС с 2012 года, труппы работают в Москве, Краснодаре, Санкт-Петербурге и Ульяновске. Репертуар театра состоит из образовательных кукольных спектаклей. Для детей из детских социальных учреждений, больниц и реабилитационных центров проводится более 100 мероприятий в год. Кукольные видеоспектакли создаются с сурдопереводом и субтитрами:

- о правилах безопасности во всемирной паутине «Дети в Интернете»,
- новогодние приключения «Новогодний детектив»,
- о правилах дорожного движения «Простые правила»,
- экологический спектакль «Приключения Эконешки».

9 февраля 2021 года, во Всемирный день безопасного Интернета, актеры волонтерского театра кукол помогли детям со всей страны разобраться в том, как правильно и безопасно использовать интернет. Более 15 000 школьников, подключившихся из всех регионов нашей страны, стали участниками ежегодного фестиваля волонтерских театров кукол «Кукла FEST», впервые прошедшего в онлайн-формате. Волонтеры из Москвы и Санкт-Петербурга показали юным зрителям, спектакль «Дети в Интернете», а также помогли узнать много нового с помощью увлекательного и познавательного квиза, который провел Интернешка – главный герой спектакля.

Сайт театра
http://puppet-mts.ru/msc/about/

Дни донора

День донора проводится в МТС уже десять лет дважды в год, весной и осенью, с привлечением врачей из Центра крови Федерального медико-биологического агентства России. По итогам 2020 года доноры МТС сдали более 150 литров крови, а это более 300 спасенных жизней.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

МТС вошла в топ-7 российских брендов по раскрытию информации об изменении климата в рейтинге Carbon Disclosure Project

МТС повысила свою оценку до «менеджмент» (B) с прошлогоднего «осведомленность» (C) в рейтинге CDP, международной некоммерческой организации, управляющей крупнейшей в мире электронной базой данных по углеродной отчетности, содержащей наиболее полную информацию по выбросам парниковых газов (Greenhouse Gas emissions) и корпоративным стратегиям в области изменения климата.

МТС стала лауреатом премии Eco Best Award 2020

Награду компания получила за проект «День экологии с МТС: Узнай свой экологический след» в номинации «За вклад в развитие экологической культуры».

Экологическая политика

[103-2] [103-3]

Компании телеком и ИТ-сектора оказывают минимальное негативное воздействие на окружающую среду. Кроме того, оно нивелируется позитивным экологическим эффектом от внедрения цифровых сервисов. Согласно данным Global e-Sustainability Initiative (GeSI) и Carbon Trust объем выбросов углекислого газа, предотвращаемый с помощью цифровых технологий в мире, в пять раз превышает выбросы углерода, генерируемые инфраструктурой мобильной связи. Несмотря на это, МТС последовательно работает над уменьшением собственного экологического следа.

Компания активно разрабатывает цифровые услуги с использованием интернета вещей, искусственного интеллекта, облачных технологий, больших данных, внедрение которых позволяет структурно влиять на изменение энергопотребления и снижение выбросов парниковых газов различных индустрий, городского хозяйства и социальной сферы регионов.

> МТС – изначально зеленая компания, мы работаем в технологическом сегменте, который наносит минимальный вред окружающей среде. Тем не менее, мы занимаем активную позицию в экологической повестке и реализуем комплекс проектов, направленных на поддержку окружающей среды, формирование экологического образа мышления и развитие экопросвещения. Особенно важно, что сотрудники МТС разделяют эти ценности и активно участвуют в экологических инициативах компании.
>
> **Екатерина Филатова**
> руководитель группы благотворительных и социальных проектов департамента стратегических коммуникаций ПАО «МТС»

В компании действует Экологическая политика[1], позволяющая систематизировать деятельность различных подразделений Группы МТС в области охраны окружающей среды.

[307-1]

Инвестиции МТС в охрану окружающей среды в 2020 году составили 20,9 млн руб. Росприроднадзором был наложен один административный штраф в сумме 220 тыс. руб.

Инвестиции и расходы ПАО «МТС» на охрану окружающей среды[2], млн руб.

Виды расходов и затрат организации на охрану окружающей среды	2018	2019	2020
Выплаты за негативное воздействие на окружающую среду	2,01	0,41	0,42
Подготовка экологической документации (разработка проектов нормативов образования отходов и лимитов на их размещение, получение разрешительной документации и т. п.)	5,91	3,75	4,83
Вывоз твердых коммунальных отходов на полигон	13,68	9,75	13,79
Переработка бумаги и бумажных отходов	0,02	0,02	0,05
Утилизация ртутьсодержащих ламп	0,19	0,20	0,24
Утилизация картриджей[3]	0,002	0,0003	-
Утилизация компьютерной техники и ИТ-оборудования	0,0002	0,01	-
Утилизация батареек	0,002	0,01	0,02
Установка автоматических систем регулирования уровня потребления энергии (датчики движения в помещениях и т. д.)	-	0,02	0,73
Установка источников возобновляемой энергии	н/д	н/д	0,83
Проведение надзорных сертификационных аудитов систем экологического менеджмента	-	0,06	-
Обучение работников в рамках внедрения систем экологического менеджмента	-	0,15	-
Другое	-	0,06	-
Итого	**21,8142**	**14,4403**	**20,91**

1 Политика ПТ-030-2 «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения».
2 В таблице не учтены затраты на закупку служебного транспорта с высоким экологическим классом.
3 С 2020 года отработанные картриджи передаются на повторную заправку или утилизацию сервисной компании.

Экоофис

В рамках программы «Экоофис» предусматривается внедрение принципов рационального использования электроэнергии, расходных материалов для оргтехники, раздельного сбора вторсырья для увеличения доли отходов, направляемых на утилизацию и переработку, а также реализация программ, нацеленных на популяризацию бережного отношения к окружающей среде.

В 2020 году в МТС оцифровали процесс исходящего документооборота между контрагентами и компанией. Ранее в течение года на исходящий поток уходило до полумиллиона листов белой бумаги.

Программа раздельного сбора отходов

[103-2] [103-3]

МТС ответственно подходит к выбору способа обращения с отходами. В офисах компании много лет реализуется программа раздельного сбора отходов. Перечень отходов, передаваемых на утилизацию, переработку или повторное использование, увеличивается с каждым годом.

В большинстве офисов компании установлены специально маркированные контейнеры для сбора макулатуры.

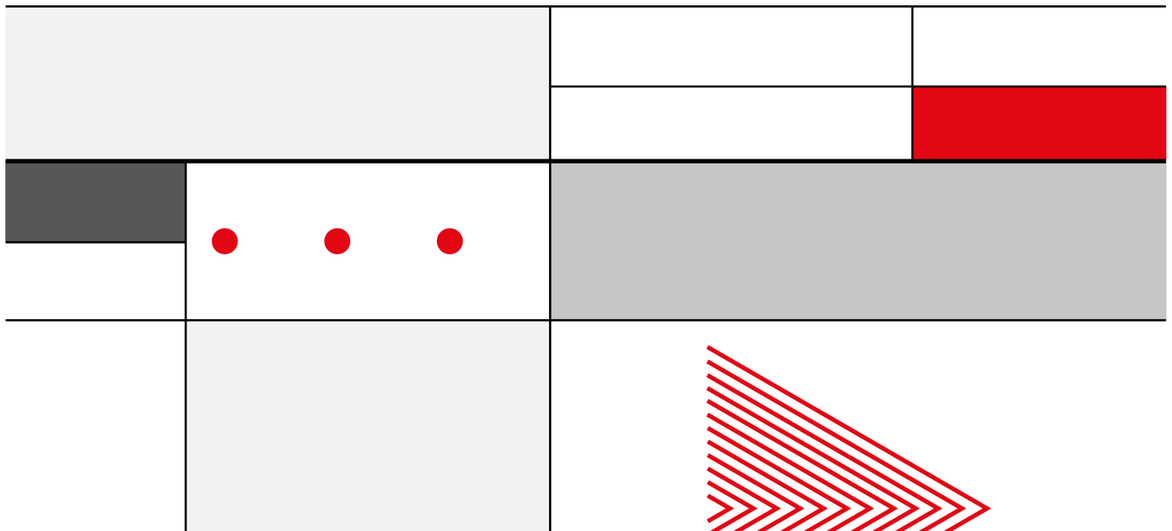
В рамках экологической акции по сбору отработанных элементов питания официальным партнером программы «АльтерЭко» на утилизацию вывезено 1 179 кг батареек и отработанных элементов питания.

