

# Отчет в области устойчивого развития Группы МТС 2015



G4-3

G4-7

|                                                                  |                                                        |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Полное фирменное наименование Общества на русском языке:         | Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы» |
| Сокращенное фирменное наименование Общества на русском языке:    | ПАО «МТС»                                              |
| Полное фирменное наименование Общества на английском языке:      | Mobile TeleSystems Public Joint Stock Company          |
| Сокращенное фирменное наименование Общества на английском языке: | MTS PJSC                                               |

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

Показатели, указанные в настоящем отчете, представлены по состоянию на 31 декабря 2015 года, за исключением показателей, в отношении которых прямо указаны иные периоды, даты.

Годовой отчет ПАО «МТС» за 2015 год доступен на сайте [report2015.mts.ru](http://report2015.mts.ru).

Интерактивная версия Отчета об устойчивом развитии за 2015 год доступна на сайте [our2015.mts.ru](http://our2015.mts.ru).

# Содержание

|                                                        |     |                                                           |     |
|--------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------|-----|
| Обращение Президента ПАО «МТС» .....                   | 2   | 5. Ответственный бизнес.....                              | 120 |
| 1. О Группе МТС.....                                   | 6   | 5.1. Структура акционеров.....                            | 122 |
| 1.1. О Компании .....                                  | 8   | 5.2. Корпоративное управление .....                       | 124 |
| 1.2. Рынки присутствия .....                           | 14  | 5.3. Управление рисками .....                             | 136 |
| 1.3. Бизнес-модель МТС .....                           | 18  | 5.4. Комплаенс и культура добросовестного поведения ..... | 137 |
| 1.4. Стратегия КСО .....                               | 20  | 5.5. Прозрачные закупочные процедуры .....                | 145 |
| 1.5. Корпоративные ценности .....                      | 27  | 5.6. Раскрытие информации.....                            | 149 |
| 1.6. Взаимодействие с заинтересованными сторонами..... | 30  | Дополнительная информация.....                            | 150 |
| 2. МТС для клиентов .....                              | 34  | Признание достижений.....                                 | 152 |
| 2.1. Телекоммуникационная инфраструктура .....         | 38  | Об отчете.....                                            | 154 |
| 2.2. Инновационные сервисы и услуги.....               | 43  | Таблица соответствия отчета руководству GRI .....         | 161 |
| 2.3. Качество обслуживания .....                       | 50  | Глоссарий .....                                           | 167 |
| 2.4. Доступность и безопасность услуг .....            | 53  | Контактная информация .....                               | 170 |
| 2.5. Конфиденциальность персональных данных ...        | 58  | Анкета обратной связи.....                                | 171 |
| 3. МТС для общества.....                               | 60  |                                                           |     |
| 3.1. Социальные программы .....                        | 62  |                                                           |     |
| 3.2. Взаимодействие с государством .....               | 84  |                                                           |     |
| 3.3. Экологическая ответственность.....                | 85  |                                                           |     |
| 4. МТС для персонала.....                              | 94  |                                                           |     |
| 4.1. Кадровая политика .....                           | 96  |                                                           |     |
| 4.2. Кадровый состав .....                             | 99  |                                                           |     |
| 4.3. Мотивация и социальные гарантии.....              | 104 |                                                           |     |
| 4.4. Развитие и обучение персонала .....               | 107 |                                                           |     |
| 4.5. Привлечение и адаптация .....                     | 114 |                                                           |     |
| 4.6. Охрана труда .....                                | 116 |                                                           |     |
| 4.7. Физкультура и спорт .....                         | 119 |                                                           |     |

# Обращение Президента ПАО «МТС»



## Дорогие друзья!

Перед вами отчет об устойчивом развитии МТС за 2015 год, в котором мы постарались наиболее подробно и открыто рассказать о важнейших социальных аспектах деятельности Компании, об успехах и достижениях в этой сфере, наших планах развития корпоративной социальной ответственности в будущем. Для МТС отчет об устойчивом развитии — один из важнейших элементов диалога с обществом, при помощи которого Компания старается выстроить гармоничные отношения со всеми заинтересованными сторонами, повысить свою информационную открытость. Он также помогает нам посмотреть на свою общественную деятельность со стороны, понять, как можно повысить ее эффективность.

## О нас

Наши финансовые и экономические результаты за 2015 год доказывают, что мы способны продвигаться вперед в самых неблагоприятных макроэкономических условиях. Даже в период общего спада в экономике наш бизнес в странах присутствия продолжал развиваться. Мы показали уверенный рост доходов и добились хороших рыночных результатов, выполнив все стоявшие перед Компанией задачи. Залогом успеха послужила планомерная работа и четкое следование выбранной стратегии.

По итогам 2015 года количество абонентов в России выросло на 3,6% и составило 77,3 миллиона. Наша дочерняя компания МГТС из оператора фиксированной связи превратилась в мультисервисного универсального оператора. Уходящий год стал первым годом работы МТС в Узбекистане после возвращения в страну. Компания вышла на рынок со стратегией премиум-опе-

ратора, предложив абонентам услуги высокого качества, и уже сейчас более миллиона абонентов пользуются услугами «МТС Узбекистан». В Армении нашей задачей было сохранение абсолютного лидерства. Когда твоя доля на рынке превышает 60%, удержать эти позиции очень непросто, но команда «МТС Армения» делает для этого все возможное. Весь год «МТС Беларусь» активно реализовывала data-стратегию, и к сегодняшнему дню уже более 40% абонентов компании стали активными пользователями мобильного интернета. Команде «МТС Туркменистан» еще только предстоит пройти путь бурного роста услуг передачи данных, но коллеги к этому готовы.

В 2016 году нам придется решить немало сложных задач высококонкурентного рынка. Мы должны будем демонстрировать профессионализм и опыт, что позволит нам оставаться лучшим оператором для абонентов на рынке каждой страны.

## Для клиентов

Мы прожили очень интересный и насыщенный год, на протяжении которого сумели успешно реализовать целый ряд важнейших проектов в сфере развития сети. Мы завершили

создание глобальной магистральной транспортной сети, обеспечившей нам сверхскоростной трафик 100 Гб/с, и начали массово разворачивать сети LTE в стандарте 1800. 70% на-

меченных работ по строительству сети мы выполнили уже в первом полугодии.

Мы также внедрили по всей Москве новейшую технологию самооптимизирующихся сетей, открыли Единый центр управления фиксированными сетями и приступили к 3G-строительству на Украине. Не менее серьезных успехов нам удалось добиться в области развития нашей ИТ-инфраструктуры — достаточно упомянуть о таких масштабных и значимых проектах,

как интеграция с «Энвижн Груп» и реализации проектов с использованием Big Data.

В следующем году мы не намерены снижать темпы! В планах — запуск продвинутой технологии Voice over LTE и распространение самооптимизирующихся сетей далеко за пределы столицы. А главной целью станет повышение эффективности инвестиций. Мы будем добиваться максимальной емкости сети при минимальных затратах.

## Для общества

Развитые сети связи и высокий уровень проникновения Интернета дают дополнительные возможности для экономического развития страны, роста благосостояния граждан. Приоритеты МТС были и остаются социально ориентированными. Свою работу мы видим не только в строительстве сетей, запуске новых сервисов и тарифов, но и в обучении пользователей, продвижении инноваций, новых технологий, услуг, которые реально могут улучшить качество жизни.

Мы активно развиваем собственные социальные программы и благотворительные проекты, направленные на поддержку

незащищенных слоев населения, лечение больных детей, развитие детского творчества. В прошлом году нашу помощь и поддержку получили более одного миллиона человек, а в целом нашими проектами корпоративной социальной ответственности охвачены свыше 10 миллионов человек.

Наши старания были признаны авторитетными сообществами: мы стали лауреатом премии Рунета, Лидером корпоративной благотворительности и финалистом международной премии SABRE Awards за реализацию благотворительного проекта «Поколение М».

## Для сотрудников

Уровень вовлеченности персонала МТС в России неизменно растет и в этом году достиг 80% уровня — это значит, что четыре из пяти наших сотрудников верят в наше будущее и готовы расти вместе с нами.

В этом году мы подтвердили свое стремление дать каждому специалисту максимум возможностей карьерного роста,

заполняя 80% вакансий руководителей за счет внутренних резервов.

По итогам 2015 года мы были признаны лучшим работодателем в России по версии Aon Hewitt, вошли в топ-5 рейтинга российских работодателей и стали лидерами среди телекоммуникационных компаний, победили в премии People Investor и стали трехкратным лауреатом премии «HR-бренд» в России.

## Для акционеров

Благодаря эффективной и взвешенной бизнес-стратегии и умелому управлению денежным потоком, Группа МТС в 2015 году выплатила акционерам рекордные дивиденды в размере 52 миллиардов рублей. Мы уверены, что реализация страте-

гии «3Д» обеспечит долгосрочное и устойчивое развитие Компании, которое будет основано на гармоничном сочетании интересов бизнеса, человеческих ценностей и приоритетов национального развития.

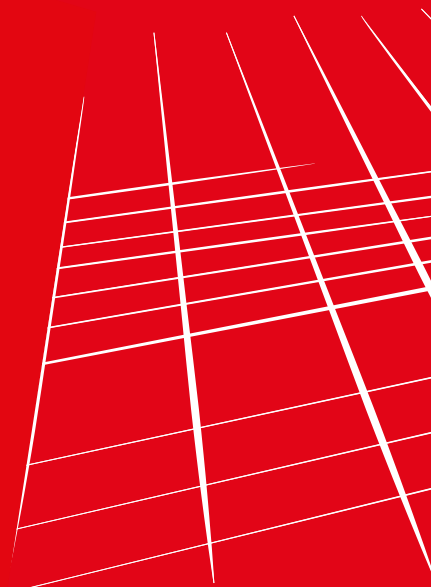
С уважением,  
Андрей Дубовсков,  
Президент ПАО «МТС»

# Основные результаты 2015 года

|                |          |                                                                               |                   |                                                                                                                                              |                  |
|----------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Для клиентов   | стр. 34  | Средняя цена одной минуты звонка в России составила                           | 0,85 руб.         | Финансовые сервисы МТС используют                                                                                                            | 15% абонентов    |
|                |          | Сети LTE запущены во всех регионах присутствия в России                       | 83 региона России | Остались довольны полученным обслуживанием в 2015 году                                                                                       | 90% клиентов     |
| Для общества   | стр. 60  | Расходы по налогу на прибыль Группы МТС за 2015 год составили                 | 13 млрд руб.      | Корпоративное волонтерское движение «ПРОСТО дари Добро!» насчитывает                                                                         | 6,5 тыс. человек |
|                |          | Расходы Группы МТС на КСО и благотворительность в 2015 году составили         | 760,4 млн руб.    | Проект МТС «Поколение М» — «Лидер корпоративной благотворительности 2015»                                                                    |                  |
| Для персонала  | стр. 94  | Общие затраты Группы МТС на персонал в 2015 году выросли на 14,5% и составили | 56,2 млрд руб.    | Уровень вовлеченности сотрудников ПАО «МТС» достиг                                                                                           | 80%              |
|                |          | Средняя зарплата в ПАО «МТС» составила                                        | 64 тыс. руб./мес. | В 2015 году МТС была признана одним из 11 лучших работодателей России (по версии Международной сертификации Aon Hewitt BEST EMPLOYERS STUDY) |                  |
| Для акционеров | стр. 120 | Консолидированная выручка Группы МТС выросла на 5% и составила                | 431,2 млрд руб.   | Дивидендные выплаты ПАО «МТС» за 2015 год составили рекордные                                                                                | 52 млрд руб.     |
|                |          | Чистая прибыль Группы МТС составила                                           | 49,5 млрд руб.    | Финансовая отчетность за 2015 год подготовлена в соответствии со стандартами МСФО                                                            |                  |

# 1 • О Группе МТС

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 1.1. О Компании .....                                     | 8  |
| 1.2. Рынки присутствия .....                              | 14 |
| 1.3. Бизнес-модель МТС .....                              | 18 |
| 1.4. Стратегия КСО .....                                  | 20 |
| 1.5. Корпоративные ценности .....                         | 27 |
| 1.6. Взаимодействие с заинтересованными<br>сторонами..... | 30 |







# 1.1. О Компании

G4-4

В настоящее время МТС — ведущий телекоммуникационный оператор в России и странах СНГ. Компания предлагает интегрированные услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородной связи, цифрового телевидения, передачи данных на базе беспроводных и проводных решений, включая технологии оптоволоконного доступа и мобильные сети третьего и четвертого поколений, а также финансовые услуги.

G4-6

В 2015 году Группа МТС осуществляла свою деятельность в 83 регионах России и в пяти странах СНГ.

ПАО «МТС» обладает лицензиями на работу на всей территории Российской Федерации. Дочерние компании ПАО «МТС» в отчетном году продолжили осуществлять свою деятельность

на территории Украины (ПАО «МТС УКРАИНА»), Республики Армения (ЗАО «К-Телеком»), Туркменистана (ХО «МТС-Туркменистан»), Республики Узбекистан (ООО «Universal Mobile Systems»), а также Республики Беларусь (ООО «Мобильные ТелеСистемы»). Общая численность населения лицензионной территории ПАО «МТС» составляет более 230 млн человек.

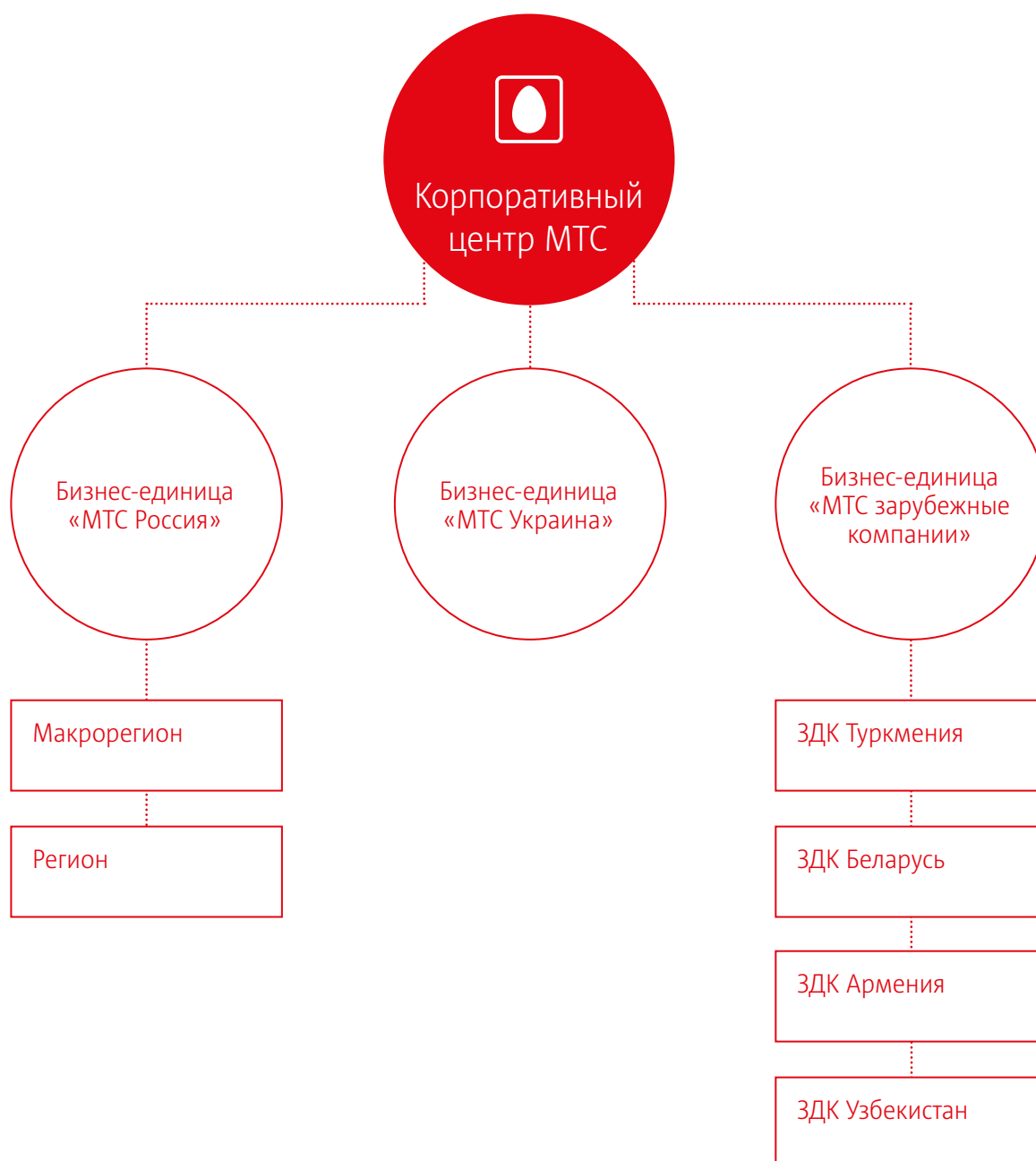


«Смысл нашей работы — не только в обеспечении клиентов качественными, выгодными и удобными услугами, высоким уровнем обслуживания, мы также постоянно смотрим вперед: совершенствуя сервисы, запуская на рынок передовые услуги, МТС открывает для клиентов двери в инновационное будущее — уже сегодня с помощью мобильного телефона наши абоненты оперативно находят в сети нужную информацию, совершают покупки, оплачивают проезд на транспорте, покупают билеты на концерты и в кино, управляют своими финансами и делают много других полезных и интересных вещей. В планах у нас гораздо больше!

Наша цель — сделать так, чтобы клиенты МТС в полной мере могли использовать те возможности, которые предоставляют современные технологии мобильной связи, не ограничивая себя в общении. Высокопрофессиональная команда МТС ежедневно реализует новые идеи и проекты, чтобы наши клиенты в любом регионе и с любым достатком могли пользоваться услугами связи столько, сколько им нужно и нравится, и при этом не несли непредвиденных затрат».

Андрей Дубовсков, Президент ПАО «МТС»

# Структура МТС

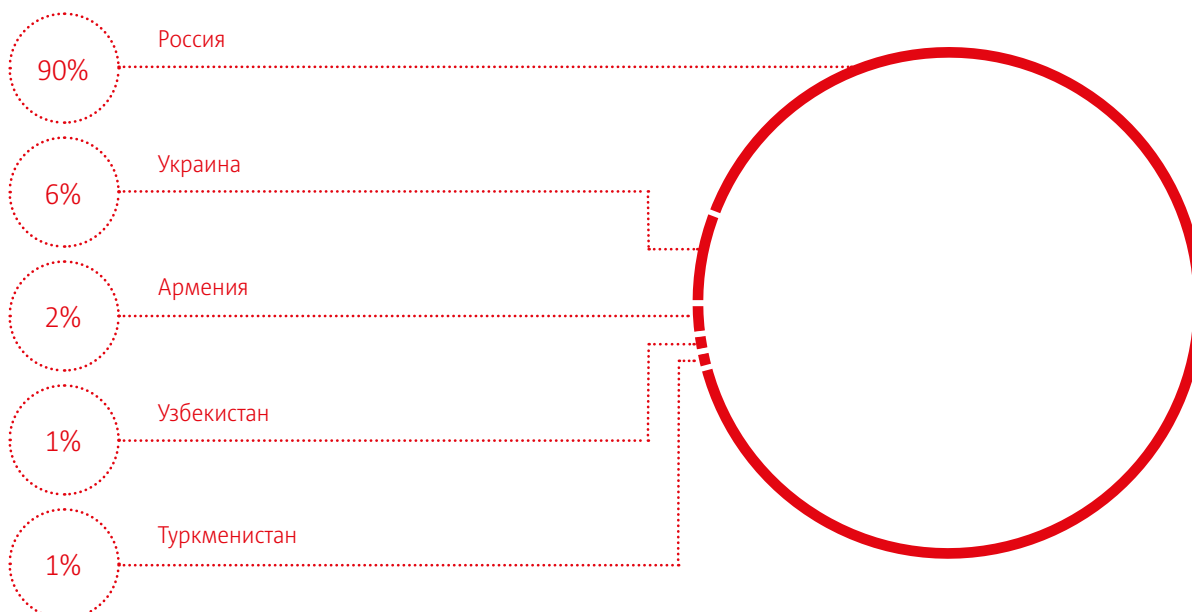


В 2015 году МТС осталась лидером по количеству абонентов — по состоянию на 31 декабря 2015 г. число абонентов Компании в странах присутствия составляло 107,8 млн человек, из которых 77,3 млн проживают в России. Выручка Группы МТС за 2015 год составила 431,2 млрд руб.

Структура выручки Группы МТС в 2015 году, млрд руб.



Распределение выручки Группы МТС в 2015 году



# Наш бренд

В 2015 году МТС наряду со Сбербанком, Лукойлом и Газпромом вошла в топ-500 самых дорогих и самых влиятельных компаний мира по оценке исследовательской компании Brand Finance<sup>1</sup>. Стоимость Компании составила 3,6 млрд долл. США (МТС опустилась на 437-е место с 390-го в прошлом году, изменение стоимости составило 9,45%, что обусловлено в основном изменением курса доллара). Компания стала единственным российским телекоммуникационным брендом, вошедшим в рейтинг.

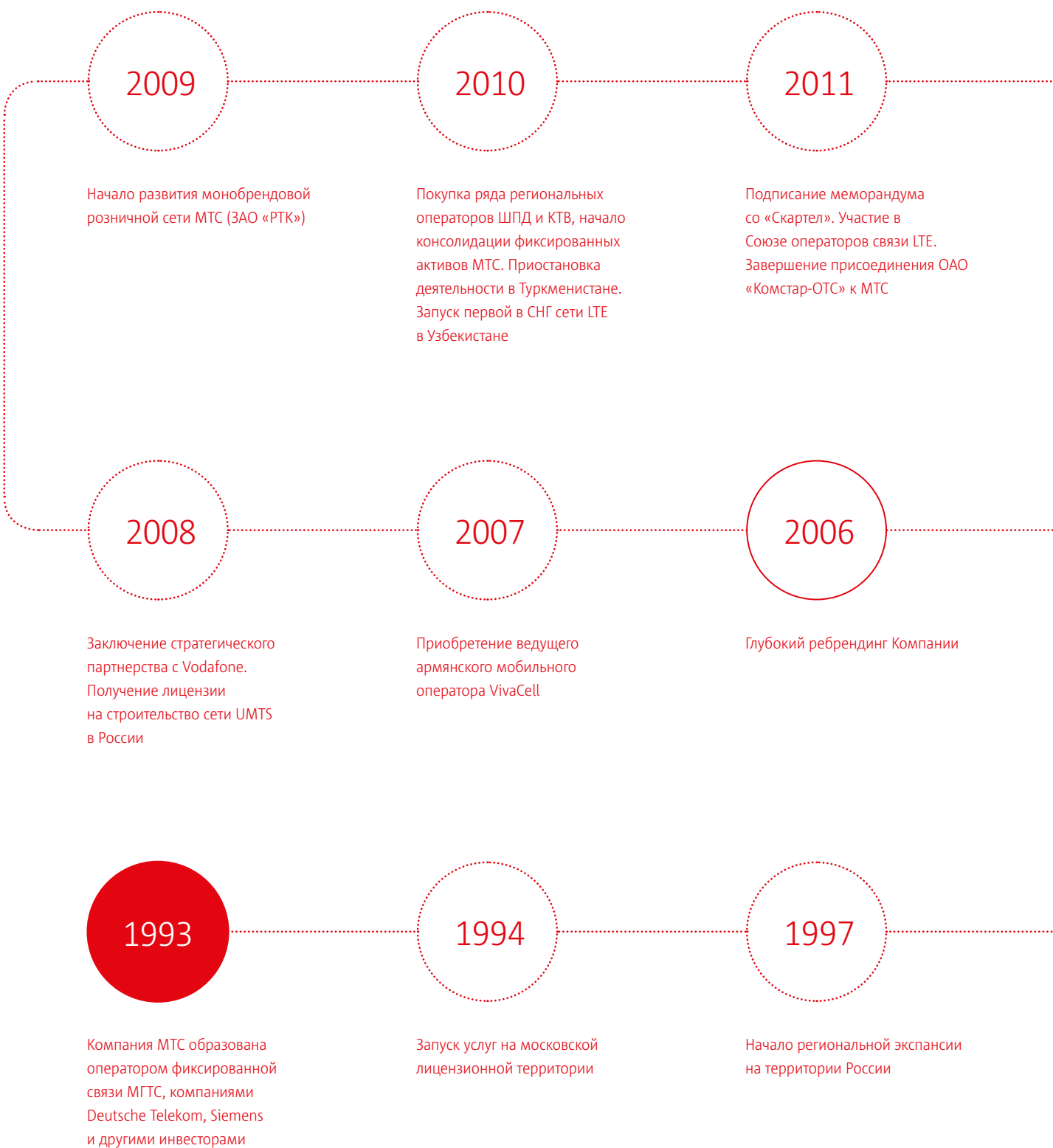
Проведенный в 2015 году ребрендинг МТС и новое эмоциональное бренд-позиционирование «Ты знаешь, что можешь!» победили в специальной номинации «За придание технологическому бренду нового социального и гуманитарного звучания» международной премии за заслуги в области рекламы и маркетинга Kotler Awards.

«Ты знаешь,  
что можешь!»



<sup>1</sup> [brandirectory.com/jl/54772a240ed8695a61de50520a370d38](http://brandirectory.com/jl/54772a240ed8695a61de50520a370d38).

# История развития Компании



2015

Стратегическое партнерство с Vodafone на Украине,  
ребрендинг «МТС Украина»

2012

Получение частот и федеральной лицензии на оказание услуг связи стандарта LTE в России, запуск собственной сети в Москве. Приобретение ЗАО «Таском». Возобновление деятельности в Туркменистане, подключение порядка 1 млн абонентов к концу года. Подписание индикативного предложения с МТС Банк и АФК «Система» о приобретении 25,095% от уставного капитала в ОАО «МТС-Банк». Приостановка деятельности в Узбекистане

2013

Заключение соглашения между Altimo, МТС, компанией Nomihold Security Inc. и другими связанными сторонами об урегулировании споров, связанных с инвестициями в ОсОО «Бител», бывшего крупнейшего оператора мобильной связи в Кыргызстане. Утверждение новой редакции дивидендной политики МТС

2014

Презентация новой «3Д» стратегии, основными фокусами которой являются «данные», «дифференциация» и «дивиденды»

2005

Приобретение ВСТ1, мобильного оператора № 1 в Туркменистане

2004

Приобретение компании «Уздунорбита», мобильного оператора №1 в Узбекистане

2003

Приобретение ведущего украинского мобильного оператора УМС

2000

IPO на NYSE превысило 350 миллионов долларов для финансирования экспансии в России и странах СНГ

2001

В августе абонентская база Компании превысила 2 миллиона пользователей

2002

Экспансия в СНГ и запуск операции в Беларуси

# 1.2. Рынки присутствия

## Республика Беларусь

|                                                         |                                   |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Компания                                                | ООО<br>«Мобильные<br>ТелеСистемы» |
| Доля владения бизнесом, %                               | 49                                |
| Бренд                                                   | МТС                               |
| Население, млн чел.                                     | 9,5                               |
| Абонентская база компании<br>на конец 2015 г., млн чел. | 5,3                               |
| Уровень проникновения услуг<br>сотовой связи, %         | >100                              |
| Доля рынка, %                                           | 46,7                              |

## Украина

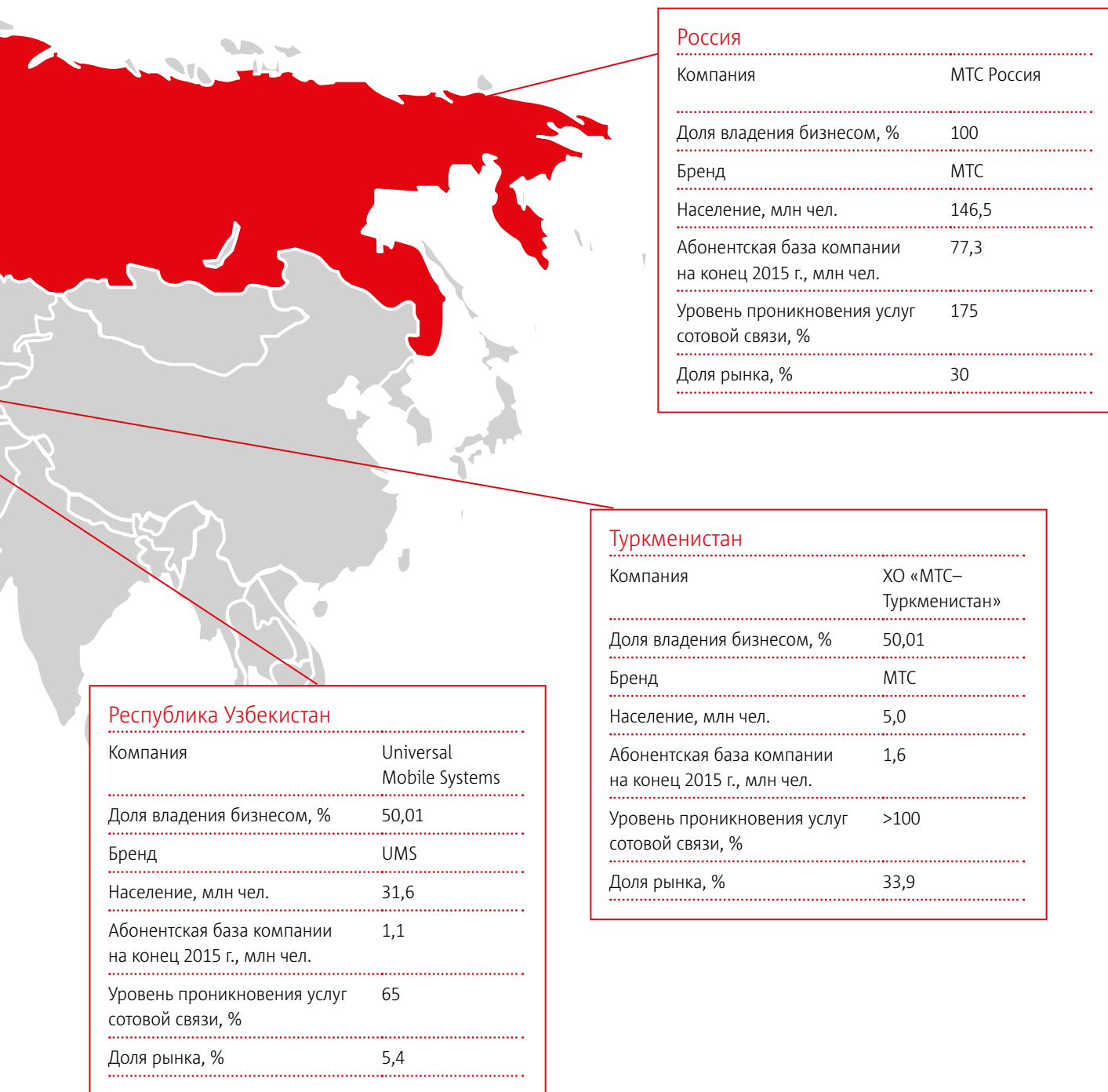
|                                                         |                       |
|---------------------------------------------------------|-----------------------|
| Компания                                                | ПрАО<br>«МТС Украина» |
| Доля владения бизнесом, %                               | 100                   |
| Бренд                                                   | Vodafone              |
| Население, млн чел.                                     | 42,5                  |
| Абонентская база компании<br>на конец 2015 г., млн чел. | 20,4                  |
| Уровень проникновения услуг<br>сотовой связи, %         | 132                   |
| Доля рынка, %                                           | 36,2                  |

## Республика Армения

|                                                         |                    |
|---------------------------------------------------------|--------------------|
| Компания                                                | ЗАО<br>«К-Телеком» |
| Доля владения бизнесом, %                               | 100                |
| Бренд                                                   | VivaCell-MTS       |
| Население, млн чел.                                     | 3,0                |
| Абонентская база компании<br>на конец 2015 г., млн чел. | 2,1                |
| Уровень проникновения услуг<br>сотовой связи, %         | >100               |
| Доля рынка, %                                           | 59                 |







# Обзор экономической ситуации и развития рынка России

В России услуги сотовой связи оказывают четыре федеральных оператора: ПАО «МТС», ПАО «МегаФон», ПАО «ВымпелКом» и ЗАО «РТ-Мобайл» (Т2РПК Холдинг — совместное предприятие ПАО «Ростелеком» с Tele2), а также региональные телекоммуникационные компании, работающие в различных стандартах сотовой связи: GSM, NMT 450 и CDMA –1x, UMTS (3G).

**Среднее потребление минут голосовой связи (MOU) в сети МТС в 2015 году продолжило расти и составило 381 минуту в месяц.**

По итогам 2015 года уровень проникновения услуг сотовой связи достиг 175%, что ставит Россию в ряд наиболее развитых телекоммуникационных рынков мира. Являясь одним из ведущих игроков на телекоммуникационном рынке России и СНГ, МТС стремится использовать существующий потенциал роста во всех наиболее динамичных сегментах отрасли.

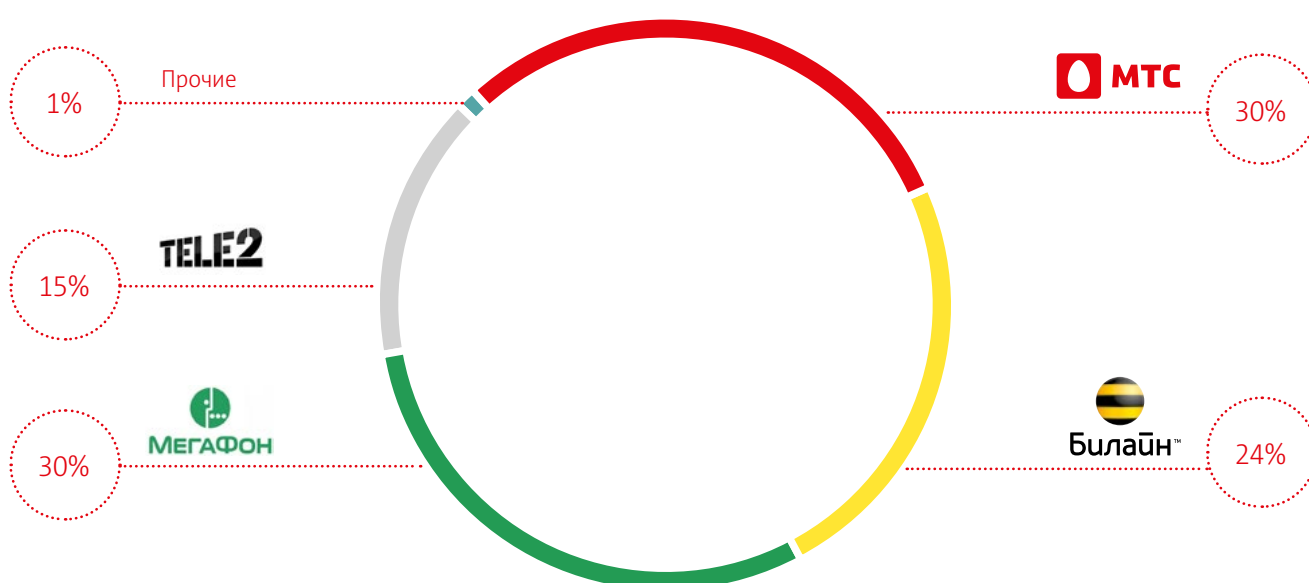
Все большее значение для роста рынка мобильной связи в России и странах СНГ имеет развитие мобильного Интернета.

Основой для качественного роста уровня потребления услуг мобильного Интернета является развитие сетей 3G и 4G (LTE).

Сеть 3G МТС работает во всех федеральных округах России, Армении, Беларуси, Туркменистане, запущена в Украине. В России, рост доходов МТС от мобильного Интернета в 2015 году составил 20%, количество постоянных пользователей услугами передачи данных также растет и на конец 2015 года их доля составила более 47%. Уровень потребления трафика передачи данных пользователями мобильного Интернета вырос в 1,4 раза в сравнении с 2014 годом.

В 2015 году сети LTE запущены в коммерческую эксплуатацию во всех регионах присутствия МТС. МТС первым среди российских операторов связи предоставила возможность пользоваться сетями LTE в международном роуминге. Проникновение LTE среди пользователей мобильного Интернета за 2015 год в сравнении с 2014 годом удвоилось.

**Доля сотовых операторов российского рынка по количеству абонентов в 2015 году<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> По данным агентства AC&M

## Глобальные тренды отрасли

Фундаментальным вызовом для операторов в настоящем и будущем является продолжающийся взрывной рост объемов передачи данных в сетях мобильной связи. Темпы этого роста как на развитых, так и на развивающихся рынках даже в самых пессимистичных прогнозах не опустятся ниже десятков процентов в год в ближайшие пять лет. Рост проникновения смартфонов, увеличение потребления уже существующими

абонентами — все это не только обеспечивает операторам дополнительный доход (в какой-то мере компенсирующий падение сегмента голосовых вызовов и передачи коротких сообщений), но прежде всего ставит их перед проблемой экономически эффективного наращивания емкости мобильных сетей.

## Технологические тренды

Рост покрытия LTE-сетей, перераспределение частотного ресурса под LTE («рефарминг»), продолжение внедрения функционала Carrier Aggregation и VoLTE как операторами, так и производителями смартфонов — все эти направления, видимые и абонентами, уже набрали обороты и являются рутинной

работой операторов. С точки зрения отрасли интерес вызывает развитие и внедрение новых технологий, призванных помочь справиться с ростом трафика, и при этом обеспечить разумную отдачу на произведенные вложения в обеспечение этого роста.

## Тренды в смежных областях

Основное движение происходит на рынках, для которых телеком служит источником подключения к интернету, но сам по себе не обязательно является основным выгодоприобретателем происходящих нововведений.

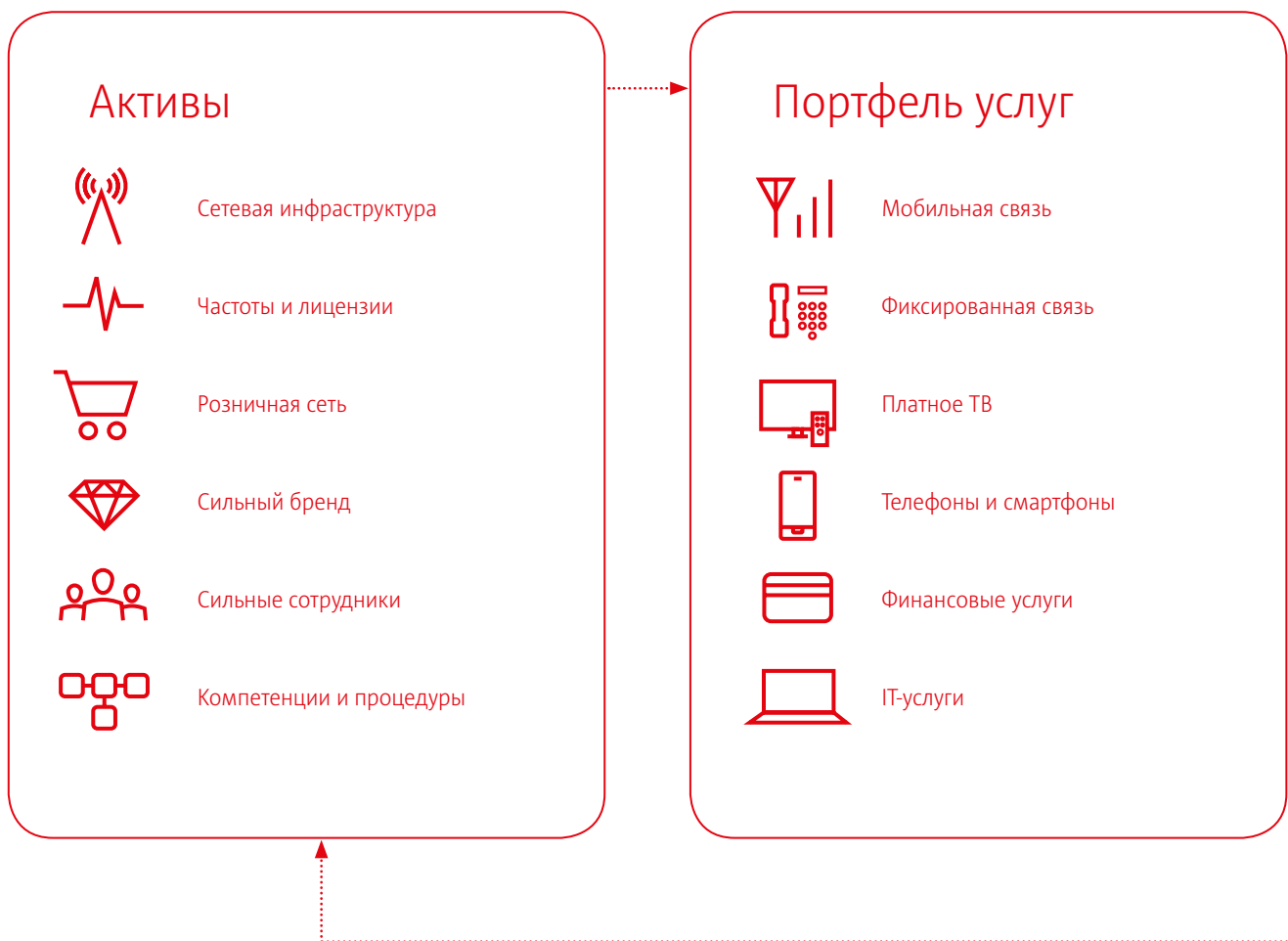
Таким образом, происходит дальнейшее увеличение числа новых сервисов на базе существующих сетей мобильной связи, а

также ожидается появление принципиально новых продуктов и бизнес-экосистем на базе сетей 5G.