В шести московских офисах МТС установлены прессы и контейнеры для сбора прозрачных пластиковых бутылок.

МТС принимает активное участие в акции «Добрые крышечки» – в 2020 году собрано более 250 кг пластиковых крышек.

Особое внимание МТС уделяет программе утилизации телекоммуникационного оборудования, в рамках которой отработавшие устройства преимущественно продаются назад производителю, на конкурсной основе продаются другим компаниям или передаются специализированным утилизирующим компаниям для извлечения ценных компонентов.

МТС строго контролирует, чтобы все партнеры в обязательном порядке имели действующие лицензии на сбор и утилизацию отходов I–IV класса опасности и выполняли работы в соответствии с законодательством РФ, соблюдая все экологические стандарты безопасности.



В 2021 году МТС планирует масштабировать программы по раздельному сбору отходов и утилизации батареек на регионы присутствия и салоны розничной сети.

[306-2]

Общий объем отходов ПАО «МТС»

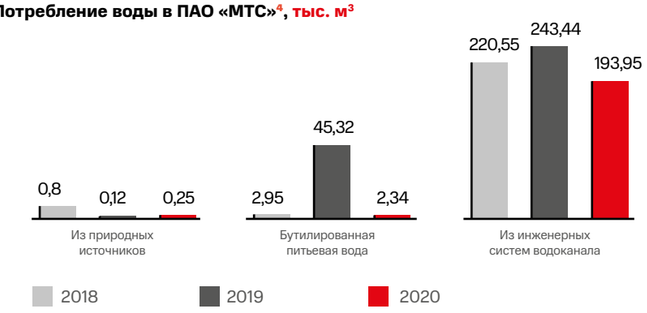
Вид отхода	2018	2019	2020	Способ обращения
I класс опасности (чрезвычайно опасные)				
Ртутьсодержащие отходы (люминесцентные лампы), шт.	15 509	12 611	6 146	Утилизация
III класс опасности (умеренно опасные)				
Отработанные картриджи[1], шт.	165	755	0	Размещение на полигоне
Компьютерная техника и оборудование, шт.	570	1 315	452	Утилизация
Батарейки, кг	874	1 927	1 179	Утилизация
IV класс опасности (малоопасные)				
Лом цветного металла, тонн	156,21	35,04	5,75	Переработка, утилизация
Прочие отходы[2], тонн	4 574,57	3 475,68	4 572,7	Размещение на полигоне
V класс опасности (практически неопасные)				
Лом черного металла, тонн	188,44	34,62	62,84	Переработка, утилизация
Бумажные отходы, тонн	24,08	93,32	80,85	Переработка
Прочие отходы[3], тонн	1 466,762	376,543	668,9	Захоронение/утилизация/переработка

Потребление воды

[103-2] [103-3] [303-1]

Компании телеком-отрасли не оказывают существенного влияния на водные ресурсы, однако МТС содействует их рациональному использованию. Объем отработанной воды, полученной из инженерных систем водоканала, передается для очистки городским системам канализации. В 2020 году водопотребление в ПАО «МТС» снизилось в связи с переходом части сотрудников на удаленную работу и составило 196,5 тыс. м^3, общий объем сбросов – 172,0 тыс. м^3. В ПАО МГТС потребление воды составило 111,5 тыс. м^3, в том числе 10,5 тыс. м^3 из природных источников. В офисах компании установлены кулеры питьевой воды, отработанные бутыли от которых возвращаются поставщику для повторного использования.

Потребление воды в ПАО «МТС»[4], тыс. м^3



1 С 2020 года отработанные картриджи передаются на повторную заправку или утилизацию сервисной компании.

2 Мусор от офисов, строительства, отходы мебели, смет с территории малоопасный.

3 Отходы и мусор от уборки офисных помещений, смет с территории практически неопасный.

4 На территории филиала ПАО «МТС» в Краснодарском крае расположена артезианская скважина, используемая для технического обеспечения предприятия водой.

Энергоэффективность

[103-2] [103-3] [302-1]

Во всех регионах деятельности компании действует стратегия энергосбережения и энергоэффективности, в соответствии с которой МТС устанавливает энергосберегающее оборудование при строительстве базовых станций и по возможности использует альтернативные источники энергии.

В МТС ежегодно составляются и реализуются региональные Программы по энергоэффективности и энергосбережению, утверждаемые директорами филиалов, ежеквартально отчитывающимися об их исполнении. На регулярной основе проводятся внутренние проверки для оценки эффективности использования энергии, а также периодически сравнение с другими операторами.

Потребление электроэнергии в ПАО «МТС» в 2020 году составило 1 499,9 млн кВт*ч, в том числе 12,944 кВт*ч от возобновляемых источников энергии. Потребление электроэнергии в ПАО МГТС в 2020 году составило 100,7 млн кВт*ч.

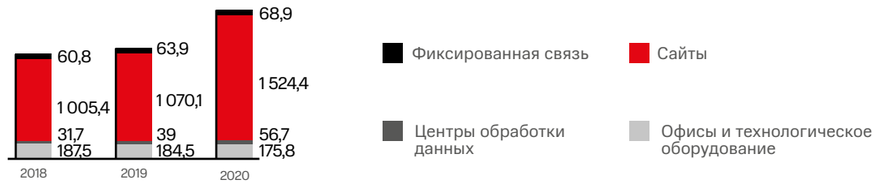
В ЗАО «МТС Армения» объем потребления электроэнергии в 2020 году составил 36,6 млн кВт*ч, увеличившись лишь на 0,9%, несмотря на расширение сети, за счет реализации стратегии «Инициатива по снижению энергопотребления на 2020 год».

В СООО «Мобильные ТелеСистемы» потребление электроэнергии составило 108,1 млн кВт*ч.