Более подробная информация о Группе МТС, ее положении в отрасли, а также прогноз развития рынков на 2016 год и среднесрочную перспективу представлен в Годовом отчете за 2015 год в [главе «Наши рынки»](#).

# 1.3. Бизнес-модель МТС



МТС, как совокупность взаимосвязанных активов, создает и продвигает портфель услуг МТС, предоставляемых различным группам клиентов за плату, которая в сумме образует выручку МТС, направляемую на операционные и капитальные расходы, налоговые платежи, КСО-проекты, благотворительность и дивиденды акционерам.



# 1.4. Стратегия КСО

МТС предоставляет телекоммуникационные услуги более чем 100 млн абонентам в России и СНГ, странах Восточной и Центральной Европы. Мы работаем в отрасли, стратегической для развития страны и незаменимой для решения широкого круга повседневных и бизнес-задач каждого человека.

Действующая Политика «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности» составлена в тесной интеграции с бизнес-стратегией, которая базируется на принципах «ЗД: Данные, Дифференциация, Дивиденды».

Наши технологии, ценовая политика и качество связи влияют на качество жизни многих людей. Мы понимаем огромную ответственность за обеспечение лучшего будущего для следующих поколений на основе устойчивого развития. Это главный вызов нашего времени, задача, решение которой требует напряженного повседневного труда.

Одна из целей МТС — интеграция КСО во все аспекты деятельности Компании. Для соблюдения принципов КСО Компания обеспечивает такое ведение бизнеса, которое:

- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
  - соответствует законодательству и согласуется с международными нормами поведения и лучшими практиками;
  - способствует повышению прозрачности деятельности Компании и совершенствованию системы управления.
- Мы твердо следуем принятой политике в сфере корпоративной социальной ответственности. Стратегия МТС в области социальной ответственности строится на основе постоянного анализа текущих бизнес-процессов Компании, степени их соответствия принципам социально ответственного бизнеса, планирования и реализации проектов, выходящих за рамки определенного законом минимума и направленных на повышение позитивного влияния нашего бизнеса на общество.
- удовлетворяет потребностям настоящего времени;
  - не ставит под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности;
  - содействует устойчивому развитию, укреплению здоровья и повышению благосостояния общества;
- Мы постоянно стремимся к повышению эффективности проводимой нами социальной политики, для чего внимательно изучаем и внедряем лучшие российские и мировые практики в области КСО и благотворительности, а также сотрудничаем с различными экспертными и инвестиционными сообществами.



«Мы считаем, что нет смысла в сложные времена менять свою стратегию, потому что это будет свидетельством того, что во времена более простые, во времена здоровой экономики мы вели свой бизнес неправильно и не были готовы к каким-то изменениям. Как показывает практика, мы всегда были готовы и к тяжелым временам и на деле показываем, что даже в непростой для экономики период мы можем быть лучше, чем рынок».

Андрей Дубовсков, Президент ПАО «МТС»

Под устойчивым развитием мы понимаем систему последовательных экономических, экологических и социальных мероприятий, реализуемых на основе постоянного взаимодействия с заинтересованными сторонами и направленных на более эффективное управление рисками, долгосрочное улучшение имиджа и деловой репутации МТС, а также рост капитализации и конкурентоспособности.

Стратегически МТС позиционирует себя в первую очередь телекоммуникационной компанией, универсальным оператором связи, предоставляющим полный перечень услуг высокого качества, безусловным и бессменным лидером мобильного сегмента. Телекоммуникации — это наша ключевая компетенция, ядро бизнеса. В то же время накопленный нами интеллектуальный, организационный и управленческий потенциал мы будем использовать в качестве базы для поиска точек роста на смежных рынках, что позволит нам создать еще больше ценности для наших клиентов и акционеров, а в более широком смысле — обогатить жизнь людей, предоставить им новые возможности для жизни, бизнеса и самореализации.

Мы убеждены, что воплощение стратегии «ЗД» позволит нам сохранить и усилить рыночную позицию, обеспечит финансовую устойчивость и операционную эффективность, гарантирует развитие и рост в наиболее динамичных сегментах, позволит предложить нашим абонентам наилучший клиентский опыт, а также выполнить обязательства перед акционерами.



Более подробная информация о бизнес-стратегии Компании, результаты реализации стратегии в 2015 году, прогнозные показатели и их фактическое выполнение представлены в Годовом отчете за 2015 год в [главе «Наша стратегия»](#).

На нашем официальном сайте в разделе «Социальная ответственность» [www.company.mts.ru/comp/social\\_responsibility](http://www.company.mts.ru/comp/social_responsibility) можно ознакомиться с отчетами устойчивого развития Группы МТС, которые публикуются с 2008 года, а также с основными проектами КСО, реализуемыми Компанией.

| Стратегическая концепция ЗД                                                                                                                                                                                                                                        | Стратегия бизнеса                                                                                                                                                                    | Стратегия КСО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Данные</b><br>Главный источник роста телекоммуникационного рынка                                                                                                                                                                                                | Завершение трансформации МТС в data-компанию.<br>Конкурентное развитие 3G и LTE сетей.<br>Консолидация частотного ресурса, пригодного для развития LTE сетей.                        | Работа с талантливой молодежью, разработчиками и молодыми учеными.<br>Поиск и поддержка инновационных проектов в области информационно-коммуникационных технологий и телекоммуникаций, направленных на передовое развитие телекоммуникационной отрасли страны.<br>Популяризация использования современных интернет-технологий для повышения уровня комфортности жизни общества. |
| <b>Дифференциация</b><br>Диверсификация портфеля услуг для минимизации отраслевых рисков и укрепления конкурентной позиции.                                                                                                                                        | Фиксированный бизнес.<br>Финансовые услуги.<br>Интернет вещей (IoT).<br>Спутниковое телевидение.<br>Big Data.<br>Системная интеграция.<br>Облачные сервисы.<br>Мобильные устройства. | Предоставление всем потребителям качественных, инновационных и доступных продуктов и услуг связи и финансовых услуг.<br>Создание равных возможностей за счет предоставления равного доступа к современным технологиям, инновационным продуктам и сервисам, посредством проектов, способствующих реализации потенциала личности.                                                 |
| <b>Дивиденды</b><br>Постоянное и последовательное повышение эффективности бизнеса, основанное на использовании оптимальных технологических и организационных решений, контроле расходов, продуманной инвестиционной политике и совершенствовании бизнес-процессов. | Обеспечение высокой доходности для акционеров.<br>Постоянные улучшения инвестиционной и операционной эффективности.<br>Поддержание оптимального уровня долга и его стоимости.        | Внедрение лучших практик в области КСО.<br>Стандартизация процессов в области КСО в соответствии с международными рекомендациями.<br>Создание прозрачной и привлекательной среды для акционеров, потенциальных инвесторов и партнеров.<br>Укрепление корпоративной культуры и лояльности абонентов МТС.                                                                         |

# Принципы корпоративной социальной ответственности

## Ответственное ведение бизнеса

МТС реализует принцип ответственного ведения бизнеса. Компания планирует и реализует свои действия таким образом, чтобы они способствовали позитивным переменам в обществе, улучшали социальный климат, снижали социальную напряженность и стимулировали развитие общества. Для МТС социальная ответственность — это активная позиция и посильное содействие обществу, государству и конкретному человеку там, где у Компании есть возможность его оказать.

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

## Ответственность оператора связи

МТС главной своей задачей видит предоставление всем потребителям качественных, инновационных и доступных продуктов и услуг связи. Ответственность Компании как оператора связи, в частности, заключается в том, чтобы обеспечивать высокий уровень качества предоставляемых услуг за справедливую цену, расширять зону покрытия и емкость сети и развивать новые доступные и социально значимые телекоммуникационные технологии. Помимо этого Компания постоянно работает над качеством оказываемых услуг связи и уровнем обслуживания абонентов, внедрением программ лояльности и новых, более привлекательных тарифных планов для услуг как мобильной, так и фиксированной связи, а также для доступа в Интернет и платного телевидения.



Более подробная информация об инновациях представлена в данном отчете в [разделе 2 «МТС для клиентов»](#).

## Равные возможности

Одной из серьезных проблем современного российского общества является проблема цифрового неравенства. Недостаточный уровень проникновения Интернета и современных телекоммуникационных услуг, особенно в регионах России, является сдерживающим фактором инновационного и более динамичного развития страны. МТС вносит посильный вклад в дело создания равных для всех возможностей за счет предоставления равного доступа к современным технологиям, инновационным продуктам и сервисам, способствующим реализации потенциала личности.

В 2015 году Компанией продолжена реализация проектов по запуску услуг доступа в Интернет и ТВ во всех регионах России и повышению скорости доступа.

## Инновации

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



Более подробная информация об инновациях представлена в данном отчете в [главе 2.2 «Инновационные сервисы и услуги»](#).

## Содействие росту экономики и благосостояния общества

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





Более подробная информация о содействии росту экономики и благосостояния общества представлена в данном отчете в [разделе 3 «МТС для общества»](#).

## Ответственность перед государством

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

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



Более подробная информация об ответственности перед государством представлена в данном отчете в главах [3.2 «Взаимодействие с государством»](#) и [5.4 «Комплаенс и культура добросовестного поведения»](#).

## Социальные инвестиции

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



Более подробная информация о социальных инвестициях представлена в данном отчете в [главе 3.1 «Социальные программы»](#).

## Нацеленность на результат

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

## Информационная открытость

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



Более подробная информация об информационной политике представлена в данном отчете в главах [1.6 «Взаимодействие с заинтересованными сторонами»](#) и [5.6 «Раскрытие информации»](#).

G4-СПМ

## Благотворительность

По-настоящему успешный бизнес не может не помогать тем, кто нуждается в помощи, а потому МТС часть своих доходов направляет на финансирование проектов в области КСО и благотворительности.

Благотворительная деятельность МТС является продолжением бизнес-стратегии Компании. Приоритетным и стратегическим направлением является безвозмездная помощь детям с тяжелыми заболеваниями, которых государство оставило без медицинской поддержки, и семьям, которые не могут себе позволить необходимое дорогостоящее лечение. Чтобы сделать сам процесс благотворительности максимально популярным в МТС разработали простой и удобный сервис. Наши абоненты, отправив запрос на номер \*700#, могут перечислить средства больному ребенку с лицевого счета своего телефона.

МТС также поддерживает проекты, направленные на поддержку образования, культурного и творческого развития детей. Ключевой проект МТС «Покорение М» объединяет в себе идею творчества и благотворительности и проходит под девизом «Творчество во имя жизни». Все действия на сайте и в сообществах проекта в социальных сетях помогают собрать деньги на помощь тяжелобольным детям.



Более подробная информация о благотворительности представлена в данном отчете в [разделе 3 «МТС для Общества»](#).

# Управление КСО и благотворительной деятельностью

Совет директоров и Правление ПАО «МТС» являются главными органами управления КСО. К их компетенции относится утверждение стратегии КСО и социальных программ, контроль над их выполнением и оценка эффективности социальных проектов. За планирование, непосредственную реализацию и консолидацию КСО-активностей отвечают вице-президент по управлению персоналом, а также Департамент корпоративной социальной ответственности Блока по управлению персоналом. За планирование, непосредственную реализацию и консолидацию благотворительных активностей отвечает Департамент по связям с общественностью. Планирование и реализацию социальных и благотворительных инициатив МТС в регионах осуществляют сотрудники Департамента по управлению персоналом, маркетинга и PR, назначаемые директорами макрорегионов.

## Комитет по КСО

При Президенте МТС создан специальный комитет по КСО — совещательный орган, состоящий из представителей департаментов КСО, маркетинга, продаж и обслуживания, безопасности, управления закупками, связям с общественностью и комплаенс, а также партнеров и признанных экспертов в сфере КСО.

### Задачи Комитета по КСО:

- привлечение партнерских программ,
- трансляция во внешнюю и внутреннюю среду Политики КСО Компании,
- создание КСО-среды внутри и вокруг МТС,
- консолидация и эффективное использование ресурсов Компании в интегрированных КСО-проектах,
- независимая проверка Отчета устойчивого развития,
- утверждение годовых планов работы Корпоративного центра и макрорегионов.



## Узбекистан

В 2015 году в ООО «Universal Mobile Systems» была принята нормативно-правовая основа для проведения благотворительных проектов:

- Политика «Деятельность ООО «UMS» в области корпоративной социальной ответственности»,
- Политика «Деятельность ООО «UMS» в области благотворительности»,
- Регламент процесса «Организация и проведение благотворительных проектов».

КСО ООО «UMS» будет реализовываться по следующим приоритетным направлениям:

- Инновации,
- Интернет,
- Интеграция в общество,
- Эко-телеком.



«По результатам самооценки компания МТС заявляет о намерении применять этот стандарт в полном объеме и на постоянной основе.

Процесс самооценки, проведенной на основе соответствующей методики Российского Союза Промышленников и Предпринимателей (РСПП), также показал, что у компании есть точки развития по ряду тем стандарта. В связи с этим в компании будет реализована специальная программа развития социальной ответственности на основе ISO 26000, а процесс самооценки деятельности в соответствии с положениями стандарта будет проводиться как минимум раз в три года.

МТС несет ответственность за свои действия — и именно в этом мы видим залог устойчивого развития нашей компании.

Считаем, что данная самооценка поможет нам усилить деятельность МТС, в том числе в области корпоративной социальной ответственности».

Андрей Дубовсков, Президент ПАО «МТС»

## Проведение оценки системы КСО

В 2015 году компания МТС провела самооценку своей деятельности в соответствии с принципами социальной ответственности на основе положений международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности»<sup>1</sup>. На официальном сайте ПАО «МТС» размещено заявление Президента Компании Андрея Дубовскова о применении стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» [www.company.mts.ru/comp/social\\_responsibility/strategy](http://www.company.mts.ru/comp/social_responsibility/strategy).

Международный Стандарт ISO 26000 является руководством по принципам, лежащим в основе социальной ответственности, основным темам и проблемам, касающимся социальной ответственности, и способам интеграции социально ответственного аспекта в стратегии, системы, практики и процессы организации.

Принципы социальной ответственности согласно ISO 26000:

- подотчетность,
- прозрачность,
- этичное поведение,
- уважение интересов заинтересованных сторон,
- соблюдение верховенства закона,
- соблюдение международных норм поведения,
- соблюдение прав человека.

<sup>1</sup> В марте 2013 года был утвержден российский стандарт «ГОСТ Р ИСО 26000».

## Итоги реализации Стратегии КСО

| Планы на 2015 г.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Факт |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Перейти на более современный и качественный уровень нефинансовой отчетности: применение стандарта GRI G4, который позволит сосредоточиться на существенных аспектах устойчивого развития Группы МТС при составлении отчета устойчивого развития.                                                           | +    |
| Более активно использовать социальные и образовательные механизмы для популяризации и продвижения использования мобильного Интернета в обществе.                                                                                                                                                           | +    |
| Продолжить тиражирование ключевых КСО-проектов в регионах и странах присутствия МТС: «Телеком Идея», «Сети все возрасты покорны» и «Дети в Интернете».                                                                                                                                                     | +    |
| Активно реализовывать благотворительную программу «Подари добро!» и всероссийский благотворительный проект по развитию детского творчества и помощи больным детям «Поколение М».                                                                                                                           | +    |
| Продолжить развитие направления «Социальный HR»: расширить возможности для стажировок, практики и найма на работу специалистов с инвалидностью, повысить вовлеченность сотрудников Компании в социально значимые мероприятия, направленные на социализацию молодых людей с инвалидностью в жизнь общества. | +    |
| Продолжить работу по направлению «Эко-телеком»: популяризировать экологически ответственный образ жизни и отношение к природным ресурсам, поддержку федеральных и международных эко-активностей.                                                                                                           | +    |
| Продолжить работу по применению положений международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности».                                                                                                                                                                             | +    |
| Усилить качество управления КСО-проектами благодаря созданному в 2014 году Комитету по КСО.                                                                                                                                                                                                                | +    |

## Планы на 2016 год

1. Пересмотр действующей Политики по корпоративной социальной ответственности на предмет внедрения семи тем Стандарта ISO 26000:

- организационное управление,
- права человека,
- трудовые практики,
- окружающая среда,
- добросовестные деловые практики,
- взаимоотношения с потребителями,
- участие в жизни сообществ и их развитие.

2. По итогам самооценки принято решение продолжить совершенствование деятельности МТС в области корпоративной социальной ответственности и устойчивого развития на базе рекомендаций ISO 26 000, реализовать необходимый комплекс мероприятий. Процесс оценки полноты применения стандарта будет проводиться как минимум раз в три года.<sup>1</sup>

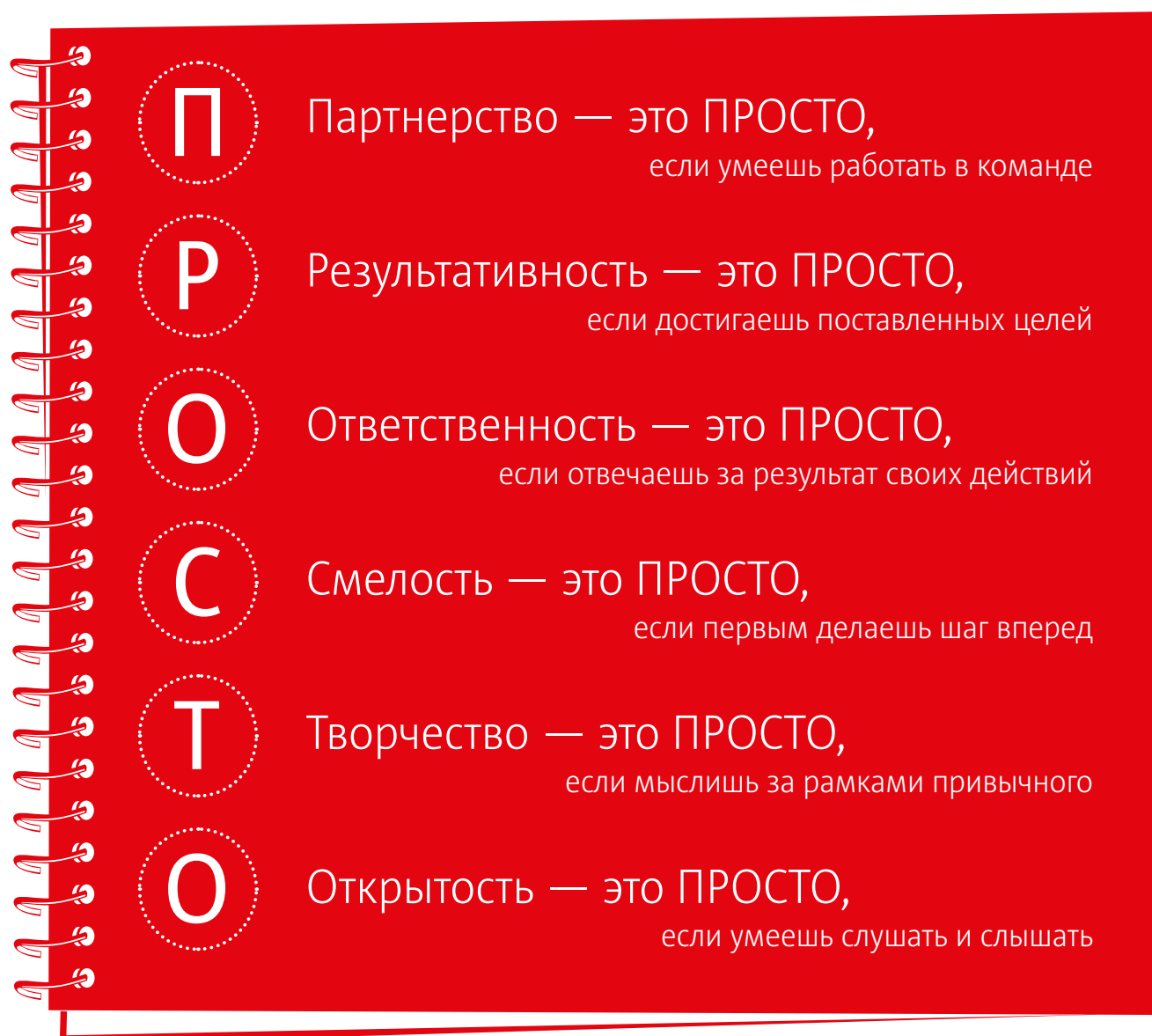
<sup>1</sup> [www.company.mts.ru/comp/social\\_responsibility/strategy](http://www.company.mts.ru/comp/social_responsibility/strategy)

# 1.5. Корпоративные ценности

В МТС приняты корпоративные ценности **ПРОСТО**.

**ПРОСТО** — это шесть главных ценностей, которые разделяет каждый сотрудник МТС. Мы считаем эти качества наиболее важными в нашей ежедневной работе.

G4-56





## Интернет-медиа

Ресурс МТС/Медиа — [www.media.mts.ru](http://www.media.mts.ru) — это портал про технологии для жизни. Он освещает потребительские темы в сфере высоких технологий с элементами развлечения и обучения. МТС/Медиа рассказывает о новостях, событиях и научных разработках, знакомит пользователей с новинками мира гаджетов и мобильного интернета. Обзоры, тесты, статьи ориентированы на тех, кто только начинает знакомство со смартфонами, мобильным

интернетом и сервисами на его основе, а также на читателей, которые хотят глубже понимать суть высоких технологий и гаджетов. МТС/Медиа берет на себя образовательную функцию, создание и систематизацию материалов, которые могут помочь нашим пользователям в решении повседневных задач — от удобного использования общественного транспорта до создания безопасной интернет-среды для ребенка в домашних условиях.



## Общекорпоративный конкурс «РегиОН»

Конкурс, проводимый уже в 4-й раз, объединяет сотрудников всей Группы МТС и создает условия для построения корпоративной культуры интегрированного оператора.

Впервые конкурс прошел в 2012 году и стал одним из ярчайших событий внутренней жизни Компании, с каждым годом в него вовлекается все больше и больше сотрудников. За это время мы провели более 4 000 мероприятий, выбрали 1 500 финалистов, а общее количество участников составило около 90 000 человек.

Конкурс состоит из нескольких этапов, направленность которых меняется в зависимости от тематики конкурса в текущем году. В 2014 и 2015 годах в конкурсе было по три этапа, однако команды были строго ограничены в количестве мероприятий. Их должно было быть не более трех на каждом этапе — по одному мероприятию в каждом направлении: «Ценность сотрудника», «Бизнес-цели МР/Р» и «Клиент».

Победители конкурса в командном и личном зачете участвуют в финальном выездном мероприятии, где их ждут приключения, новые интересные задания, а также неформальное общение с высшим руководством Группы МТС.

В конкурсе «РегиОН-2015» приняли участие сто команд из различных регионов России, а также двенадцать команд из Украины, три из Беларуси, тринадцать из Армении и пять из Туркменистана. Конкурс охватил больше 22 тысяч участников, а в его рамках было проведено около тысячи мероприятий.

## Журнал «Запросто»

Ежемесячно мы выпускаем корпоративный журнал «Запросто», в котором рассказываем о самом интересном и важном из жизни МТС: новых событиях и проектах, важных изменениях и назначениях, новостях регионов, услугах, продуктах,

тарифах, рекламных кампаниях. Здесь можно найти интервью с топ-менеджерами МТС, истории об интересных клиентах, советы по повышению эффективности работы, и еще много разной полезной и увлекательной информации.

В 2015 году вышло в свет 11 номеров «Запросто» и спецвыпуск «Истории успеха», посвященный самым интересным карьерным ротациям наших коллег внутри Компании.

Журнал выпускается в нескольких форматах: всем привычном полиграфическом и электронном, доступном на внутреннем портале для сотрудников, а также в специальном мобильном приложении для планшетов и смартфонов.



## Портал

В МТС функционирует единый информационный портал, который является основным информационным ресурсом для сотрудников. На нем размещены все новости Компании, нормативно-справочная документация и инструменты поиска. С помощью сервисов портала можно осуществлять переводы документов, заказывать корпоративный транспорт, бронировать конференц-звонки и переговорные комнаты, планиро-

вать отпуска и заказывать канцелярию, обсуждать актуальные вопросы на форумах, читать корпоративный журнал «Запросто». На портале расположены все ссылки на дополнительные ресурсы — систему дистанционного обучения и тестирования, систему управления эффективностью, личный кабинет сотрудника, электронную библиотеку и многое другое.

## Радио

В Компании работает «Просто Радио МТС» доступное для всех сотрудников МТС в России. По каналам радио освещаются основные корпоративные новости Группы МТС, отдельные рубрики выделены для выступлений директоров и экспертов МТС. На регулярной основе проходят конкурсы, победители которых приезжают в студию и получают памятные призы. Радио работает в формате 24/7. 30% эфирного времени — информационный контент, 70% — музыкальное вещание. В 2015 году в рамках корпоративного радио прошел первый международный вокальный конкурс «Голоса МТС», а также был записан гимн нашей Компании.

## Социальная сеть «МТС Лайф»

Социальная сеть позволяет поделиться с коллегами любой идеей или задать вопрос, получить от них комментарии и поучаствовать в обсуждении, создать свою группу или устроить голосование.

## Программы признания

В Компании действует единая система признания достижений и поощрения профессионального развития сотрудников. На федеральном уровне программы признания призваны выявлять и отмечать как индивидуальные, так и командные достижения работников, а также определять лучших из них.

**Результаты участия в федеральных программах признания в 2015 году:**

| Название программы признания     | Количество поданных заявок, шт. | Количество победителей, участников |
|----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Профессионал года                | 358                             | 26                                 |
| Руководитель года                | 84                              | 15                                 |
| Мы это сделали                   | 68                              | 4 команды                          |
| Наша команда                     | 74                              | 3                                  |
| ЛКЦ (локальный центр коммутации) | 9                               | 1                                  |

Награждение победителей памятными значками и ценными призами прошло в Москве на торжественной церемонии награждения. Победителей поздравил Президент МТС. Проведение программ признания сопровождается широкой коммуникационной кампанией, а также размещением информации о достижениях сотрудников во всех офисах МТС.

В 2015 году 257 сотрудников МТС получили ведомственные награды Министерства связи и массовых коммуникаций РФ.

## Награды Министерства связи и массовых коммуникаций РФ:

| Награда                  | Количество награжденных |
|--------------------------|-------------------------|
| Благодарность            | 48                      |
| Звание «Мастер связи»    | 85                      |
| Почетная грамота         | 55                      |
| Звание «Почетный радист» | 67                      |
| Общий итог               | 257                     |

## Мероприятия

МТС заботится о том, чтобы взаимодействие между сотрудниками было не только эффективным и полезным для развития бизнеса, но и интересным. Компания регулярно проводит командообразующие, спортивные, обучающие и творческие мероприятия для сотрудников и членов их семей.

Ежегодно в Группе МТС проводятся спортивные соревнования на региональных и федеральном уровнях, с целью определения лучших спортсменов для участия в Летней Спартакиаде АФК «Система». На протяжении 13 лет, МТС участвует в Спартакиаде и традиционно занимает призовые места.

В апреле 2015 года в Компании был организован **Корпоративный театр МТС «Творческое сердце»**, состоящий исключительно из сотрудников. В течение нескольких месяцев они занимались в театральной школе и посещали занятия по актерскому мастерству, вокалу и хореографии. В честь Дня рождения Компании 28 октября состоялась премьера венецианской комедии «Труффальдино» с участием актеров корпоративного театра МТС.



## 1.6. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Компания МТС считает себя ответственной перед всеми заинтересованными сторонами: акционерами и инвесторами, сотрудниками, потребителями, партнерами и поставщиками, государственными органами и местными сообществами. Компания нацелена на выявление потребностей и ожиданий каждого из них. Во взаимоотношениях с перечисленными группами мы стремимся к соблюдению баланса интересов, выстраиваем диалог и сотрудничество на основе принципов взаимоуважения, партнерства и честности. Мы стараемся развивать практику взаимодействия с заинтересованными сторонами и поддерживать ее на высоком уровне. Мы поддерживаем постоянный диалог с заинтересованными сторонами и даем возможность получить всю информацию о своей социальной деятельности.



| Группа стейкхолдеров  | Важность для нас                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Интересы стейкхолдеров                                                                                                                                                                                                            | Способы нашего взаимодействия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Подробнее                                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Клиенты               | Мы уважаем и ценим своих клиентов, полагая, что поступательное развитие бизнеса в условиях жесткой конкуренции возможно лишь при обеспечении высокого качества предоставляемых товаров и услуг. Наша деятельность направлена на повышение качества обслуживания, упрощение взаимодействия с клиентами, в том числе внедрение новых методов подключения к услугам связи и оплаты, введение новых услуг. Мы также уделяем серьезное внимание безопасности и конфиденциальности персональных данных, борьбе с SMS-мошенничеством, легальности контента, а также ответственному ведению маркетинговой деятельности. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Стоимость услуг,</li> <li>качество услуг,</li> <li>упрощение взаимодействия с Компанией,</li> <li>конфиденциальность персональной информации.</li> </ul>                                   | Основная коммуникация происходит через контактные центры и сеть Интернет. Позвонив в контактный центр, любой абонент Компании может получить исчерпывающую информацию по интересующим его вопросам о работе МТС, новых тарифах, а также оставить свои пожелания и претензии к качеству связи, обслуживания и т.д. Для выявления удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг мы также проводим специальные исследования. Любой клиент МТС может оставить свой отзыв о работе Компании на нашем сайте <a href="http://www.mts.ru">www.mts.ru</a> , написав нам электронное письмо.                                                                                                                                                                                                           | <a href="#">Раздел 2 «МТС для клиентов»</a>     |
| Акционеры и инвесторы | МТС является акционерным обществом, а потому наша главная цель — обеспечить рост стоимости бизнеса и возврат инвестиций нашим акционерам. Мы также стремимся обеспечить максимальный уровень раскрытия информации, чтобы наши акционеры имели полное представление о состоянии дел в Компании. Мы поддерживаем высокий уровень корпоративного управления и выстраиваем эффективную систему коммуникации между всеми участниками этого процесса.                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Финансовые результаты,</li> <li>дивидендная политика,</li> <li>риски и возможности,</li> <li>эффективное управление,</li> <li>прозрачность,</li> <li>долгосрочная устойчивость.</li> </ul> | В МТС действует Департамент по корпоративным финансам и связям с инвесторами, являющийся основным связующим звеном между Компанией и инвесторами. Мы организуем прямую коммуникацию с инвесторами и акционерами в различных форматах во всех основных финансовых центрах мира, регулярно публикуем информацию о финансовых результатах и основных событиях, а также анализируем мнение инвесторов и акционеров о деятельности Компании. Любой акционер или инвестор может задать интересующий его вопрос или высказать пожелание, обратившись в Департамент по связям с инвесторами. Вся существенная информация о деятельности МТС находится в публичном доступе на корпоративном сайте в разделе «Инвесторам и акционерам» <a href="http://www.company.mts.ru/comp/ir">www.company.mts.ru/comp/ir</a> . | <a href="#">Раздел 5 «Ответственный бизнес»</a> |
| Сотрудники            | Кадровый потенциал является главной ценностью МТС. Забота о сотрудниках — один из главных приоритетов Компании, определяющий успех нашей деятельности на современном рынке. Мы постоянно совершенствуем социально-трудовые отношения по следующим направлениям: охрана труда и здоровья работников, социальная поддержка, возможности для карьерного и личностного роста.                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Карьерные возможности,</li> <li>оплата труда и социальные гарантии,</li> <li>возможности для профессионального развития,</li> <li>волонтерство.</li> </ul>                                 | Для эффективной коммуникации с персоналом нами предусмотрен целый ряд возможностей, позволяющих любому работнику Компании обратиться к руководству, а также высказать свое мнение относительно перспектив и планов развития МТС, представить предложения по оптимизации тех или иных бизнес-процессов и услуг, внедрению новых сервисов и услуг. Для оценки внутреннего климата Компании мы регулярно проводим социологические исследования, позволяющие нам сверять стратегию и тактику HR-работы с реальными ожиданиями сотрудников.                                                                                                                                                                                                                                                                    | <a href="#">Раздел 4 «МТС для персонала»</a>    |

| Группа стейкхолдеров          | Важность для нас                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Интересы стейкхолдеров                                                                                                                                                                                                     | Способы нашего взаимодействия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Подробнее                                       |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Местные сообщества            | <p>МТС работает во всех регионах России, ряде стран дальнего и ближнего зарубежья.</p> <p>Мы стремимся к долгосрочному и устойчивому развитию, позволяющему сочетать успешное ведение бизнеса с человеческими ценностями и приоритетами в области национального развития.</p>                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание рабочих мест,</li> <li>• инвестиции в сообщества,</li> <li>• благотворительность,</li> <li>• образовательные и культурные программы,</li> <li>• волонтерство.</li> </ul> | В регионах своего присутствия МТС активно взаимодействует с местными сообществами (населением, общественными организациями и ассоциациями, органами здравоохранения, профсоюзами и СМИ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <a href="#">Раздел 3 «МТС для Общества»</a>     |
| Органы власти                 | <p>Мы убеждены, что для развития российской экономики и реализации национальных проектов необходимы совместные усилия государства и бизнеса.</p> <p>Мы заботимся о социально-экономическом развитии регионов присутствия, понимая, что высокие показатели в этой сфере являются одним из ключевых факторов, способствующих эффективной работе МТС в долгосрочной перспективе.</p>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Социально-экономический рост,</li> <li>• защита потребителей,</li> <li>• создание рабочих мест,</li> <li>• налоговые отчисления.</li> </ul>                                       | Мы принимаем активное участие в работе действующих в регионах консультативных органов и рабочих групп. Это позволяет нам лучше понимать ожидания государства и выступать его надежным партнером.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <a href="#">Раздел 3 «МТС для Общества»</a>     |
| Деловые партнеры и поставщики | Мы стремимся строить свои взаимоотношения с деловыми партнерами на долгосрочной основе. Эффективное взаимодействие с ними позволяет МТС реализовывать новые возможности на рынке, повышать качество услуг для потребителей, технологически совершенствоваться. Важнейшим аспектом корпоративной социальной ответственности для нас является прозрачность отношений с поставщиками и партнерами, в том числе в области закупочной деятельности. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прозрачная закупочная деятельность,</li> <li>• долгосрочная устойчивость.</li> </ul>                                                                                              | <p>Мы осуществляем закупки в соответствии со специальной политикой Компании, разработанной согласно требованиям регулирующих органов и направленной на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности.</p> <p>Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через установление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения.</p> <p>Ежегодно проводится опрос поставщиков «Voice of Supplier».</p> <p>В рамках реализации антикоррупционной политики проводится обучение и сертификация контрагентов МТС по вопросам применимого антикоррупционного законодательства.</p> | <a href="#">Раздел 5 «Ответственный бизнес»</a> |

## Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета

В ходе подготовки Отчета об устойчивом развитии за 2015 год было проведено анкетирование внутренних и внешних заинтересованных сторон по определению существенных аспектов деятельности Группы МТС в области устойчивого развития с целью уточнения и актуализации карты существенных аспектов.



Подробная информация о проведении анкетирования приведена в [разделе «Об отчете»](#).

21 апреля 2016 г. состоялось расширенное заседание Комитета по КСО по рассмотрению концепции Отчета устойчивого развития МТС за 2015 год. К процессу обсуждения концепции Отчета были приглашены представители внутренних и внеш-

них заинтересованных сторон. Участникам обсуждения перед заседанием были предоставлены печатные версии Отчета устойчивого развития Группы МТС за 2014 год и презентация к докладу «Концепция Отчета устойчивого развития Группы МТС за 2015 год». Участникам заседания была представлена концепция Отчета за 2015 год, после чего они смогли задать интересующие вопросы в отношении раскрытия в Отчете об устойчивом развитии за 2015 год. Заинтересованными сторонами был высказан ряд замечаний и предложений к отражению в отчете информации, которые учитывались при подготовке отчета ([см. таблицу учета предложений в разделе «Об отчете»](#)).

# 2 МТС

## • для клиентов

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 2.1. Телекоммуникационная инфраструктура.....     | 38 |
| 2.2. Инновационные сервисы и услуги .....         | 43 |
| 2.3. Качество обслуживания .....                  | 50 |
| 2.4. Доступность и безопасность услуг .....       | 53 |
| 2.5. Конфиденциальность персональных данных ..... | 58 |





МТС получила награду  
«Travellers' Choice 2015»  
в категории «Оператор связи  
в поездках» по мнению  
российских пользователей  
крупнейшего в мире сайта  
о путешествиях TripAdvisor

G4-EC8

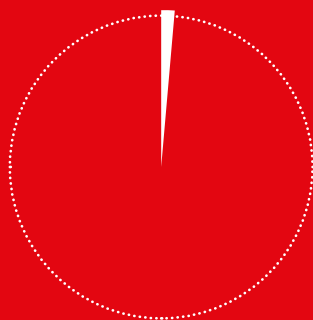
G4-СПМ

Сегодня МТС продолжает удерживать позицию флагмана развития и внедрения инновационных социально значимых технологий в России.

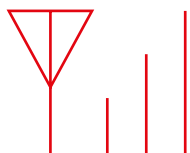
Информационные технологии и телекоммуникации позволяют делать общедоступными информацию и знания, выступая важнейшими факторами развития информационного общества. Расширение телекоммуникационной инфраструктуры наряду с развитием технологий и внедрением инноваций способствует технологическому развитию общества, а также улучшает качество жизни и расширяет возможности людей, способствуют экономическому развитию страны.

+3,6%

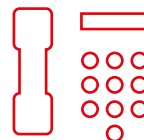
Рост количества мобильных  
абонентов МТС в России  
по итогам 2015 года



77,3  
млн  
абонентов



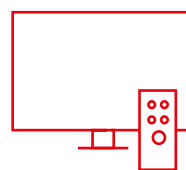
Мобильная связь



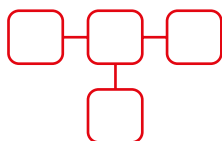
Фиксированная связь



Розничная сеть



Домашний интернет и ТВ



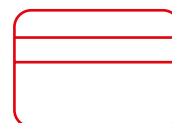
Системная интеграция



Охрана, видеонаблюдение



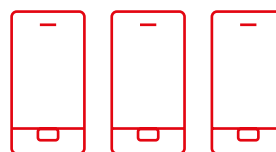
Телематические сервисы



Финансовые услуги



Электронная торговля



Интернет-магазин

# 2.1. Телекоммуникационная инфраструктура

Важнейшим элементом стратегии МТС продолжает оставаться развитие телекоммуникационной инфраструктуры. Без него невозможно ни развитие бизнеса Компании, ни выполнение ею своих социальных обязательств.