Объем использованных энергетических ресурсов ПАО «МТС»

Вид ресурса	2018	2019	2020
Электроэнергия, кВт*ч	1 284 501 778,00	1 357 524 419,00	1 499 908 100,1
Тепловая энергия, Гкал	52 673,57	42 211,40	46 154,72
Газоснабжение, м^3	1 164 281,55	535 102,37	1 233 853,97
Бензин, л	4 708 900,63	2 903 158,545	3 051 170,91
Дизельное топливо, л	3 231 360,67	1 789 913,68	2 811 480,58

Потребление электроэнергии в ПАО «МТС» и ПАО МГТС, млн кВт*ч



Экономия электроэнергии в результате мероприятий по повышению энергоэффективности в ПАО «МТС»

Мероприятие по повышению энергоэффективности	Результаты мероприятия (экономия), кВт*ч	Целевые показания на 2020 год, кВт*ч
Использование энергосберегающих ламп	10 830,0	10 000,0
Светодиодное освещение	697 451,3	600 000,0
Отключение вентиляции и кондиционирования в нерабочее время (составление графиков работ)	2 323 057,0	2 000 000,0
Отключение освещения в технологических помещениях в нерабочее время	337 850,1	300 000,0
Ревизия и отключение неиспользуемого оборудования	1 054 918,7	1 000 000,0
Оптимизация кондиционирования	786 392,0	700 000,0
Другие мероприятия (переход на тонкий клиент, замена оборудования на более энергоэффективное и т. п.)	1 709 661,5	1 500 000,0
Итого	**6 920 160,6**	**6 110 000,0**

Энергоэффективность базовых станций

При строительстве базовых станций МТС использует энергосберегающее оборудование и соответствующие подходы.

Для резервных источников энергоснабжения применяются дизельные электростанции ведущих европейских производителей с жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO_2. Кроме того, для обеспечения питания базовых станций компания использует альтернативные источники энергии: ветроэнергетические установки и солнечные батареи.

В 2020 году в Астраханской области была проведена работа по организации бесперебойной работы электропитающих установок, базовых станций, транспортных узлов при помощи солнечных панелей[1].

Альтернативные источники энергии в МТС

Первая система электроснабжения на основе солнечной энергии появилась в МТС в 2015 году на Дальнем Востоке. В 2019 году там же была запущена базовая станция с электропитанием только от фотопанелей.

В Viva-MTS в Армении ежегодно приобретаются солнечные панели для нужд отдела внедрения сайтов технического департамента. В 2020 году было закуплено 48 солнечных панелей мощностью 410 Вт.

1 Дата запуска солнечной электростанции – 13.01.2021.

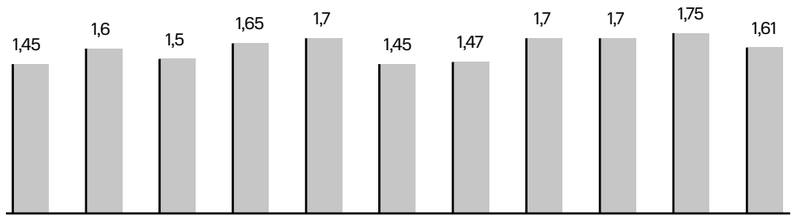
Эффективное энергосбережение дата-центров

Главным мировым экологическим трендом в строительстве центров обработки данных становится эффективное энергосбережение.

Самое энергоемкое звено в традиционной схеме охлаждения ЦОД – холодильные машины с входящими в их состав компрессорами. Подход с использованием холода наружного воздуха (так называемого freecooling) был революционным шагом на пути к оптимизированной и низкозатратной системе охлаждения.

PUE (отношение количества энергии, необходимого для основного оборудования к количеству энергии, необходимой для всех остальных функций здания (таких как вентиляция, освещение и др.) дата-центров МТС находится в пределах 1,45 – 1,75. Средний PUE дата-центров в мире в 2020 году составлял ~1,59[1].

PUE дата-центров МТС на конец 2020 года



Принцип адиабатического охлаждения состоит в распылении воды в виде мельчайших капель.

Новый дата-центр, построенный в 2020 году в поселке Федоровское Ленинградской области, стал первым ЦОД МТС с системой адиабатического охлаждения, которая внедрена в одном из двух уже построенных модулей. Для адиабатического охлаждения не требуется существенных затрат электроэнергии.

> Это собственная разработка МТС, наше ноу-хау, позволившее сэкономить и энергию, и деньги компании. Модульный ЦОД на такой системе охлаждения потребляет до 30% меньше электроэнергии, чем обычно.
>
> **Александр Тишкин**
> руководитель Центра сервисов ЦОД ПАО «МТС»

1 По данным глобального исследования дата-центров Uptime Institute.

Углеродный менеджмент

[103-2] [103-3] [305-1] [305-2]

С 2019 года МТС является участником рабочей группы JAC «Climate Change Workstream», целью которой является разработка и внедрение в деятельность стандартов, направленных на снижение негативного воздействия на окружающую среду, содействующее изменению климата.

МТС раскрывает информацию о собственном углеродном следе через платформу CDP в рамках инициативы GSMA по разработке «дорожной карты» действий компаний телекоммуникационной индустрии для достижения нулевых выбросов парниковых газов к 2050 году в соответствии с Парижским соглашением, а также в соответствии с международными обязательствами, принятыми в рамках участия в ассоциации JAC

Участие в профильной рабочей группе JAC позволило МТС получить доступ к наилучшим практикам в области углеродного менеджмента и дало возможность с большей эффективностью продолжить реализацию экологически значимых инициатив, в том числе:

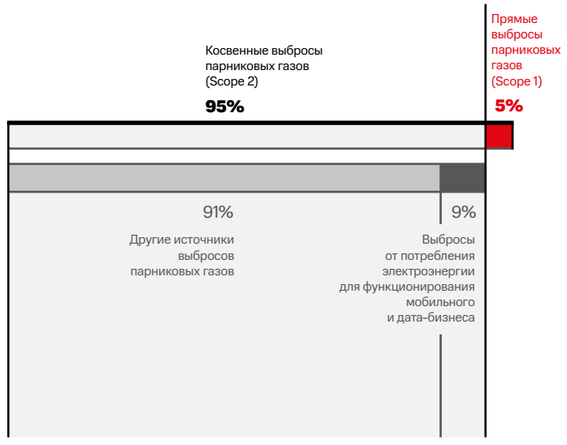
- определить наиболее значимые источники выбросов парниковых газов и их долю в цепочке поставок МТС;
- повысить качество CDP-отчетности МТС[1], в частности, за счет предоставления данных об объеме выбросов парниковых газов Scope 3, и, как следствие, повысить общий CDP-рейтинг МТС.

Подробнее о членстве МТС в JAC см. раздел «Для партнеров и поставщиков – доверие и сотрудничество».

В 2020 году МТС получила оценку CDP уровня B «менеджмент».

Большая часть (95%) выбросов МТС приходится на косвенные (энергетические) выбросы. С учетом ожидаемого роста потребления мобильных сервисов МТС стремится к повышению энергоэффективности в целях снижения выбросов парниковых газов. В 2020 году объем выбросов парниковых газов в ПАО «МТС» вырос в связи с ростом потребления природного газа для отопления из-за более холодной зимы, чем в аномально теплом 2019 году[2].