Охват сети ведущими мобильными операторами в России в целом продолжает оставаться сопоставимым. Все чаще на принятие решения абонентом по выбору телекоммуникационной компании влияет качество оказываемых услуг, скорость передачи данных, широта покрытия и ценовой уровень услуг, поэтому развитие высокоскоростных сетей беспроводной передачи данных, а также соответствующей магистральной инфраструктуры является для нас ключевой задачей на ближайшие годы.

**Основные направления реализации стратегии развития инфраструктуры в 2015 году:**

- ускоренное строительство базовых станций 3G для обеспечения большего покрытия и емкости сети,

- повышение качества существующих сетей GSM и UMTS,
- развертывание сети LTE,
- развитие транспортной сети по обеспечению требуемых скоростей передачи для мобильного широкополосного доступа и фиксированного бизнеса.

**Планы на 2016 год:**

- запуск Voice over LTE,
- распространение SON,
- повышение эффективности инвестиций.

G4-EC7

## Расширение и модернизация инфраструктуры мобильной связи

Как и в предыдущие годы МТС проводит расширение инфраструктуры мобильной связи и продолжает строить базовые станции в соответствии с адресным планом. Мы стремимся максимально расширить зону покрытия мобильной связи в странах и регионах присутствия МТС с учетом потребностей наших клиентов и подходим комплексно к развитию сетей передачи данных: активно развивая сети 4G, мы продолжаем инвестировать средства в развитие инфраструктуры сетей третьего поколения.

Сети второго и третьего поколений покрывают 98% населенной территории России. Самой северной точкой на карте страны, где работает сеть МТС, является поселок Белушья Губа на Новой Земле, восточной — поселок Лаврентия на Чукотке, западной — город Балтийск Калининградской области, южной — село Микрах в Дагестане.

Как и в предыдущие периоды в 2015 году мы продолжили модернизацию сетей 2G и 3G по всей стране.



## Развитие сетей LTE (4G)

Продолжающееся развитие мобильного Интернета приобретает все большее значение для рынка мобильной связи в России и странах СНГ. И если основой для качественного роста уровня потребления услуг мобильной передачи данных является развитие сети 3G, то главная роль в развитии цифровых сервисов отводится технологии LTE, которая позволяет предоставлять даже самым требовательным клиентам сервис на качественно новом уровне.

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

В 2015 году МТС продолжила развитие сети LTE, по состоянию на конец года она запущена во всех 83 регионах России. Сеть LTE строится в диапазонах 800, 1800 и 2600 МГц. Приоритет отдан LTE 1800 (56% от общего количества новых базовых станций LTE). Агрегация нескольких диапазонов позволяет увеличить скорость мобильного интернета, а также оптимизировать работу сети, обеспечив сочетание широкого покрытия с высокой емкостью.

Для развития LTE 1800 выполняется рефарминг<sup>1</sup> частот из 2G в LTE (ширина полосы рефарминга изменяется от региона к

региону от 5 до 15 МГц). При этом голос из 2G переводится в 3G, а трафик из 3G переводится в LTE.

Постепенно внедряется агрегация в LTE (LTE 1800+2600) для достижения больших скоростей для пользователей. Внедрение на 2901БС реализовано в 18 регионах.

МТС активно расширяет емкость сетей LTE и 3G, уделяя повышенное внимание местам большого скопления людей. Кроме того, для улучшения качества связи в хот-спотах (пробках на дорогах, торговых центрах и т.п.) Компания запустила проект по развертыванию сети малых сот (small cell) на улицах и комплексных indoor-решений внутри зданий. Такие решения МТС использует наряду со строительством стандартных базовых станций для улучшения качества покрытия и обеспечения премиального уровня сервиса. Мы удвоили емкость сети LTE на основных вокзалах Москвы, в начале года заметно увеличили indoor- и outdoor-покрытие в аэропортах. В результате емкость сети на ключевых транспортных объектах выросла почти вдвое, скорость — на треть.

<sup>1</sup> Рефарминг частот — процедура замены используемой радиотехнологии на выделенных оператору связи радиочастотах.



### Совместная эксплуатация сетей LTE

В декабре 2015 года ПАО «МТС» и ПАО «ВымпелКом» подписали дополнительное соглашение к действующему договору об оказании комплексных услуг в области планирования, совместного развития и эксплуатации сетей связи стандарта LTE от 2014 года и приступили к объединению принадлежащих операторам полос частот шириной по 10 МГц в 20 субъектах России: Вологодской, Калининградской, Калужской, Мурманской, Нижегородской, Омской, Оренбургской, Орловской, Псковской, Сахалинской, Тульской, Ярославской областях, Республиках Алтай, Кабардино-Балкария, Карачаево-Черкессия, Мордовия, Ингушетия, Чувашия, Чеченской Республике и Хабаровском крае.

Масштабное партнерство по совместному развертыванию и эксплуатации сетей LTE в 36 регионах

России предполагает, что в 2014–2016 годах МТС построит совместно эксплуатируемые сети в 19, а «ВымпелКом» — в 17 регионах страны.

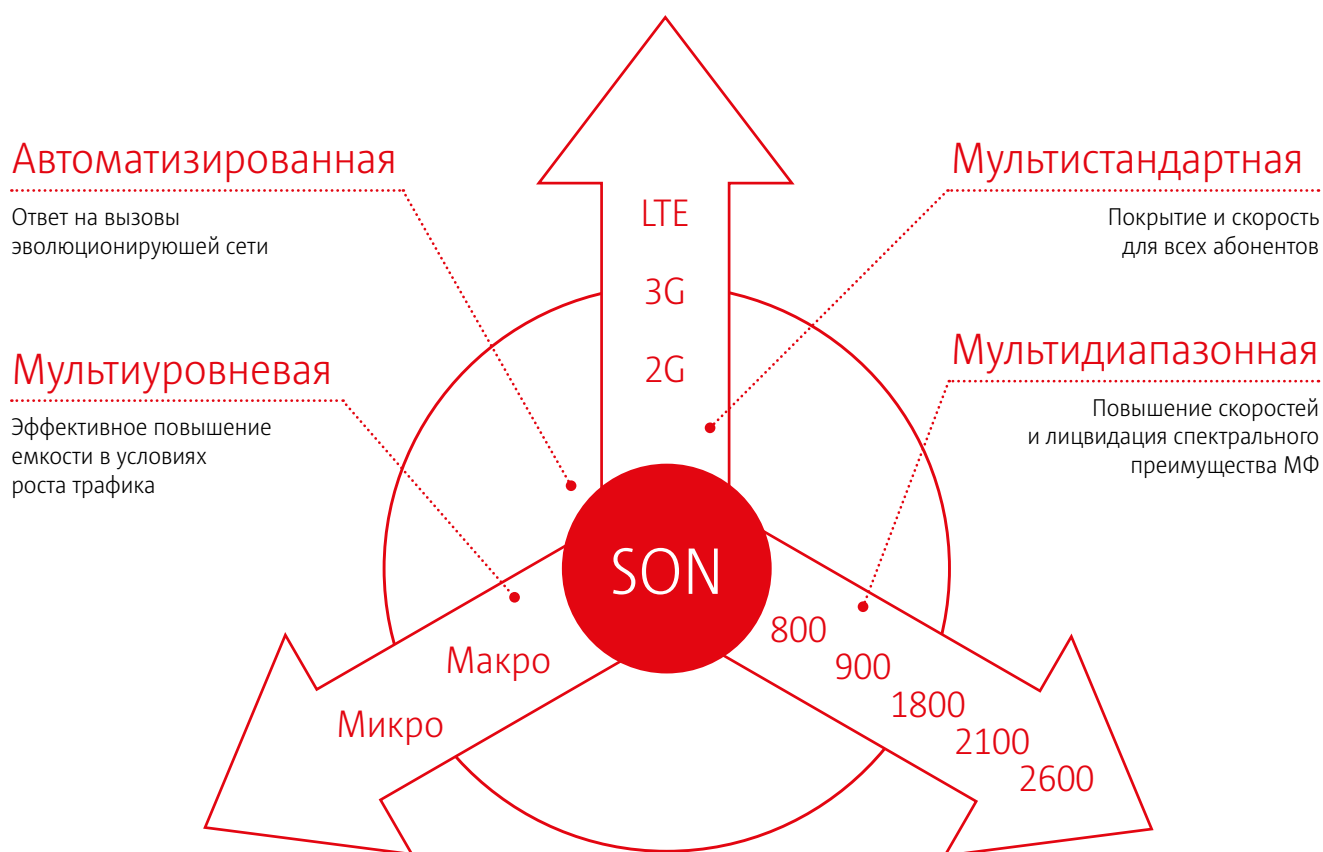
Соглашение рассчитано на семь лет, в течение которых операторы будут предоставлять друг другу базовые станции, площадки, их инфраструктуру и ресурсы транспортной сети в этих регионах. При этом оба оператора могут самостоятельно строить сети для развития индивидуального покрытия LTE. Сотрудничество создаст уникальный для России прецедент по совместному использованию активной сетевой инфраструктуры, что позволит обеспечить высокоскоростным мобильным Интернетом не только крупные города, но и небольшие населенные пункты.

## Искусственный разум SON

Сокращение расшифровывается как Self-Organized/Optimized Network, в переводе на русский — «самоорганизующиеся/самооптимизирующиеся сети». Это умные сети, способные самостоятельно оценить качество функционирования каждого своего элемента и настроить свою работу оптимальным образом. SON состоит из нескольких модулей: один отвечает за оптимизацию соседних сот, второй — за оптимизацию покрытия, третий — за оптимизацию параметров, четвертый — за динамическое распределение нагрузки, пятый — за автоматическое восстановление системы. Внедрение этих модулей позволяет отказаться от эпизодической ручной подстройки сети силами инженеров в пользу ее регулярной автоматической оптимизации. Искусственный разум SON готов одновременно справляться с целой серией важных задач — интеллектуально изменять параметры сети, эффективно управлять ее емкостью

и покрытием, подстраивать ее поведение под меняющиеся потребности того или иного участка, а главное — адаптировать сеть к часам наибольшей нагрузки, массовым мероприятиям и мигрирующему трафику.

В феврале 2014 года SON была протестирована в процессе поддержки качества работы сети в Сочи во время зимних Олимпийских игр. С сентября 2015 года технология SON внедрена в Москве и ближайшем Подмосковье. Внедрение SON позволяет улучшить качество не только голосовой связи, но и скоростной передачи данных. С запуском самооптимизирующихся сетей мобильный Интернет становится быстрее и стабильнее даже в местах большого скопления пользователей и в часы максимальной нагрузки.



### Трехмерная автоматизированная сеть



## Спутниковое ТВ

В 2015 году МТС представила новый продукт — интерактивное спутниковое ТВ, позволяющее не только смотреть HD-каналы, но и выходить в интернет с помощью LTE/3G или фиксированной сети, а также пользоваться уникальными сервисами, основанными на конвергенции спутниковой, мобильной и фиксированной связи.

МТС предлагает к просмотру 130 уникальных телевизионных каналов, 30 из них в HD-качестве. Возможно подключение как «традиционного» спутникового ТВ, так и гибридного интерактивного телевидения с встроенным интернет-каналом.



## Фиксированный ШПД и кабельное телевидение

МТС входит в число крупнейших российских компаний, предоставляющих услуги широкополосного доступа в Интернет (ШПД) и кабельного телевидения. МТС продолжает планомерно следовать стратегии улучшении качества своих фиксированных продуктов, модернизируя сети, запуская цифровые и интерактивные услуги ТВ, расширяя пропускные способности магистральных каналов для роста скоростей у абонентов.

По состоянию на конец 2015 года абонентская база фиксированного бизнеса МТС составила около 8,9 млн пользователей. В отчетном году было построено более 10 тыс. км сетей фиксированного доступа и проведена модернизация для более чем 145 тыс. домохозяйств с целью повышения качества каналов связи.

В 2015 году МТС значительно повысила привлекательность Базового пакета цифрового ТВ, реализовав с 1 июля новое пакетирование каналов. Предложение каналов в Базовом пакете выросло более чем на 40% (в среднем с 90 до 130), количество HD каналов в Базовом пакете выросло почти в 3 раза (с 9 до 26). Это самый большой на региональных рынках Базовый

пакет, который также вошел во все пакетные предложения с ШПД и телефонией.

Снятие блокировок и расширение емкости сетей ШПД позволило изменить услугу, увеличив среднюю скорость потребления у действующих абонентов ШПД до 2-х раз с 18 до 36 Мбит/с, а на новых подключениях с 52 до 58 Мбит/с.



Подробная информация по развитию фиксированного ШПД и кабельного телевидения представлена в Годовом отчете за 2015 год в разделе «Обзор бизнеса / Фиксированная связь».



## Технология GPON

В 2015 году в Москве завершено строительство сети GPON, позволяющей предоставлять услуги цифровой телефонной связи, цифрового ТВ и широкополосного доступа в Интернет на скорости до 1 Гбит/с. Емкость сети достигла 4,6 млн портов ME. К услугам ШПД по оптоволокну подключено 802 тыс. абонентов. Протяженность оптических линий связи МГТС в отчетном периоде до 35 тыс. километров, а количество абоне-

нтов, подключенных к сверхбыстрой оптической сети GPON, достигло 1008,1 тыс.

В 2015 году происходило внедрение использования технологии GPON в качестве транспорта для SmallCell, где это возможно. Проведено тестирование передовой технологии OpticalEthernet.

## Развитие магистральных сетей

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

В 2015 году построение транспортных сетей осуществлялось как для предоставления мобильных, так и фиксированных сервисов, что позволило сократить расходы на их развитие и эксплуатацию, исключить дублирование линий и узлов связи. Возникла возможность использовать освободившееся оборудование и улучшить качество сервисов за счет перераспределения ресурсов.

В отчетном периоде были разработаны стандарты и руководства пользователя по построению конвергентных транспортных сетей. Все транспортное оборудование подлежит закупке по единому тендеру, который определяет поставщика транспортного оборудования для нужд мобильной и фиксированной сети на базе сети MBN (mobile backhaul — распределительные транспортные сети).

В 2015 году был налажен процесс обмена ресурсами мобильных и фиксированных сетей связи. Выбрано единое программное обеспечение для учета линейно кабельных сооружений и мониторинга производительности (Performance Monitoring).

Окончание процесса объединения служб эксплуатации и развития транспортных сетей намечено на июль 2016 года.

8 сентября 2015 г. ПАО «МТС» завершило строительство собственной 100% резервируемой магистральной транспортной сети между Сибирью и Дальним Востоком. Совокупные инвестиции в проект составили 2,25 млрд руб.

## Расширение ВОЛС

В 2015 году протяженность волоконно-оптических линий связи (ВОЛС) Группы МТС в России превысила 162 тысячи километров, за год построено более 9 тысяч километров ВОЛС. Проведено тестирование в пилотном варианте технологии 400G в Екатеринбурге.



Дополнительная информация по телекоммуникационной инфраструктуре представлена в Годовом отчете за 2015 год в [разделе «Обзор бизнеса»](#).

## 2.2. Инновационные сервисы и услуги

В стремлении предоставить своим клиентам наиболее удобные сервисы и услуги МТС регулярно разрабатывает инновационные продукты и постоянно находится в поиске новых сфер применения услуг сотовой связи, позволяющих сделать жизнь каждого абонента комфортнее, а бизнес корпоративных клиентов — эффективнее.

GRI-СПМ

Сегодня деятельность МТС в сфере разработки и внедрения инноваций призвана покрыть все потребности наших клиентов в части продуктов и услуг и не сосредоточена на каком-то одном направлении. Компания запускает новые и модернизирует существующие продукты и услуги в ответ на изменение потребностей абонентов, а также появление новых технологических возможностей. Большое внимание Компания уделяет повышению качества существующих услуг и их пользовательских характеристик, повышению удобства для клиента. Значительное количество проектов реализуется в области улучшения качества услуг передачи данных.

В МТС продолжает действовать Комитет по запуску новых продуктов и услуг — основной управляющий орган Компании в

области запуска новых продуктов. Любая идея после прохождения экспертного «сита» и расчета коммерческой привлекательности попадает на рассмотрение членов Комитета, в число которых входят представители различных блоков и подразделений Компании. Запуск услуги происходит только после общего обсуждения и положительного решения председателя Комитета. Менеджеры МТС, отвечающие за запуск новых продуктов и услуг, обладают обширными экспертными знаниями по различным областям, участвуют в телекоммуникационных выставках, форумах, анализируют целесообразность запуска и запускают услуги и сервисы. Кроме того, сотрудники Компании постоянно рассматривают идеи по улучшению существующих сервисов и услуг поступающих как от поставщиков, так и от клиентов.

GRI-TA2

### Новые технологии

В августе 2015 года ПАО «МТС» первой в России протестировала звонки по технологии WiFi calling в сетях московского региона. Эта технология позволяет предоставлять голосовые сервисы абонентам сотовой связи при подключении смартфона к сети МТС через интернет посредством Wi-Fi точки доступа (Call over Wi-Fi).

МТС также запустила первую сеть 4G LTE на территории московского метрополитена. Она позволяет абонентам МТС пользоваться мобильным интернетом на скорости до 150 Мбит/с.

### Новые сервисы

В 2015 году были запущены новые сервисы:

**МТС Пресса** ([pressa.mts.ru](http://pressa.mts.ru)) — каталог газет и журналов (20 000 подписчиков),

**МТС Книги** ([books.mts.ru](http://books.mts.ru)) — сервис электронной библиотеки и каталог бесплатных книг (23 000 подписчиков),

**МТС Music** ([music.mts.ru](http://music.mts.ru)) — каталог, который содержит более 20 миллионов песен и музыкальных композиций различных жанров (70 000 подписчиков).

# Телематические сервисы

Одним из наиболее динамично развивающихся телекоммуникационных секторов продолжают оставаться М2М-сервисы<sup>1</sup>. По оценкам МТС<sup>2</sup>, объем российского рынка М2М-услуг по итогам 2015 года по сравнению с 2014 годом вырос на 20% и достиг 6,6 млн sim-карт. Количество М2М sim-карт в сети МТС выросло на 500 тысяч и составило 3,6 млн sim-карт по итогам 2015 года, что составляет 55% от общего количества телематических sim-карт в России. Общий М2М-трафик в сети МТС вырос в 2015 году в два раза по сравнению с 2014 годом.

Растущей популярности М2М-технологий способствует подключение дополнительных услуг для эффективного управления удаленными М2М-устройствами. Сервисы позволяют более эффективно управлять используемым оборудованием, а также обеспечивают повышенную безопасность работы, помогают определить местоположение и проконтролировать передвижения устройств, а также предотвратить несанкционированные расходы на связь.

## Области применения М2М-решений МТС в 2015 году

Мониторинг транспорта по-прежнему остается лидирующей отраслью применения М2М: по итогам 2015 года доля телематических sim-карт МТС, задействованных в транспортной сфере, выросла на один процентный пункт и составила 44%. Основные направления применения — мониторинг движения и состояния автомобиля (fleet management), общественного транспорта, систем сигнализации.

Доля sim-карт МТС в системах безопасности в 2015 году сохранилась на уровне 20%. При этом в количественном выражении число этих sim-карт увеличилось на 100 тысяч по сравнению с концом 2014 года и достигло 720 тысяч.

Число sim-карт, задействованных в банковском и финансовом секторе, выросло на 60 тысяч до 432 тысяч, сохранив долю 12% от общего количества телематических sim-карт в сети МТС.

На предприятиях промышленного сектора число sim-карт МТС выросло на 55 тысяч до 396 тысяч (доля 11%). Наиболее востребованы М2М-сервисы МТС у предприятий нефтегазовой отрасли и энергетики, которым необходимо наладить надежную бесперебойную связь с месторождениями в труднодоступных местах и отдаленными филиалами.

Число телематических sim-карт МТС в ЖКХ (учет потребления воды, тепла, света в жилых помещениях, установка в лифтах и домофонах) увеличилось на 55 тысяч до 396 тысяч. Доля

<sup>1</sup> М2М (от англ. Machine to Machine) — общее название технологий, которые позволяют различным устройствам обмениваться информацией друг с другом, или же передавать ее в одностороннем порядке. Это могут быть проводные и беспроводные системы мониторинга датчиков или каких-либо параметров устройств (температура, уровень запасов, местоположение).

<sup>2</sup> [www.company.mts.ru/comp/press-centre/press\\_release/2016-02-20-5064560/](http://www.company.mts.ru/comp/press-centre/press_release/2016-02-20-5064560/)



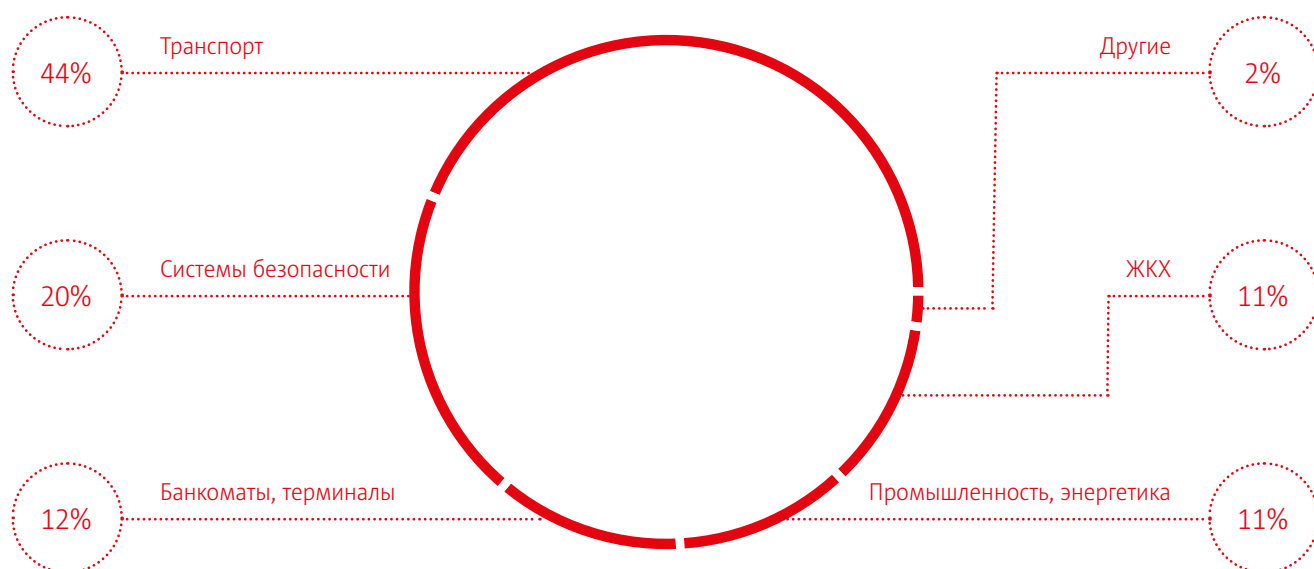
## Сеть МТС стала технологической платформой для развития каршеринга в Москве

10.09.2015 МТС и сервис «Делимобиль» при поддержке Правительства Москвы запустили первый масштабный в России проект краткосрочной аренды автомобилей — каршеринга.

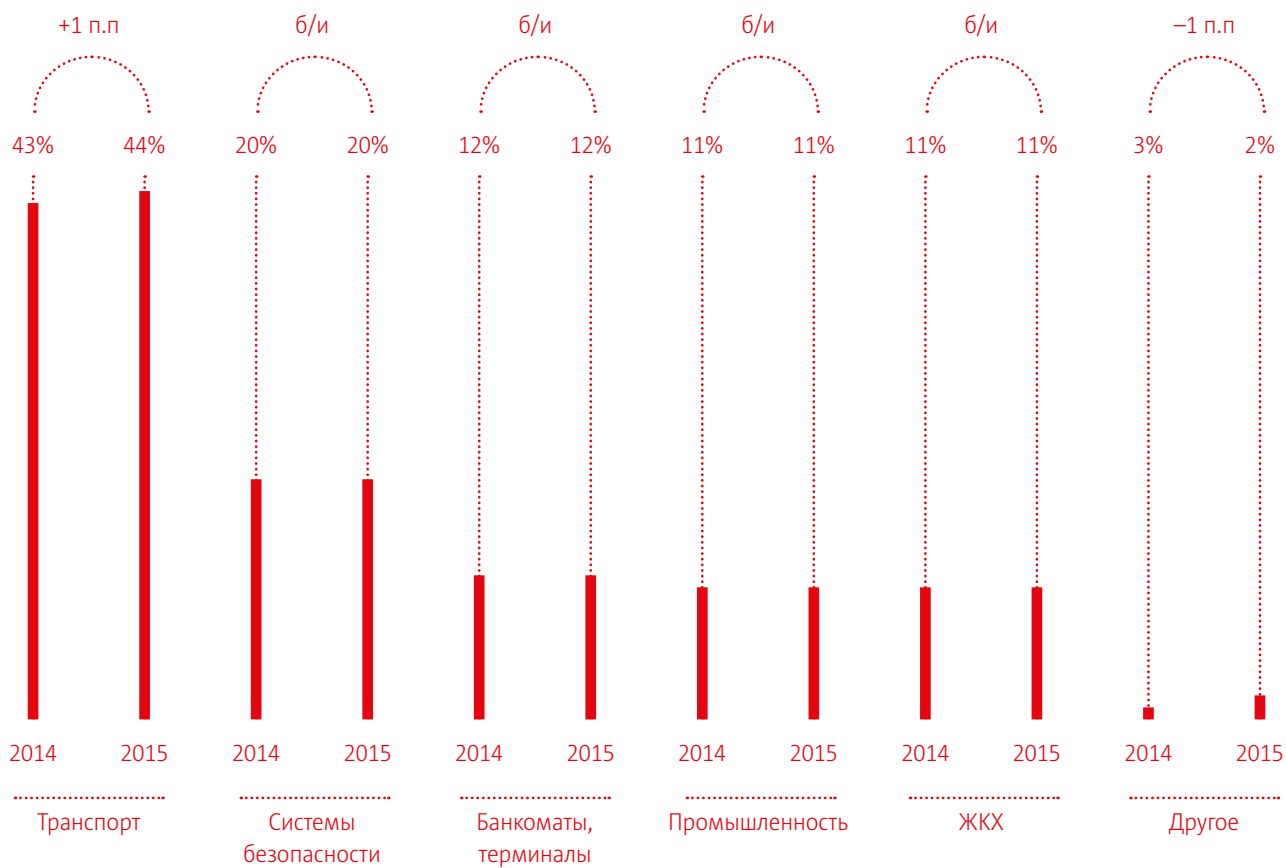
МТС предоставляет сервис мониторинга перемещений арендованных автомобилей и весь комплекс

телекоммуникационных услуг в рамках проекта. SIM-карты МТС установлены в GPS-трекерах, с помощью которых информация о местонахождении автомобиля попадает на сервер и отображается на карте в приложении.

## Области использования M2M от МТС в России по итогам 2015 года



## Динамика использования M2M sim-карт по отраслям





в структуре областей использования M2M не изменилась и составила 11%.

На долю сегмента «Другое» приходится 2% подключенных телематических sim-карт, включая потребительский M2M. В последнее время пользователи сервисов потребительской электроники демонстрируют растущий интерес к новинкам, что связано с активным развитием сервисов «умного дома», в том числе запуска совместных продаж МТС и REDMOND «умной» бытовой техники Smart Home.

## M2M-менеджер

Услуга «M2M-менеджер» предоставляет клиентам МТС широкие возможности по контролю удаленных M2M-устройств в режиме реального времени. В частности, услуга позволяет менять статус SIM-карт и задавать лимиты их работы в режиме реального времени, проводить единичные и групповые операции по SIM-картам (блокировка/разблокировка, установка лимитов, создание отчетов и статистики), уведомлять о состоянии SIM-карт: превышении лимитов, блокировки по SMS и т.д.

В 2015 году Сервис «M2M-менеджер» дополнился рядом новых возможностей:

- интегрированный функционал черных/белых списков,
- опция «Контроль сети»,
- интегрированный функционал определения местоположения по LBS,
- возможность отправки SMS,
- функция привязки терминала к sim-карте IMEI-Lock,
- определение производителя и модели оборудования,
- возможность индивидуальных доработок под клиента и различные оптимизации интерфейса.

## Умное автострахование

В 2015 году МТС продолжила развивать сервисы «умного страхования» для корпоративных клиентов совместно с компаниями «Интач страхование». Были заключены соглашения о сотрудничестве еще с рядом страховых компаний, проекты с которыми будут запущены в 2016 году.

Умное автострахование позволяет варьировать стоимость страховки для каждого клиента с учетом качества его вождения. В основе умного автострахования — специальный телематический блок со встроенным GPS/ГЛОНАСС-навигатором, трехосевым акселерометром, 3G-модемом и sim-картой для передачи данных, который с согласия автовладельца устанавливается в его машину.

## Умный дом

В 2016 году мы планируем запустить комплексный проект «Умный дом». Он будет включать в себя целый набор инструментов по превращению любой квартиры или коттеджа в интеллектуальную жилую среду, которую пользователь сможет настраивать под собственные нужды. Простое и интуитивное управление будет обеспечено за счет интеграции с «Личным кабинетом» и приложением «МТС Сервис».

## Вторая память

Вторая память — это приложение для смартфонов и интерфэйс в личном кабинете МТС, которые позволяют работать в облаке с контентом (фото, музыка, видео, файлы) и контактами с возможностью доступа с нескольких устройств. Сервис «Вторая память» интегрирован с большинством сервисов Компании, требующих облачные данные в личном кабинете: «Черный список», «SMSPro», «Голосовая почта», «Отправка SMS/MMS из ЛК».

23 декабря 2015 г. была запущена обновленная версия облачного сервиса «Вторая память», полностью соответствующая лучшим мировым практикам OTT (DropBox, Google Диск).

### GRI-PA6

Служба пожарного мониторинга (Республика Татарстан) с 2015 года использует телематические сервисы МТС в системах противопожарной защиты. M2M sim-карты МТС устанавливаются в программно-аппаратный комплекс «Стрелец-Мониторинг», который, реагируя на задымление, обеспечивает передачу сигнала «пожар» с объекта на пульт подразделения пожарной охраны в автоматическом режиме.

Системы пожарного мониторинга разворачиваются на социально-значимых объектах — детских дошкольных образовательных учреждениях, школах, специализированных домах престарелых и инвалидов (неквартирные), больницах, гостиницах, общежитиях и т.п. по всему Поволжью.



Более 15 тыс. телематических sim-карт МТС установлено в тепло- и электросчетчиках дочерних предприятий «Иркутскэнерго». С их помощью специалисты дистанционно снимают показания со счетчиков и ведут учет потребления коммунальных ресурсов. Такой дистанционный контроль позволяет в режиме онлайн фиксировать все случаи отключения электропитания, что позволяет оперативно реагировать на аварийные ситуации и в кратчайшие сроки восстанавливать электроснабжение.

Пользователи нового сервиса имеют доступ к облачному хранилищу со всех платформ — как мобильных (Android, iOS, Windows Phone), так ПК (Windows, Mac) и Web, могут обмениваться контентом и удобно управлять контентом с помощью смарт галерей.

МТС предлагает абонентам на выбор ряд выгодных опций — от бесплатной для начинающих до 1ТБ места по выгодной цене для опытных пользователей облачных сервисов.

В декабре 2015 года новой облачной функциональностью воспользовались более 0,2 млн абонентов. А общее количество пользователей облачного сервиса составило 0,9 млн абонентов.

### Телеучет данных

В 2015 году получило развитие решение «Телеучет данных», позволяющее снимать показатели счетчиков ЖКХ, приборов учета и производственных датчиков для компаний сектора ЖКХ, производственных предприятий или других организаций, где осуществляется периодический сбор и учет данных. Услуга позволяет сбытовым компаниям (оказывающим услуги электро-, газо- и водоснабжения) быстро и без существенных затрат наладить автоматизированный прием показаний счетчиков потребителей. В решение были добавлены интерфейсы мобильных приложений для iOS и Android.

## Примеры М2М-проектов, реализованных МТС в 2015 году

- В Тюмени совместно с ООО «Безопасный город» запущен М2М-проект по мониторингу чрезвычайных ситуаций в жилых домах Тюмени. В рамках контракта МТС предоставила sim-карты для установки в домофонные системы города с целью информирования жителей в случае возникновения внештатных ситуаций. В случае возникновения экстренной ситуации — пожара, утечки газа, нарушения водоснабжения и другой — информация с пульта городского дежурного передается по каналам связи МТС и в режиме реального времени поступает на домофоны, в которых установлены sim-карты. После чего жителям через домофонные трубки дается четкая инструкция безопасного поведения во внештатной ситуации.
- Совместно с международной компанией REDMOND в рамках специальной программы по продвижению доступных и полезных инноваций запущены продажи бытовой техники Smart Home.
- Совместно с компанией ООО «Торговый дом «Медведь» реализован крупнейший региональный проект в области М2М — мониторинг общественного транспорта в Ростовской области. Более 900 единиц общественного транспорта по всему региону обеспечены телематическими картами МТС.
- ПАО «Сбербанк» установил sim-карты и защищенные каналы связи МТС в более чем 2000 терминалах оплаты в Самарской области. Мобильные М2М-решения МТС делают услуги банка доступными в любом месте, независимо от наличия фиксированных интернет-каналов, а современные средства защиты данных обеспечивают надежность банковских операций.
- Установлено несколько тысяч телематических sim-карт для учета показаний счетчиков в сфере ЖКХ (подобные проекты реализованы в Саратовской и Самарской областях, на Дальнем Востоке).

# Услуги МГТС

В 2015 году МГТС из оператора фиксированной связи превратился в мультисервисного универсального оператора. Предлагаемые пакетные решения включают телевидение, интернет, фиксированную и мобильную связь. В 2015 году также были выведены на рынок такие услуги как видеонаблюдение, охранная сигнализация и виртуальная АТС.

## Видеонаблюдение

С 2015 года абоненты сети GPON МГТС имеют возможность подключить услугу дистанционного видеонаблюдения за собственным домом. Услуга позволяет просматривать видео

в режиме реального времени с компьютера или смартфона. Клиентам также предлагается облачный видеоархив, в котором записи хранятся в течение 30 суток, видео также можно скачать на компьютер.

# Финансовые услуги

## Карта МТС Деньги

Универсальная банковская карта, позволяющая получать проценты на остаток и бонусы за покупки. Карту можно получить в любом салоне-магазине МТС или офисе МТС Банка. Клиентам также предоставляется мобильный и интернет-банк.

отправить получателю сообщение с текстом #перевод, указав сумму в рублях, которая будет мгновенно доставлена адресату. Единоновременно можно отправить от 10 до 5000 рублей.

## Перевод по SMS

Летом 2015 года МТС запустила уникальную услугу денежных SMS-переводов по номеру получателя: для перечисления денег со счета абонента МТС на мобильные номера операторов «большой тройки» достаточно с мобильного телефона

Кроме того, МТС предлагает следующие услуги: перевод с карты на карту, перевод со счета телефона на банковскую карту, перевод на счет любого мобильного телефона с карты или со счета МТС, перевод наличных со счета телефона в рублях и валюте.

Подробную информацию о финансовых и банковских услугах МТС можно получить на сайте [www.mts.ru/bankovskkiye\\_uslugi](http://www.mts.ru/bankovskkiye_uslugi), в салонах Розничной сети МТС или контактном центре оператора по телефону 8 800 250 0890.

# Электронная торговля

С апреля 2014 года МТС является совладельцем онлайн-магазина Ozon [www.ozon.ru](http://www.ozon.ru). В 2014–2015 гг. в салонах МТС были открыты специальные зоны — пункты выдачи интернет-заказов магазина. Абоненты МТС также имеют возможность копить и тратить баллы МТС-Бонус при покупках на Ozon.

В 2015 году МТС в партнерстве с OZON.travel начала осваивать новое направление бизнеса — продажу авиа- и железнодорожных билетов. Теперь в любом из собственных салонов МТС по всей России можно не только забронировать и оплатить билеты, но и распечатать посадочный талон.

# ИТ-услуги

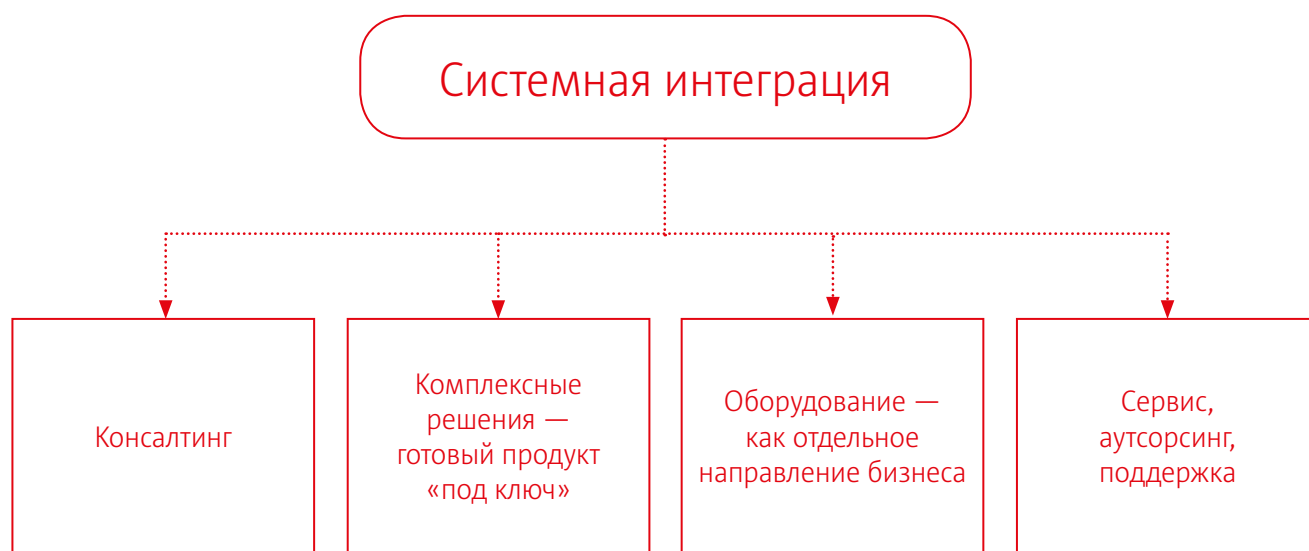
В 2015 году МТС объединилась с одним из крупнейших системных интеграторов России, компанией «Энвижн Групп».

Системная интеграция — это разработка комплексных решений по автоматизации технологических и бизнес-процессов предприятия. Ее конечная цель — максимально эффективное управление технологическим процессом, производством, организацией в целом. Результатом работы системного интегратора всегда является появление в компании уникального комплексного ИТ-решения, позволяющего клиенту оперативно

справляться с текущими бизнес-задачами и повышать эффективность своего бизнеса.

Сегодня МТС предлагает своим клиентам полный комплекс инновационных hi-tech-сервисов из «одного окна»: ИТ-консалтинг, разработка и реализация комплексных интеграционных решений (включающих мобильные и фиксированные каналы связи, M2M-решения полного цикла, VAS-услуги, решения Big Data<sup>1</sup> и т.д.), разработка программного обеспечения, поставка ИТ-оборудования от ведущих вендоров, услуги аутсорсинга, сервисное и гарантийное обслуживание.

## Составляющие системной интеграции



<sup>1</sup> Big Data относится к данным, объем которых превосходит возможности традиционных программных продуктов, занимающихся сбором, хранением, анализом баз данных и управлением ими.

## 2.3. Качество обслуживания

G4-СПМ

МТС видит свою основную задачу в предоставлении качественных услуг связи своим клиентам. Мы регулярно внедряем передовые разработки и совершенствуем техническую составляющую клиентских сервисов, открываем новые офисы и стремимся предлагать усовершенствованные услуги.

Во многом отношение клиентов к Компании связано с наличием определенного опыта общения с сотрудниками, работающими на «передовой», а именно с клиентами. Поэтому особое внимание МТС уделяет обучению сотрудников и делает все для того, чтобы жизнь наших абонентов стала полнее и ярче.

**Основные направления контроля качества обслуживания клиентов:**

- проведение IVR-опроса клиентов обратившихся в офисы продаж с целью оценки уровня удовлетворенности,
- обзвон клиентов, чей вопрос не был решен в офисе продаж, сотрудниками Центра исходящих контактов МТС,
- проведение оценки качества обслуживания методом MSI (MysteryShopper),
- проведение опросов клиентов на выходе из офисов продаж с целью оценки уровня удовлетворенности по ключевым параметрам обслуживания,
- проведение аудитов процессов продаж и обслуживания в офисах розничной сети,
- автоматизация мониторинга времени ожидания в очереди в салонах-магазинах.

Колл-центр

**6 млн**  
звонков  
в месяц

Розничный салон

**2 млн**  
клиентов  
в месяц

Онлайн-ресурсы

**27 млн**  
пользователей  
в месяц

Особые возможности

отзывы  
в Google Play  
и App Store  
на наши приложения  
геокодирование  
отзывов о качестве  
связи через Яндекс.  
Карты

## Информационная поддержка клиентов

МТС придерживается принципа открытости и доступности любых данных о тарифах и условиях обслуживания, который лежит в основе нашей информационной политики по отношению к клиентам.

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

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

Специалисты семи контактных центров, объединенных в мультисайт, оказывают справочно-информационную и техническую поддержку клиентам МТС. Операторы Компании предоставляют весь спектр информационно-справочного обслуживания для клиентов МТС в режиме 24/7 бесплатно. Перечень доступной информации расширяется при внедрении новых продуктов, тарифных планов и акций для клиентов.

## Обслуживание в розничной сети

Одним из основных каналов взаимодействия МТС с абонентами служит собственная розничная сеть. Все большие и флагманские салоны МТС оборудованы комфортными местами ожидания для посетителей. Понимая нужды клиентов с ограниченными возможностями, мы оборудуем входные зоны наших офисов пандусами там, где это конструктивно возможно.

МТС активно использует автоматизированную систему оценки уровня удовлетворенности клиентов (ACSI — Automatic Customer Satisfaction Index). В 2015 году в продолжение существующей системы был реализован функционал проведения on-line опроса клиентов. После посещения салона-магазина клиенту в течение 30 минут поступает вызов с опросом по удовлетворенности, ему предлагается оценить качество обслуживания в салоне-магазине по 5-балльной шкале. С Клиентами, выставившими низкие оценки, созваниваются сотрудники МТС и уточняют причины вызвавшие такую оценку, а также

помогают в решении возникших вопросов. Внедрение on-line опроса клиентов позволило МТС получать оперативные, более точные и полные данные от клиентов об уровне их удовлетворенности. На основании полученной информации составляются программы планомерного улучшения качества обслуживания и мотивации сотрудников розницы, а также менеджмента.

Кроме проведения on-line опросов в 2015 году регулярно проводилось более 10 опросов по удовлетворенности по таким точкам взаимодействия как услуги спутникового телевидения, работа интернет-магазина, услуги фиксированной связи (ШПД, ЦТВ, телефония).

По результатам проведенных исследований и анализа действий сотрудников произведена доработка процедур продаж и обслуживания мобильного и фиксированного бизнеса, унифицированы процессы.

В отчетном году в МТС реализован проект «Обслуживание для своих» предоставляющий возможность регистрации обращений в отношении качества предоставляемых услуг сотрудникам Компании.

## Обучение качественному обслуживанию

Мы уверены, что успех деятельности Компании во многом зависит от профессионализма, доброжелательности и ориентированности на клиентов наших сотрудников, работающих на «передовой». По сложившейся практике в МТС все работники розничной сети, независимо от занимаемой должности, регулярно проходят обучение качественному обслуживанию клиентов по одной из действующих программ:

- в учебных центрах МТС обучение прошел 8 781 сотрудник;
- на специальных дистанционных курсах за год обучено 1 242 945 сотрудников;
- в рамках проведения мастер-классов по закреплению навыков качественного обслуживания клиентов, которые проводятся экспертами в офисах продаж, обучено 43 173 сотрудника.

В 2015 году программы обучения сотрудников качественному обслуживанию претерпели некоторые изменения. В частности осуществлялось развитие руководителей посредством новых управленческих программ, стартовал обучающий проект «Развитие сотрудников на рабочем месте», были запущены обновленные курсы обучения сотрудников по технической экспертизе. Средний уровень знаний сотрудников по итогам тестирования составил 84%.

## Получение претензий от абонентов

В МТС существует практика, когда каждый клиент может оставить претензию на качество связи или обслуживания любым

удобным способом: отправив ее по электронной или обычной почте, через блогосферу, а также заполнив форму обратной связи на нашем официальном сайте или через контактный центр и салон-магазин. Все претензии на качество связи передаются для анализа в технический блок, на основании заключения которого сотрудники отделов обработки претензий предоставляют клиенту ответ о возможных путях и сроках решения проблемы.



Подробная информация о деятельности контактных центров, системе «Маркетинг в реальном времени» (Real Time Marketing — RTM) и работе интеллектуальной платформы Medio SCP представлена в Отчете об устойчивом развитии Группы МТС за 2014 год с. 45.

В дополнение к уже существующим в Компании способам взаимодействия с клиентами в МТС в 2015 году внедрена схема самостоятельного заказа клиентами обратного звонка VoiceCallBack (если клиент не хочет ждать, он оставляет заявку и ему перезванивает освободившийся оператор).

Кроме этого внедрена схема Платного обслуживания, с возможностью выбора различных вариантов соединения со специалистом (платная/бесплатная/обратный звонок). Схема применена на всех регионах РФ в сегменте Высокодоходного кластера (кроме МР Москва и Санкт-Петербурга). Она показывает свою эффективность отсутствием претензий и устойчивым сегментированным спросом.

Реализован сервис «Маркетинговый IVR»: клиенту, при звонке в Контактный Центр, предлагается персонализированное предложение, которое отвечает его потребностям в потреблении голосового и data-трафика — автоматически предлагается один из тарифов Голос+Интернет.

Центры клиентского сервиса в 2015 году продолжили показывать устойчивое снижение времени ожидания на линии, уменьшение количества повторных звонков, существенный рост продаж при входящих обращениях клиентов.

### Основные меры по повышению качества обслуживания клиентов предпринятые МТС в 2015 году

- В мотивацию сотрудников розницы включен показатель FVR (FirstVisitResolution), с целью ориентации сотрудников на решение вопроса клиента с первого обращения.

- Внедрен универсальный программный комплекс по автоматизации внесения данных по результатам проверок и последующей их обработки для подразделений Компании, осуществляющих проверки офисов продаж.
- Внедрен on-line мониторинг удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в розничной сети МТС.
- 185 офисов продаж получили статус «экспертный офис». Сотрудники экспертных офисов получили возможность обслуживать клиентов, не прибегая к помощи ГОСЗ МТС, самостоятельно осуществляя полный перечень абонентских услуг в интересах клиента.
- Клиентам на всей территории РФ с помощью web-сайта ПАО «МТС» (страница «Салоны-магазины») предоставлена возможность on-line записи на обслуживание в любом удобном для клиента офисе продаж и в любое удобное для клиента время (с учетом времени работы офиса продаж).
- Доработан алгоритм работы системы электронной очереди, обеспечивающий приоритетное обслуживание ключевых клиентов.
- Обеспечена возможность мониторинга текущей ситуации с ожиданием/обслуживанием в режиме on-line в офисе продаж, имеющем системы управления потоками посетителей.
- Открыт Единый центр управления фиксированными сетями, позволяющий осуществлять 100% круглосуточный мониторинг в регионах.

В 2016–2017 гг. планируется реализация проекта «Единое окно», в рамках которого произойдет объединение всех интерфейсов, которые сотрудники используют для взаимодействия с клиентами. Это позволит увеличить скорость обслуживания и повысить уровень профессиональной компетентности продавцов.

Благодаря всем предпринятым шагам качество заполненных анкет выросло, а выборка стала более репрезентативной. При этом общая удовлетворенность клиентов обслуживанием в Контактном центре показывает стабильную динамику роста: по итогам 2015 года 90% клиентов остались довольны полученным обслуживанием.

## 2.4. Доступность и безопасность услуг

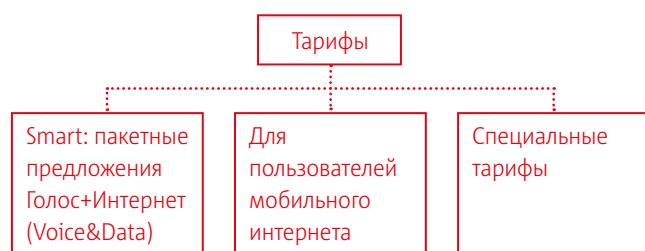
Рынок услуг сотовой связи в России и странах СНГ развивался очень высокими темпами, что было обусловлено постоянным снижением уровня цен как на услуги сотовых операторов, так и на абонентское оборудование. Следствием этого стал рост проникновения сотовой связи во все более широкие слои населения. Сегодня нашу жизнь сложно представить без сотовой связи, Интернета и телевидения на сотни каналов. Соответственно и требования клиентов к качеству услуг связи растут с каждым годом. Абоненты хотят иметь доступ к телекоммуникациям даже в удаленных уголках планеты.

Предоставление доступных и качественных услуг связи за справедливую цену мы считаем одним из важнейших аспектов социальной роли МТС. Компания регулярно работает над разработкой более удобных и выгодных для абонентов тарифных планов, расширяет линейку качественных брендированных устройств связи по умеренным ценам и развивает собственную розничную сеть, а также интернет-магазин.

### Тарифы

В традиционном для Компании сегменте мобильной телефонии важнейшими факторами роста являются повышение общего уровня пользования услугами связи и более активное потребление абонентами дополнительных услуг при увеличении их лояльности.

МТС предлагает своим клиентам тарифные предложения по справедливым ценам, регулярно и своевременно информирует их о любых изменениях условий подключения и тарифных планов. Мы всегда стремимся идти навстречу клиентам: МТС регулярно выпускает на рынок новые тарифные предложения, учитывающие требования и пожелания абонентов, а также позволяющие им экономить на связи.



Ядром нашей тарифной линейки в 2015 году стали пакетные предложения Голос+Интернет (Voice&Data) — тарифные планы линейки Smart. Данные тарифы ориентированы на быстрорастущий сегмент пользователей смартфонов и направлены на стабилизацию ARPU<sup>1</sup>, рост потребления и повышение

лояльности абонентов. За определенную абонентскую плату в тариф включены пакеты минут, SMS и Интернет-трафика. Отмена доплаты за внутрисетевой роуминг (роуминг в поездках по России) позволила сформировать яркий дифференциатор данной линейки. Значимым событием стал запуск тарифного плана Smart Nonstop, ориентированного на молодежную аудиторию.

МТС постоянно разрабатывает и внедряет привлекательные тарифные планы для услуг мобильной и фиксированной связи, чтобы клиенты могли общаться свободно, не задумываясь о цене.

Отличительной чертой любого тарифного плана, предназначенного для общения, являются бесплатные вызовы внутри сети. Развитие этого направления позволило нам нарастить среднее потребление минут и повысить лояльность абонентской базы. Для абонентов — пользователей фичефонов — мы продолжаем предлагать тарифные планы без абонентской платы.

<sup>1</sup> ARPU (англ. Average revenue per user) — показатель, используемый телекоммуникационными компаниями и означающий среднюю выручку в расчете на одного абонента.





## Безопасность детей

Тарифная опция «Фиксифон» представляет собой пакет разнообразных сервисов, обеспечивающих ребенку увлекательный мобильный досуг. В «Фиксифон» по умолчанию встроены фильтры, пресекающие доступ к онлайн-ресурсам из «черных списков». Фильтры также отсекают рекламную SMS-рассылку и не дают звонить или отправлять сообщения на платные короткие номера.

МТС уделяет большое внимание безопасности детей в Интернете и реализует специальный проект «Дети в Интернете», подробнее о проекте см. в главе 3 «МТС для общества».

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

Отдельная группа тарифных планов — это тарифы, ориентированные исключительно на потребителей услуг мобильного

Интернета. В этой группе мы предлагаем тарифы для пользователей модемов и планшетов. Тарифный план для пользователей планшетов включает безлимитный доступ к мобильному телевидению МТС, что также является значимым дифференциатором для абонентов. Эту услугу используют более 40% абонентов данного тарифного плана.

## Роуминг

Мы убеждены, что поездка в другой регион России или за рубеж не должны приводить к значительному росту расходов на мобильную связь, а потому МТС регулярно и последовательно снижает цены в роуминге. В 2015 году мы отменили для наших абонентов роуминг в России: тарифы Smart, Smart+, Smart Top и ULTRA включают бесплатные звонки на номера МТС, гигабайты трафика, пакеты минут и SMS, действующие как в домашнем регионе, так в поездках по всей России. Для пользователей других тарифов мы предложили бесплатную опцию «Единая страна», которая позволяет принимать все входящие вызовы в поездках по России бесплатно.

МТС предлагает привлекательные тарифы для общения наших клиентов в международном роуминге. Сегодня мы предлагаем ряд опций к основному тарифному плану, позволяющих значительно оптимизировать расходы на голосовую связь в роуминге за счет бесплатных входящих звонков. К концу 2015 года значительная часть трафика в международном роуминге приходилась на клиентов с опцией «Ноль без границ».

Для пользователей мобильного Интернета, которые продолжают и в поездках пользоваться привычными сервисами, мы предлагаем обновленную опцию «БИТ за границей», с увеличенным до 30 Мб суточным пакетом трафика, позволяющим значительно оптимизировать расходы на мобильный Интернет в роуминге.

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

## Монобрендовая розничная сеть МТС

Основную долю подключений абонентов МТС, более 60%, занимают продажи через собственную монобрендовую роз-

ничную сеть, активное строительство которой в России пришлось на 2009–2010 гг. Наличие собственного канала продаж



позволяет увеличивать количество подключений, контролируя их качество и снижая уровень оттока.

Розничная сеть МТС добилась существенных положительных результатов в отчетном году. Так, в 2015 году мы впервые за свою историю смогли обогнать по объемам продаж и «Евро-сеть», и «Связной», а также запустили новую розничную сеть под брендом «Телефон.ру».

В 2015 году была расширена география присутствия дистрибьюторского канала, количество точек увеличилось за год на 25%. МТС стала самой крупной операторской розничной сетью в России, количество салонов составило 5 166 с учетом 1 681 точек, работающих по франчайзинговой модели.

В офисах МТС наши абоненты всегда могут получить полный спектр услуг, предоставляемых оператором, включая услуги широкополосного доступа в Интернет и телевидения. Благодаря предоставлению персонализированного доступа к операторскому интерфейсу, любая новая услуга, выпускаемая Компанией, автоматически становится доступной к продаже в офисе розничной сети. Кроме того, мы предлагаем клиентам розничной сети обширный перечень финансовых услуг, таких как потребительское кредитование, денежные переводы, страхование и карты «МТС.Деньги». Монобрендовая сеть также позволяет нам эксклюзивно предлагать нашим абонентам выгодные по цене телефоны и другие устройства.

#### Основные приоритеты работы розничной сети в 2015 году:

- увеличение продаж V&D и других data-тарифов,
- увеличение продаж data-генерирующих устройств,
- увеличение продаж data-продуктов в B2B канале,
- развитие он-лайн канала,
- лидерство по качеству обслуживания среди монобрендовой розницы,
- повышение операционной эффективности,

- увеличение клиентского потока,
- обеспечение продаж ключевых операторских продуктов.

В 2015 году дальнейшее развитие получил совместный проект МТС и «МТС-Банка». Подобное партнерство позволило МТС стать интегрированным провайдером финансовых и телеком-услуг, использовать синергию двух направлений для повышения лояльности и монетизации клиентов. Цель МТС в рамках проекта — стать поставщиком финансовых услуг для крупнейшей абонентской базы в России для повышения лояльности, увеличения жизненного цикла абонентов и роста ARPU.

#### Основные достижения 2015 года:

- Проникновение финансовых сервисов в абонентскую базу увеличилось на 3 п.п. и достигло 15% на конец года.
- На фоне сжатия рынка розничного кредитования и прекращения выдач кредитных карт в салонах МТС, возобновлена выдача POS-кредитов в розничной сети МТС. Изменение рискованной стратегии привело к резкому росту качества выданных POS-кредитов на фоне более дефолтного 2014 года.
- В феврале запущен в продажу новый дебетовый продукт «МТС Деньги Вклад».
- Запущен процесс интеграции финансовых продуктов МТС и МТС Банка: сформированы новые принципы позиционирования продуктов, в розничной сети МТС представлены финансовые зоны — единая точка доступа ко всем финансовым сервисам для потребителя. Запущен пилот в 17 салонах МТС, интегрированных с офисами МТС Банка, что позволило на первом этапе сократить операционные расходы МТС Банка и повысить проникновение финансовых услуг в клиентский поток.
- Начался процесс перевода финансовых продуктов МТС на базу МТС Банка (расчетный банк).



## Оплата проезда в общественном транспорте

В марте 2015 года МТС и система электронных платежей «КиберПлат» открыли прием платежей для пополнения счетов транспортных карт «Тройка» во всех салонах ритейла МТС в Москве и Подмосковье. Платежи осуществляются без комиссии.

В сентябре 2015 года МТС запустила инновационный сервис «Мобильный билет «Тройка» для оплаты проезда с мобильного телефона в общественном транспорте Москвы. Для оплаты необходим смартфон,

поддерживающий NFC, и бесплатная NFC SIM-карта, содержащая также сервис «Мобильный кошелек» с записанной в виде приложения банковской картой «МТС Деньги» MasterCard от МТС Банка. Совмещение двух сервисов на одной NFC SIM-карте МТС позволяет оплачивать «в одно касание» не только проезд в общественном транспорте Москвы, но и товары и услуги по всему миру по технологии Mobile MasterCard PayPass®, поднося телефон к кассовому терминалу с бесконтактным считывателем PayPass.

- Запущен ряд новых сервисов, в том числе инновационных («Мобильный билет»).
- В рамках эксклюзивного сотрудничества с партнерами достигнуто значительное увеличение оборотов по мобильным платежам на торговых площадках данных партнеров и рост числа транзакций.

В наших планах — расширение перечня услуг, предоставляемых нашими франчайзинговыми партнерами, и расширение линейки дополнительных продуктов, представленных в магазинах МТС.

## Брендируемые устройства МТС

МТС продолжает активно развивать линейку брендируемых устройств, стремясь повысить доступность связи и ее удобство для клиентов. Потребительские свойства брендируемых смартфонов и планшетов МТС ни в чем не уступают аналогичным свойствам устройств известных мировых производителей и при этом стоят дешевле. В 2015 году брендируемые устройства МТС были представлены во всех востребованных на рынке сегментах.

### Смартфоны

Доля брендируемых смартфонов в розничных сетях в 2015 году составила 10%.

Особое внимание мы уделяем продажам 4G-устройств. За 2015 год доля смартфонов 4G в продажах выросла на 19 п.п. и достигла 31%. Значительный вклад в увеличение доли внесли специальные проекты с Alcatel, Samsung и Microsoft.

В 2015 году мы отказались от маржи при продаже мобильных устройств, снизив таким образом их стоимость на 30%. Мы сознательно пошли на уменьшение выручки, чтобы дать абонентам возможность купить больше LTE-смартфонов и начать активно ими пользоваться.

Мы внимательно следим за тенденциями на рынке и своевременно отвечаем возрастающим потребностям клиентов. Смартфон МТС Smart Sprint 4G получил премию «Лучший гаджет 2015 по версии рунета» в категории операторский смартфон.

По каждому смартфону под брендом МТС производится оценка удовлетворенности потребителей, по итогам которой делаются выводы и вносятся корректировки в технические задания для новых устройств. На текущий момент не зафиксировано случаев, когда клиенты были бы не удовлетворены устройствами МТС в части их влияния на здоровье и безопасность.



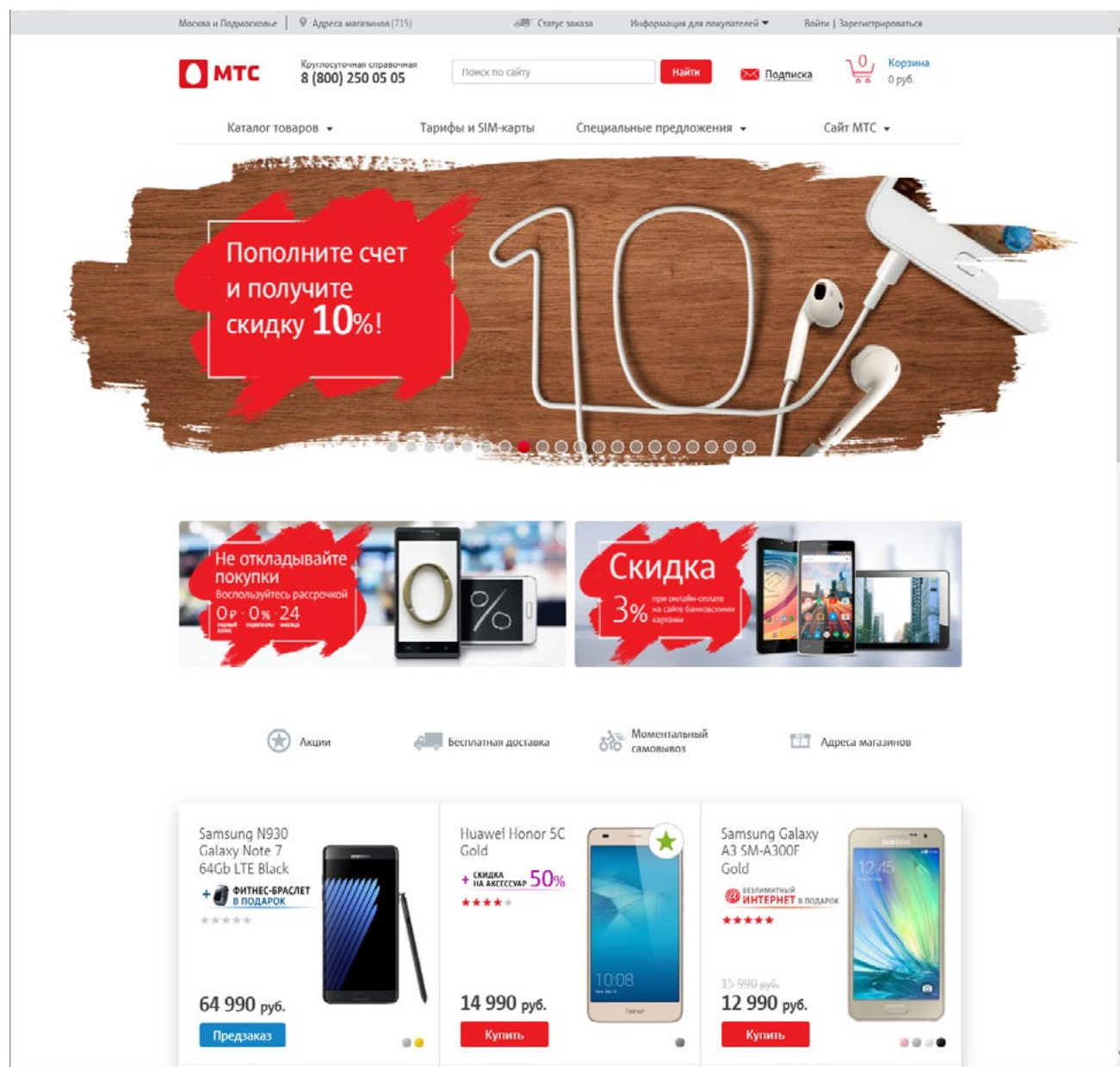
Смартфон  
МТС Smart Sprint 4G  
получил премию  
«Лучший гаджет 2015  
по версии рунета»  
в категории операторский  
смартфон

## Интернет-магазин (shop.mts.ru)

В 2015 году МТС продолжила развивать собственный интернет-магазин — курьерская доставка заказов осуществлялась в 30 регионов России. В большинстве городов, в которые мы осуществляем доставку, клиенты имеют возможность оплаты заказа банковской картой при получении товара.

Функциональные возможности интернет-магазина МТС значительно повышают удобство выбора телефонов для пользователей. В магазине внедрен рекомендательный функционал, позволяющий предлагать покупателям модели телефонов на основе мнений других покупателей, которые купили схожие товары. Кроме того, в магазине установлен комплексный фильтр, позволяющий выбрать характеристики телефона и получить подборку моделей, отвечающих требованиям покупателя. Дружественный интерфейс максимально облегчает выбор и экономит время покупателей.

В отчетном периоде популярность интернет-магазина МТС значительно выросла: количество онлайн-посетителей увеличилось на 49% по сравнению с 2014 годом и превысило 27,1 млн уникальных пользователей. При этом количество заказов, принятых через интернет-сайт увеличилось за год в несколько раз и составило 802 тыс. (с учетом самовывоза). Доля интернет-магазина в товарообороте Компании увеличилась с 4% в 2014 году до 9% в 2015 году.



## 2.5. Конфиденциальность персональных данных

G4-СПМ

Мы уделяем большое внимание защите конфиденциальных данных наших клиентов. При обработке персональных данных Компания обеспечивает их защиту в соответствии с международным и российским законодательством. Персональные данные, ставшие известными МТС, являются информацией ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с российскими законами.

Документы, на основании которых осуществляется обработка персональных данных, и изменения вступившие в силу в 2015 году:

- Федеральный закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных», изменения в части локализации обработки персональных данных граждан РФ на территории России;
- Приказ Минкомсвязи России № 315 от 28.08.2015 «О внесении изменений в Административный регламент Роскомнадзора России», в части содержания Уведомления об обработке персональных данных (зарегистрирован в Минюсте России 01.12.15);
- Федеральный закон № 162-ФЗ от 29.06.2015 «О стандартизации в РФ». Регламентирует вопросы стандартизации в области информационной безопасности, в том числе защиты персональных данных. Требования обязательны к выполнению в случае наличия в нормативно-правовом акте (НПА) ссылки на национальный ГОСТ по ИБ.
- Методический документ ФСБ России № 149/7/2/6-432 от 31.03.2015 «Методические рекомендации по разработке нормативных правовых актов, определяющих угрозы безопасности персональных данных, актуальные при обработке персональных данных в ИСПДн, эксплуатируемых при осуществлении определенных видов деятельности». Отраслевой регулятор (Минкомсвязь России) должен определить актуальные угрозы безопасности персональ-

ных данных для отрасли связи с использованием данного документа.

- Политика Компании «Обработка персональных данных в ПАО «МТС».

Обеспечение безопасности персональных данных достигается применением правовых, организационных и технических мер защиты в бумажном документообороте и в информационных системах. Для защиты прав субъектов персональных данных в Компании действует система защиты персональных данных, создана группа по организации обработки данной информации, назначены ответственные за организацию обработки и обеспечение безопасности персональных данных. Мы регулярно проводим аудит выполнения требований законодательства о персональных данных.

Наши абоненты при заключении договора с МТС об оказании услуг связи информируются о порядке использования персональных данных. Порядок обработки персональных данных абонентов, с которыми заключаются договоры на оказание услуг связи, предусмотрен утвержденными Компанией Правилами оказания услуг связи, являющимися неотъемлемой частью договора об оказании услуг. Правила оказания услуг и Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС» размещены на официальном сайте Компании в Интернете и общедоступны. В случае если для обработки персональных данных привлекаются партнеры МТС, мы заключаем специальное соглашение о конфиденциальности, в котором указываются требования к порядку обработки и обеспечению

безопасности персональных данных, а также средства защиты информации для обеспечения безопасности при их передаче.

МТС регулярно принимает участие в оценке регулирующего воздействия и разработке издаваемых нормативных документов. Однако в 2015 году разработка отраслевых стандартов по информационной безопасности не проводилась, поскольку операторы связи участвуют в их разработке только если регулятор посчитает необходимым привлечение экспертов отрасли. В 2016 году ожидается, что регулятором будет продолжена работа по определению актуальных угроз безопасности персональных данных для отрасли связи и разработке соответствующего НПА в соответствии с частью 5 ст. 19 Федерального закона «О персональных данных».

В части оценки регулирующего воздействия, мы активно участвуем в процессе его определения, представитель Компании входит в Консультативный совет при уполномоченном органе по защите прав субъектов персональных данных, в рабочих группах которого проводится обсуждение новых инициатив.

Представители МТС участвуют в работе Временной комиссии Совета Федерации по развитию информационного общества, которая готовит изменения в законодательство о персональных данных и проводит анализ подзаконных нормативных правовых актов.

В 2015 году мы продолжили работу по развитию системы защиты персональных данных. В Компании прошла модернизация системы криптографической защиты информации. Внедрена защита среды виртуализации при переводе на технологию виртуализации информационных систем персональных данных. Проводится сертификация межсетевых экранов в соответствии с приказом ФСТЭК России № 9 от 09.02.2016.

В 2015 году обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях, подано не было. Случаев кражи или утери данных о потребителях не выявлено.

G4-PR8

# 3. МТС • для общества



|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 3.1. Социальные программы.....           | 62 |
| 3.2. Взаимодействие с государством ..... | 84 |
| 3.3. Экологическая ответственность.....  | 85 |





# 3.1. Социальные программы

## Благотворительность

Одной из важнейших частей КСО МТС является благотворительность. Политика благотворительной деятельности Группы в этой области определяется следующими принципами:

- приоритетными являются проекты, направленные на повышение качества жизни общества и оказание помощи тяжелобольным детям;
- мы нацелены на долгосрочные проекты в области благотворительности, способствующие решению острых социальных проблем, охватывающие широкие слои населения и соответствующие приоритетам государства в области социальной политики;
- мы заинтересованы в проектах, которые могут быть реализованы максимально широко в рамках всех стран, где МТС осуществляет свою деятельность;
- мы реализуем проекты, направленные на формирование равных условий и возможностей для жителей удаленных регионов и крупных центров;
- мы считаем, что современные инновационные технологии оказывают существенный вклад в улучшение качества жизни, поэтому для нас приоритетными являются благотворительные проекты, в рамках которых наши технологии, продукты и сервисы способствуют решению данной задачи;
- мы считаем, что обществом наиболее востребованы благотворительные проекты, направленные на улучшение здоровья, а также проекты, способствующие гармоничному развитию подрастающего поколения;
- мы готовы к сотрудничеству с органами власти, некоммерческими организациями, представителями бизнес-сообщества в реализации совместных благотворительных программ, соответствующих социальной политике и политике благотворительности МТС, на условиях равного партнерства и при условии соблюдения применимых к Компании законодательных и иных ограничений.



## «Операция Улыбка»

Уже седьмой год подряд МТС поддерживает программу «Операция Улыбка», проводимую совместно российской и международной благотворительными организациями.

В 2015 году в рамках программы были вылечены дети с врожденными дефектами губы и неба в Улан-Удэ, Уфе и Красноярске.

МТС обеспечила мобильной связью команду врачей и волонтеров для эффективной связи друг с другом, а также со

специалистами принимающей больницы и пациентами. Кроме того, наша компания укомплектовала в детских больницах специальные игровые комнаты для маленьких пациентов, прибывших на операцию из разных регионов Забайкалья, Башкирии и Сибири.



## «Поколение М»

«Поколение М» — творческий благотворительный проект для детей всей России. Малыши и подростки, школьники и студенты — все могут стать частью всероссийского творческого движения «Поколение М».

«Поколение М» — это крупнейший в России благотворительный проект, объединяющий идею развития детского творчества и помощь тяжелобольным детям. Проект придумала компания МТС, а помогают ей в реализации ведущие творческие организации страны и мастера отечественного искусства.

Сайт [pokolenie.mts.ru](http://pokolenie.mts.ru) — это онлайн-площадка с ярким контентом для развития творческих способностей детей и подростков. Все активности на сайте конвертируются в «живые деньги», направляемые на лечение тяжелобольных детей. Развивая благотворительность через поддержку детского

творчества, мы вовлекаем детей в уникальные виртуальные и реальные активности, даем им возможность приобщиться к «хорошему интернету» и воспринять общечеловеческие ценности.

Девиз проекта — «Творчество во имя жизни».

Аудитория проекта — это дети и подростки, их родители, представители творческих профессий, государственные органы, широкая общественность.

### Награды за проект «Поколение М»



Финалист главной международной премии в области связей с общественностью, брендинга и управления репутацией SABRE Awards 2015



Победитель в номинации «Геймификация и онлайн-конкурсы» в конкурсе In2 SABRE Awards 2015



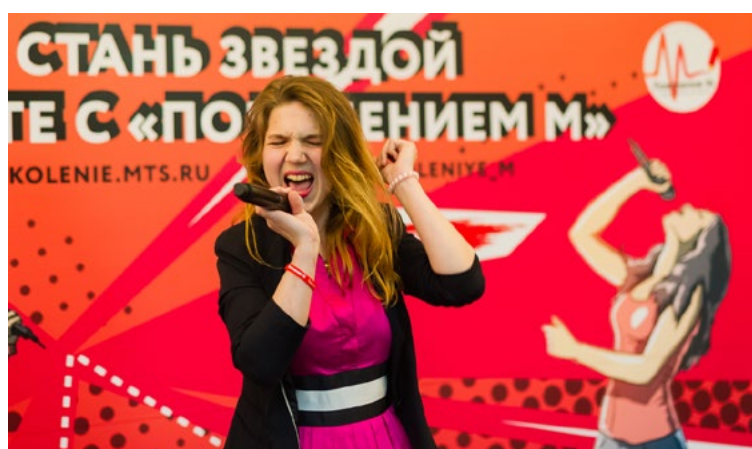
Лауреат Премии Рунета в номинации «Культура, СМИ и массовые коммуникации» в 2015 году



Обладатель награды «Лидеры корпоративной благотворительности 2015» за творческий подход к благотворительности



Победитель в номинации «Большое сердце» 10-й юбилейной премии «HR-бренд»



## Итоги 2015 года

Интернет-аудитория проекта

> 8,5 млн чел.

Уникальных выходов в СМИ  
о проекте

> 11 тыс.

Количество информационных  
партнеров

> 90

Количество участников  
творческих активностей  
онлайн и офлайн

> 400 тыс.

Количество творческих  
лабораторий в поддержку  
проекта по всей стране

> 250

Количество авторских творческих  
работ загружено на сайт

около 11 000

Собрано

13,9 млн руб.

на лечение

21 ребенка

с онкологическими  
заболеваниями



# Корпоративное волонтерское движение МТС «ПРОСТО дари Добро!»

В МТС более шести лет действует корпоративное волонтерское движение «ПРОСТО дари Добро!», которое из года в год набирает обороты и привлекает отзывчивых людей с активной жизненной позицией. Сегодня движение насчитывает уже около 6,5 тысяч сотрудников МТС, постоянно участвующих в волонтерских акциях Компании. В 2015 году волонтеры провели по всей стране свыше 500 мероприятий.

Корпоративное волонтерство — это проявление корпоративной социальной ответственности бизнеса, которое приобретает все большую популярность среди сотрудников, что позволяет Компании увеличить лояльность своих сотрудников и смело решать важные социальные задачи, интегрируя их с задачами бизнеса.

В декабре 2015 года была запущена технологическая платформа для развития корпоративного волонтерства. Сервис, специально разработанный для МТС проектом Добро Mail.Ru, позволит систематизировать управление волонтерскими проектами внутри компании и обеспечит необходимый инструментарий для координации масштабного добровольческого движения в разных регионах присутствия МТС.

Кастомизированная для МТС технологическая программа Добро Mail.ru предлагает возможности системной работы с базой действующих и потенциальных волонтеров Компании, предлагая им участие в различных благотворительных и социальных проектах МТС в различных регионах страны. Участники волонтерского движения могут проследить историю своего участия в социальных программах компании в удобном Личном кабинете, где также можно следить за новостями проектов МТС.

За участие во всех видах волонтерских инициатив — интеллектуальном волонтерстве, помощи детям, программах поддержки людей пожилого возраста, экологических и природоохранных проектах, — сотрудники Компании получают виртуальные бейджи и могут поделиться символами своих достижений в социальных сетях.





## Гимн Волонтера

Гимн написан Олегом Чухниным, экспертом Отдела развития коммутационной сети подвижной связи Технического блока МТС.

Они с виду — обычные люди,  
Они рядом, живут среди нас,  
Даже знать мы их не будем,  
Не приди к нам беда хоть на час.

И тогда встанут рядом беззвучно,  
И подставят плечо в трудный миг,  
Безвозмездно поделятся чувством  
Той заботы, что боль растворит.

П р и п е в (2 раза):

Это волонтеры, это добровольцы,  
Их сердца открыты и го-ря-чи,  
Нам несут они капельку от солнца  
Вперемешку с капелькой души.

Кто поможет и словом, и делом  
Тем, кто помощи уже и не ждет,  
Кто окажется гидом умелым,  
К новой цели всех нас приведет.

Кто научит дружить с Интернетом  
Пожилых и детей, все равно!  
Сказку с новым полезным сюжетом  
Всем подарит, обучив заодно.

П р и п е в (2 раза):

Это волонтеры, это добровольцы,  
Их сердца открыты и го-ря-чи,  
Нам несут они капельку от солнца  
Вперемешку с капелькой души.

Кто поедет к детям, привезет подарки,  
Дедушкой Морозом станет в этот день,  
Им тепло подарит сердцем своим жарким,  
Это будет праздник — «Елки для детей».

Кто, не жалея время и себя, порой,  
Кровь свою отдаст, преодолеет боль,  
Инвалиду скажет — мы равны с тобой,  
В этом их призвание, жизни соль.





# Технологии и инновации



## Конкурс стартапов «Телеком Идея»

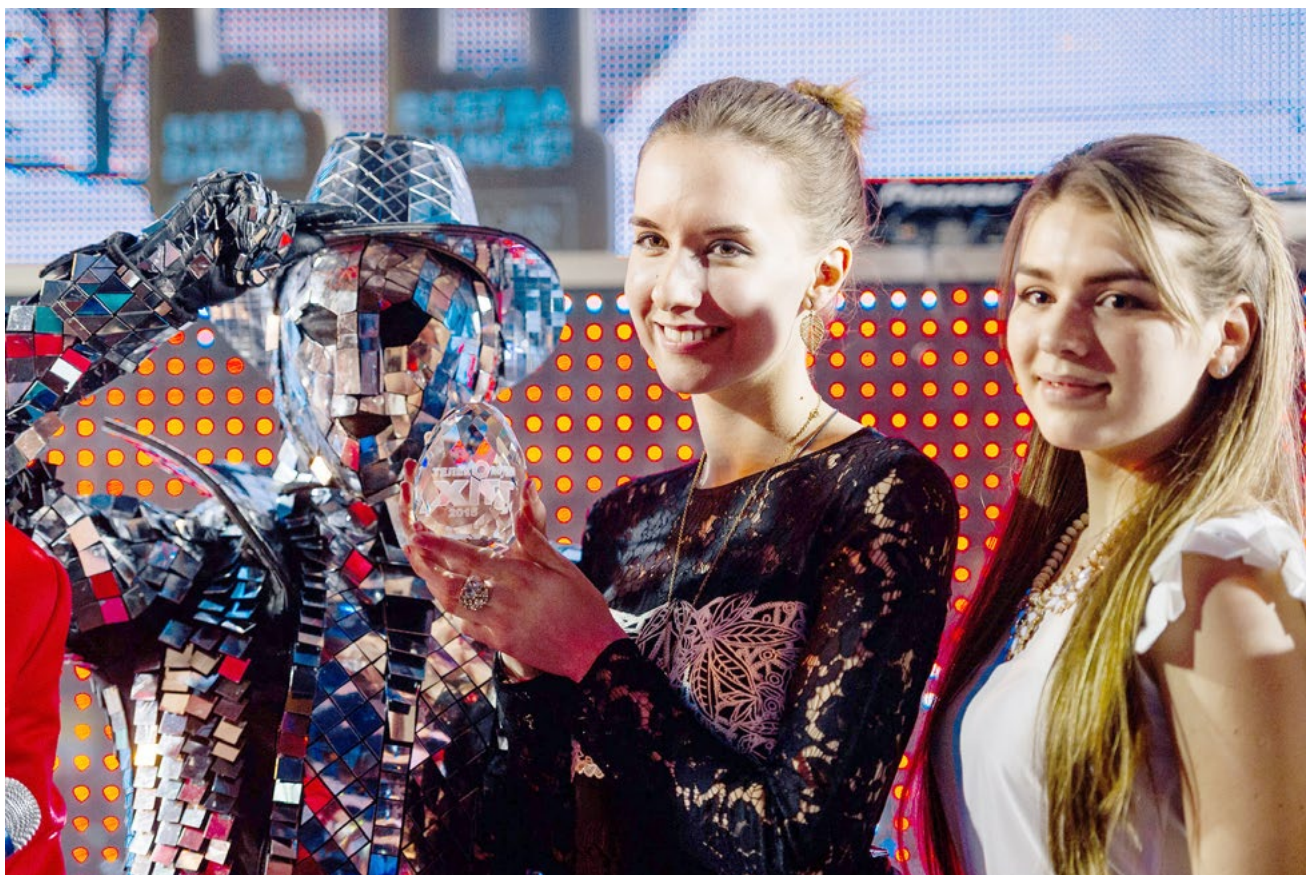
Открытый отраслевой конкурс «Телеком Идея» ([telecomideas.com](http://telecomideas.com)) проводится с 2011 года в России и странах СНГ. Конкурс направлен на поиск, поддержку и продвижение на рынок инновационных проектов молодежи, предполагающих применение информационно-коммуникационных технологий в коммерческой, социальной и государственной сферах и способствующих улучшению качества жизни общества.