Структура выбросов парниковых газов МТС, %



1 С полной версией анкеты МТС по вопросам влияния на климат в 2020 году можно ознакомиться, зарегистрировавшись на вебсайте CDP https://www.cdp.net/

2 Доклад об особенностях климата на территории Российской Федерации за 2019 год. – Москва, 2020. – 97 стр. ISBN 978-5-906099-58-7

По итогам 2020 года в области управления выбросами парниковых газов в МТС:

- проведена инвентаризация прямых (Scope 1) и косвенных энергетических выбросов (Scope 2);
- сформирован текущий перечень ключевых рисков, связанных с изменением климата;
- подготовлен первичный расчет категории Scope 3 в цепочке поставок;
- проведена оценка углеродного следа от использования работниками разного вида транспорта по дороге из дома до офиса и обратно;
- рассчитан углеродный след от командировок сотрудников;

Объем выбросов парниковых газов[1], тонн CO_2E

Категория выбросов	2019	2020
Прямые выбросы (scope 1)	24 116,5	31 246,4
ПАО «МТС»	19 699,4	27 093,1
ПАО МГТС	4 417,1	4 153,3
Косвенные (энергетические) выбросы (scope 2)	508 004,3	631 574,7
ПАО «МТС», в т. ч.:	462 431,2	603 169,9
связанные с потреблением электроэнергии (региональный метод)	447 807,5	589 531,5
связанные с потреблением тепловой энергии	14 623,7	13 638,4
ПАО МГТС	45 573,0	28 404,8
связанные с потреблением электроэнергии (региональный метод)	27 962,6	18 948,4
связанные с потреблением тепловой энергии	17 610,4	9 456,4
Итого	**532 120,8**	**662 821,1**

Для обеспечения структурированного подхода к вопросам экологической ответственности в 2020 году в рамках Комитета по устойчивому развитию и КСО при Президенте ПАО «МТС» была создана профильная Рабочая группа по экологии и ответственному финансированию, в состав которой вошли представители более 13 структурных подразделений. Одной из стратегических задач Рабочей группы является разработка Единой программы углеродного менеджмента и оценки рисков ПАО «МТС», связанных с изменением климата. В 2021 году планируется приступить к постановке целевых показателей по снижению выбросов парниковых газов.

1 Прямые выбросы оценены по методологии IPCC с учетом пятого оценочного отчета (AR5) и включают выбросы от стационарного и мобильного сжигания топлива, а также выбросы, связанные с утечками хладагентов в системах охлаждения. Данные за 2019 год были пересчитаны в соответствии с коэффициентами IPCC.

Снижение углеродного следа с помощью продуктов и услуг МТС

Деятельность МТС в области информационно-коммуникационных технологий играет важную роль в глобальной цифровизации и декарбонизации. Современные мобильные технологии и растущие возможности их использования помогают избегать выбросов парниковых газов. Большинство из этих предотвращенных выбросов является результатом снижения потребления электроэнергии, природного газа и топлива. Наибольшую роль в этом играют технологии интернета вещей и изменения поведения в результате использования смартфонов. 2020 год показал, что перевод в онлайн значительной части повседневных задач (работа, совещания, мероприятия и др.) оказывает огромное влияние на снижение объемов вредных выбросов.

МТС является лидером российского рынка интернета вещей. Наши продукты и услуги позволяют снижать выбросы благодаря оптимизации логистики (за счет установки SIM-карт в автомобили, услуги «Мобильные сотрудники»), сокращению поездок (за счет продуктов в области онлайн-образования, медицины, финансов, развлечения и др.), снижению потребления ресурсов (за счет систем «умного города»).

Подробнее о конкретных продуктах и услугах МТС см. разделы «Наши рынки», «Для клиентов – системность и последовательность», «Для государства – надежность и масштабность», «Для местных сообществ – поддержка и развитие».

Программы просвещения

МТС не только реализует комплексные мероприятия, направленные на снижение собственного негативного воздействия на окружающую природную среду, но и уделяет большое внимание вопросам экологического просвещения широкого круга стейкхолдеров компании.

Компания регулярно проводит корпоративные мероприятия для повышения уровня экологической культуры сотрудников Группы МТС. На протяжении многих лет по всей стране проводятся экоуроки МТС, создаются VR-фильмы, разрабатываются аудиогиды по маршрутам национальных парков и природных территорий, развиваются экологические тропы, устанавливаются фотоловушки, которые позволяют увидеть редких животных в уникальной среде их обитания.

Проект «Место силы»

Проект «Место силы» победил на региональном конкурсе «Серебряный лучник» в Самаре

В 2020 году МТС запустила федеральную комплексную программу в сфере экологии «Место силы», направленную на сохранение природного наследия, развитие экологического просвещения и поддержку экотуризма с помощью цифровых технологий. Проект «Место силы» является частью комплексной программы МТС в сфере экологии, направленной на создание необходимой инфраструктуры для защиты природных объектов и сохранения популяций редких животных, повышение уровня экологической культуры населения и его вовлечения в сохранение природного наследия, а также развития экотуризма.

В рамках программы МТС в тесном сотрудничестве с национальными парками, заповедниками и городскими территориями создает технологические продукты в сфере охраны окружающей среды. Кроме того, МТС открывает в регионах экоклассы, проводит специальные уроки для школьников, поддерживает культурные традиции национальных заповедных территорий.

Высокие технологии сегодня выступают одним из самых перспективных инструментов защиты окружающей среды.

Цифровые сервисы и другие решения в рамках проекта «Место силы» реализованы на территориях национальных парков «Кенозерский», «Красноярские столбы», «Плещеево озеро», «Самарская Лука» и др.

Проект «Детям о планете»

В рамках проекта «Детям о планете» МТС проводит экоуроки «Кто такой экотурист и зачем ему смартфон» для детей младшего и среднего школьного возраста. При этом программы экоуроков универсальны. Занятие проводят и учителя в школах, и волонтеры в социальных учреждениях, и сотрудники библиотек в досуговых центрах. Воспитатели адаптируют уроки для старших групп детского сада. Педагоги рассказывают про основы экотуризма в старших классах и колледжах.

Урок является бесплатным и доступен для скачивания после регистрации на сайте https://заповедныйурок.рф/ecotourist

С момента запуска проекта «Детям о планете» было проведено более 500 экоуроков МТС, которые посетили свыше 10 тыс. детей младшего и среднего школьного возраста

> Мы не зря выбрали именно аудиторию младших и средних классов. Это уникальный возраст, когда формируется личность, закладываются основы культуры и поведения. Нам приятно видеть интерес к теме экотуризма. А цифровые технологии помогают сделать наш рассказ еще интереснее. Та увлеченность, с которой ребята выполняют задания, подтверждает, что мы на правильном пути.
>
> **Ксения Косогорова**
> руководитель направления функциональной группы «Экология» Департамента КСО ПАО «МТС»

Экологические программы в рамках проекта «Поколение М»

В ноябре 2020 года МТС и Московский зоопарк запустили творческо-образовательную программу по экологии для школьников.

На сайте проекта «Поколение М» дети от шести до 14 лет могут освоить интерактивный курс по изучению редких видов животных и познакомиться со средой их обитания. В каждой теме представлены индивидуальные мастер-классы и задания по моделированию. Чтобы закрепить полученные знания, участники создают картины и поделки на тему экологии.

Страница программы на сайте проекта «Поколение М» https://pokolenie.mts.ru/contests/laboratory_zoo

> Мы решили предложить ребятам новый фокус для применения их творческих способностей и обратить внимание на тему экологии. Дети будут разрабатывать эскизы экологичной одежды, создавать экороботов, снимать кино на тему ответственного отношения к природе и многое другое.
> А благодаря партнерству с Московским зоопарком, обладающим глубокой экспертизой в природоохранной деятельности, мы запускаем специальный конкурсно-образовательный стрим, который в игровом формате научит ребят беречь природу.
> Вместе с «Фиксиками» мы дополнили познавательную часть увлекательной творческой составляющей, чтобы обучение было максимально занимательным и эффективным.
>
> **Екатерина Филатова**
> руководитель благотворительных и социальных программ департамента стратегических коммуникаций ПАО «МТС»

В декабре 2020 года МТС и анимационный проект «Фиксики» запустили совместную экологическую программу. С помощью специального видеокурса с любимыми персонажами дети со всей России смогут приобрести полезные экопривычки и побороться за путешествие в Москву на анимационную студию, где создается мультфильм «Фиксики».

Подробнее о проекте «Поколение М» см. раздел «Для местных сообществ – поддержка и развитие».