В 2014 году мероприятие стало международным — в нем приняли участие представители 40 вузов из Индии. В 2015 году к ним присоединились самые талантливые молодые разработчики из Республики Беларусь. За 5 лет существования конкурса «Телеком Идея» в нем приняли участие более 900 стартапов. В конкурсе «Телеком Идея-2015» приняли участие студенты, молодые ученые, научные коллективы и молодые предприниматели.

Из более чем 300 заявок в финал конкурса-2015 прошли 35 инновационных проектов из Москвы, Санкт-Петербурга, Тулы, Рязани, Ярославля, Самары, Калуги, Астрахани, Белгорода,

Воронежа, Красноярска и Свердловска. В 2015 году конкурс включал следующие номинации:

- TECHTech (академические решения в системах связи),
- MEDTech (виртуальная медицина),
- ECOTech (экологические проекты),
- EDUTech (образовательные проекты),
- ADVTech (творческие и рекламные проекты),





- FINTech (финансы, банковские услуги),
- HUSTech (ЖКХ),
- RETAILTech (розница).

Главной наградой для победителей конкурса стало приглашение в инновационный образовательный тур в Израиль, а также возможность представить свои проекты на рассмотрение экспертов МТС и партнеров. По итогам конкурса авторы идей, в наибольшей степени отвечающих бизнес-задачам МТС, могут принять участие в уникальной акселерационной программе совместно с сотрудниками Компании с целью доработки проектов для дальнейшего внедрения.

Проекты, прошедшие в акселератор, имеют возможность в течение недели работать с представителями МТС на предмет улучшения уровня проработки своего проекта, а так же на предмет внедрения проекта в существующие процессы МТС. Впервые корпоративный акселератор прошел в 2014 году. За два года корпоративный акселератор прошли более 30 проектов, некоторые продолжили сотрудничество с МТС.

В 2015 году МТС провело корпоративный акселератор для 18 лучших проектов в сфере ИТ и телекоммуникаций, в результате которого были выбраны 5 инновационных идей, которые получают право бороться в супер-финале федерального акселератора GenerationS.



Проект «Телеком Идея» победил в номинации «Лучший проект по стимулированию и развитию инновационной деятельности» на конкурсе «Время инноваций–2015»



# Образовательные программы

G4-EC7

## «Сети все возрасты покорны»

GRI-PA2

Федеральный социально-просветительский проект «Сети все возрасты покорны» ([www.svvp.ru](http://www.svvp.ru)) развивается в МТС с 2012 года при поддержке Фонда развития Интернета, Лиги здоровья нации, благотворительного фонда «Связь поколений» и других партнеров. Его основные задачи — повышение интернет-грамотности, популяризация современных информационных технологий и полезных онлайн-сервисов среди людей старше 40 лет, оказание им помощи в приобретении практических навыков использования Интернета для решения повседневных задач.

Обучение осуществляется по образовательной программе «Сколько ни было б нам лет, мы освоим Интернет», разработанной специалистами МТС, Фонда развития Интернета и факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова, которая учитывает потребности и социально-психологические особенности людей пожилого возраста и предусматривает передачу навыков от опытных пользователей Интернета начинающим.

Курс состоит из семи уроков, охватывающих такие темы как навигация и поиск информации в Глобальной сети, общение

через электронную почту, мессенджеры и социальные сети, интернет-банкинг и коммерция, государственные и социальные услуги, досуг и мультимедийные развлечения, мобильный Интернет и полезные приложения для смартфона и планшета, правила сетевой безопасности. Преподавателями выступают волонтеры, а также люди старшего возраста из числа тех, кто прошел обучение по программе, желает и обладает достаточной подготовкой, чтобы научить своих ровесников тому, что они освоили сами.





В 2013 году российский опыт был тиражирован в странах СНГ. С октября 2014 года курсы посещают пенсионеры во всех областных городах Беларуси. Всего за четыре года обучение по программе «Сети все возрасты покорны» прошли 15 000 человек.

В 2015 году выпускники курсов «Сети все возрасты покорны» представили команду МТС на V Всероссийском чемпионате по компьютерному многоборью среди пенсионеров (в Москве и Казани), организованных Союзом пенсионеров России (СПР) при поддержке Комитета Совета Федерации по социальной политике, СПР, Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, Министерства образования и науки РФ, Пенсионного фонда РФ.

#### Планы на 2016 год:

- Внедрение этапа «Планшет» во Всероссийский чемпионат по компьютерной грамотности при поддержке МТС совместно с СПР, Министерством связи и массовых коммуникаций РФ, Советом Федерации по социальной политике и Пенсионным фондом РФ;
- Тиражирование проекта «Мобильная академия» в 10 регионах РФ совместно с СПР;
- Адаптация сайта [www.svvr.ru](http://www.svvr.ru) в соответствии с результатами usability исследования.





«Мы продолжаем развивать проекты по обучению населения основам интернет-грамотности. Наша основная задача, как одного из ведущих операторов доступа в Интернет, показать как можно большему числу жителей всех возрастов преимущества мобильного интернета. Именно поэтому мы запускаем в Москве проект «Мобильная академия», который призван показать людям старшего поколения, что мобильный интернет и современные гаджеты — это просто и доступно. Мы уверены, что выпускники курса станут уверенными пользователями интернет-сервисов, и в любом месте в любое время с помощью смартфона будут делать электронные покупки, записываться на прием ко врачу, покупать авиа и железнодорожные билеты, общаться с родными и друзьями»

Елена Серегина, Директор Департамента КСО МТС

## «Мобильная академия»

В 2015 году ПАО «МТС» разработало бесплатный курс «Мобильная Академия», который является продолжением основной программы по обучению старшего поколения. Курс ориентирован на людей в возрасте старше 50 лет — новых пользователей смартфонов и планшетов. В рамках разработанного курса слушатели узнают о том, как пользоваться мобильными устройствами на ОС Android, как загружать и использовать мобильные приложения, о способах подключения к мобильному интернету, работе в мобильном браузере. Также ученикам расскажут об электронных покупках, записи на прием в поликлиники, общении при помощи интернета с родными и друзьями. В программе курсов будет присутствовать не только информация об использовании устройств и интернета, но и основы безопасности при работе с мобильным интернетом.

Осенью 2015 года в Москве, в Новогиреево, открылся первый постоянно действующий класс «Мобильной Академии» МТС.

Программа включает в себя уроки интернет-грамотности и практические занятия по работе со смартфонами и планшетами. Выпускники программы получают от экспертов МТС магистерские дипломы и комплекты для самостоятельного развития навыков работы в сети. Партнером МТС по обучению людей старшего возраста выступило АНО МЦ КС «Единение».

Бесплатные классы «Мобильной Академии» МТС уже открыты в Казани и Обнинске.

В дальнейшем мы планируем развивать проект «Мобильная Академия» во всех федеральных округах РФ, в том числе создать единый образовательный портал, а также открывать новые интернет-классы и привлекать новых партнеров из числа государственных структур и некоммерческих организаций, распространять методики обучения среди всех заинтересованных сторон. Сегодня создана методическая база для развития проекта во всех регионах России.



## Лаборатория МТС

Профильная «Лаборатория МТС» предоставляет студентам технических специальностей возможность на практике управлять современным телеком-оборудованием в стенах вуза. «Лаборатория МТС» представляет собой аппаратный комплекс из коммутаторов и маршрутизаторов, с помощью которых можно создавать сегменты сетей передачи данных и иллюстрировать работу по передаче пакетов информации в сетях сотовой связи и в интернет-сетях.

В 2015 году МТС запустила Лаборатории в Брянске, Смоленске и Орле в рамках подписанных соглашений о сотрудничестве с Брянским государственным университетом им. академика И.Г. Петровского,

«Национальным исследовательским университетом «МЭИ» и Орловским филиалом Московского государственного университета путей сообщения, согласно которым оператор совместно с университетом планирует развивать учебную, научно-инновационную и исследовательскую деятельность для повышения качества подготовки студентов профильных специальностей. В рамках соглашения МТС планирует осуществлять экспертную и ресурсную поддержку студенческих проектов, связанных с телеком-сферой, организовывать мастер-классы, бизнес-лаборатории, а также учебные, производственные и преддипломные практики студентов.



## Дети в Интернете

Сегодня все чаще дети впервые выходят в Интернет в возрасте 5-6 лет, но при этом школьники в нашей стране пользуются Всемирной паутиной более активно и, к сожалению, более рискованно, чем их европейские сверстники. При этом большинство российских детей выходят в Сеть самостоятельно — около 80% детей в среднем по России пользуются Интернетом в своих комнатах с отдельных компьютеров и через мобильные телефоны, то есть в ситуациях, когда родители их практически не контролируют.

МТС, являясь крупнейшим телекоммуникационным оператором в России, придает большое значение вопросам защиты детей от негативного контента, мошеннических ресурсов и вредных для детской психики сайтов. Наши клиенты имеют доступ к сервисам, при помощи которых можно эффективно и безопасно организовать работу подрастающего поколения в Интернете. Однако мы убеждены, что наша задача не ограничивается созданием безопасных и удобных сервисов для работы во Всемирной паутине, — мы также должны прививать детям ответственность за свои действия в Интернете.

Программа «Дети в Интернете» ([detionline.com](http://detionline.com)) реализуется в МТС с 2011 года при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, Министерства образования и науки РФ, Лиги безопасного Интернета и других партнеров. Цель программы — популяризация правил полезного и безопасного использования Интернета среди детей, родителей и педагогов. В рамках программы «Дети в Интернете» Компания

проводит интерактивные тематические выставки на базе ведущих музеев и библиотек России, уроки интернет-грамотности для младших школьников и семинары для учителей.

На сегодняшний день в проекте приняло участие более 300 000 человек: это дети, учителя и родители. Выставки и уроки полезного и безопасного Интернета были проведены более чем в 30 регионах России. В 2015 году проект успешно реализован в Новосибирске, Томске, Сыктывкаре, Калининграде и Пензе.

В рамках проекта «Дети в Интернете» в 2015 году успешно развивалась новая программа по взаимодействию с родителями и учительским сообществом — «Поговорите с ребенком об Интернете». Главная цель этой программы повышение осведомленности взрослых — родителей несовершеннолетних детей и школьных учителей по вопросам информационной безопасности детей и подростков в сети Интернет.



## Основные результаты 2015 года:

- Подготовлена и издана информационно-просветительская брошюра для родителей несовершеннолетних детей «Поговорите с ребенком об Интернете».
- Разработан сценарий родительского собрания «Как поговорить с ребенком об Интернете».
- Проведено 12 мероприятий: 3 открытых урока, 2 мастер-класса по программе «Дети в Интернете» для волонтеров, 2 мастер-класса по программе «Дети в Интернете» для школьных учителей, 3 мастер-класса по программе «Как поговорить с ребенком в Интернете» для родителей и школьных учителей, 1 родительское собрание, 1 вебинар для родителей.

Всего в мероприятиях в рамках проекта приняло участие более 1700 человек, в их числе: 75 учеников начальных классов, 30 волонтеров-экскурсоводов выставки «Дети в Интернете», 360 работников образования, более 1 230 родителей несовершеннолетних детей.

В целом результаты проекта позволяют говорить о высокой востребованности и социальной значимости информационно-просветительской работы со взрослыми — родителями и учителями по вопросам безопасности детей и подростков в Интернете. Благодаря родительским собраниям, проведенным в рамках проекта, широкая родительская аудитория узнала о других проектах ПАО «МТС» в области полезного и безопасного Интернета (образовательно-выставочный проект



Проект «Дети учат взрослых» победил в номинации «Лучший медиа-проект в образовании» на VII Всероссийском конкурсе «Лучшие 10 IT-проектов для госсектора. Образовательные и медицинские учреждения»

«Дети в Интернете», уроки полезного и безопасного Интернета «Приключения Интернешки и Митясика», Всероссийская линия помощи «Дети Онлайн»). Положительную оценку со стороны родителей и педагогов получила брошюра «Поговорите с ребенком об Интернете». Методические материалы, подготовленные в рамках проекта, в том числе видеозапись вебинара «Как поговорить с ребенком об Интернете?», могут быть использованы для дальнейшей работы с родителями несовершеннолетних детей — клиентов ПАО «МТС».

## Планы на 2016 год:

- реализация проекта во всех федеральных округах РФ;
- разработка инновационного и интерактивного образовательного контента.

## Дети учат взрослых

Социально-просветительский проект «Дети учат взрослых» реализуется МТС с 2013 года и направлен на решение важной социальной задачи по развитию в России современного информационного общества, сближению поколений.

Проект проходит в школах более чем 50 городов среди учащихся 7-10 классов. Ключевая идея проекта заключается в том, что подростки, прекрасно владеющие навыками работы в сети, делятся знаниями со взрослой аудиторией. После предварительной методической подготовки школьники проводят специальные «уроки наоборот», в ходе которых обучают взрослых грамотному и эффективному использованию возможностей мобильных технологий в повседневной жизни, в том числе через современные устройства — смартфоны, планшеты и т.п.

Проект «Дети учат взрослых»:

- помогает детям профессионально сориентироваться и понять, интересно ли им посвятить свою жизнь IT-технологиям;

- обучает пользователей всех возрастов работе с мобильными сервисами;
- налаживает коммуникацию между детьми и взрослыми.

В рамках конкурса «Дети учат взрослых 2015» свои видео-уроки провели более 300 школьников со всей страны. Главным призом для команды победителей национального этапа стала экскурсионная поездка в Санкт-Петербург с посещением детского музыкального благотворительного спектакля «Поколение М».

# Культура и общество

## Мероприятия к 70-летию победы в Великой Отечественной Войне

### Юбилейный концерт «Салют Победы!»

16 мая в концертном зале Центрального музея Великой Отечественной войны на Поклонной горе состоялся большой юбилейный праздничный концерт «Салют Победы!», посвященный 70-ой годовщине Победы в Великой Отечественной войне 1941–1945 гг. Концерт был организован на благотворительной основе Московским городским Советом ветеранов и МТС совместно с оргкомитетом Московского фестиваля «Россия начинается с тебя» при поддержке АФК «Система».

Гостями концерта на Поклонной горе стали около 250 ветеранов из 12-ти административных округов Москвы, перед которыми выступили детские творческие коллективы — лауреаты конкурса «Россия начинается с тебя», профессиональные артисты Государственного академического театра танца «Гжель», Московского хореографического училища, а также детский образцовый муниципальный театр песни «Сюрприз» из города Вязники Владимирской области, хор учителей-ветеранов «Ивушка» и хор ветеранов «Земляки» района Ивановское г. Москвы.

### Волонтерская акция «Помоги ветерану!»

В канун Дня Победы стартовала волонтерская акция «Помоги ветерану!», в ходе которой сотрудники МТС, АФК «Система» и ее дочерних компаний персонально поздравили ветеранов. В дальнейшем предполагается оказание адресной волонтерской помощи подшефным ветеранам и труженикам тыла, проживающим в столице.

Сотрудники МТС в преддверии Дня Победы внесли свой вклад в поздравление ветеранов — дарили им общение. В рамках акции силами волонтеров было поздравлено почти 400 ветеранов, проживающих в Москве, а также в Химках, Мытищах, Щелково, Ногинске, Красноармейске, Егорьевске, ст. Томилино. Волонтеры лично посетили участников войны и вручили им памятные подарки.





## «Книга Памяти МТС»

Сотрудники МТС приняли активное участие в общекорпоративной волонтерской акции и создали Книгу Памяти МТС «Жизнь во время войны. 1941–1945 гг.», куда вошли истории, рассказанные участниками войны — родственниками сотрудников — и их фотографии, — реальные свидетельства тех героических лет. В Книге собрано 327 рассказов, которые доступны в электронном ([vov.mts.ru](http://vov.mts.ru)) и полиграфическом виде. Книги Памяти торжественно переданы в Музей Москвы, в том числе в Центральный музей Великой Отечественной войны на Поклонной горе.

ПАО «МТС» — лауреат IV ежегодной национальной программы «Лучшие социальные проекты России» в номинации «Корпоративные проекты» за реализацию проекта «Книга Памяти МТС».

14 октября 2015 г. в выставочном комплексе Государственного исторического музея состоялась торжественная передача экземпляра Книги памяти «Жизнь во время войны. 1941–1945 гг.» в библиотечный фонд музея.

Издание подготовлено в честь 70-летней годовщины Великой Победы советского народа над фашистской Германией и ее союзниками. В книге собрано более 300 исторических рассказов, написанных не журналистами или историками, а самими сотрудниками МТС со слов своих родных и близких — свидетелей тех страшных событий. «Книга памяти» призвана показать нам и нашим потомкам Великую Отечественную войну такой, какой она была — без прикрас и вымысла, от лица самих ее участников.



Передача книги в библиотечный фонд музея состоялась в рамках выставки «Победа», которая хранит исторические и художественные реликвии Великой Отечественной.

Почетными гостями мероприятия, организованного компанией МТС и Государственным историческим музеем стали участники войны — авторы Книги и представители Московского городского совета ветеранов.

С приветственным словом к собравшимся обратился директор Государственного исторического музея Алексей Левыкин и поблагодарил компанию МТС за вклад ее сотрудников в историю страны. «Наша память о войне не подлежит забвению или ревизии. Памятью о прошлом, мы должны хранить ее вечно ради будущего» — отметил он.

Экземпляр «Книги памяти» торжественно передал музею Михаил Архипов, член Правления, вице-президент МТС: «Мы передаем в дар Государственному историческому музею «Книгу памяти. Жизнь во время войны» и вносим свой вклад в Великую Память поколений».



### Интеллектуально-просветительская викторина «Война. Что мы о ней знаем?»

МТС приняла участие в подготовке интеллектуально-просветительской викторины «Война. Что мы о ней знаем?», которая в увлекательной форме рассказала о важных событиях, фактах и героях Великой Отечественной войны. Многие события войны малоизвестны, существуют разные трактовки произошедшего. Благодаря викторине сотрудники получали уникальную возможность научиться делиться этими знаниями и смогли предложить викторину к показу в школах, музеях и своим родным.

### Волонтерская акция МТС «Танго Победы»

24 мая 2015 г. в Москве состоялась ежегодная волонтерская акция МТС «Танго Победы» в Екатерининском парке. В рамках акции были организованы праздничные танцевальные мастер-классы в стиле 40–50-х годов под духовой оркестр для всех гостей парка и ветеранов.



## «Сохраняем музыкальное наследие России»

МТС поддерживает уникальный проект «Сохраняем музыкальное наследие России» Российского государственного музыкального телерадиоцентра. Это проект по восстановлению неизвестных сочинений композиторов — участников Великой Отечественной войны и песен о войне. Проект включает в себя отбор эксклюзивного нотного материала, подготовку и

исполнение произведений, запись концерта, размещение записей на сервере Европейского Вещательного Союза (EBU), распространение произведений на Интернет порталах и эфирные премьеры на волнах радио «Орфей» и на портале МТС «Просто радио».

## «Мобильный театр сказок»

С 2012 года в МТС действует корпоративный волонтерский кукольный «Мобильный театр сказок» ([puppet-mts.ru](http://puppet-mts.ru)). В репертуаре театра — новогодние музыкальные сказки «Морозко», «Волшебное зеркало», «Снегурushка и лиса», образовательная музыкальная сказка «Дети в Интернете», музыкальные спектакли на экологическую тему «Спасение планеты Земля» и «История одного принца». Эти спектакли волонтеры МТС показывают детям в подшефных детских домах и детям сотрудников и партнеров.

В 2015 году театр показал спектакли на площадках Макрорегион Центр перед детьми сотрудников и социальных учреждений Орла и Твери. Спектакли участвовали в ежегодных акциях волонтерского движения «Просто дари добро»: «Зеленом

экспрессе», проекте «Елки-детям», в ежегодном мероприятии для детей сотрудников в театральном «Гоголь центре». Кукольный театр стал лучшим форматом волонтерской работы с детьми — такие труппы работают в Краснодаре, Санкт-Петербурге и в Иркутске.

Волонтеры стали участниками Всероссийского экологического фестиваля в Кремле, они в течение года привозили спектакли к детям в медицинские учреждения.

За четыре года спектакли театра увидели более 10 000 зрителей — дети из многодетных семей сотрудников Компании и партнеров, воспитанники подшефных детских учреждений, маленькие пациенты больниц и реабилитационных центров.





В 2015 году кукольный  
волонтерский театр стал  
номинантом «За социальную  
инициативу» международного  
театрального фестиваля  
«Белгородская забава»-2015.



## Социальный Работодатель (социальный HR)

В 2015 году продолжилась реализация проекта Социальный HR: поддержка и проведение мероприятий, направленных на привлечение на работу и адаптацию сотрудников зрелого возраста и молодых специалистов с инвалидностью, а также на создание доступной и комфортной среды для работы всех категорий персонала.

В отчетном периоде МТС поддержала такие крупные и социально значимые мероприятия, как:

- конкурс для молодых соискателей с инвалидностью «Путь к карьере», который позволяет бизнесу увидеть, что наравне с другими участниками рынка труда существуют неохваченные ресурсы — молодые, инициативные и талантливые специалисты с инвалидностью, профессионально подготовленные в различных областях;
- ежегодный танцевальный марафон «Лучшие Друзья», в который МТС традиционно вовлекает сотрудников, чтобы еще раз обратить внимание общественности на тот факт, что мы все обладаем равными возможностями. В мероприятии принимает участие более 1000 человек;
- международный кинофестиваль о жизни людей с инвалидностью «Кино без барьеров». Цель фестиваля — показать истории борьбы и успеха и познакомить зрителя с теми, кто живет и творит, несмотря ни на какие препятствия.
- спортивные мероприятия, направленные на формирование инклюзии в спорте — проведение совместных футбольных матчей «Кубок Единства МТС» и матчей по пляжному волейболу с участием корпоративных команд МТС и других крупных бизнесов.

## КСО-проекты МГТС

### Чествование ветеранов Великой Отечественной войны — сотрудников МГТС

Ежегодно, в преддверии Дня Победы, у стелы на Большой Ордынке, 25 проходит встреча нынешних поколений связистов с ветеранами Великой Отечественной войны — сотрудниками МГТС. Именно они защищали нашу Родину на полях сражений, а после окончания войны в трудные послевоенные годы восстанавливали и развивали телекоммуникации в столице.

На встречах руководство компании и представители профсоюзного комитета работников МГТС благодарят ветеранов за вклад в победу, за их сильный дух и волю, которую они проявляли и на полях сражений, и на трудовом фронте, выражают признательность за подаренную весну и свободу. И по многолетней традиции собравшиеся чтут минутой молчания память сотрудников МГТС, не вернувшихся с фронта, и возлагают цветы к стеле, на которой выгравированы их имена.

К тем ветеранам ВОВ, которые по состоянию здоровья не могут присутствовать на торжестве в МГТС, сотрудники профсоюзного комитета Первичной профсоюзной организации работников МГТС и сотрудники МГТС приезжают домой. Поздравляют с праздником великой Победы, вручают цветы и подарки.

### Волонтерская акция «Помоги ветерану»

Волонтерская акция «Помоги ветерану» — одна из многих, в которых приняли участие сотрудники МГТС в юбилейный год

Великой Победы. Волонтеры посещали участников войны и тружеников тыла, вручали подарки и общались с ветеранами.

### Встреча воспитанников интерната с паралимпийцами

В январе прошла встреча воспитанников интерната с паралимпийцами. В актовом зале интерната была создана атмосфера настоящего спортивного праздника. Ребята с интересом наблюдали за эстафетой «олимпийского огня» в исполнении паралимпийцев и за шуточными соревнованиями между командами. Искреннее веселье и у детей, и у взрослых вызвали совместные игры, имитирующие олимпийские состязания по разным видам спорта.

В свою очередь, педагоги и воспитанники тоже подготовили для гостей зрелищную шоу-программу. В ярких костюмах они исполняли веселые песни и зажигательные танцы — и еще раз доказали, что у людей с ограниченными возможностями на самом деле безграничны.

### Субботник «Волонтерский сад Победы»

В мае прошел субботник «Волонтерский сад Победы». В Красно-Дубравском детском доме-интернате для детей-инвалидов трудились все вместе: волонтеры МГТС, БФ «Система», МТС-банка, МТС, «Медси», воспитанники и сотрудники «Журавушки». По окончании субботника волонтеры вместе с ребятами возложили цветы к Обелиску воинов, павших в Великой Отечественной войне, в деревне Красная Дубрава.





### Благотворительная акция «Рюкзак для первоклассника»

В августе сотрудники МГТС организовали в офисах сбор школьных принадлежностей для детей из детских домов и интернатов в брендированные коробки акции «Рюкзак для первоклассника». От мероприятия к мероприятию ряды волонтеров пополняются, и это говорит о том, что среди работников МГТС много неравнодушных людей.

### Музей МГТС

Большая роль в сохранении традиций, формировании и развитии корпоративной культуры, привлечении в Компанию способной и талантливой молодежи отведена Музею ПАО МГТС. В Музее собраны уникальные экспонаты, отражающие не только историю развития телефонной сети в г. Москве,

но и других направлений телекоммуникационных технологий начиная с 1876 года и до наших дней, а также артефакты социокультурной среды г. Москвы и жителей столицы.

### Общегородская акция «Дни культурного наследия»

Музей открыл свои двери для горожан 19 апреля четвертый год подряд. Сотрудники компании получают приглашения по корпоративной электронной почте. Кроме того, организаторы акции размещают информацию о возможности посетить музей, времени начала экскурсий, его местоположении на сайте Дня культурного наследия ([dninasledia-vooripik.ru](http://dninasledia-vooripik.ru)). Любой москвич может ознакомиться со списком музеев-участников акции и выбрать те, что интересны именно ему. Дни культурного наследия всегда приходятся на выходные, чтобы посетить музеи могли все желающие.

# КСО-проекты в странах присутствия

## Узбекистан

18 июня 2015 г. осуществлен первый в деятельности ООО «UMS» КСО-проект, посвященный Дню защиты детей и реализованный в партнерстве с Ташкентским областным отделением Общества инвалидов Узбекистана. Дети с ограниченными возможностями из городов Бекабад, Кибрай, Янгиюль, Чирчик и Ташкент были приглашены в парк развлечений «Ташкентленд» и приняли участие в праздничном мероприятии.

В целях поддержки государственной политики Республики Узбекистан, Государственной программы «Год внимания и

заботы о старшем поколении», в честь 70-летия победы над фашизмом во Второй мировой войне, а также формирования имиджа социально-ответственной компании ООО «UMS» 10 апреля 2015 г. запустил льготный тарифный план «Veteran». Он предназначен для абонентов — участников Второй мировой войны 1941–1945 гг. и участников трудового фронта. Он включает в себя 200 бесплатных исходящих минут на все сети в месяц при нулевой абонентской плате. По состоянию на март 2016 года ТП «Veteran» пользуется 131 абонент.

## Туркменистан

Запущена услуга «Звонок фронтовому другу». В рамках данной услуги Ветеран Великой Отечественной Войны, вдова ветерана ВОВ или труженик тыла — абонент тарифного плана «Социальный» в период акции получал возможность сделать бесплатные исходящие международные вызовы общей продолжительностью 30 минут.

16 июня 2015 года состоялась Презентация Книги «Наши Герои — Наша победа» посвященная 70-летию Победы в Великой Отечественной войне. Более 33 рассказов сотрудников МТС-Туркменистан были размещены в электронную книгу.

В 2015 году в рамках предоставления абонентам инновационных услуг был успешно реализован запуск уникальных для Туркменистана услуг IVR порталов «Забава» и «Настроение»:

- **Развлекательный портал «Настроение»** — дает возможность абонентам интересно и весело провести время, прослушав различную развлекательную и информативную информацию (анекдоты, афоризмы, полезные советы, курьезы, статусы, розыгрыши). Звонки на сервис не тарифицируются. Услуга предоставляется после активации подписки на сервис.
- **Услуга «Развлекательный портал «Забава»** дает возможность абонентам прослушать различную развлекательную информацию (анекдоты, тесты, знакомства, плеер).

## Армения

### Партнерство ВиваСелл-МТС и «Fuller Center for Housing Armenia»

Fuller Center for Housing Armenia — это негосударственная, благотворительная организация, которая поддерживает общественное развитие в Республиках Армении и Арцахе, содействуя строительству и ремонту простых, достойных и доступных домов, а также защищая право на достойное жилье сознательными действиями. Проект по улучшению жилищных

условий семей с низким доходом осуществляется при финансовой поддержке ВиваСелл-МТС. В результате сотрудничества с 2007 года помощь оказана 93 семьям.

### Программа социальных инвестиций

Компания на добровольной основе осуществляет программы социальных инвестиций в Республике Армения для органи-



заций и общин, нуждающихся в материальной или нематериальной помощи для осуществления различных проектов. Согласно политике социальных инвестиций, ВиваСелл-МТС оказывает поддержку следующим сферам:

- Технологии и коммуникация
- Образование
- Охрана окружающей среды
- Социальное развитие и развитие общин
- Здравоохранение и безопасность
- Спорт, культура и искусство

### Программа «Альтернативная энергия»

Программа осуществляется совместно ВиваСелл-МТС и Фондом защиты дикой природы и культурных ценностей (FPWC).

Программа «Альтернативная энергия» решает ряд важных вопросов: уличное освещение в приграничных селах, экономия средств, сокращение потребления электроэнергии и, как следствие, вклад в охрану окружающей среды. Помимо того, что программа предлагает новые инновационные экологические решения, а также представляет собой прекрасную модель развития сельских общин, в которой жители сел становятся равноправными участниками программы и активно участвуют в ее реализации.

### Программа «Образовательный фонд»

Программа предусмотрена специально для студентов с особыми нуждами, не имеющих родителей, а также студентов из социально неблагополучных семей. С 2011 года в образовательный процесс были вовлечены около 700 студентов с хорошей успеваемостью, 53 из них пользовались программой в течение четырех лет и окончили вузы со степенью бакалавра.

## Беларусь

В 2015 году стартовал масштабный проект #МояТренировка-Сегодня, направленный на популяризацию здорового образа жизни. В рамках проекта были проведены два мероприятия — «Большой праздник спорта в Могилеве» и «Большой праздник спорта в Гродно», организованные совместно с представительством ООН в Республике Беларусь. Мероприятия собрали более 1000 участников. Утверждена программа развития проекта на 2016 год в Минске и областных городах.

В Беларуси также реализуются проекты «Дети в Интернете», «Сети все возрасты покорны». Компания оказывает помощь воспитанникам детских домов, ветеранам, выступает партнером образовательных и спортивных мероприятий.

## 3.2. Взаимодействие с государством

МТС всегда учитывает интересы государства, Компания тесно сотрудничает с федеральными органами государственной власти в странах присутствия, а также с региональными властями на местах. В России МТС принимает активное участие в работе консультативных и иных рабочих органов Минкомсвязи, Государственной Думы, Федеральной антимонопольной службы, ТПП, РСПП, Комиссий при Президенте России. Наши специалисты всегда готовы представить экспертную оценку и предложить свои предложения по проектам основных законов и нормативно-правовых актов в сфере телекоммуникаций.

В 2015 году Компания принимала участие в рассмотрении вопросов и подготовке предложений по актуальным отраслевым проблемам, выступала инициатором внесения изменений в ряд нормативно-правовых актов. Участие МТС в обсуждении подобных вопросов позволяет нам играть важную роль в реализации общенациональных интересов, в том числе в деле повышения доступности и обеспечения безопасного доступа к современным услугам связи, а также содействия инновационному развитию государства. МТС, являясь объектом антимонопольного регулирования, в то же время активно участвует в совершенствовании антимонопольного законодательства. Это налаживает обратную связь с регулятором и создает новые возможности для бизнеса.

25 декабря 2015 года были объявлены итоги голосования членов Ассоциации менеджеров России по вопросу назначения председателей комитетов сроком на один год, которые вступают в свои полномочия с 2016 года. Председателем комитета по правовому обеспечению бизнеса Ассоциации избран вице-президент ПАО «МТС» по корпоративным и правовым вопросам Руслан Ибрагимов. Комитет по СМИ и информационной политике Ассоциации возглавила директор по связям с общественностью ПАО «МТС» Елена Кохановская, которая будет сопредседательствовать вместе с Директором по общественным связям ГМК «Норильский Никель».

В 2015 году мы реализовали ряд проектов, нацеленных на социально-экономическое развитие в регионах. Так, МТС заключила пять соглашений с администрациями субъектов РФ

о партнерстве по развитию региональной телеком-инфраструктуры (Правительство Кировской области, Правительство Нижегородской области, Администрация Краснодарского края, Правительство ХМАО-Югры, Правительство Красноярского края). Компания также выступила партнером ряда региональных проектов, направленных на профессиональную адаптацию студентов и выпускников вузов.

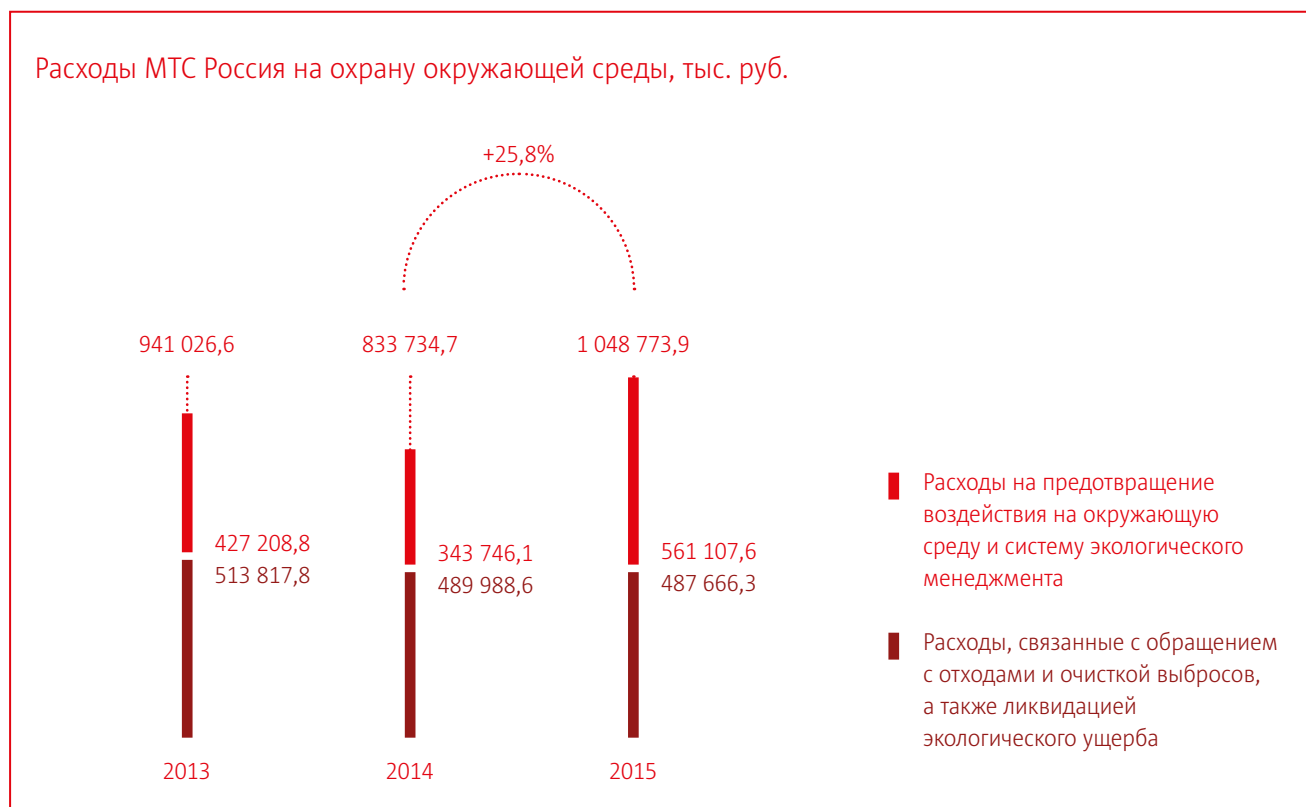
Руководители Компании принимают активное участие в российских и международных отраслевых форумах не только в качестве делегатов, но и активно выступают на них.

### Форумы 2015 года, на которых выступали руководители МТС:

- Петербургский международный экономический форум (А.Дубовсков, В. Лацанич)
- Мобильный конгресс в Барселоне (В.Лацанич)
- Форум «Интернет экономика» (Р.Ибрагимов)
- Форума Ведомостей «Телеком» (Н.Братчикова)
- Russian Internet Week (М.Архипов, Р.Ибрагимов)
- Петербургский международный юридический форум (Р.Ибрагимов)
- Конференция РБК «HR в большом городе» (Ю.Терещенко)
- Финансовый форум газеты Ведомости (А.Корня)
- Информатизация бизнеса в России газеты Ведомости (К.Карапетян)
- Деловой форум People Investor (Ю.Терещенко)
- Форум «Коммерсантъ» «Правовое регулирование телекоммуникационной отрасли» (А.Рого).

## 3.3. Экологическая ответственность

Мы убеждены, что любая социально ответственная компания обязана вести бизнес с учетом возможного влияния своей деятельности на окружающую среду. В основе бизнеса МТС лежит принцип бережного отношения к природе — Компания стремится оказывать минимальное воздействие на экологию и снижать это влияние, насколько это возможно. В 2015 году МТС реализовала ряд внутренних и внешних мероприятий, направленных на повышение экологической осведомленности общества, улучшение окружающей среды и воспитание экоответственного поколения.



# Управление экологической деятельностью

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

Руководствуясь рекомендациями международного стандарта ISO 26000, в Компании реализуется комплекс мер по направлению «Окружающая среда». Компания МТС стремится не только привлечь внимание сотрудников к необходимости ответственного отношения к природе, но и дать возможность помочь настоящим делом.

G4-EN31

**Общие расходы МТС Россия на охрану окружающей среды в 2015 году выросли на 25,8% и составили 1048,8 млн руб.**

Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС» (кодекс) содержит настоятельное пожелание в декларативной форме, что у Поставщиков имеется эффективная природоохранная политика и что они будут соблюдать действующее законодательство и нормы в отношении охраны окружающей среды. При возможности Поставщикам следует применять предупредительный подход к экологическим вопросам, осуществлять инициативы, содействующие повышению экологической ответственности, и способствовать распространению техноло-

G4-EN29

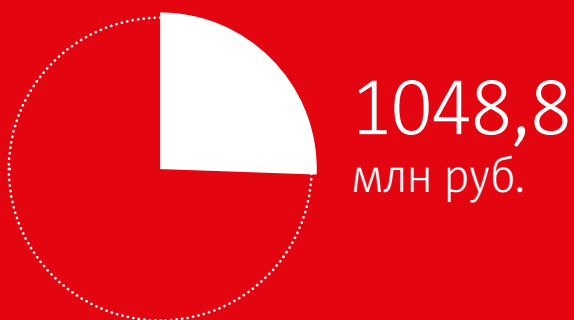
гий, благоприятствующих сохранению окружающей среды и применению рациональных методов реализации жизненного цикла продукции. Участники закупочной процедуры МТС обязаны подтвердить свое согласие с соблюдением Кодекса для подачи коммерческого предложения.

Проектирование объектов сети предусматривает «Перечень мероприятий по охране окружающей среды», разработка которых производится в соответствии с требованиями ГОСТ Р 21.1101-2013. Требование к реализации таких мероприятий является блок-фактором для подрядчиков. Проверка исполнения природоохранных мероприятий осуществляется на этапе приемки объекта.

Цепочки поставок для МТС находятся на стороне поставщика. Ко всем поставщикам предъявляются требования по соблюдению Кодекса делового поведения поставщика ПАО «МТС», предусматривающего наличие эффективной природоохранной политики. Оценка поставщиков по экологическим критериям и соблюдению прав человека в ПАО «МТС» не реализована.

## +25,8%

Рост расходов МТС Россия на охрану окружающей среды в 2015 году



**Денежное значение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований**

|                           | 2013 | 2014 | 2015  |
|---------------------------|------|------|-------|
| штрафы, тыс. руб.         | 00,0 | 00,0 | 100,0 |
| нефинансовые санкции, шт. | 0    | 0    | 0     |

# Экологические инициативы

## «Эко-телеком»

Проект направлен на формирование экологической культуры у сотрудников компании МТС и призван повысить ответственность за соблюдение простых, но правил: экономия воды, сбережение лесных ресурсов, сбор и правильная утилизация пальчиковых батареек и старых телефонов, гуманное отношение к окружающей среде.

С 2013 года направление «Эко-телеком» утверждается Советом директоров ПАО «МТС» как одно из приоритетных в области корпоративной социальной ответственности. Реализация и поддержка экологических проектов с привлечением сотрудников компании и волонтеров МТС утверждена в стратегии HR Блока МТС.

В 2015 году в конкурсе молодежных инновационных проектов МТС «Телеком Идея» была объявлена экологическая номинация EcoTech. Победителем в этой номинации стал проект «Посади лес» по онлайн-посадке деревьев. Посадить или даже подарить дерево можно на сайте [posadiles.ru](http://posadiles.ru).

## «ЭКО-офис»

С 2012 года мы реализуем проект «Эко-офис», который предусматривает максимальную вовлеченность сотрудников МТС в реализацию программы по охране окружающей среды, в том числе мероприятий по сбору мусора, экологичной утилизации отходов и рационального использования электроэнергии. Проект направлен на популяризацию экологических знаний и повышение уровня экологической культуры у сотрудников. В 2015 году в рамках реализации проекта были обновлены информационные плакаты по экологически ответственному поведению.

## Экологическая акция «Батарейки, сдавайтесь!»

Стартовавшая в 2012 года акция по сбору отработанных батареек в административных офисах продолжилась и в 2015 году — было собрано и сдано на переработку 350 кг батареек. Таким образом, за время существования программы на переработку было отправлено свыше 1 500 кг батареек.

С 2015 года отслужившие батарейки и аккумуляторы от телефонов, планшетов и других устройств можно принести в розничный магазин МТС, где им обеспечат безопасное хранение, транспортировку и экологичную утилизацию. В 2016 году планируется запустить проект по сбору и утилизации батареек в салонах МТС на всей территории России.

## Всероссийская экологическая акция «Спаси дерево»

В 2015 году сотрудники МТС снова приняли участие в экологической акции «Спаси дерево», цель которой — помочь в решении проблемы отходов и чрезмерного потребления ресурсов планеты.

Сбор макулатуры организован в административных офисах на ежеквартальной основе. В среднем каждый квартал сотрудники МТС сдают более 5000 кг макулатуры на переработку. Сотрудники МТС за 2015 год сдали 15 335 кг макулатуры. Силами сотрудников были сохранены 153 дерева, сэкономлено 15 335 кВт электроэнергии, 306 700 литров воды, предотвращен выброс 26 070 кг CO<sub>2</sub>. Ежеквартально для сотрудников самого активного офиса по сбору макулатуры проводятся фрукто-во-витаминные дни.





#### Итоги 2015 года по участию в акции «Спаси дерево»:

- в апреле получен Сертификат, подтверждающий, что МТС является участником глобальной инициативы — экологического проекта «Спаси дерево»;
- в сентябре получен Диплом за 3 место по итогам участия в международной акции FSC пятница — ежегодном празднике ответственного отношения к лесу;
- в декабре получен Сертификат о сохранении природных ресурсов и посадке в награду за наш вклад сосны в Московской области.

В мае 2015 года проведен традиционный весенний благотворительный субботник в пансионате ИСКРА, на котором была приведена в порядок территория после зимы. Сотрудники Компании активно участвовали в озеленении.

В октябре 2015 года на конференции сотрудников Административного блока Макро-регионов, который проходил в пансионате ИСКРА, был посажен черешневый сад, а также прослушана эко-лекция «Зеленый офис и человек в нем», прочитанная ведущим экспертом Экобюро «Greens».

Было проведено озеленение территории вокруг офиса на Смоленской-Сенной и офиса на 1-ом Дорожном проезде, За.

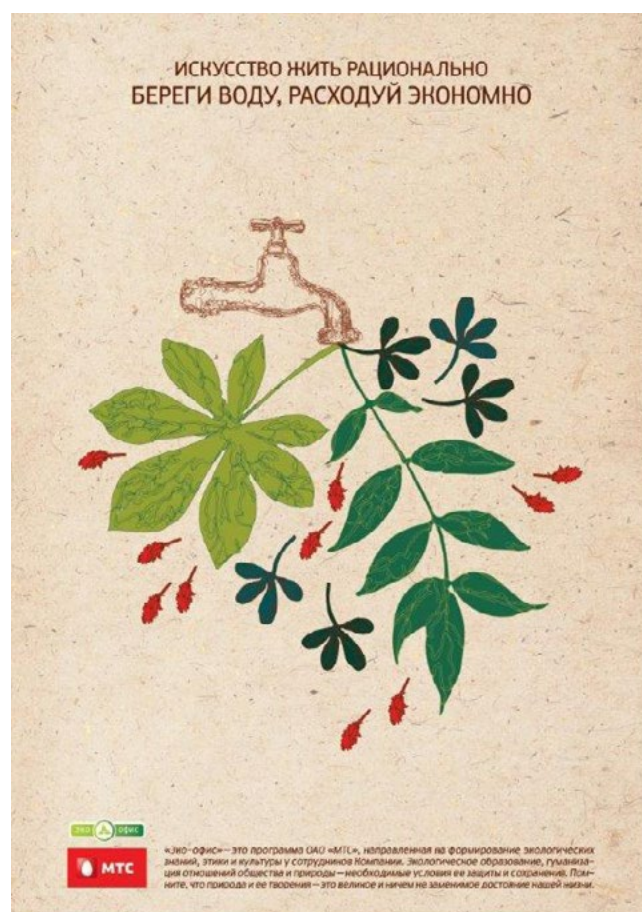
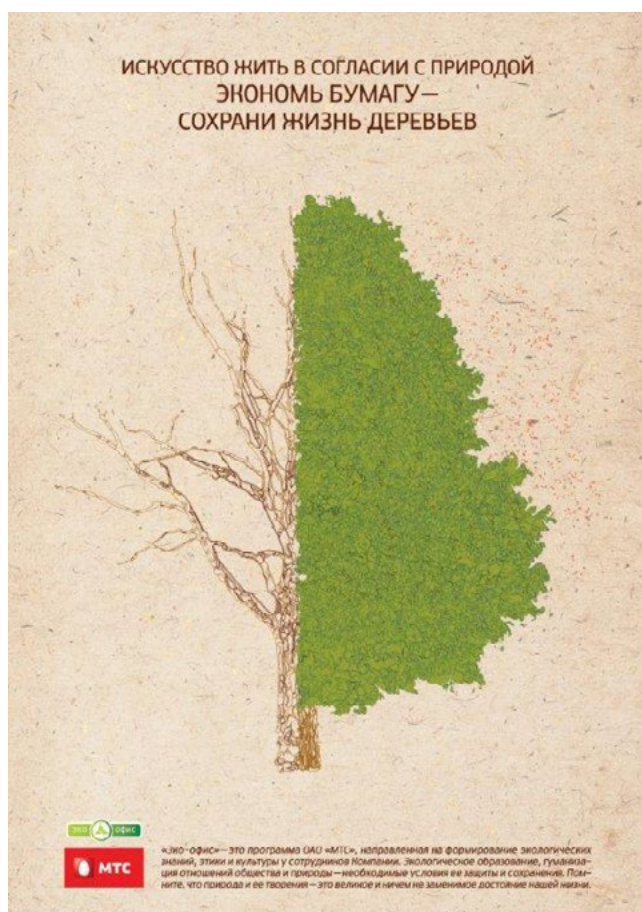
В 2015 году МТС вошла в TOP-5 рейтинга «Зеленые офисы России», проводимого Экобюро «GREENS» в партнерстве с WWF

#### «Час Земли»

28 марта 2015 года компания МТС в очередной раз приняла участие в международной экологической акции «Час Земли», проводимой Всемирным Фондом Дикой Природы (WWF).

#### Субботники

30 мая прошел ежегодный эко-субботник — Маевка-2015. В этом году мероприятие прошло под лозунгом «Энергия Системы» и было приурочено к 70-летию Победы в Великой Отечественной Войне. Свыше 2 тыс. сотрудников АФК «Система»,



Гастрольные представления Кукольного «Мобильного Театра Сказок» посвящены экологическим темам. Представления рассчитаны на детей от 5 до 12 лет и проходят в музыкальной игровой, интерактивной форме. Они рассказывают о том, как бережно надо относиться к природе и друг к другу, о том, как сделать так, чтобы на нашей планете хорошо, жилось не только нам, но и нашим детям и детям наших детей.



27 дочерних компаний и членов их семей приняли участие в благоустройстве территории санатория «Отрадное». Для детей и взрослых была организована специальная программа, включая мастер-классы, спортивные игры, спектакль кукольного театра «Детского мира» и другие полезные активности на свежем воздухе.

Всего в этот день на 20 гектарах территории санатория силами сотрудников было высажено более 1300 деревьев, цветов, кустарников, облагорожено более 17 клумб и вазонов, появились яркие детская и тренажерная площадки. Специально для мероприятия приобретено более 900 единиц инвентаря. Благодаря творчеству сотрудников корпорации, высокие бе-

тонные стены санатория превратились в настоящее произведение искусства!

### Оценка экологического воздействия

В рамках экологических мероприятий МТС оценивается воздействие на окружающую среду при производстве пластика и упаковки (в части sim-карт). По результатам данной оценки было принято решение о переходе на упаковку из ЭКО-картона.

В рамках закупочной процедуры смартфонов и аксессуаров МТС производится тестирование, в результате которого





продукция сомнительного качества не допускается до участия в торгах. В частности, можно привести примеры, когда были исключены образцы смартфонов по причине резкого химического запаха и ломкости материалов корпуса.

Все кастомизированные модели абонентского оборудования (смартфоны, USB модемы, роутеры, ТВ приставки) имеют сертификат EAC. Кроме того, упаковка и комплектующие отмечены знаком «не утилизировать вместе с бытовыми отходами».

На этапе начала проектирования объекта сети радиодоступа разрабатывается санитарный паспорт, который предоставляется на экспертизу в аккредитованную Роспотребнадзором организацию на соответствие соблюдения норм СанПиН. После чего данный паспорт предоставляется в Роспотребнадзор, который выдает заключение о соответствии проектной документации СанПиН.

По окончании строительства объекта, организация аккредитованная Роспотребнадзором, проводит измерения на объекте, дает заключение и протокол измерений, которые предоставляются в Роспотребнадзор. В итоге МТС получает санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии функционирующего объекта СанПиН.

### Внедрение системы электронного документооборота

В 2015 году произошел окончательный переход пользователей на доработанную web-версию программы «Босс-референт». В Корпоративном центре МТС перешли на новую систему регистрации документов.

В 2016 году планируется переход на электронный документооборот с агентством делового туризма (в части организации командировок сотрудников), что приведет к значительной экономии бумаги и экономии на транспорте курьерской службы.

### Экологическое воздействие транспорта

Ввиду особенностей бизнеса Компании наше прямое воздействие на окружающую среду сводится к образованию выбросов машинами автопарка. При проведении закупок автомобильного транспорта мы учитываем экологические стандарты выбросов вредных веществ (Евро-3, 4, 5).

Данные по экологическому классу автомобилей ПАО «МТС» в 2015 году в разбивке по регионам, шт.

|                | Всего автомобилей | Евро 5 | Евро 4 | Евро 3 |
|----------------|-------------------|--------|--------|--------|
| Москва         | 300               | 139    | 160    | 1      |
| Центр          | 260               | 53     | 160    | 47     |
| Поволжье       | 403               | 19     | 364    | 20     |
| Дальний Восток | 136               | 0      | 136    | 0      |
| Сибирь         | 178               | 20     | 108    | 50     |
| Юг             | 361               | 32     | 233    | 96     |
| Урал           | 246               | 33     | 189    | 24     |
| Северо-Запад   | 204               | 38     | 157    | 9      |

# Энергосбережение

Наша деятельность не влияет напрямую на окружающую среду, однако все наши объекты связи, офисные здания, офисы продаж и контактные центры потребляют электрическую энергию. Большинство генерирующих станций в России работают на газе и угле и выбрасывают в атмосферу углекислый газ. Мы осознаем, что чем сильнее растет трафик и чем быстрее расширяется абонентская база, тем больше мы потребляем энергии, что неизбежно ведет к повышению нагрузки на генерирующие станции и тем самым наносит вред окружающей среде.

С 2010 года в МТС действует «Стратегия энергосбережения и энергоэффективности», направленная на ограничение роста и снижение потребления электрической энергии, все филиалы МТС в регионах реализуют собственные программы энергосбережения и энергоэффективности. Подробно реализация «Стратегии энергосбережения и энергоэффективности» приведена в Отчете об устойчивом развитии Группы МТС за 2014 год раздел «Забота об экологии / Энергосбережение» с. 125. В 2015 году во всех регионах были разработаны программы по энергосбережению и энергоэффективности.

Рост потребления электроэнергии связан с развитием сети (дополнительным вводом в эксплуатацию как базовых станций, так и другой инфраструктуры компании (ЦОД, call-центры и т.д)), а также с ростом объемов трафика передачи данных. Рост трафика и установка дополнительного оборудования приводит к увеличению потребления электроэнергии площадками базовых станций. Рост тарифов на электроэнергию отражается в росте денежного выражения потребленной электроэнергии.

Основная причина снижения потребления электроэнергии в 2015 году в Украине — выход Крымского ТУ из состава ПрАО «МТС Украина» в 2014 году. Без учета данных по Крымскому ТУ за 2014 год, потребление электроэнергии в 2015 г. увеличилось на 1,6%, что связано с поэтапным запуском сети

3G с сентября 2015 г. Незначительное увеличение потребления после запуска сети 3G объясняется комплексным подходом при строительстве сети 3G, а именно — проведением модернизации сети, установкой нового, менее энергоемкого оборудования, внедрением систем «free-cooling».

Мы везде внедряем новое энергоэффективное оборудование и реализуем программы энергоэффективности, без этого, с учетом роста сети, энергопотребление было бы выше.

В своей деятельности при закупке резервных источников энергоснабжения для питания базовых станций мы руководствуемся критерием энергоэффективности. Компания для резервирования своих основных объектов использует дизельные электростанции ведущих европейских производителей (Wilson, SDMO, Geko, Inmesol), у которых крайне жесткие требования к эффективности потребления топлива и выбросам CO<sub>2</sub>.

В подавляющем большинстве вентиляционных систем зданий МТС в Москве установлены контроллеры, автоматически поддерживающие температурный режим в помещениях и отключающие вентиляционные системы в нерабочее время. Реализация этих и ряда других мероприятий на объектах Московского региона позволяет ежегодно нам экономить сотни киловатт электроэнергии.



В декабре 2015 года МТС запустила первую в России базовую станцию в сети LTE, элементы питания которой работают на водородно-воздушном топливе. Новая система питания экологически безопасна, компактна и обеспечивает до пяти раз больший срок службы, чем при использовании традиционных решений. Станция расположена в Ногинском районе Московской области.

Сегодня ветроэнергетические установки и солнечные батареи используются для обеспечения питания базовых станций МТС на берегу Баренцева моря и Онежского озера в Северо-Западном регионе,

горном плато Лаго-Наки в западной части Кавказа. На перевале Китовое ребро у берега Японского моря на Дальнем Востоке в 2015 году была также установлена система электроснабжения на основе солнечной генерации.

В дальнейшем мы предполагаем использовать альтернативные источники только там, где нет возможности подключиться к классическим системам внешнего электроснабжения. Применение альтернативных источников сдерживает их высокая стоимость.

## Объем потребления электроэнергии в регионах присутствия компаниями Группы МТС

|                     | Год  | Объем потребленной электроэнергии, кВт/ч |
|---------------------|------|------------------------------------------|
| Россия              | 2014 | 824 300 874,0                            |
|                     | 2015 | 936 966 976,3                            |
| Украина             | 2014 | 264 391 266                              |
|                     | 2015 | 255 389 393                              |
| Туркменистан        | 2014 | 24 711 149                               |
|                     | 2015 | 29 066 219                               |
| Республика Армения  | 2014 | 32 938 796                               |
|                     | 2015 | 33 543 016                               |
| Республика Беларусь | 2014 | 92 549 000                               |
|                     | 2015 | 94 479 000                               |

## Объем использованных ПАО «МТС» энергетических ресурсов в 2015 г.

| Вид ресурса      | Натуральное выражение |               | Денежное выражение, руб,<br>без НДС |
|------------------|-----------------------|---------------|-------------------------------------|
|                  | количество            | ед. измерения |                                     |
| Тепловая энергия | 44 241,73             | Гкал          | 64 111 044,80                       |
| Водоснабжение    | 264 619,71            | куб. м        | 8 886 258,08                        |
| Газоснабжение    | 1 031 904,36          | куб. м        | 5 912 450,79                        |
| Бензин           | 2 989 635,54          | литров        | 86 001 184,13                       |
| Дизтопливо       | 3 965 485,16          | литров        | 117 229 233,71                      |



# Утилизация отходов

В ходе производственной деятельности МТС образуются различные отходы, в том числе опасные и пригодные для вторичной переработки. Мы ответственно подходим к вопросу утилизации отходов, а потому одним из основных требований к проекту договора с компанией по вывозу бытовых отходов является требование о полном цикле работы с отходами, вывозимыми из наших офисов: сортировка и производство вторичного сырья, предоставление отчетной и подтверждающей документации, возможность проверять ход и качество предоставляемых услуг по работе с отходами.

В 2015 году общее количество отходов, образовавшихся за отчетный год, составило 1 171,322 тонн, которые в полном объеме были переданы другим организациям для дальнейшего использования и утилизации. Из них: 28,849 тонн — для использования; 14,210 тонн — для обезвреживания и 1 128,263 тонны — для захоронения.

## Утилизация телекоммуникационного оборудования

При утилизации телекоммуникационного оборудования мы обычно продаем отработавшие устройства назад произво-

дителю, на конкурсной основе передаем другим компаниям или же заключаем договоры со специализированными утилизирующими компаниями. После этого мы доставляем отработавшее оборудование на площадку специализированной компании, где производится его разборка, сортировка и взвешивание полученного лома металлов. Далее производится проверка и подтверждение, что металлолом подготовлен согласно ГОСТу, обследован пиротехником, обезврежен, признан взрывобезопасным и может быть допущен к переработке и переплавке. После этого мы передаем полученный лом металлов утилизирующей компании, которая и занимается его дальнейшей переработкой.

G4-СПМ

Данные по утилизации оборудования ПАО «МТС» в 2015 году, кг.

|                | Лом черного металла | Лом цветного металла |
|----------------|---------------------|----------------------|
| Москва         | 78 938,00           | 30 154,00            |
| Центр          | 96 896,00           | 74 801,00            |
| Поволжье       | 29 197,60           | 8 071,60             |
| Дальний Восток | 20 179,00           | 17 854,00            |
| Сибирь         | 45 981,60           | 135 522,70           |
| Юг             | 7 669,00            | 48 428,50            |
| Урал           | 220,69              | 3 093,25             |

# 4 МТС

## • для персонала

|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| 4.1. Кадровая политика .....              | 96  |
| 4.2. Кадровый состав .....                | 99  |
| 4.3. Мотивация и социальные гарантии..... | 104 |
| 4.4. Развитие и обучение персонала .....  | 107 |
| 4.5. Привлечение и адаптация .....        | 114 |
| 4.6. Охрана труда .....                   | 116 |
| 4.7. Физкультура и спорт .....            | 119 |





# 4.1. Кадровая политика

Сотрудники МТС являются для нас важнейшим фактором успеха Компании. Все достижения нашего бизнеса, динамика его развития всецело основываются на квалификации персонала, напрямую зависят от предоставления конкурентных условий труда, справедливого и уважительного отношения к каждому работнику. Мы постоянно стремимся совершенствовать социально-трудовые отношения, создавать все условия для безопасной работы сотрудников, способствующей их профессиональному и карьерному росту. Мы уверены, что отношение к нашим сотрудникам во многом определяет их добросовестное поведение в Компании.



«Учитывая масштабы нашего бизнеса, МТС активно инвестирует в человеческий капитал, что помогает ему оставаться лучшим работодателем России: по итогам прошлого года МТС победила в международной премии Best Employers Study 2015» по версии международной HR-консалтинговой компании AON Hewitt и ее российского партнера AXES Management. Неоднократно побеждала в престижной премии в области управления персоналом «HR-бренд», которой HeadHunter ежегодно награждает лучших работодателей России, а также стала победителем премии People Investor, отмечающей вклад компаний в развитие человеческого капитала.

В нашей Компании сформировалась уникальная корпоративная культура, благодаря которой мы лучше понимаем друг друга и говорим на одном языке. У нас действует лучшая по версии HeadHunter «Фабрика идей» для сотрудников, в рамках которой любой из нас может претворить в реальность свои самые смелые и инновационные идеи. Ежегодно наши сотрудники участвуют в корпоративном конкурсе «РегиОН!», а в перерывах между работой читают корпоративный журнал «Запросто».

МТС стремится создать возможности каждому сотруднику для развития своих профессиональных и личностно-деловых компетенций!»

Андрей Дубовсков, Президент ПАО «МТС»

В 2015 году компания МТС была признана одним из 11 лучших работодателей России (по версии Международной сертификации Aon Hewitt BEST EMPLOYERS STUDY)

В 2015 году компания МТС была удостоена премии HeadHunter за работу с молодежью

В 2015 году компания МТС получила награду People Investor за реализацию внутрикорпоративного конкурса РегиОН

Коллектив МТС превышает 70 тысяч человек, работающих в шести странах мира, обладающих инновационным мышлением, способных создавать и воплощать новые идеи, выходя за рамки привычных шаблонов, претворяя в жизнь самые необычные и смелые проекты.

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

Приоритетами кадровой политики в 2015 году стали развитие эффективности бизнес-процессов, а также создание оптимальной среды для профессионального и карьерного развития сотрудников. Во второй половине года в Нижнем Новгороде начал функционировать Объединенный Центр Обслуживания Персонала, в котором были централизованы операционные бизнес-процессы по управлению персоналом.

#### Инновации в управлении персоналом, реализованные в 2015 году:

- Запущена Виртуальная Академия — инновационный сервис по обучению, внедренный в компании МТС. Виртуальная Академия содержит большое число онлайн-курсов, многие из которых сгруппированы в программы обучения. Возможна интеграция с основными провайдерами онлайн-обучения, такими как Coursera, Lynda.com, Udacity и др. Мобильное приложение позволяет обучаться дома и в дороге. В Виртуальную Академию встроена социальная сеть Jam, площадка для обмена опытом, участия в развивающих мероприятиях, проведения корпоративных программ и конкурсов.
- Разработано «8 Правил» руководителя — это опрос, который дает шанс предоставить обратную связь по любому руководителю Компании. Опрос полностью проводится онлайн, что позволяет сохранять высокий уровень анонимности, но при этом делает его абсолютно прозрачным.

- Реализована функция «Личный кабинет» — онлайн хранилище информации для сотрудников, где содержится вся личная информация, истории сотрудников в Компании, данные по оценке эффективности, итоги разнообразных опросов («8 Правил» руководителя, Hogan, Nau, оценка 360, тестирования Talen Q), уровень оттока и вовлеченности, а также все другие необходимые данные.

- Внедрен «Центр кадрового администрирования» — решение для обеспечения централизованной функции кадрового администрирования в Объединенном центре обслуживания персонала на основе программных продуктов Abbyy UCM. Решение ABBYY позволяет сканировать, верифицировать и направлять кадровую документацию в объединенный центр обслуживания для последующей обработки и генерации (автоматической и ручной) кадровых событий в OEBS, сохранять документы в электронном хранилище UCM.

- Создана «Обратная связь» — мобильное приложение для оценки своих коллег по ценностям ПРОСТО в течение года. Также доступна возможность сохранять свои заметки в Личном кабинете системы управления эффективностью и использовать их при очередной оценке эффективности.

Общие затраты МТС на персонал в 2015 году составили 56,2 млрд руб. по сравнению с 49,1 млрд руб. в 2014 году, что обусловлено в том числе изменением структуры Группы МТС. Дополнительно 962 млн руб. составили расходы Компании на выплаты лицам, участвующим в работе МТС, но не являющимся ее сотрудниками.

Группа МТС выстраивает социально-трудовые отношения с персоналом на основе социального партнерства, подразумевающего равноправие, уважение и учет взаимных интересов, а также соблюдение сторонами действующих законов и иных нормативных актов. Кадровая политика МТС строится на основе прозрачных и честных взаимоотношений с сотрудниками, в Компании сформирована доброжелательная корпоративная культура, атмосфера благодарности, заботы и признания достижений каждого из нашей дружной команды.

G4-9

G4-СПМ

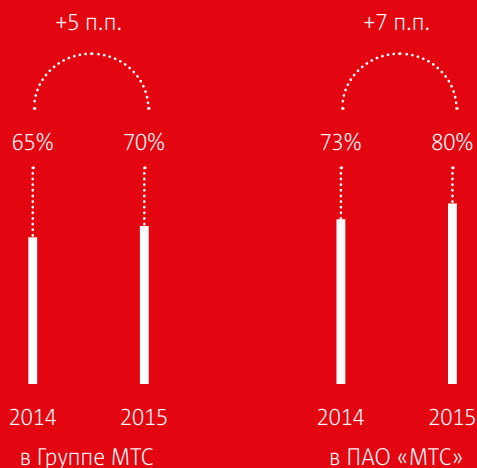


## Вовлеченность персонала

За последний год уровень вовлеченности в Группе МТС вырос с 65 до 70%, а в ПАО «МТС» — с 73 до 80%. Уровень внутреннего NPS в «МТС Россия» вырос с 32 до 43%, 2/3 наших сотрудников с уверенностью готовы рекомендовать МТС своим друзьям и близким как достойного работодателя.

В опросе по вовлеченности Группы МТС в 2015 году приняло участие более 90% наших сотрудников, в абсолютном выражении это 65 тыс. человек.

### Уровень вовлеченности персонала



G4-11

Трудовые договора с каждым сотрудником МТС заключает отдельно, практики заключения коллективных договоров в Компании нет. Все льготы, гарантии и компенсации (в том числе сверх предусмотренных трудовым законодательством) зафиксированы в различных локальных нормативных актах ПАО «МТС». Мы неукоснительно придерживаемся требований трудового законодательства и стараемся максимально учитывать интересы персонала, а при возникновении разногласий прилагаем все усилия для объективного и справедливого разрешения конфликта. Все сотрудники МТС при изменении условий трудового договора или его прекращении по инициативе Компании получают предварительное уведомление заблаговременно — за два месяца.

G4-LA4

Существенная доля работ Компании выполняется штатными сотрудниками, включая сотрудников компаний субподрядчиков. Поставщики оценку по критериям практики трудовых отношений не проходят. Существенное фактическое и потенциальное отрицательное воздействие на практику трудовых отношений в цепочке поставок не оценивается.

G4-СПМ

В Компании распространена практика карьерного продвижения на основе ротации между регионами и уровнями управления: подобный подход означает, что каждый сотрудник имеет возможность приобрести полезный опыт и навыки и познакомиться с бизнесом МТС в различных регионах. Наша Корпо-

G4-LA16

ративная культура поощряет общественную деятельность сотрудников в том случае, если она направлена на социальные или образовательные цели и является безвозмездной. Вместе с тем Компания не поощряет деятельность, которая может приводить к конфликту интересов. Если существует такая вероятность, сотрудник должен сообщить об этом (в соответствии с внутренней процедурой), прежде чем начинать заниматься такой деятельностью.

В сентябре 2015 года состоялся первый в истории Компании «День карьеры» — крупномасштабное мероприятие для сотрудников МТС, направленное на знакомство наших сотрудников с карьерными возможностями в Компании.

Сотрудники имеют возможность обратиться на «Единую горячую линию» (линия блока внутреннего контроля и аудита [control&audit@mts.ru](mailto:control&audit@mts.ru)) для решения вопросов, связанных с соблюдением Кодекса делового поведения и этики, урегулирования корпоративных конфликтов, получения помощи в случаях превышения служебных полномочий.

В течение 2015 года было зафиксировано 13 обращений, поданных через официальные механизмы подачи жалоб, 10 из которых были урегулированы в отчетном периоде.

## 4.2. Кадровый состав

### Структура и численность персонала<sup>1</sup>

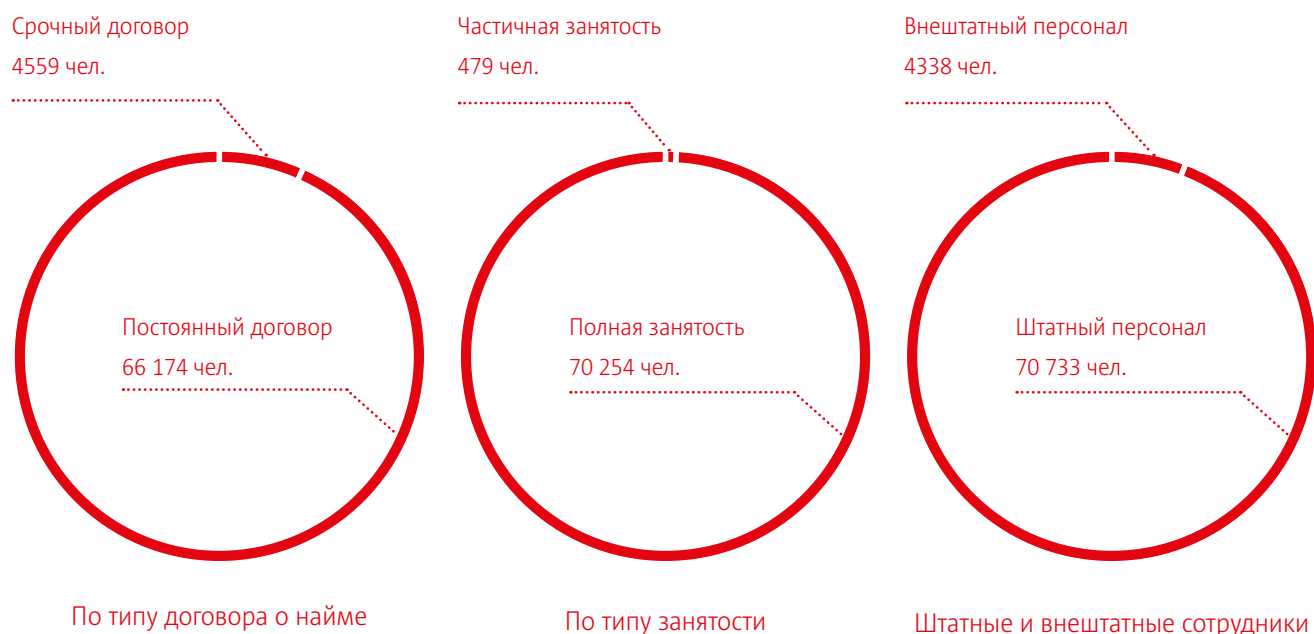
В 2015 году экономически активная численность сотрудников Группы МТС составила 73 967 человек, что на 7,9% больше показателя 2014 года, что связано с изменением структуры Группы МТС.

Общая списочная численность, чел.

|           | 2013   | 2014   | 2015   | изм.<br>2014–2015 |
|-----------|--------|--------|--------|-------------------|
| ПАО «МТС» | 30 800 | 31 051 | 30 879 | –0,6%             |
| ВСЕГО     | 65 963 | 68 549 | 73 967 | 7,9%              |

Структура персонала Группы МТС в 2015 году

G4-10



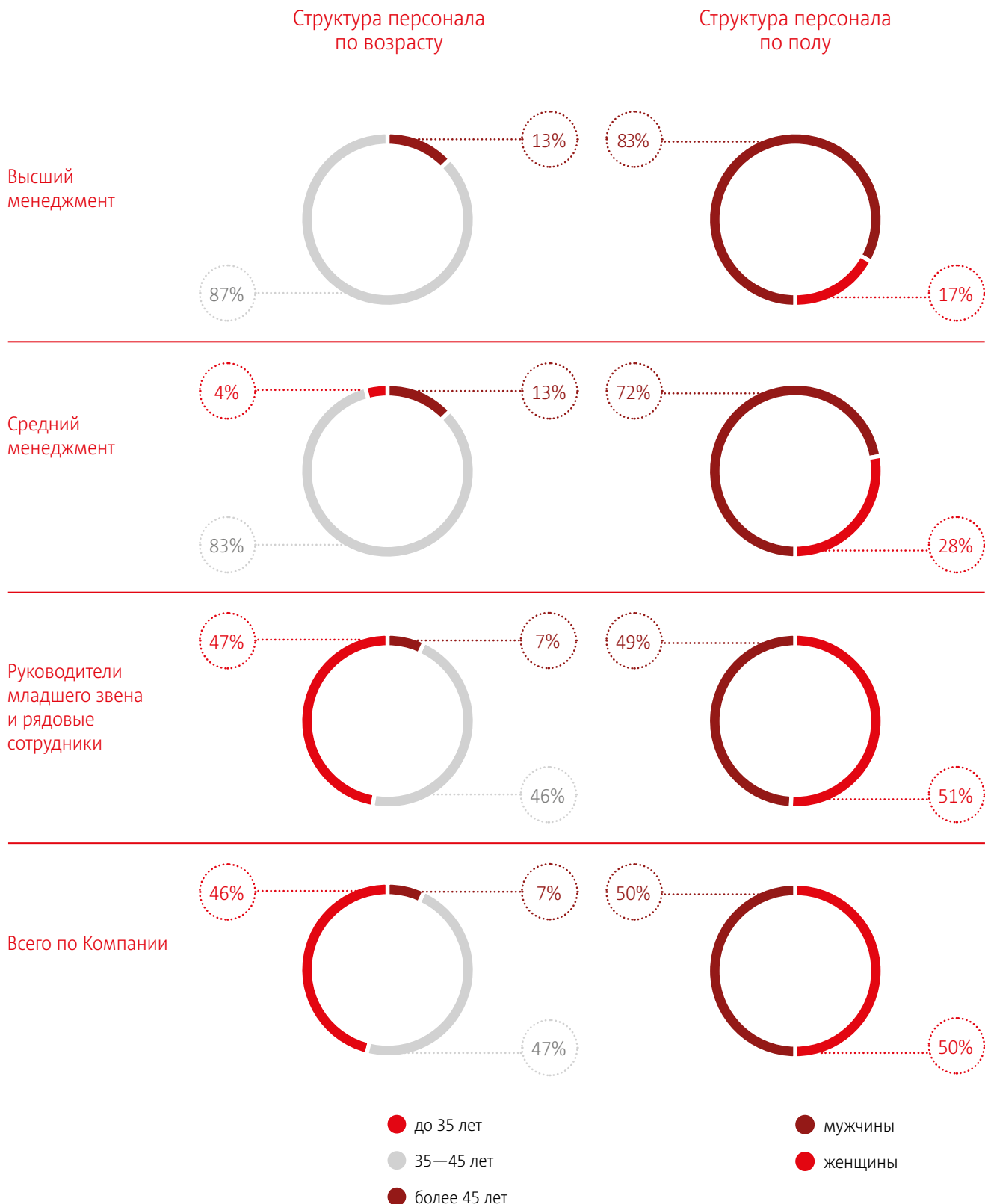
<sup>1</sup> Здесь и далее, если не указано иное, численность дана без учета сотрудников, работающих по договору гражданско-правового характера и аутстаффингу.

## Структура персонала МТС по возрасту и полу

G4-СПМ

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

G4-LA12





### Структура персонала ПАО «МТС» по возрасту и полу в 2015 году<sup>1</sup>

|                                                  | До 35 лет |         | 36-45 лет |         | Более 45 лет |         | Итого   |         |
|--------------------------------------------------|-----------|---------|-----------|---------|--------------|---------|---------|---------|
|                                                  | мужчины   | женщины | мужчины   | женщины | мужчины      | женщины | мужчины | женщины |
| Высший менеджмент                                | 0         | 0       | 18        | 3       | 2            | 1       | 20      | 4       |
| Средний менеджмент                               | 18        | 7       | 350       | 144     | 59           | 19      | 427     | 170     |
| Руководители младшего звена и рядовые сотрудники | 6 187     | 8 093   | 7 292     | 6 689   | 1 403        | 594     | 14 882  | 15 376  |
| ИТОГО                                            | 6 205     | 8 100   | 7 660     | 6 836   | 1 464        | 614     | 15 329  | 15 550  |

<sup>1</sup> По МТС Россия

### Количество сотрудников Группы МТС в 2015 году в разбивке по регионам, чел.

|         | Группа | МТС<br>Россия | ДК<br>в России | МГТС  | РТК    | Украина | Армения | Туркмени-<br>стан | Узбеки-<br>стан |
|---------|--------|---------------|----------------|-------|--------|---------|---------|-------------------|-----------------|
| Женщины | 35 232 | 15 526        | 747            | 3 842 | 12 826 | 1 201   | 520     | 331               | 239             |
| Мужчины | 35 501 | 15 289        | 1 588          | 4 849 | 10 533 | 1 500   | 602     | 315               | 825             |

# Привлечение местных кадров

Всегда, когда это возможно, мы стремимся предоставлять рабочие места местным специалистам в странах и регионах присутствия МТС. Такой подход направлен на рост благосостояния местных сообществ за счет повышения уровня занятости и стимулирование экономического развития в регионах. Более 90% сотрудников МТС являются жителями региона присутствия.

Доля топ-менеджеров, являющихся жителями региона присутствия

| Регион присутствия    | %   |
|-----------------------|-----|
| Россия                | 92  |
| Украина               | 100 |
| Республика Беларусь   | 100 |
| Республика Армения    | 100 |
| Туркменистан          | 100 |
| Республика Узбекистан | 0   |
| Всего:                | 94  |

# Борьба с дискриминацией

МТС не допускает никаких проявлений дискриминации в процессе трудоустройства, трудовой деятельности, профессионального и карьерного роста любого человека. Мы следуем принципу толерантного отношения к идеологическим, религиозным, расовым, физическим или личностным различиям сотрудников.

При приеме на работу людей, имеющих ограничения трудоспособности, мы руководствуемся действующим на территории России и стран присутствия Компании законодательством. Мы не используем детский труд или труд по принуждению. В последние годы случаев дискриминации по каким-либо признакам или случаев использования детского или принудительного труда в МТС или у поставщиков Компании зарегистрировано не было.

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



# Текучесть кадров

МТС реализует комплекс мер, направленных на снижение текучности кадров: мы регулярно проводим мониторинг и анализ причин увольнений, по результатам которых принимаем меры по улучшению ситуации.

Компания также разрабатывает и внедряет специальные программы адаптации для новых сотрудников, которые положительно влияют на их отношение с коллективом, способствуют введению в должность и помогают работникам реализовать себя в профессиональном и личностном плане.

Благодаря всем этим мерам сотрудники МТС демонстрируют высокую степень вовлеченности и низкие показатели текуче-сти кадров.

## Количество и доля вновь нанятых сотрудников, текучесть кадров

G4-LA1

| Регион присутствия        | Количество принятых сотрудников, чел. | Доля принятых со-трудников, % | Текучесть, % |
|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| Всего Группа <sup>1</sup> | 5 629                                 | 15                            | 11           |
| Украина                   | 359                                   | 13                            | 11           |
| Республика Беларусь       | 125                                   | 8                             | 8            |
| Республика Армения        | 41                                    | 4                             | 6            |
| Туркменистан              | 79                                    | 12                            | 9            |
| Республика Узбекистан     | 440                                   | 41                            | 11           |
| Россия <sup>1</sup>       | 4 585                                 | 14                            | 11           |

<sup>1</sup> Без РТК и контактных центров

# 4.3. Мотивация и социальные гарантии

## Мотивация персонала

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.