Корпоративное экологическое движение МТС

Экологическая ответственность компании – это еще и личная ответственность всех ее сотрудников.

С целью экологического просвещения сотрудников Группы МТС в экосообществе на корпоративном портале регулярно публикуются статьи, лекции и другие информационные материалы по вопросам ответственного отношения к природе. В 2020 году особый интерес вызвала серия вебинаров «Экология и здоровье», посвященная тонкой взаимосвязи и хрупкому равновесию окружающей среды и иммунитета человека, подготовленная при экспертной поддержке специалистов Лаборатории клинической иммунологии ФМБА России.

Ежегодно проводятся Дни экологии с МТС. В 2020 году экопраздник впервые прошел в онлайн-формате, и принять в нем участие смогли не только сотрудники МТС по всей России, но и все желающие.

Осенью 2020 года при цифровой поддержке МТС прошел Зеленый марафон компаний Группы «АФК Система», в рамках которого участники прокачали свои экоспособности, а компании посоревновались за звание самой зеленой. Полученные знания были проверены на Всероссийском экологическом диктанте.

Калькулятор экологического следа доступен на сайте https://ecoday.mts.ru/

Экологические стартапы

В феврале-марте 2020 года корпоративный акселератор MTS StartUp Hub провел отбор проектов в области экологического туризма и экообразования. В течение двух месяцев команды адаптировали свои решения под запросы компании. После успешного прохождения акселератора стартапы смогли запустить оплачиваемый пилотный проект с МТС и получили доступ к многомиллионной клиентской базе компании и ее инфраструктуре, а также юридическую и менторскую поддержку.

> МТС реализует цифровые сервисы в сфере экологии с использованием технологий интернета вещей, искусственного интеллекта, больших данных. Внедряя инновации, мы стремимся создавать комфортную и благоприятную среду для жизни людей, делать социум более открытым и современным. Развитие технологических сервисов в сфере экопросвещения также войдет в число приоритетных направлений в рамках стратегии устойчивого развития МТС.
>
> **Дмитрий Курин**
> руководитель департамент открытых инноваций и инвестиций ПАО «МТС»

Подробнее об акселераторе MTS StartUp Hub см. раздел Открытые инновации.

КОНТАКТЫ

[102-3] [102-53]

Место нахождения ПАО «МТС»:

Российская Федерация, 109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 4

Тел.: +7 (495) 911-65-55, 8 (800) 250-08-90

Официальный сайт: www.mts.ru

Контактное лицо по вопросам УР и КСО

Стригина Ольга

Руководитель группы социальных и благотворительных проектов

Департамент стратегических коммуникаций

ПАО «МТС»

E-mail: pr@mts.ru

4



ПРИЛОЖЕНИЯ

ДОСТИЖЕНИЯ

Наименование рейтинга/конкурса/премии	Результат	Организатор
Корпоративные награды		
Международная премия World Branding Awards	МТС победила в номинации «Телекоммуникации» категории «National» и названа лучшим телекоммуникационным брендом России	World Branding Forum
Ежегодный отчет Telecoms- 150	МТС – второй по силе телеком-бренд в мире и единственный российский телеком-бренд в глобальном рейтинге силы бренда. Индекс силы бренда дополняет рейтинг Brand Finance – общую стоимость бренда, по которому МТС продолжает лидировать среди всех российских телеком-компаний, поднявшись выше на 13 ступеней до 56-й позиции в общем мировом рейтинге наиболее ценных телеком-брендов.	Brand Finance
Рейтинг наиболее дорогих телекоммуникационных брендов мира Telecoms 300	МТС вошла в рейтинг наиболее дорогих телекоммуникационных брендов мира Telecoms 300. Компания заняла 69 место в рейтинге	Brand Finance
Рейтинг самых дорогих брендов России «Russia 50 –2020»	МТС заняла в рейтинге общее 8 место и поднялась на 3 место в списке самых сильных российских брендов	Brand Finance
Рэнкинг устойчивого развития российских компаний	МТС вошла в ТОП-15 и стала лидером среди компаний ИТ и телеком-отрасли	Медиахолдинг «Эксперт»
Рейтинг «500 крупнейших российских компаний»	МТС возглавила список компаний с самой высокой выручкой в телекоммуникационном секторе	РБК
Рейтинг 200 крупнейших частных компаний России	МТС включена в Топ-20 рейтинга	Forbes
Рейтинг среди телекоммуникационных компаний мира по показателю совокупной акционерной доходности (TSR)	МТС вошла в ТОП-10 телеком-компаний мира по формированию акционерной стоимости	Международная консалтинговая компания BCG
ESG-рэнкинг	МТС вошла в ТОП-5 рейтинга российских компаний — лидеров в сфере устойчивого развития в комплексном ESG-рэнкинге. МТС – лидер среди компаний ИТ и телеком-отрасли, которые впервые вошли в рэнкинг	Rating-Agentur Expert RA GmbH (RAEX-Europe)
Рейтинг CNews Telecom 2020	МТС заняла первое место рейтинга CNews Telecom 2020: Крупнейшие телекоммуникационные компании России	ИА CNews
Рейтинг социальной эффективности крупнейших российских компаний, приносящих максимальную пользу обществу при минимальном воздействии на окружающую среду	МТС заняла 1-е место в рейтинге АК&М	Информационно-аналитическое агентство АК&М
Рейтинг Institutional Investor	Топ-менеджмент ПАО «МТС» назван лучшей командой руководителей среди российских технологических компаний. МТС заняла первое место среди технологических, медиа- и телеком-компаний в регионе развивающихся стран Европы, Ближнего Востока и Африки (EEMEA).	Institutional Investor
Рейтинг «ТОП-1000 российский менеджеров»	Топ-менеджеры МТС победили в семи категориях рейтинга. МТС стала единственной телеком-компанией России, руководители которой вошли во все 14 категорий рейтинга по отрасли “Связь и телекоммуникации”. Пять топ-менеджеров МТС Банка вошли в десятку лучших по отрасли «Коммерческие банки»	Ассоциация менеджеров России, ИД «КоммерсантЪ».
Рейтинг Carbon Disclosure Project (CDP)	МТС вошла в ТОП-7 российских компаний по раскрытию информации об изменении климата и влиянии на окружающую среду в рейтинге на платформе CDP (уровень B «Менеджмент»)	Carbon Disclosure Project (CDP)