Принципы конкурентоспособности заработных плат и справедливости вознаграждения лежат в основе всех систем вознаграждения персонала МТС. 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.

### Материальная мотивация

Размер фиксированной части заработной платы (должностного оклада) определяется с учетом диапазонов заработной платы, установленных для каждого должностного разряда (грейда) на основании анализа рынка труда в регионе присутствия и политики позиционирования Компании относительно рынка оплаты труда.

Переменная часть в Компании представлена системой мотивации, предусматривающей четкие и прозрачные принципы установления целевых размеров премии и расчета

ее фактических значений на основе ключевых показателей эффективности и индивидуальных задач, закрепленных в оценочных формах каждого работника. Она зависит от фактических результатов работы и направлена на стимулирование материальной заинтересованности всех категорий работников в постоянном повышении эффективности работы для достижения стратегических, финансовых и операционных целей Компании. Соотношение переменной и фиксированной частей совокупного дохода сбалансировано для каждой из должностей в соответствии с ее потенциалом влияния на бизнес-результаты. Чем больше влияние — тем выше доля переменной компоненты.

В 2015 году был запущен Объединенный центр обслуживания персонала, позволяющий качественно изменить работу с персоналом на местах и повысить скорость базового операционного сервиса для сотрудников.

Средняя заработная плата по ПАО «МТС» в 2015 году составила 64 тыс. руб. Она включает оклад и премию. В Компании действует система премирования для работников, занятых продажами и абонентским обслуживанием, базовый принцип которой — мотивация на достижение конкретного результата. Отличительной особенностью системы является структура дохода с большей переменной частью и иная частота выплат. Для работников Компании, отвечающих за прямые продажи,

действует комиссионная схема премирования (прямые проценты от продаж).

Расходы на оплату труда по Группе МТС в 2015 году составили 54,6 млрд руб., из них 31,7 млрд руб. — заработная плата, 11,8 млрд руб. — надбавки и вознаграждения, 11,1 — расходы на страховые взносы.

Все сотрудники Компании ежегодно участвуют в процедуре оценки эффективности деятельности, которая включает в себя как оценку выполнения ключевых показателей эффективности, так и уровень развития компетенций. Руководители в ходе процесса оценки предоставляют развернутую обратную

связь по итогам работы за год, также по результатам оценки сотрудникам формируется план развивающих мероприятий и определяются ключевые сотрудники, которые включаются в программу управления талантами ПАО «МТС». В 2015 году 95% сотрудников МТС прошли официальную оценку результативности. Компания планирует и в 2016 году проводить подобную оценку.

Благодаря качественно выстроенной системе развития персонала 4 из 5 менеджерских вакансий в Компании закрываются за счет внутренних кандидатов. Внедрение в 2015 году новых передовых платформ дистанционного обучения позволит в будущем с большим качеством и доступностью предоставлять сотрудникам возможности для развития.

G4-LA11

## Нематериальная мотивация

Большое внимание мы уделяем нематериальной мотивации. В МТС действует Политика «Нематериальной мотивации персонала», устанавливающая основные принципы и направления нематериального стимулирования труда персонала в Компании, а также обозначающая комплекс мероприятий, направленных на реализацию потребностей персонала, не связанных напрямую с денежной компенсацией.

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

## Социальные гарантии

G4-LA2

Компания предоставляет своим работникам широкий пакет компенсаций и льгот, основное внимание в котором уделяется социальной защите. Мы уверены, что для создания дополнительных мер социальной защиты сотрудников, позволяющих им чувствовать себя уверенно и комфортно в любой жизненной ситуации, необходимо брать на себя повышенные обязательства. МТС предоставляет своим сотрудникам полный комплекс социальных гарантий, предусмотренных законодательством, но не ограничивается им. В компании МТС все льготы для сотрудников подразделяются на социальные и служебные.

Служебные льготы (в том числе автомобили и компенсация затрат на их использование, служебная мобильная связь с широким лимитом или компенсации при переезде на работу в другую местность) предоставляются независимо от 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 на срочные трудовые договора сроком менее трех месяцев или работающих менее трети нормы рабочего времени.

Доплаты по временной нетрудоспособности предоставляются в зависимости от стажа работы в Компании, они не зависят от продолжительности рабочего времени или срочности договора.



## «Кафетерий льгот»

С конца 2014 года в МТС реализовывался пилотный проект программы «Кафетерий льгот». В рамках этой программы сотрудники МТС получили возможность отказаться от одной или двух гарантированных льгот (спортивная программа, добровольное медицинское страхование) и выбрать

взамен другие, более полезные для себя льготы или услуги (карту питания Foodcard или сертификат в салон-магазин МТС). Пилотный проект был признан успешным, и с 1 июля 2015 г. был расширен охват программы — до 30 городов МТС-Россия, в том числе в него вошли все Макро-Региональные центры.

В определенных случаях работнику оказывается материальная помощь, она может быть оказана любому сотруднику без каких-либо условий. МТС осуществляет доплаты сверх установленных законодательством нормативов по пособиям за период временной нетрудоспособности вследствие болезни и несчастного случая на производстве или профессионального заболевания, в период отпуска по беременности и родам и т. д. Компанией в некоторых случаях оплачивается аренда жилья. МТС также компенсирует затраты, связанные с переездом, поддерживая таким образом желание сотрудников перемещаться и развиваться.

В дополнение к указанным компенсациям и льготам сотрудникам МТС предоставляются возможности для поддержания здорового образа жизни и занятия спортом. Такие мероприятия как велопробеги, спортивные соревнования, дни здоровья предусмотрены для всех сотрудников. Компенсации

за посещения бассейнов, фитнес клубов или возможность посещения арендованных компанией спортивных залов и бассейнов предусмотрены для сотрудников с определенным стажем работы в Компании.

Предоставление льгот не имеет различия по регионам, за исключением предоставления в регионах Крайнего Севера и приравненным к ним местностям дополнительной компенсации на проезд к месту использования отпуска.

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

## Медицинское обслуживание

МТС обеспечивает дополнительную социальную защиту всем сотрудникам, предоставляя им медицинское страхование и страхование от несчастных случаев. Каждый год мы заключаем со страховыми компаниями договоры добровольного медицинского страхования (ДМС), которые дают возможность

нашим сотрудникам получать медицинскую помощь в современных клиниках. Программа ДМС включает в себя расходы на поликлиническое обслуживание, стоматологическую помощь, вызов врача на дом и лечение в стационарах.

## Корпоративное пенсионное обеспечение

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

участии МТС в 2000 году. Наши сотрудники могут рассчитывать на получение негосударственной дополнительной пенсии в рамках государственной программы. Дополнительные программы корпоративного пенсионного обеспечения в МТС не реализованы.

Общая сумма затрат на обеспечение персонала социальными гарантиями по Группе в 2015 году составила 828,7 млн руб., из них затраты на ДМС составили 639,6 млн руб.

# 4.4. Развитие и обучение персонала

Качественное и современное обучение сотрудников лежит в основе профессионального роста персонала МТС. Мы прилагаем большие усилия, направленные на повышение квалификации и образование сотрудников Компании.

G4-LA9

G4-СПМ

В МТС действует системная модель обучения, в основу которой положены стратегические цели Компании и цели в области управления персоналом. Система обучения также базируется на корпоративных ценностях ПРОСТО Группы МТС и требованиях к профессиональным знаниям и навыкам сотрудников.

Основная задача корпоративного обучения в Компании — обеспечение комплексного развития сотрудников по ключевым для МТС компетенциям, формирование знаний, навыков и установок, необходимых сотрудникам и менеджерам для повышения эффективности на существующей позиции, создание инструмента для развития кадрового резерва и преемников на ключевые позиции, а также обеспечение преемственности уникальных знаний и опыта.

В 2015 году МТС провела анкетирование по оценке деятельности Блока по управлению персоналом, под-

твердившее высокий уровень по фактору «Обучение и развитие»:

- своевременность (оценка сроков выполнения процессов, сроков обработки документов, запросов, заявок и т.п.) — 84,4%;
- клиентоориентированность (оценка вежливости и доброжелательности при ответах на вопросы, предложение решения проблем) — 85,2%;
- качество (оценка соответствия качества услуг бизнес-потребностям Клиента) — 85,6%.

Также по результатам опроса Aon Hewitt показатель вовлеченности по фактору «Обучение и развитие» составил 77% в 2015 г. по сравнению с 71% в 2014 г.



В 2015 году количество часов обучения на 1 сотрудника составило

38 часов



Суммарный охват сотрудников, прошедших обучение в 2015 году, составил около

209 000  
чел./курсов



# Корпоративный университет

В Компании действует Корпоративный университет, задающий стандарты обучения и координирующий процессы в области обучения и развития персонала. К задачам Корпоративного университета также относится выстраивание систем обучения для разных функциональных подразделений Компании. Миссия Корпоративного университета — создавать возможности развития, расширяя границы людей и бизнеса, для уверенного будущего МТС.

В 2015 году Корпоративный университет МТС пересмотрел стратегию дистанционного обучения сотрудников Компании. За основу мы взяли лучшие мировые практики, фокусы и темы выбрали исходя из аналитического анализа за прошлые периоды и запросов от бизнеса. В итоге создали совершенно новый концепт для запуска обучающей платформы «Виртуальная академия». В январе 2016 года система была успешно запущена.

подана только в одну из категорий. Традиционно программа охватывает 4% от общей численности персонала Компании/блока/региона, из которых преемники составляют 15%, Hi-Po — 65%, Hi-Pro — 20%.

С сентября 2014 года по март 2016 года 42 преемника и 109 Hi-Po заняли новые позиции. В апреле 2016 года начался отбор сотрудников в новый цикл программы на 2016–2018 гг.

## Комплексная программа развития «Управление талантами»

В программе выделяются три категории: преемники на руководящие позиции, высокопотенциальные сотрудники (Hi-Po) и сотрудники, обладающие уникальными знаниями (Hi-Pro). Для каждой категории разработан свой план развивающих мероприятий.

По итогам ежегодной оценки эффективности непосредственный руководитель рекомендует сотрудника в программу, либо сотрудник самостоятельно подает заявку. Заявка может быть

## Функциональные академии Компании

- **«Академия клиентского сервиса»** для сотрудников, занятых в обслуживании клиентов;
- **«Академия бизнес-продаж»** для сотрудников, занятых в продажах продуктов и услуг для корпоративных клиентов;
- **«Академия тренерского мастерства»** для развития тренеров Группы МТС. Задачами Академии является професси-



## «Виртуальная академия»

В 2015 году мы занимались созданием «Виртуальной академии» — уникальной платформы для индивидуального развития персонала. Это учебная среда, где комплексно сочетаются все форматы обучения: очный, дистанционный и внешний.

В «Виртуальной академии» сотрудники могут найти готовую учебную программу для профессионального и личного роста, в один клик зарегистрироваться на интересующие их обучающие мероприятия и порекомендовать понравившиеся курсы своим коллегам.

Для руководителей предусмотрена возможность формировать план индивидуального развития сотрудников и назначать готовые программы своей команде, а также следить за их учебными успехами.

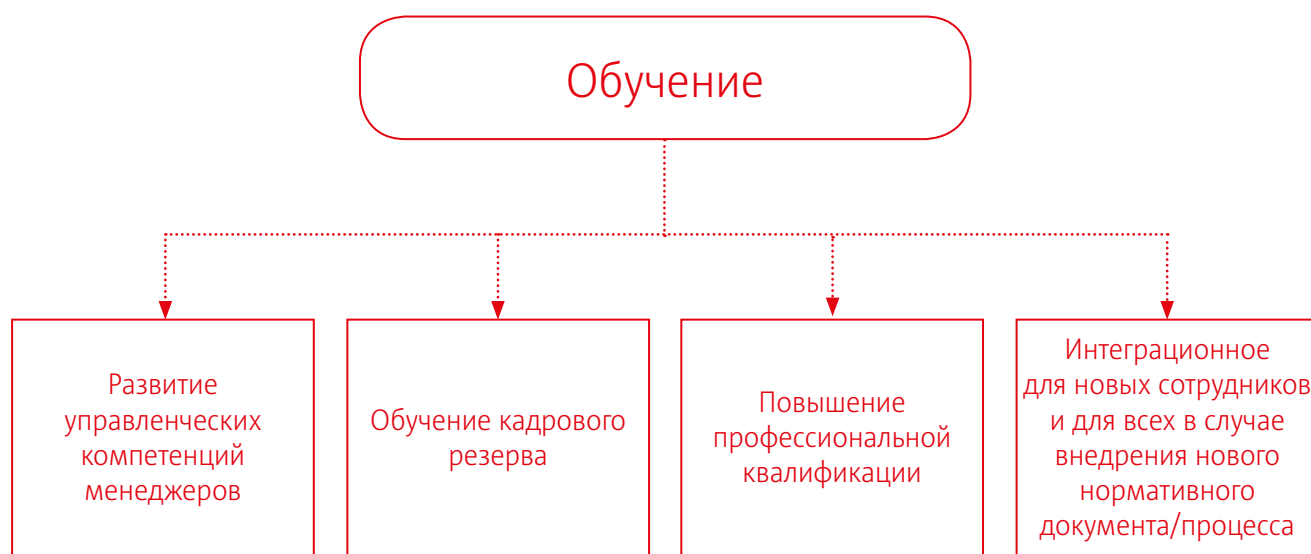
Помимо этого, в системе есть собственная социальная сеть, где каждый может поделиться

профессиональными знаниями или полезной информацией.

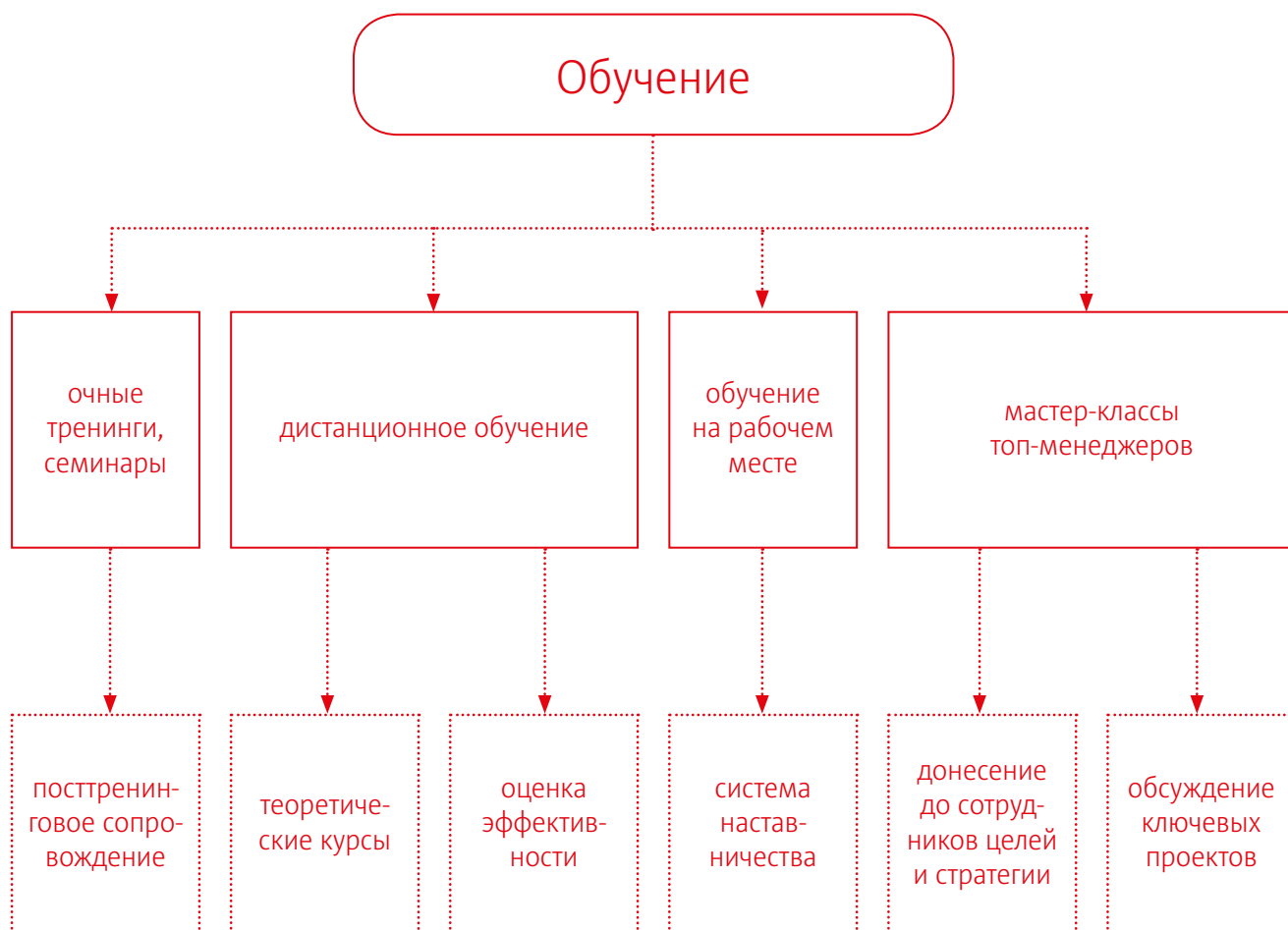
В «Виртуальной академии» доступна обширная библиотека видеокурсов, которые созданы специально для сотрудников нашей компании с использованием лучших практик мирового рынка обучения. Они разбиты на удобные тематики, чтобы каждый мог самостоятельно выбрать свой путь развития. Маркетинг, коммуникации, лидерство, IT, здоровый образ жизни, стресс-менеджмент — это не полный список предметов, которые доступны сотрудникам МТС. Авторы курсов специально для МТС перерабатывают свои тренинги, добавляют мультимедийные материалы, интерактивные тесты. В итоге получается полноценный курс, состоящий из небольших модулей.

В 2016 году планируется создание узкопрофильного контента платформы для разных целевых групп.

## Задачи обучения и повышения квалификации персонала



## Формы обучения и повышения квалификации персонала



ональное развитие корпоративных и штатных тренеров Группы МТС и трансляция единой философии/политики/ принципов обучения в Компании;

- «Академия лидерства» для высокопотенциальных сотрудников Группы МТС. Ключевыми задачами Академии является развитие управленческих и коммуникативных навыков у высокопотенциальных специалистов;
- «Академия HR» для сотрудников блока по управлению персоналом;
- iMBA для сотрудников удаленных регионов.

Обучение и повышение квалификации персонала проводится тремя способами: внутреннее обучение, внешнее обучение и самообразование. В зависимости от стоящих целей и задач могут быть выбраны различные формы и методы обучения.



В Компании с 2014 года действует клуб «Женщина в бизнесе», цель которого — поддержка женщин-руководителей. Встречи клуба проходят раз в месяц в двух форматах: очном и дистанционном.

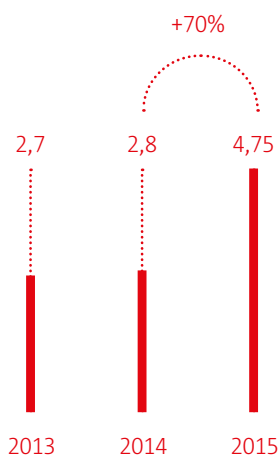


Подробное описание форм и методов представлено в Годовом отчете за 2015 год в разделе «Наши сотрудники».

По итогам работы корпоративного университета в 2015 году все поставленные KPI были успешно выполнены. Суммарный охват сотрудников, прошедших обучение, составил около 209 000 чел./курсов.

G4-LA9

Количество дней обучения на одного сотрудника



Количество обученных сотрудников ПАО «МТС», чел./курсов

| Тип обучения                    | 2013   | 2014   | 2015    |
|---------------------------------|--------|--------|---------|
| Внутреннее                      | 33 926 | 44 391 | 40 048  |
| Внешнее                         | 4 415  | 10 230 | 12 947  |
| Дистанционное (СДТО +вебинары), | 92 199 | 76 920 | 155 924 |



## «Академия лидерства»

Проект «Академия лидерства» стартовал 3 года назад. С 2014 года Академии были запущены по всей стране, участниками стали более 150 сотрудников. Программа рассчитана на развитие высокопотенциальных сотрудников Группы МТС и сочетает в себе увлекательное обучение и работу в кросс-функциональных командах над важными для бизнеса проектами. Команда победителей

отправляется на стажировку в зарубежную телеком-компанию.

На текущий момент программа охватывает все Макрорегионы России. Общее количество участников по – 220 человек, в том числе сотрудники Розничной сети МТС и МГТС. В 2015 году проект стартовал в Армении и Туркменистане.

# Внутреннее обучение

Внутреннее обучение проводится двумя отделами:

- **Отделом тренинговых программ**, который отвечает за управление внутренним обучением собственными силами (разработка soft-skills программ, подготовка внутренних тренеров). Количество обученных за 2015 г. составило 40 408 чел/курсов, количество очных курсов — 551.
- **Отделом обучения и развития**, который разрабатывает и реализовывает комплексные программы развития для участников программы «Управление талантами» (более 800 чел.), для руководителей (более 300 чел.), развивает менторинг и коучинг, нестандартные форматы обучения (клубы: ораторский — более 300 участников, женский — более 150 участников, книжный — более 200 участников).

В отчетном периоде мы увеличили количество внутренних программ и дистанционных курсов, появилось больше программ, нацеленных на лидерство, управление эффективностью, управление командами.

Развивается Система дистанционного тестирования и обучения персонала (СДТО). В 2015 году в СДТО было размещено 282 новых курса, включая записи вебинаров/видеокурсов и т.п. (в 3 раза раз больше аналогичного показателя в 2014 году). Каждый сотрудник прошел более четырех курсов в системе СДТО; всего сотрудники прошли 55 924 человеко-курсов. Было проведено 134 вебинара, количество просмотров которых составило более 27 000. Подбор интересных и актуальных тем для сотрудников, активное участие Топ-команды в вебинарах привлекло внимание сотрудников к онлайн формату. Популярность вебинаров выросла в 3 раза. Сложилась устойчивая тенденция к созданию смешанных модульных программ (дополнение очных тренингов онлайн-курсами и вебинарами).

## Фасилитация —

это облегчение взаимодействия внутри группы, позволяющее организовать процесс обсуждения и принципиально улучшить качество принятых решений.

## Фасилитационная сессия —

это высоко структурированная встреча, на которой участники проходят по заранее определенным шагам процесса, чтобы прийти к результату, который создан, понят и принят всей командой.

В 2015 в рамках базового модуля «Академии тренерского мастерства», внутренней программы подготовки тренеров, обучение прошли 173 тренера.

Помимо этого штатным тренерам МТС были переданы технологии проведения командообразования и фасилитации, что качественно изменило подход к работе с внутренними заказчиками, обогатило используемый тренерский инструментарий и позволило более эффективно решать задачи, связанные с развитием персонала.

В 2015 году для менеджеров МТС были разработаны «Правила руководителя МТС», включающие основные принципы управления в Компании, проведена программа по обучению этим правилам, очное обучение прошли 50% руководителей Компании. Также получили распространение мастерские «Обратная связь» в рамках подготовки к проведению годовой оценки эффективности.



## Английский клуб

С 2014 года Английский клуб действует в Корпоративном центре. В 2015 году сотрудники приступили к занятиям в этом формате обучения английскому языку во всех Макрорегионах.

Встречи проводятся с участием иностранных преподавателей из США, Канады и Великобритании.

Этот формат отличается от стандартного обучения языку тем, что на занятиях члены клуба не используют учебники и не углубляются в грамматику. Клуб направлен прежде всего на развитие разговорных навыков у людей, уже имеющих стабильную базу знаний и которым не хватает языковой практики или нужно преодолеть языковой барьер.



## Дистанционные курсы

Департамент Корпоративный университет разработал новый формат дистанционных курсов. Теперь курсы на популярные тематики будут доступны в видеоформате. Пользователь сможет загрузить видео на мобильное устройство и просмотреть запись в удобное время, скачать презентации и другие дополнительные материалы, а также послушать аудиоверсию курса. Занятия помогут повысить профессиональные навыки и улучшить личностные качества.

В библиотеке курсов размещены как видеоуроки по маркетингу, продажам и Big Data, так и материалы для развития эмоционального интеллекта, профайлинг и основы здорового питания.

Изучение того или иного курса в среднем занимает около часа. Контент разделен на отдельные части по 10–15 минут, каждая часть освещает определенный аспект темы, содержит тесты и домашние задания. Такие уроки можно смотреть в течение недели, чтобы учебный процесс не шел в ущерб рабочим обязанностям. Некоторые курсы объединены в тематические линейки по уровням сложности. После прохождения полного курса и успешной сдачи финального теста сотрудник получает сертификат от Корпоративного университета МТС.

## Обучение в розничной сети

В региональной сети МТС стартовал пилотный проект «Развитие на рабочем месте». Сроки проекта: октябрь 2015 — март 2016 гг. В рамках проекта начальников офисов и начальников сети офисов учили развивать профессиональные навыки своих команд непосредственно в рабочих ситуациях, предоставлять обратную связь своим подчиненным и планировать шаги для развития. Тренеры обучали руководителей на тренингах и сопровождали в полевой работе. Участники пользовались специально разработанными методическими материалами и связывали результаты профессионального роста с бизнес показателями.

Оценка эффективности пилота происходила по показателям оттока персонала в сравнении с другими ОП вне пилота, а также сравнивались профессиональные знания сотрудников.

Пилот показал качественную динамику в снижении оттока и росте профессионализма сотрудников.

В связи с пониманием важности и необходимости данной работы, было принято решение внедрять данные инструменты по всей сети. В 2016 году ожидается тиражирование проекта на всю сеть, «подключение» всех руководителей ОП и секторов к инструментам наставничества региональной сети МТС. Для того чтобы руководители могли качественно пользоваться этими инструментами, тренеры Компании проводят специализированные управленческие программы развития.



# Внешнее обучение

В 2015 году в Компании действовало более 500 программ внешнего обучения.

## Наиболее крупные программы внешнего обучения в 2015 году

### Новые программы:

- Целевой проект по обучению сотрудников вновь созданного подразделения в Макрорегионе Поволжье (Нижний Новгород) департамента обслуживания фиксированной сети (ФЕЦУС);
- Программа обучения сотрудников Блока финансов и инвестиций, в том числе сотрудников Единого центра обслуживания (получение знаний по МСФО — базовый и продвинутый курсы — и практических навыков их использования);
- Программа обучения по Teradata SQL для сотрудников Блока маркетинга в связи с переходом на новую аналитическую СУБД Teradata;
- Программа обучения региональных руководителей «Коммуникация с бизнесом на базе MBTI».

### Действующие программы:

- Магистерская программа МТС и Высшей школы управления и инноваций Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова. Эта программа подготовки является уникальной: она сочетает в себе фундаментальную теоретическую базу и активные формы обучения (решение бизнес-кейсов, проведение практических тренингов, семинаров и деловых игр);
- Программа по изучению английского языка (2 формата: дистанционный, очный — занятия в группах, разговорные клубы).

## Новые программы внешнего обучения, планируемые к запуску в 2016 году

- Программа по развитию и информационно-консультационной поддержке команды Big Data (сотрудники Блока ИТ и Блока маркетинга) и команды ИТ, формирующей новые подходы в области разработки собственных ИТ-решений (проект по трансформации ИТ — от Waterfall к Agile);
- Обучение сотрудников Блока информационных технологий, занимающихся администрированием аппаратно-программных комплексов Корпоративного Центра, платформе ПО Genesys;
- Использование смешанного формата обучения для сотрудников Технического блока ЕЦУС совместно с компанией Huawei.

## 4.5. Привлечение и адаптация

МТС постоянно совершенствует инструменты отбора персонала, стремясь привлечь на работу наиболее высококлассных специалистов и перспективных кандидатов. Мы убеждены, что без профессионалов, способных добиваться успеха, невозможно достижение стратегических задач Компании.

В МТС действует карьерный портал для соискателей [rabota.mts.ru](http://rabota.mts.ru), на котором представлена информация о развитии, карьерных лестницах, корпоративной культуре Группы МТС. Здесь же можно найти информацию о вакансиях разных позиций: как для новичков, так и для экспертов и управленцев. Любой соискатель, желающий устроиться в компанию МТС, может откликнуться на интересующую его вакансию в удобном формате.

МТС стремится принимать на работу лучших профессионалов на рынке. Кроме того, Компания инвестирует большие сред-

ства в профессиональное обучение и развитие собственных кадров. При назначении мы должны быть полностью уверены в том, что человек соответствует профилю позиции и сможет добиться значительных результатов в работе. Процесс подбора персонала в Компании максимально прозрачен. В конкурсе на замещение вакансии могут участвовать как внутренние, так и внешние кандидаты. Вся информация о карьере в Компании, требованиях к кандидатам и список вакансий доступны в разделе «Карьера» на официальном сайте МТС ([www.company.mts.ru/career](http://www.company.mts.ru/career)).

### Привлечение молодых специалистов

На сайте [rabota.ssl.mts.ru](http://rabota.ssl.mts.ru) отдельный раздел посвящен информации о «Работе для молодежи». В нем представлена информация о наличии вакансий и стажировок для молодых специалистов, истории успеха стажеров и сотрудников, а также «Школа успеха МТС» и возможность получения обратной связи.

МТС — молодая Компания, в которой свыше половины сотрудников еще не достигли 30 лет. Ежегодно в нашу команду привлекается несколько тысяч молодых людей, многие из которых еще вчера были студентами. Компания ведет активный диалог с молодыми талантами, предпочитая тривиальному подходу нестандартные, инновационные способы коммуникации —

деловые игры в ведущих вузах России, тренинги личностного роста, участие в дебатах, мастер-классы от руководителей МТС, совместные проекты с бизнес-школами.

МТС предоставляет студентам и молодым специалистам возможность пройти летние стажировки и производственную практику в различных подразделениях Компании. Всего по программам стажировки Компания сотрудничает с более чем 50 высшими учебными заведениями России. Программа длится от двух месяцев, на протяжении которых со стажером работает наставник. Новичок выполняет определенные бизнес-функции и участвует в определенном проекте, где он действительно нужен.

## «Фестиваль знаний»

14 ноября впервые состоялось масштабное образовательное мероприятие под названием «Фестиваль знаний». У всех сотрудников МТС, желающих пополнить копилку своих знаний, была возможность провести выходной день с пользой, а также неформально пообщаться с коллегами. Гостями на мероприятии были коллеги из МТС Банка, «Медси», «Детского мира», Розничной сети МТС, МГТС и других компаний. У участников была возможность выбора — послушать интересные лекции от приглашенных экспертов и бизнес-тренеров из четырех тематических блоков: «Саморазвитие», «Здоровье», «Наука и технологии», «Родители и дети» — или отработать практические навыки на мастер-классах.



## Адаптация новых сотрудников

Для новых сотрудников в Компании специально разработана и внедрена система адаптации. В первый рабочий день новички получают справочник сотрудника «Добро пожаловать в МТС», в котором можно найти ответы на основные вопросы, возникающие в первые дни работы, а также значки и канцелярские принадлежности с логотипом МТС.

Все новые сотрудники МТС в обязательном порядке проходят интеграционные курсы:

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

Для новичков проводится введение в должность, планирование адаптации и испытательного срока. После окончания испытательного срока руководители проводят оценку работы каждого сотрудника и, в свою очередь, получают замечания

и предложения от новичков. Далее отдел кадров проводит анализ мнений новых сотрудников о процессе адаптации. Для новых сотрудников, поступающих на работу в подразделение «Продажи и абонентское обслуживание», действует система наставничества.

В розничной сети МТС также действует проект «Наставничество». Его суть заключается в том, что каждый опытный сотрудник может стать наставником для менее опытного, независимо от должности, которую он занимает. Например, специалист готовит помощника под свою должность, менеджер офиса продаж готовит специалиста стать таким же менеджером офиса продаж и т. д., При этом взаимодействие сотрудников продолжается и в дальнейшей работе. В 2015 году мы провели актуализацию программы наставничества с целью повышения уровня знаний новых и действующих сотрудников.

## 4.6. Охрана труда

Вопросам обеспечения благоприятных и безопасных условий труда ПАО «МТС» уделяет самое пристальное внимание. Безопасность сотрудников — основная составляющая корпоративной социальной ответственности Компании. В области охраны труда МТС руководствуется требованиями законодательства Российской Федерации, а также нормами международного права и локальными нормативными документами по охране труда.

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

Проводимая в ПАО «МТС» работа по охране труда направлена на:

- обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности;
- совершенствование системы управления охраной труда;
- своевременное обучение руководителей и специалистов по вопросам охраны труда;
- организацию проведения предварительных и периодических медицинских осмотров работников;
- своевременное обеспечение работников спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты;
- организацию проведения производственного контроля и специальной оценки условий труда;

- обеспечение безопасности производственного оборудования и технологических процессов;
- учет и анализ состояния производственного травматизма, организацию расследования несчастных случаев и проведение мероприятий по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний;
- обеспечение подразделений нормативными документами, доведение до сведения работников действующих законов и нормативных правовых актов по охране труда;
- пропаганду вопросов охраны труда.

В январе 2016 года проведен анализ выполнения запланированных мероприятий по охране труда за истекший год. Всего на мероприятия по охране труда в ПАО «МТС» в 2015 году израсходовано 74,1 млн руб. (в 2014 г. — 66,5 млн руб.).

В 2015 году прошли внешнее и внутреннее обучение по охране труда 18 366 человек. В число лиц, прошедших обучение по охране труда, входят руководители, специалисты, члены комиссий по охране труда и другие категории работников. Для внутреннего обучения по охране труда используются различные обучающие системы, в том числе система дистанционного обучения по охране труда Корпоративного университета

МТС. В Компании проводится обучение по оказанию первой помощи пострадавшим на производстве. Первая помощь — это комплекс мероприятий, направленный на восстановление или сохранение жизни и здоровья пострадавшего. Основная задача обучения — отработка самостоятельных действий и поведения работников, направленных на сохранение жизни каждого пострадавшего, до прибытия спасательных служб.

Одним из важнейших направлений в работе по профилактике производственного травматизма и профессиональных заболеваний является специальная оценка условий труда. Этот процесс позволяет полностью идентифицировать и объективно оценить вредные и (или) опасные производственные факторы и риски на рабочих местах, спланировать мероприятия по улучшению условий труда. По состоянию на 31 декабря 2015 г. в Корпоративном центре Группы МТС и Макрорегионах ПАО «МТС» оценено 20 525 рабочих мест (85% от общего количества рабочих мест), в 2016 году работа по проведению специальной оценки условий труда будет продолжена. Подробная информация о результатах оценки доступна на сайте [http://www.company.mts.ru/comp/social\\_responsibility/ocenka/](http://www.company.mts.ru/comp/social_responsibility/ocenka/).

В предотвращении непосредственного воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов на организм работника большую роль играют применяемые средства индивидуальной защиты (СИЗ). В ПАО «МТС» разработаны и утверждены Нормы бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты 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.

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. Целью периодических медицинских осмотров 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. За отчетный период в ПАО «МТС» прошли предварительные и периодические медицинские осмотры 2 989 и 8 758 человек соответственно. По результатам периодических медицинских осмотров 20 работников нуждались в переводе на другую работу, 273 работникам было рекомендовано санаторно-курортное лечение.

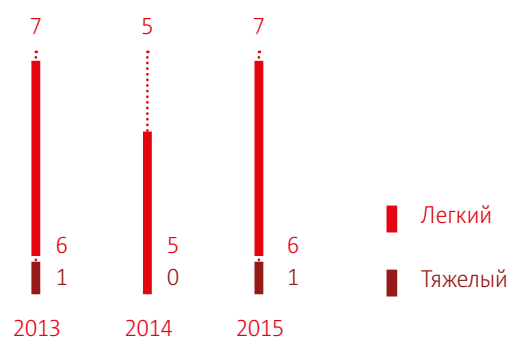
Особое внимание МТС уделяет организации работы по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний, проведению превентивных мероприятий по управлению профессиональными рисками. С этой целью реализованы различные организационные и

технические мероприятия по профилактике производственного травматизма.

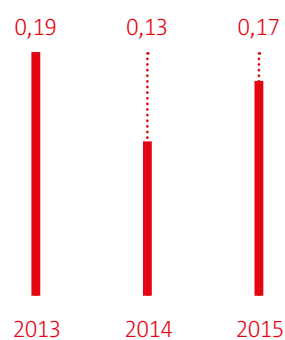
Официальных совместных комитетов по здоровью и безопасности в ПАО «МТС» нет. Руководители подразделений и представители работников участвуют в мониторинге и при разработке ежегодных Планов работы по охране труда в Макрорегионах и регионах на предстоящий год (10%) и при разработке Перечня мероприятий по улучшению условий и охраны труда работников, на рабочих местах которых проводилась специальная оценка условий труда.

В 2015 году в ПАО «МТС» произошло шесть легких несчастных случаев и один тяжелый несчастный случай. Следует отметить, что 71% несчастных случаев приходится на падение пострадавших из-за личной неосторожности и 29% на дорожно-транспортные происшествия. Уровень производственного травматизма, который характеризуется коэффициентом частоты несчастных случаев<sup>1</sup> (Кч), составил 0,17, для сравнения, по отрасли «Связь» — 1,56. Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) составил 16,28.

#### Количество несчастных случаев в ПАО «МТС», шт.



#### Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)



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



Коэффициент производственного травматизма и потери рабочего времени (КПТ) в 2015 году составил 0,03, а Коэффициент потерянных дней (КПД) — 0,49. Коэффициент отсутствия на рабочем месте (КО) — 5,51. В 2015 году профессиональных заболеваний у сотрудника не выявлено, смертельные несчастные случаи отсутствуют.

Водители транспортных средств и технические специалисты (работа на высоте, работа в электроустановках), обслуживающие сеть связи относятся к работникам с высоким травматизмом. Вопросы здоровья и безопасности в официальных соглашениях с профсоюзами не отражены ввиду отсутствия таких соглашений.

Ежегодно в ПАО «МТС» проводится работа с Фондом социального страхования РФ (ФСС РФ) по финансовому обеспечению 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. В 2015 году общая сумма, полученная от этой работы, составила 9,6 млн руб. (в 2014 г. — 9,5 млн руб.).

За счет средств ФСС РФ:

- проведены медицинские осмотры;
- приобретена спецодежда, спецобувь и другие СИЗ;
- проведена специальная оценка условий труда;
- организовано санаторно-курортное лечение работников МТС.

Система управления охраной труда в ПАО «МТС» получила признание на региональном и областном уровнях. В 2015 году

ряд филиалов МТС стали победителями и призерами городских и областных смотров-конкурсов по охране труда.

Большое внимание уделяется пропаганде вопросов охраны труда, используются различные формы работы. Каждый год, в апреле месяце, в преддверии Всемирного дня охраны труда, проводятся различные мероприятия, направленные на улучшение условий и охраны труда работников Компании, на предотвращение производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

В отчетном году представители МТС и дочерних компаний приняли участие в работе первой Всероссийской недели охраны труда в г. Сочи. Насыщенная программа Всероссийской недели охраны труда позволила поучаствовать в профессиональных дискуссиях, изучить лучшие практики и опыт коллег, ознакомиться с основными направлениями совершенствования законодательства по охране труда, получить рекомендации и ответы на практические вопросы.

С целью мотивации Макро-регионов и регионов на достижение высоких показателей в области охраны труда, в 2015 году проведен смотр-конкурс по охране труда на лучшее состояние условий и охраны труда среди Макро-регионов ПАО «МТС». Оценка деятельности Макро-регионов и регионов проводилась по 20 показателям. Победителями смотра-конкурса стали: Филиал ПАО «МТС» в Алтайском крае, Макро-регион «Сибирь»; Филиал ПАО «МТС» в г. Смоленск, Макро-регион «Центр»; Макро-регион «Москва». Два филиала ПАО «МТС» получили «Сертификат доверия работодателю».

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.

## 4.7. Физкультура и спорт

Компания продолжает поддерживать стремление сотрудников вести здоровый образ жизни. В МТС существуют собственные футбольная, баскетбольная и волейбольная команды. Персонал Компании имеет возможность участвовать в корпоративных соревнованиях вместе с членами своих семей, а также посещать занятия по футболу, баскетболу, волейболу, плаванию. С конца 2012 года для сотрудников МТС действует спортивная программа, в рамках которой в зависимости от региона Компания либо арендует дорожки в бассейне для занятий спортом сотрудниками, либо компенсирует затраты на приобретение абонементов.