Наименование рейтинга/конкурса/премии	Результат	Организатор
Fitch Ratings	Рейтинговое агентство Fitch Ratings подтвердило МТС Банку долгосрочный рейтинг дефолта эмитента на уровне «BB-» со «стабильным» прогнозом. Рейтинг устойчивости банка подтвержден на уровне «b+»	Fitch Ratings
Рейтинг Эксперт РА	«Эксперт РА» подтвердило рейтинг МТС Банка до уровня «ruBBB+», прогноз «стабильный»	Эксперт РА
Исследование компании «Делойт», СНГ	МТС Банк – лидер по количеству клиентов, использующих сразу несколько экосистемных продуктов	Компания «Делойт» в СНГ
Маркетинговые и коммуникационные награды		
Всероссийский рейтинг директоров по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям TOP-COMM	МТС возглавила рейтинг компаний с лучшей системой корпоративных коммуникаций и корпоративных отношений	Ассоциация директоров по Коммуникациям и корпоративным Медиа России
Международная премия в области коммуникаций PROBA Awards 2020	Коммуникационная программа МТС «Помощь локальным сообществам» стала победителем в номинации «Интегрированные кампании»	Оргкомитет премии
Премия «Лидеры корпоративной благотворительности»	МТС получила оценку рейтинга «B+ Передовая практика». Проект «Культурный код МТС» занял 2 место в номинации «Лучшая программа (проект), направленная на поддержку культуры и искусства» (партнер проекта — Министерство культуры РФ)	Форум доноров, ИД «Коммерсант»
Благодарность Президента РФ В. В. Путина	Волонтеры акции «В сказку – из дома» в рамках проекта “Поколение М” отмечены благодарностью Президента РФ за эффективный проект, направленный на социальную поддержку граждан в период коронавирусной инфекции	Администрация Президента РФ
Грамота Президента РФ В. В. Путина	Памятная медаль «За бескорыстный вклад в организацию Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе» вручена ряду сотрудников МТС	Администрация Президента РФ
Всероссийский конкурс социальной рекламы	Проект МТС Медиа «Съесть слона»- победитель Конкурса в номинации «Медиа-эффективность».	НКО «Реклама Будущего»
Премия «Лучшие социальные проекты России»	Проект «Книга памяти «МТС». Ваша победа в наших сердцах» победил в категории «Корпоративные проекты	Оргкомитет премии
Премия «Digital Communications AWARD»	МТС четырехкратный лауреат премии Digital Communications Awards. В номинации «Digital-проекты и стратегии» — «золото» у B2B-кампания по продвижению облачных сервисов #CloudMTS. В номинации внутренних коммуникаций победитель – мобильное приложение для сотрудников «Наш МТС» и интеллектуальные игры «Сферум». Корпоративный журнал «Код МТС» завоевал «серебро» в специальной номинации «Web-media»	Ассоциация директоров по Коммуникациям и корпоративным Медиа России.
XIV RETAIL FINANCE AWARDS 2020	МТС Банк победил в номинации «Креатив года» с проектом «Креативный баттл красных банков» и занял 2 место в номинации «Прорыв года» с проектом «POS-кредитование от МТС Банка»	Журнал The Retail Finance
Всероссийский конкурс проектов в сфере корпоративного волонтерства «Чемпионы добрых дел»	Акция «В сказку – из дома» в рамках проекта “Поколение М” победила в номинации «Местные сообщества»	Ассоциация менеджеров России
Конкурс «Медиалидер – 2020»	Журнал «Код МТС» стал победителем в номинации «Лучшее внутрикорпоративное digital-издание»	ИД «Имидж-медиа»
Премия «Фундамент»	Онлайн-карта «Мнеблизко» получила награду премии в номинации «Поддержка малого и среднего бизнеса»	Оргкомитет премии

Наименование рейтинга/конкурса/премии	Результат	Организатор
HR-награды		
Рейтинг работодателей	МТС заняла первое место среди технологических компаний в рейтинге работодателей. Компания включен в ТОП-10 рейтинга.	HeadHunter
Премия HR-бренд	МТС победила в номинации «Федерация» и в спец.номинации «Аналитика в HR» за внедрение собственной разработки по работе с талантами, основанной на аналитике больших данных. МТС Банк победил в номинации «Столица» за реализацию проекта «Employee Journey Map для Банка: UX-подход в экосистеме HR»	HeadHunter
Рейтинг Forbes: 50 лучших работодателей России	МТС вошла в ТОП-10 лучших работодателей страны (9 место)	Forbes
Рейтинг Future Today «Лучшие работодатели»	МТС стала Лучшей телеком-компанией для работы молодых специалистов	FutureToday
Отраслевые награды		
Конкурс «Лучшие юридические департаменты России»	МТС победила в номинации «Эффективное управление интеллектуальной собственностью»	Legal Insight Magazine
Рейтинг самых надежных банков России	МТС Банк вошел в ТОП-100 рейтинга	Forbes
Конкурс «Лидер конкурентных закупок»	МТС победитель конкурса в номинации “Лучшая система работы с поставщиками”	Центр электронных торгов B2B-Center.
CX WORLD AWARDS 2020	Департамент клиентского сервиса МТС, Розничная сеть МТС и МТС Банк стали обладателями восьми наград в номинациях «Лучший клиентский опыт в B2C», «Эффективное применение технологий в CX», «Команда взаимодействия с клиентами в социальных сетях», «Руководитель клиентской службы». МТС – лауреат в номинациях «Цифровой клиентский опыт», «Программа/практика обучения и развития персонала», «Практика использования обратной связи» и «Профессионал клиентского сервиса».	Оргкомитет премии
Премия IP Russia Awards	МТС победитель в номинации «Лучшая автоматизация стратегии защиты товарного знака»	ТПП РФ, Российская государственная академия интеллектуальной собственности
Индекс Кодекса корпоративного управления	МТС включена в Топ-5 компаний с наилучшей практикой корпоративного управления	Национальная ассоциация корпоративных директоров
Финансовая премия «Банк года»	МТС-Банк признан лучшим банком в номинации «Забота о клиенте»	Банки.ру
Internet Banking Rank 2020	Мобильный банк МТС Банка вошел в топ-10 рейтинга «Лучшие мобильные банки для ежедневных задач»	Markswebb
Премия FINAWARD	МТС Банк победил в номинации «Лучший социальный проект» и занял 3 место в номинации «Звездный маркетинг»	Банковское обозрение
Cbonds Awards 2020	МТС Банк удостоен премии Cbonds Awards 2020 в номинациях: «Лучшая сделка первичного размещения в нефинансовом секторе» и «Лучшая сделка первичного размещения в сегменте «Связь и коммуникации»	Cbonds
Рейтинг «Лучшие кредитные карты 2020 года»	Кредитная карта MTS CASHBACK заняла 1 месте в рейтинге лучших кредитных карт с большим льготным периодом	Выбери.ру
Премия в области экологии, энерго- и ресурсосбережения EcoBest Award 2020	Проект «День Экологии с МТС: Узнай свой экологический след» победил в номинации «За вклад в развитие экологической культуры»	Оргкомитет премии

Наименование рейтинга/конкурса/премии	Результат	Организатор
Награды в сфере корпоративной отчетности		
Конкурс Годовых отчетов	Призер в номинации «Лучшее раскрытие информации о корпоративном управлении в Годовом отчете»	Московская биржа
Международная премия Marcom Awards	Отчет устойчивого развития Группы МТС получил высшую награду в номинации «Print Media Annual Report»	Ассоциация профессионалов маркетинга и коммуникаций
Премия в сфере коммуникаций, маркетинга и рекламы Eventiada IPRA GWA	Ежегодный отчет об устойчивом развитии Группы МТС- лауреат Премии	Международная ассоциация по связям с общественностью
Премия «Визионеры. Управление изменениями»	Нефинансовый отчет МТС – победитель Премии «Визионеры»	Коммуникационная платформа +1
Персональные награды		
Рейтинг Institutional Investor	Президент МТС Алексей Корня занял первое место в рейтинге генеральных директоров (Best CEO); Андрей Каменский стал лучшим в рейтинге финансовых директоров (Best CFO); Полина Угрюмова победила в рейтинге директоров по связям с инвесторами (Best IR Professional).	Institutional Investor
Национальная премия «Директор года 2020»	Член Совета директоров МТС Регина фон Флемминг получила награду в номинации «Независимый директор»	АНД

ЧЛЕНСТВО В АССОЦИАЦИЯХ И ОРГАНИЗАЦИЯХ

[102-13]

- Автономная некоммерческая организация «Цифровая экономика»
- Ассоциация автоматической идентификации ЮНИСКАН / GS1 Russia
- Ассоциация антимонопольных экспертов › Ассоциация субъектов национальной платежной системы «Национальная платежная ассоциация»
- Ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров»
- Ассоциация пользователей национальным радиочастотным ресурсом «Национальная радиоассоциация»
- Ассоциация совместных аудитов поставщиков (Joint Audit Cooperation)
- Ассоциация участников рынка больших данных
- Ассоциация участников рынка интернет-индустрии «Лига безопасного интернета»
- Вятская торгово-промышленная палата
- Евразийская антимонопольная ассоциация
- Калининградская торгово-промышленная палата
- Кировский союз промышленников и предпринимателей (региональное объединение работодателей)
- Липецкая торгово-промышленная палата
- Межрегиональная общественная организация «Ассоциация менеджеров»
- Некоммерческое партнерство «Ассоциация операторов связи Ивановской области»
- Некоммерческое партнерство «Объединение Корпоративных Юристов»
- Некоммерческое партнерство «РАСО — связи с общественностью»
- Некоммерческое партнерство «Содействие развитию и использованию навигационных технологий»
- Некоммерческое партнерство содействия развитию медиакоммуникационной отрасли «Медиакоммуникационный союз»
- Региональное объединение работодателей города федерального значения Москвы «Московская Конфедерация промышленников и предпринимателей (работодателей)»
- Общественно-государственное объединение «Ассоциация документальной электросвязи»
- Региональное содружество в области связи
- Российско-Германская внешнеторговая палата
- Смоленская торгово-промышленная палата
- Союз операторов мобильной связи ЛТЕ (LTE Union)
- Торгово-промышленная палата Нижегородской области
- Торгово-промышленная палата Республики Башкортостан
- Торгово-промышленная палата Республики Мордовия
- Торгово-промышленная палата Самарской области
- Форум противодействия международному противоправному сетевому доступу (Forum for International Irregular Network Access)
- GSM Association
- Telecom Infra Project

ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗАВЕРЕНИЕ ОТЧЕТА

Отчет в области устойчивого развития Группы МТС за 2020 год прошел процедуру общественного заверения независимой стороной в лице Совета по нефинансовой отчетности Российского союза промышленников и предпринимателей.

Замечания, которые были высказаны в адрес Группы МТС в ходе процесса заверения, мы постараемся максимально учесть в последующих циклах нефинансовой отчетности.

УКАЗАТЕЛЬ GRI

[102-55]

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
GRI 102: Стандартные элементы (2016)	**Профиль организации**				-		
	102-1	Название организации	22		-		
	102-2	Бренды, продукты и услуги	22		-		
	102-3	Расположение штаб-квартиры	171		-		
	102-4	Страны осуществления деятельности	22		-		
	102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	22		-		
	102-6	Рынки, на которых работает организация	22		-	1.2	
	102-7	Масштаб организации	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Взаимодействие с акционерами и инвесторами»		8		
	102-8	Численность сотрудников	100		-	3.1.1, 3.1.12	S4. Гендерное разнообразие
	102-9	Цепочка поставок организации	122		-		
	102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	В ноябре 2020 года ПАО «МТС» объявила о продаже 100% акций АО «Энвижн Груп» акционеру МТС ПАО АФК «Система»		-		
	102-11	Применение принципа предосторожности	МТС в соответствии с принципом предосторожности стремится избегать предполагаемого вреда окружающей среде, даже если нет строгих, измеренных научных данных, что тот или иной вид деятельности такой вред причиняет		-		
	102-12	Внешние инициативы	125		-	1.1, 3.3.4	
	102-13	Членство в ассоциациях	178		-	3.3.5	
	Стратегия						
	102-14	Заявление Президента – Председателя Правления	6		-		
	102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	74 Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Управление рисками»		-		
	Этика и добросовестность						
	102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации, кодексы поведения/ этические кодексы	62, 63, 105, 125		16	1.1	G5. Кодекс поведения поставщиков G6. Этика и антикоррупция
	102-17	Внутренние и внешние механизмы обращения за консультациями по вопросам этики	63		-		

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
	Корпоративное управление						**G9. Раскрытие практики управления аспектами ESG**
	102-18	Структура корпоративного управления	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Система управления Группы МТС»		-		G2. Независимость совета директоров
	102-19	Порядок делегирования полномочий	Делегирование полномочий от Совета директоров или Правления происходит на уровне поручений в адрес вице-президентов и далее ниже от вице-президентов директорам департаментов		-		
	102-20	Руководители, ответственные за решение экономических, экологических и социальных вопросов	54 Вице-президент по управлению персоналом, вице-президент по финансам, инвестициям, слияниям и поглощениям		-		
	102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Система управления Группы МТС»		5, 16	3.1.12	G1. Разнообразие совета директоров
	102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Система управления Группы МТС»		16		
	102-25	Предотвращение конфликта интересов	66 Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Развитие корпоративного управления»		16		
	102-28	Оценка деятельности высшего органа корпоративного управления	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Оценка эффективности деятельности Совета директоров»		-		
	102-32	Роль высшего органа корпоративного управления в процессе подготовки отчета об устойчивом развитии	54		-		
	102-35	Правила вознаграждения	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., разделы «Сведения о вознаграждении членов Совета директоров», «Президент и Правление МТС»		-		G3. Мотивационные выплаты менеджменту
	102-36	Порядок определения размера вознаграждения	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., разделы «Сведения о вознаграждении членов Совета директоров», «Президент и Правление МТС»		-		
	102-37	Вовлечение заинтересованных сторон в процесс определения вознаграждения	Не вовлекаются		16		
	Взаимодействие с заинтересованными сторонами						
	102-40	Список заинтересованных сторон	54		-		
	102-41	Коллективные договоры	Все сотрудники МТС при изменении условий трудового договора или его прекращении по инициативе компании получают предварительное уведомление заблаговременно (за два месяца). Трудовые договоры с каждым сотрудником МТС заключает отдельно, практика заключения коллективных договоров в компании отсутствует, за исключением ПАО МГТС		8	3.1.4	
	102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	54		-		
	102-43	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	3		-		
	102-44	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	3		-		

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
	Практика отчетности						
	102-45	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	https://mts.ru/upload/contents/10677/mts_ifrs_cons_fs_19-20-ru.pdf		-		
	102-46	Определение содержания отчета и границ	3		-		
	102-47	Перечень существенных тем	3		-		
	102-48	Переформулировки информации	Нет		-		
	102-49	Изменения в отчетности	Существенных изменений нет		-		
	102-50	Отчетный период	01.01.2020-31.12.2020		-		
	102-51	Дата публикации предыдущего отчета	Июль 2020 года		-		
	102-52	Цикл отчетности	Ежегодный		-		G8. ESG-отчетность
	102-53	Контактное лицо по вопросам об отчете	171		-		
	102-54	Вариант соответствия GRI	Основной		-		
	102-55	Указатель содержания GRI	180		-		
	102-56	Внешнее заверение	Не проводилось		-		
Экономическая результативность							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Отчет менеджмента»		1, 5, 8, 16	1.1.	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2020 г., раздел «Отчет менеджмента»		-		
GRI 201: Экономическая результативность (2016)	201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	ПАО «МТС» получило субсидированный кредит ГКР «ВЭБ.РФ» в рамках поддержки проектов по преобразованию приоритетных отраслей экономики на основе внедрения отечественных продуктов, сервисов и платформенных решений, созданных на базе «сквозных» цифровых технологий АО «РТК» получило субсидированный кредит ПАО «ВТБ» на неотложные нужды для поддержки и сохранения занятости (государственная поддержки в связи с COVID 19)		-		
Непрямые экономические воздействия							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	132		16	1.1	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	132		-		
GRI 203: Непрямые экономические воздействия (2016)	203-1	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги	132		12		

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
Антикоррупционные практики							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63		16	1.1	G6. Этика и антикоррупция
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	63		-		
GRI 205: Антикоррупционные практики (2016)	205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	67		16		
Энергия							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	162		16	1.1, 2.12	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	162		-		
GRI 302: Энергия (2016)	302-1	Потребление энергии внутри организации	162		7, 8, 12, 13	2.2	E3. Общее потребление энергии (прямое и косвенное) E5. Использованная энергия по типу генерации
Выбросы							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	165		16	1.1, 2.12	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	165		-		
GRI 305: Выбросы (2016)	305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	165		3, 12, 13, 14, 15	2.5	E1. Выбросы парниковых газов
	305-2	Косвенные энергетические выбросы (область охвата 2)	165		3, 12, 13, 14, 15		
Сбросы и отходы							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	160		16	1.1, 2.12	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	160		-		
GRI 306: Сбросы и отходы (2016)	306-2	Общая масса отходов с разбивкой по видам и методам обращения	161		3, 6, 12	2.8	
Соответствие требованиям экологического законодательства							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	158		16	1.1, 2.12	E7. Система экологического менеджмента
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	158		-		

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
GRI 307: Соответствие требованиям экологического законодательства (2016)	307-1	Соответствие экологическому законодательству	159		16	2.10	
Занятость							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	100		5, 8, 16	1.1.	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	100		-		
GRI 401: Занятость (2016)	401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости, с разбивкой по существенным регионам деятельности организации	116 Дополнительные программы корпоративного пенсионного обеспечения в МТС не реализованы.		8	1.8	
Здоровье и безопасность на рабочем месте							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	117		16	1.1	S8. Здоровье и безопасность на рабочем месте
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	117		-		
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте (2018)	403-1	Система управления охраной труда	117		8	3.1.9	
	403-2	Идентификация опасности, оценка рисков и расследования инцидентов	117		8		
	403-3	Подразделения, отвечающие за охрану труда	117		8		
	403-4	Взаимодействие, консультации и общение с работниками по вопросам охраны и безопасности труда	117 Официальных совместных комитетов по здоровью и безопасности в ПАО «МТС» нет. В ЗАО «МТС Армения» действуют 5 совместных комитетов по здоровью и безопасности с участием представителей руководства и работников		8		
	403-5	Обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности	118		8		
	403-6	Содействие здоровью работников	108, 118		8		
	403-7	Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, непосредственно связанных деловыми отношениями	МТС ожидает, что Поставщики, ведущие бизнес с компанией, будут соблюдать нормы охраны здоровья и техники безопасности, принятые в нашей компании, и создавать здоровую рабочую среду и безопасные условия труда для всех своих сотрудников. Помимо этого, любой представитель Поставщика, оказывающий услуги на объекте на территории компании, должен соблюдать нормы техники безопасности, установленные в МТС.				
	403-9	Производственный травматизм	119	Исключена разбивка по полу	3, 8	3.1.5 3.1.6 3.1.7 3.1.8	S7. Уровень травматизма
	403-10	Профессиональные заболевания	119		3, 8		

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
Обучение и образование							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	111		16	1.1, 3.1.11	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	111		-		
GRI 404: Обучение и образование (2016)	404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	111	Исключена разбивка по полу	4, 5, 8	3.1.10	
	404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу и категориям сотрудников	110	Исключена разбивка по полу и категориям сотрудников	5, 8		
Разнообразие и равные возможности							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63, 100		5, 8, 16	1.1.	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	63, 100		-		
GRI 405: Разнообразие и равные возможности (2016)	405-1	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	100		5, 8	3.1.12	
Недопущение дискриминации							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63		5, 8, 16	1.1 3.2.1	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	63		-		
GRI 406: Недопущение дискриминации (2016)	406-1	Общее количество случаев дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Не выявлены		5, 8, 16	3.2.2	
Детский труд							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63		1, 8, 16	1.1	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	63		-		
GRI 408: Детский труд (2016)	408-1	Выявленные подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования детского труда, и действия, предпринятые для искоренения детского труда	Не выявлены		8, 16		

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
Принудительный или обязательный труд							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63		8, 16	1.1	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	63		-		
GRI 409: Принудительный или обязательный труд (2016)	409-1	Выявленные подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования принудительного труда, а также действия, предпринятые для искоренения всех форм принудительного и обязательного труда	Не выявлены		8		
Права коренных и малочисленных народов							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63		1, 5, 8, 16	1.1.	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	63		-		
GRI 411: Права коренных и малочисленных народов (2016)	411-1	Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	Не выявлены		2	3.2.3	
Права человека							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63		1, 5, 8, 16	1.1, 3.2.2	S10. Права человека
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	63		-		
GRI 412: Права человека (2016)	412-1	Общее количество и процент подразделений, в отношении которых проводилась оценка на предмет соблюдения прав человека и оценка воздействия в связи с правами человека	100%		-		
Местные сообщества							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	144		1, 5, 8, 16	1.1	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	144		-		
GRI 413: Местные сообщества (2016)	413-1	Деятельность по взаимодействию с местными сообществами, оценке воздействия и программам развития	144		-	3.3.3	
	413-2	Подразделения с существенным фактическим или потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества	Существенное негативное воздействие не оказывается		1, 2	3.3.3	
Неприкосновенность частной жизни потребителя							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3		-		
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	70		16	1.1	G7. Конфиденциальность персональных данных
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	70		-		

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
GRI 418: Неприкосновенность частной жизни потребителя (2016)	418-1	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	68	Информация представлена по всем полученным жалобам, без разбивки на обоснованные и необоснованные	16		
Доступ к телекоммуникационным услугам					**10, 11**		
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	24, 32				
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	24, 32				
Доступ к телекоммуникационным продуктам и услугам	PA2	Политики и практики по преодолению барьеров к доступу и пользованию телекоммуникационными продуктами и услугами, включая язык, культуру, неграмотность, недостаток образования, доход, ограниченные возможности и возраст	142		10		
	PA4	Количественный уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг на территориях присутствия компании	24		10		
	PA6	Программы по предложению и поддержанию телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и для ликвидации стихийных бедствий	16				
Развитие инновационных сервисов					**9, 11**		
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	36				
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	36				
Технологическое применение	TA2	Примеры телекоммуникационных продуктов, услуг и приложений, имеющих потенциал заменить физические объекты	13, 132, 138, 140, 151, 152		9, 11		
Развитие безопасного Интернета					**9**		
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	77				
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	77				
Социальные гарантии персонала					**8**		
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	116				
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	116				
-	-	Затраты на обеспечение персонала социальными гарантиями	116				

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/ комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.
Информационное неравенство					**10**		
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	142			3.3.1	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	142				
Развитие телекоммуникационной инфраструктуры					**9, 11**		
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	24				
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	24, 32				
-	-	Капитальные затраты	39				
-	-	Общее количество новых базовых станций	32				
Ответственное ведение бизнеса					**16**		
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	63			1.1.	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	63				
Качество обслуживания							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	85			3.4.2	
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	85				
Благотворительность							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	144				
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	144				
-	-	Общие затраты на благотворительные и социальные проекты	144			1.7	
Волонтерство							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	3				
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	155				
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	155				
-	-	Общее количество волонтеров в компании	155				