Ежегодно, в Группе МТС проводятся спортивные соревнования на региональных и федеральном уровнях, с целью определения лучших спортсменов для участия в Летней Спартакиаде АФК «Система». На протяжении 13 лет, МТС участвует в Спартакиаде и традиционно занимает призовые места.

Компания регулярно проводит Кубок Группы МТС по мини-футболу, День здоровья — семейно-спортивный праздник, ежегодный турнир по пляжному волейболу в макрорегионе «Сибирь», туристический слет в макрорегионе «Юг». Проводятся турниры по боулингу, волейболу, шахматам, картингу и настольному теннису. Также проводятся региональные спартакиады и чемпионаты по футболу и другим видам спорта.

В 2015 году в Олимпийском Сочи прошел VIII Кубок группы МТС по мини-футболу. Турнир стал самым представительным из всех предыдущих, в нем приняло участие 14 команд из России, Армении, Беларуси, Туркменистана и Узбекистана. Победителем стала команда из Беларуси, в шестой раз завоевавшая Кубок МТС.

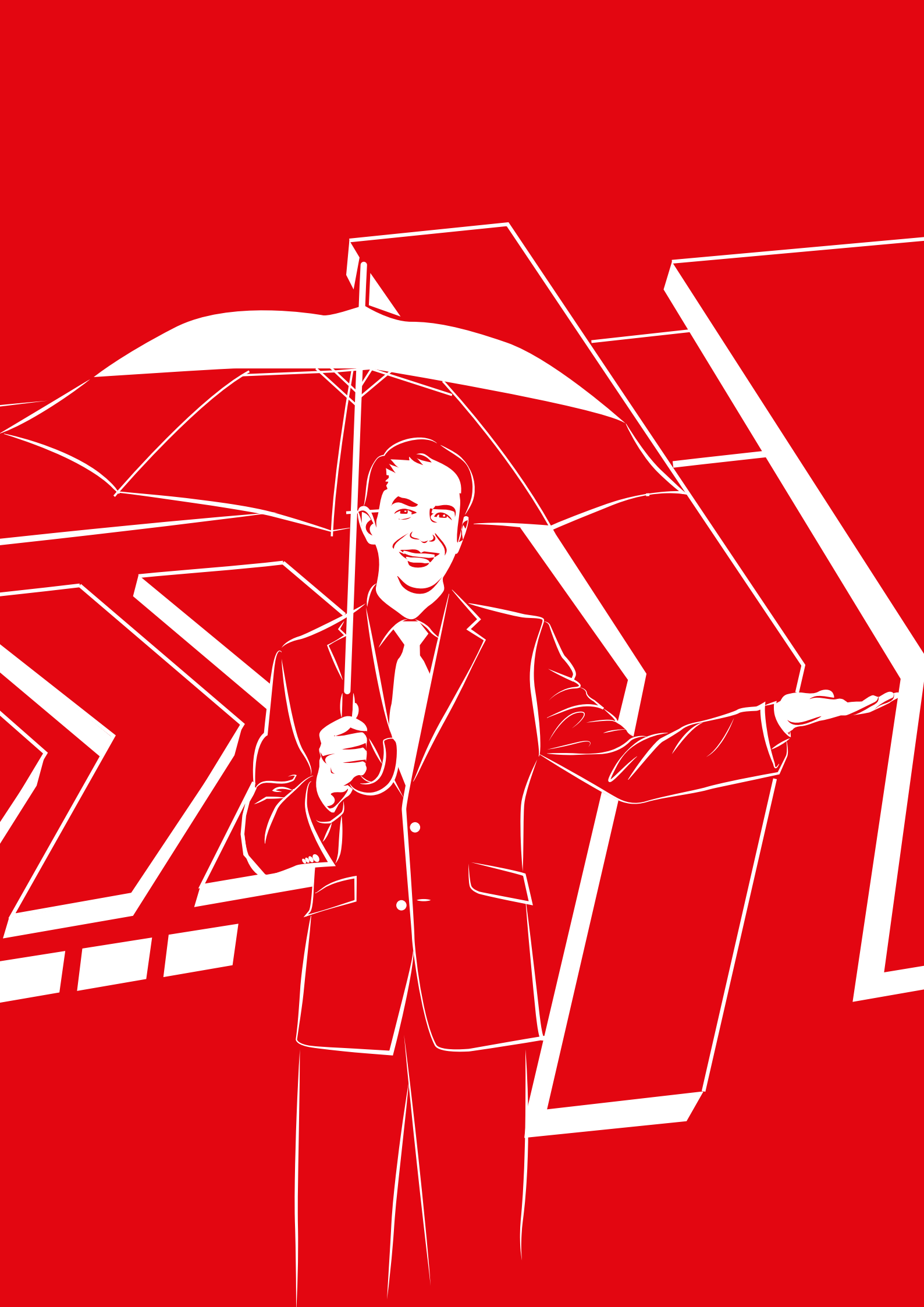
В 2015 году сотрудники МТС участвовали в спортивных мероприятиях по программе спартакиады, плаванию, баскетболу, волейболу, футболу, настольному теннису, бильярду, шахматам и картингу.



# 5. Ответственный бизнес

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| 5.1. Структура акционеров.....                               | 122 |
| 5.2. Корпоративное управление .....                          | 124 |
| 5.3. Управление рисками .....                                | 136 |
| 5.4. Комплаенс и культура<br>добросовестного поведения ..... | 137 |
| 5.5. Прозрачные закупочные процедуры ....                    | 145 |
| 5.6. Раскрытие информации.....                               | 149 |





# 5.1. Структура акционеров

## Структура акционерного капитала

Крупнейшим акционером Компании является АФК «Система», которая владеет 51,46% акций сотового оператора по состоянию на 31 декабря 2015 г.

TeleSystems Bermuda Limited (100% дочерняя компания МТС), переведены на казначейский счет ПАО «МТС» в рамках распределения активов при ликвидации Mobile TeleSystems Bermuda Limited.

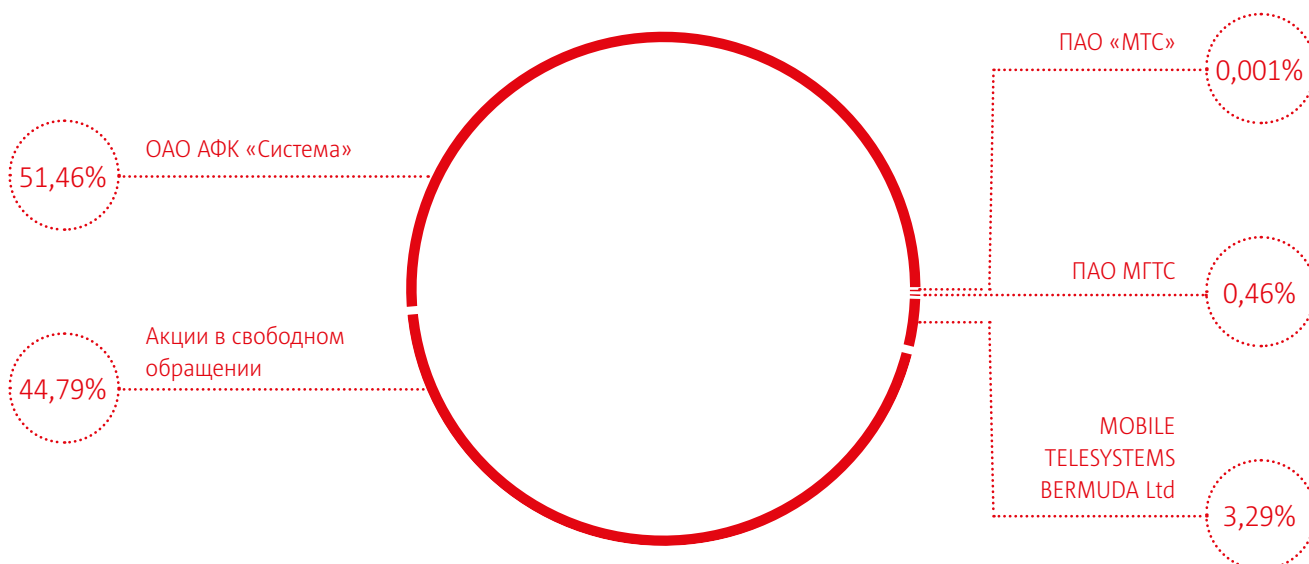
G4-13

В течение 1 квартала 2016 года в структуре акционерного капитала Компании произошли изменения. 17 марта 2016 г. 67 995 335 обыкновенных акций в виде 33 997 667 АДР (3,29% от уставного капитала МТС), принадлежавшие Mobile



Под подробная информация об акциях ПАО «МТС» и структуре акционерного капитала приведена в Годовом отчете за 2015 год в разделе «Капитал и ценные бумаги».

### Структура акционерного капитала ПАО «МТС» на 31.12.2015<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Доля владения ОАО АФК «Система» включает доли владения его следующих дочерних обществ: ООО «Система Телеком Активы» (10,67% акций ПАО «МТС») и Sistema Finance S.A. (10,00% акций ПАО «МТС»). Контролирующим лицом ОАО АФК «Система» является Евтушенков Владимир Петрович.

ПАО МГТС является дочерним обществом ПАО «МТС».

0,001% акций выкуплены ПАО «МТС» у акционеров ПАО «МТС» в рамках процедуры обязательного выкупа в связи с реорганизацией ПАО «МТС» в форме присоединения дочерних обществ.

MOBILE TELESYSTEMS BERMUDA Ltd (дочернее общество ПАО «МТС») является владельцем АДР на акции ПАО «МТС».

Акции в свободном обращении включают в себя 10,46% акций ПАО «МТС» и АДР на 34,33% акции ПАО «МТС».



# Дивидендная политика

Совет директоров и руководство МТС понимают, что постоянные и стабильные дивиденды являются неотъемлемой составляющей инвестиционной привлекательности МТС и доходности для акционеров. С 2010 года МТС выплатило суммарно более 235 млрд руб. ежегодных дивидендов со среднегодовым темпом роста в 12% (при этом годовой объем выплаты вырос на 69% с 2010 г. по 2015 г.).

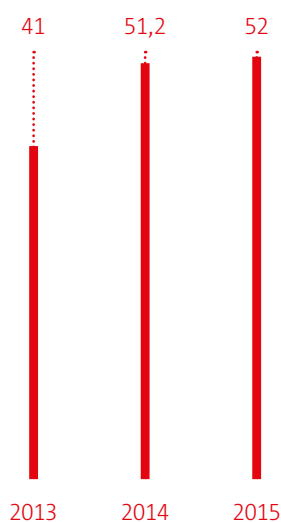


Подробная информация о дивидендной политике и выплате дивидендов приведена в Годовом отчете за 2015 год в разделе «Взаимодействие с акционерами и инвесторами».



Со статистикой дивидендных выплат можно ознакомиться на сайте Компании [www.company.mts.ru/company/dividends](http://www.company.mts.ru/company/dividends).

Дивидендные выплаты ПАО «МТС», млрд руб.



За 2015 календарный год ПАО «МТС» выплатило рекордный объем дивидендов —

**25,17 руб.**

на одну обыкновенную акцию (50,34 руб. на АДР)

или

**52 млрд руб.**

## 5.2. Корпоративное управление

Мы стараемся совершенствовать существующую систему корпоративного управления, отслеживать ее эффективность и внедрять в свою деятельность передовую практику, а также придерживаться положений действующего Кодекса корпоративного управления.

Система корпоративного управления МТС основана на четком разграничении сфер ответственности органов управления, соблюдении прав и интересов акционеров, а также информационной прозрачности. Корпоративное управление МТС базируется на нормах российского законодательства, но не ограничивается ими — мы постоянно стремимся развивать его с учетом лучших международных практик.

**Характерными чертами корпоративного управления МТС являются:**

- всесторонняя защита прав и интересов акционеров;
- прозрачность информации о деятельности Компании;

- возможность осуществления контроля над деятельностью Правления МТС;
- независимость Совета директоров в определении стратегии Компании, утверждении бизнес-планов и важнейших хозяйственных решений;
- централизация принятия решений по ключевым вопросам деятельности.



Подробная информация о системе корпоративного управления представлена в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2015 год.

# Система органов управления и контроля

## Органы управления

### Общее собрание акционеров

Высший орган управления ПАО «МТС». Процедура проведения Общего собрания акционеров направлена на обеспечение соблюдения прав акционеров и отвечает всем требованиям законодательства Российской Федерации. Порядок подготовки, созыва, проведения и подведения итогов Общего собрания акционеров определены Уставом и Положением об общем собрании акционеров ПАО «МТС»<sup>1</sup>.

### Совет директоров

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью ПАО «МТС». Является ключевым элементом системы корпоративного управления Компании, представляя интересы акционеров посредством организации эффективного управления. Процедура формирования, статус, состав, функции, цели и задачи, полномочия Совета директоров, порядок его работы и взаимодействия с другими органами управления компании определены Уставом и Положением о Совете директоров ПАО «МТС»<sup>2</sup>. Совет директоров регулярно рассматривает вопросы, связанные с развитием КСО, благотворительностью и экологией.

### Правление

Коллегиальный исполнительный орган ПАО «МТС». Отвечает за организацию эффективного оперативного управления текущей деятельностью Компании, в том числе обеспечивает реализацию решений Совета директоров в пределах существующих компетенций. Количественный и персональный состав Правления утверждается Советом директоров по предложению Президента. Председателем Правления является Президент ПАО «МТС». Правление в своей деятельности руководствуется Уставом и Положением о Правлении ПАО «МТС»<sup>3</sup>.

### Президент

Единоличный исполнительный орган ПАО «МТС», который осуществляет оперативное управление текущей деятельностью Компании. Деятельность Президента направлена на обеспечение прибыльности и конкурентоспособности Компании, финансово-экономической устойчивости, обеспечение прав акционеров и социальных гарантий работников Компании. С 5 марта 2011 года и по настоящее время Президентом ПАО «МТС» является Дубовсков Андрей Анатольевич. Президент осуществляет руководство деятельностью Общества в соответствии с Уставом и Положением о Президенте ПАО «МТС»<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/gms](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/gms)

<sup>2</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/board\\_of\\_directors\\_new](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/board_of_directors_new)

<sup>3</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/executive\\_board](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/executive_board)

<sup>4</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/ceo](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/ceo)

---

## Система внутреннего контроля

---

### Ревизионная комиссия

Ревизионная комиссия является постоянно действующим выборным органом Общества и осуществляет периодический контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Общества, деятельностью его органов управления и должностных лиц.

Деятельность регулируется Уставом и Положением о Ревизионной комиссии ПАО «МТС»<sup>1</sup>.

---

### Блок внутреннего контроля и аудита

Блок внутреннего контроля и аудита является самостоятельным структурным подразделением ПАО «МТС» и состоит из Департамента внутреннего аудита, Департамента контроля, отдела административного контроля и отдела методологии и координации. Блок внутреннего контроля и аудита возглавляет Директор по внутреннему контролю и аудиту, который функционально подчиняется Председателю Комитета по аудиту Совета директоров ПАО «МТС», административно, непосредственно — Президенту ПАО «МТС».

Деятельность регулируется Положением о Блоке внутреннего контроля и аудита.

---

### Комитет по аудиту при Совете директоров

Комитет по аудиту является коллегиальным совещательным органом Совета директоров, осуществляющим рассмотрение вопросов, связанных с обеспечением контроля эффективности функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля, достоверности финансовой отчетности Группы компаний МТС, рассмотрение кандидатур и оценка качества выполнения проверок внешних аудиторов, а также обеспечивает подготовку рекомендаций Совету директоров для принятия решения по таким вопросам.

---

### Аудитор

Независимая оценка достоверности бухгалтерской (финансовой) отчетности Общества.

Для проверки и подтверждения годовой финансовой отчетности Общества Общее собрание акционеров ежегодно утверждает аудитора.

---

<sup>1</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/audit\\_commission](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/audit_commission)

# Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления Общества и осуществляет свою деятельность в соответствии с положениями Устава Общества, Положением об Общем собрании акционеров ПАО «МТС»<sup>1</sup> и требованиями законодательства Российской Федерации.

Акционеры Общества участвуют в управлении Обществом путем принятия решений на Общем собрании акционеров. Посредством голосования акционеры могут значительным образом воздействовать на бизнес. В частности, к полномочиям Общего собрания акционеров относится утверждение годового отчета и бухгалтерской отчетности, распределение прибыли, в том числе выплата дивидендов, избрание ключевых органов управления и контроля Компании, одобрение крупных сделок и сделок с заинтересованностью, а также ряд других важных вопросов.

## Информирование акционеров о проведении Общего собрания акционеров

Информирование акционеров о проведении Общего собрания акционеров осуществляется путем размещения сообщения на

официальном Интернет-сайте Общества ([www.mts.ru](http://www.mts.ru)) не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты его проведения.

Мы стремимся к тому, чтобы материалы к Общему собранию были представлены в удобной для понимания форме. Для этого создается специальный раздел (микросайт), посвященный годовому Общему собранию акционеров, на котором размещаются необходимые документы (презентации, сравнения документов, комментарии к ним, расширенные сведения о кандидатах), а также предоставляется доступ к онлайн-трансляции годового Общего собрания.



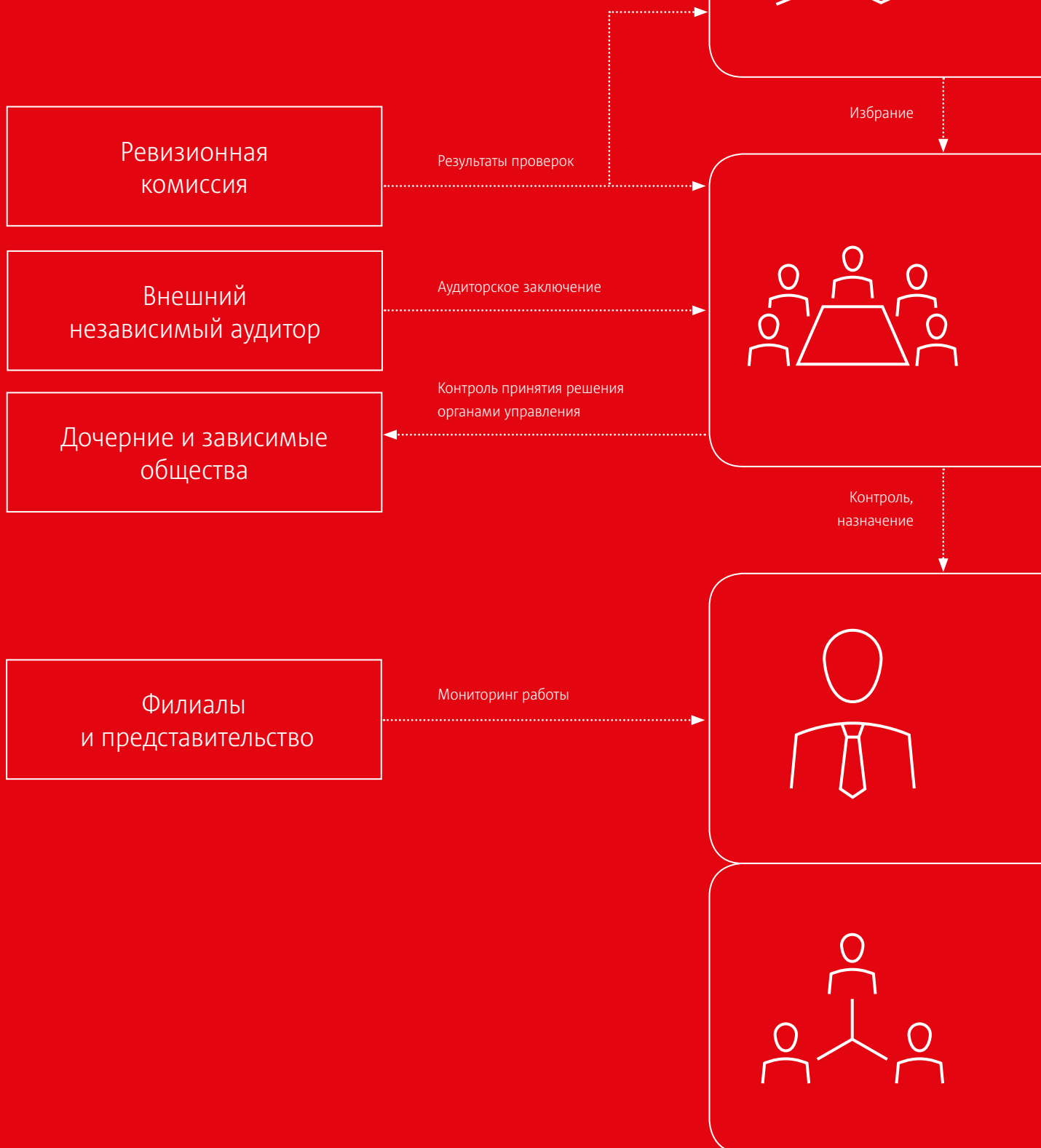
Подробная информация об Общих собраниях акционеров представлена в Годовом отчете за 2015 год в разделе «Корпоративное управление».

<sup>1</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/gms](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/gms)





# Структура органов управления и контроля ПАО «МТС» в 2015 году





# Совет директоров

Совет директоров ПАО «МТС» состоит из девяти человек. Текущий состав Совет директоров был избран на годовом Общем собрании акционеров ПАО «МТС» 25 июня 2015 г. и действовал после избрания на протяжении 2015 года.

В новый состав Совета директоров вошли Михаил Шамолин (президент ОАО АФК «Система») и Регина фон Флемминг (Генеральный директор Издательского дома российского Axel Springer Россия до октября 2015 года).

Для эффективного осуществления Советом директоров своих функций и принятия взвешенных, обоснованных решений, в его состав на более чем 1/3 состоит из независимых директоров.

Критерии независимости члена Совета директоров определены в Положении о Совете директоров ПАО «МТС»<sup>1</sup> и соответ-

ствуют передовой международной практике корпоративного управления. Действующие независимые члены Совета директоров полностью соответствуют критериям независимости, закрепленным как в Кодексе корпоративного управления, так и в Правилах листинга Московской биржи и NYSE.

Акционеры МТС могут быть уверены, что Компания управляет-ся одной из лучших команд в отрасли, обладающей глубоким пониманием как телекоммуникационного сектора, так и российского рынка.

## Председатель Совета директоров

Председатель Совета директоров обеспечивает эффективную организацию деятельности Совета директоров Общества и взаимодействие его с органами Общества в соответствии с Положением о Совете директоров.

В течение 2015 года функции Председателя Совета директоров ПАО «МТС» осуществлял Зоммер Рон.

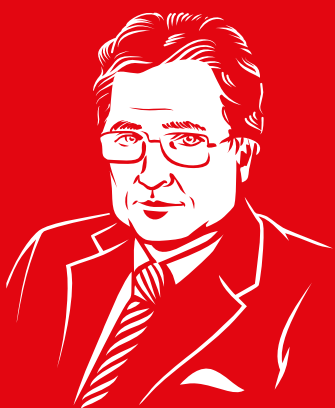
Для обеспечения эффективной работы Совета директоров и Комитетов избрано два заместителя Председателя Совета

директоров, а также определена компетенция каждого из них:

Александр Горбунов: стратегия, международные слияния/поглощения и партнерства Группы МТС;

Всеволод Розанов: операционный и финансовый контроль, управление долгом и валютными рисками Группы МТС.

<sup>1</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/board\\_of\\_directors\\_new](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/board_of_directors_new)



Председатель Совета директоров ПАО «МТС» Зоммер Рон в 2015 году вошел в рейтинг «25 лучших председателей Совета директоров» в рамках вручения Национальной премии «Директор года 2015»

## Комитеты при Совете директоров

Для повышения эффективности принимаемых Советом директоров решений, более подробного предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов и подготовки соответствующих рекомендаций при Совете директоров на конец 2015 года действовали следующие комитеты: Бюджетный комитет, Комитет по аудиту, Комитет по вознаграждениям и назначениям, Комитет по корпоративному управлению,

Комитет по стратегии, Специальный комитет независимых директоров.

Каждый из членов Совета директоров входит в состав от одного до трех комитетов. Представительство менеджмента ПАО «МТС» в комитетах позволяет обеспечить конструктивный диалог во время заседаний комитетов.

## Оценка эффективности деятельности Совета директоров

Оценка работы Совета директоров выступает действенным инструментом развития корпоративного управления и призвана повысить эффективность работы Совета директоров.

После принятия Кодекса и проведения аудита корпоративного управления МТС в 2015 году Комитет по корпоративному управлению при Совете директоров принял решение о

необходимости разработки новой методологии оценки, для которой был привлечен внешний консультант.

В 2016 году планируется проведение самооценки работы Совета директоров с использованием новой методологии оценки.

## Сведения о вознаграждении членов Совета директоров

Порядок и условия выплаты членам Совета директоров ПАО «МТС» вознаграждения определяются согласно Положению о вознаграждениях и компенсациях, выплачиваемых членам Совета директоров ПАО «МТС»<sup>1</sup>.

За свою работу члены Совета директоров получают вознаграждение, размер которого находится в прямой зависимости от эффективности работы директоров и результатов Компании в целом. Помимо базовой компенсации члены Совета директоров получают вознаграждение за исполнение дополнительных обязанностей и премию по итогам работы за год. В дополнительные обязанности входит участие в работе комитетов Совета директоров.

Премия по итогам работы за год выплачивается в зависимости от величины капитализации МТС при наличии прибыли по стандартам USGAAP. При этом максимальная величина премии по итогам работы за год, выплачиваемой директорам, не

может превышать USD 200 тыс., а совокупный размер вознаграждения не может превышать USD 500 тыс. Подробнее о порядке начисления и выплаты вознаграждений членам Совета директоров можно ознакомиться на сайте Компании ([www.company.mts.ru/ir/control/regulations/bod\\_compensation](http://www.company.mts.ru/ir/control/regulations/bod_compensation)).

**В 2015 году общий размер вознаграждения, включая компенсации, связанные с исполнением функций члена Совета директоров, выплаченного членам Совета директоров, составил 71 827 703 руб.**



Подробная информация о деятельности Совета директоров и о полученном вознаграждении представлена в Годовом отчете за 2015 год в разделе «Корпоративное управление».

<sup>1</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/bod\\_compensation](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/bod_compensation)

# Состав Совета директоров по состоянию на 31 декабря 2015 г.

## Исполнительный директор



Дубовсков Андрей Анатольевич

Президент, Председатель Правления  
1966 г.р.  
член СД с 27.06.2011  
Гражданство: Россия



## Независимые директора



Комб Мишель

1962 г.р.  
член СД с 14.02.2013  
Гражданство: Франция



Регина фон Флемминг

1965 г.р.  
член СД с 25.06.2015  
Гражданство: Германия



Миллер Стэнли

1958 г.р.  
член СД с 24.06.2010  
Гражданство: Бельгия



Холтроп Томас

1954 г.р.  
член СД с 14.02.2013  
Гражданство: Германия





## Комитеты



## Неисполнительные директора



**Роммер Зон**

Председатель СД  
1949 г.р.  
член СД с 25.06.2009  
Гражданство: Германия



**Горбунов  
Александр Евгеньевич**

Заместитель Председателя СД  
1967 г.р.  
член СД с 14.02.2013  
Гражданство: Россия



**Шамолин Михаил  
Валерьевич**

1970 г.р.  
член СД с 25.06.2015  
Гражданство: Россия



**Розанов Всеволод  
Валерьевич**

Заместитель Председателя СД  
1971 г.р.  
член СД с 27.06.2012  
Гражданство: Россия



# Президент и Правление МТС

Ключевая роль в реализации выбранной стратегии, организации эффективного выполнения решений Совета директоров, руководства текущей деятельностью Общества принадлежит Исполнительным органам Компании — Президенту (единоличный исполнительный орган) и Правлению (коллегиальный исполнительный орган).

Исполнительные органы подотчетны Совету директоров и Общему собранию акционеров.

В течение 2015 года (с 5 марта 2011 года) функции Президента ПАО «МТС» осуществлял Дубовсков Андрей Анатольевич.

## Состав Правления в 2015 году:

- Дубовсков Андрей Анатольевич, Президент, Председатель Правления;
- Архипов Михаил Алексеевич, Вице-президент по управлению персоналом;
- Дмитриев Кирилл Александрович, Директор Макрорегиона «Москва»;
- Ибрагимов Руслан Султанович, вице-президент по корпоративным и правовым вопросам;
- Корня Алексей Валерьевич, вице-президент по финансам и инвестициям;
- Лацанич Василий Игоревич, вице-президент по маркетингу;
- Савченко Вадим Эдуардович, вице-президент по продажам и обслуживанию;
- Смелков Андрей Геннадьевич, вице-президент по зарубежным компаниям;
- Ушацкий Андрей Эдуардович, вице-президент по технике и ИТ;
- Шоржин Валерий Викторович, вице-президент по закупкам и административным вопросам.

## Сведения о принципах и системе вознаграждения высших должностных лиц

Система вознаграждения высших должностных лиц включает в себя элементы базового вознаграждения и переменной премиальной части:

- Базовое вознаграждение — ежемесячный должностной оклад;
- Краткосрочная система мотивации — годовая премия, выплачиваемая за выполнение ключевых показателей эффективности, установленных в целом для Компании на соответствующий отчетный период, а также за выполнение функциональных индивидуальных задач, определяемых Советом Директоров.
- Программа долгосрочного материального поощрения направлена на увеличение акционерной стоимости Компании, а также на сохранение долгосрочных трудовых и корпоративных отношений между Компанией и ее менеджментом.

Общий размер вознаграждений, выплаченный в 2015 году членам Правления, включая компенсации расходов, премии и иные виды вознаграждений, составил 552 105 349 руб.



Подробная информация о принципах, порядке начисления и выплаты вознаграждения членам Правления и высшим должностным лицам представлена в Годовом отчете за 2015 год в разделе «Корпоративное управление».

# Развитие корпоративного управления

Мы рассматриваем корпоративное управление как условие устойчивого развития и элемент инвестиционной привлекательности Компании. Поэтому мы заинтересованы прежде всего в качественном корпоративном управлении и строим его не только исходя из требований законодательства, но и учитываем рекомендации Кодекса корпоративного управления, а также российские и зарубежные практики корпоративного управления.

В 2015 году мы продолжили работу по развитию нашей системы корпоративного управления. В начале 2015 года был завершен аудит корпоративного управления Компании, подтвердивший высокий уровень корпоративного управления и степень исполнения принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления.

По результатам аудита мы утвердили Дорожную карту по внедрению в МТС рекомендаций Кодекса и начали ее реализацию. По итогам 2015 года большая часть мероприятий Дорожной карты реализована. Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления представлен в приложении к Годовому отчету за 2015 год.

В отчетном периоде мы также внедрили новый для российской практики корпоративного управления институт антимонопольного комплаенса.



Подробнее о внедрении системы в [главе 5.4. «Комплаенс и культура добросовестного поведения»](#).

Мы положительно оцениваем результаты, которых нам удалось добиться, но несмотря на это, мы не стоим на месте. Мы стремимся постоянно совершенствовать наше корпоративное управление, ориентируясь на опыт и практику, существующие на рынке, на правила листинга и изменения законодательства. Поэтому в следующем году нашей главной задачей будет продолжение реализации мероприятий Дорожной карты с учетом меняющейся регуляторной среды.

## 5.3. Управление рисками

На сегодняшний день в Компании создана эффективно функционирующая система управления рисками и внутреннего контроля, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении поставленных перед Компанией целей.

Управление рисками в Группе МТС соответствует общепринятым концептуальным основам управления рисками COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) и направлено на минимизацию непредвиденных потерь от рисков и максимизацию капитализации с учетом приемлемого для акционеров и руководства Группы МТС соотношения между риском и доходностью вложений.

Отдел управления рисками Корпоративного Центра (ОУР КЦ) оценивает наиболее существенные риски на основе долгосрочной финансовой модели и регулярно проводит имитационное моделирование для получения основных финансовых показателей с учетом риска и вероятностных распределений этих показателей. Для анализа отдельных рисков ОУР КЦ применяет эконометрические методы.

Отчет о состоянии рисков Группы МТС ежеквартально рассматривается на Комитете по Рискам, на котором обсуждаются ключевые риски Компании и принимаются коллегиальные решения о выработке мероприятий по их митигации.

Информирование руководства Группы МТС происходит по всему спектру рисков для обеспечения полноты, качества и

сопоставимости предоставляемой информации для каждого из уровней принятия решения.

В рамках своей компетенции Совет директоров отвечает за организацию системы управления рисками и внутреннего контроля в Компании, в том числе утверждает отчеты исполнительных органов Общества об эффективности системы управления рисками, эффективности системы внутреннего контроля Общества, в том числе комплаенс-системы.

Совет директоров несет ответственность за эффективность процесса управления рисками, за построение и поддержание системы управления рисками и внутреннего контроля Компании, ежегодно рассматривает отчет Комитета по аудиту по итогам работы за год с анализом действующих систем контроля и выявленных нарушений.



Более подробная информация представлена в Годовом отчете в разделе «Управление рисками».

# 5.4. Комплаенс и культура добросовестного поведения

## Комплаенс

Лидирующее место нашей Компании на рынке во многом определяется масштабами и оборотами ее деятельности, динамичным развитием и постоянной дифференциацией продуктов и услуг для абонентов. Однако, чтобы быть успешной компанией сегодня, недостаточно стремиться только к улучшению инвестиционной и операционной эффективности. Известность нашей Компании обязывает нас наилучшим образом обеспечивать ее деловую репутацию как социально ответственной организации перед государством, нашими абонентами, акционерами, партнерами, всеми заинтересованными лицами и обществом. МТС на протяжении нескольких лет активно развивает корпоративную систему обеспечения соответствия требованиям применимого законодательства и этического ведения бизнеса — комплаенс.

Компания придерживается принципов соблюдения требований применимого антикоррупционного законодательства<sup>1</sup> и этического делового поведения во всех видах деловых отношений и независимо от страны мира, в которой Компания осуществляет свою хозяйственную деятельность. В Компании закреплён принцип неприятия коррупции в любых формах и проявлениях как в повседневной деятельности, так и при реализации стратегических проектов.

Система комплаенс в ПАО «МТС» устанавливает меры, направленные на управление регуляторными рисками, совершенствование корпоративной культуры Компании, внедрение и развитие в Компании лучших практик корпоративного управления, а также стандартов ответственного делового по-

ведения, опираясь на нормы применимого законодательства, рекомендации регуляторных органов, отраслевую специфику и лучшие практики в этой сфере.

Функция комплаенс отвечает за разработку и реализацию антикоррупционной комплаенс-программы, управление конфликтом интересов, актуализацию положений Кодекса делового поведения и этики.

В ПАО «МТС» введена должность Директора Департамента комплаенс в прямом подчинении Президента МТС, который руководит построением и реализацией полноценной функцией комплаенс в МТС и дочерних обществах.

23 октября 2015 г. прошел первый в истории Компании корпоративный День этики и комплаенс. Сотрудники из всех регионов России приняли участие в очных и дистанционных тренингах, организованных специалистами Департамента комплаенс и Макрорегионов, получили ответы на интересующие вопросы по тематике этики и комплаенс.

<sup>1</sup> Антикоррупционное законодательство стран, на территории которых Группа осуществляет свою деятельность, Foreign Corrupt Practices Act 1977, The Bribery Act 2010

## Нормативные документы

- **Кодекс делового поведения и этики** ([www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/compliance](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/regulations/compliance))

В 2015 году был актуализирован Кодекс делового поведения и этики (далее – Кодекс). Кодекс следует рассматривать как документ, содержащий минимальный набор стандартов и требований, принятых в Компании, с целью содействия честному и этичному ведению бизнеса и предотвращению злоупотреблений. В Кодексе определены правила и стандарты, которыми сотрудникам необходимо руководствоваться в повседневной работе. В тех случаях, когда требуется применение более высоких стандартов, чем принято в коммерческой практике, или нормативного правового акта большей юридической силы согласно действующему законодательству, МТС будет использовать такие высокие стандарты.

Кодекс ПАО «МТС» охватывает такие темы, как МТС и сотрудники, МТС и клиенты, МТС и общество, МТС и законы, Обращения и сообщения о нарушениях кодекса, которые закрепляют нашу ответственность перед сотрудниками, абонентами, акционерами, партнерами и всеми заинтересованными лицами, и общественностью. Изменения в положения Кодекса вносятся по необходимости.

Положения Кодекса распространяются на членов Совета директоров, руководящий состав и всех сотрудников. Все

сотрудники несут ответственность за соблюдение Кодекса и лично отвечают за свои действия. Стандарты делового поведения и этики, изложенные в Кодексе, также распространяются на все компании, входящие в Группу МТС.

- **Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства»** ([www.company.mts.ru/comp/company/compliance/anticorruption](http://www.company.mts.ru/comp/company/compliance/anticorruption)) распространяется на всех сотрудников и высшее руководство Компании и подлежит обязательному ознакомлению для всех новых сотрудников.
- **Политика «Управление конфликтом интересов»** распространяется на всех сотрудников и высшее руководство Компании и подлежит обязательному ознакомлению для всех новых сотрудников. В 2015 году документ был существенно доработан, в частности, было уточнено понятие «близких родственников», принципы управления конфликтом интересов дополнены новыми, такими как коллегиальность и совещательность, а также предусмотрен порядок их реализации. Учтены рекомендации, изложенные в Письме Банка России от 10 апреля 2014 г. «О кодексе корпоративного управления». Также было подготовлено новое приложение с примерами конфликтов интересов и оптимальными вариантами их урегулирования.

## Основные элементы системы комплаенс

- руководство Компании активно демонстрирует свою приверженность принципам комплаенс, а также поддерживает усилия по внедрению и обеспечению функционирования корпоративной системы комплаенс (tone from the top);
- Компания регулярно проводит мероприятия по выявлению и последующей актуализации коррупционных рисков, уделяя особое внимание рискам характерным для ее деятельности, регионов присутствия, а также потенциально уязвимых бизнес-процессов;
- Компания разрабатывает и внедряет процедуры по противодействию коррупции, разумно и пропорционально отвечающие уровню и характеру выявленных рисков;
- Компания реализует и поддерживает программу обучения своих сотрудников и членов органов управления принципам и стандартам соответствия применимому антикоррупционному законодательству посредством специально разработанной системы тренингов. Путем информирования и обучения Компания содействует повышению уровня корпоративной культуры, осведомленности в вопросах противодействия коррупции и этичного ведения бизнеса;
- Компания осуществляет мониторинг эффективности внедренных процедур по предотвращению коррупции, контролирует соблюдение, и при необходимости совершенствует их;
- в Компании установлены критерии определения необходимости включения антикоррупционной оговорки в текст договора, которые учитывают уровень риска как в зависимости от категории контрагента, так и от вида устанавливаемых взаимоотношений;
- в целях минимизации риска вовлечения Компании в коррупционную деятельность, в Компании разработаны процедуры проверки (duediligence) как в отношении контрагентов — юридических лиц (включая участников совместных предприятий, обществ или объединений), так и в отношении физических лиц, с которыми Компания планирует заключить трудовой договор или договор гражданско-правового характера. Процедура проверки



применяется также и в случаях приобретения Компанией доли участия в каких-либо юридических лицах;

- в Компании установлен порядок предварительного контроля, а также система отчетности и последующий анализ наиболее рискованных с точки зрения комплаенс транзакций, в том числе, но не ограничиваясь, в области дарения, осуществления представительских расходов, организации мероприятий, корпоративной социальной ответственности, закупок, маркетинга, продаж, сделок M&A и т.д.;
- в рамках процедур внутреннего контроля в Компании проводятся проверки дисциплины исполнения установленного порядка выполнения бизнес-процессов, включая про-

верки законности осуществляемых операций с активами Компании;

- в Компании функционирует «Единая горячая линия» (линия блока внутреннего контроля и аудита [control&audit@mts.ru](mailto:control&audit@mts.ru)), на которую сотрудниками могут быть направлены сообщения о нарушениях требований Политик «Соблюдение антикоррупционного законодательства», «Управление конфликтом интересов в ПАО «МТС». При обращении на «Единую горячую линию» сотрудники вправе не указывать данные (электронный адрес) для обратной связи. Добросовестные заявители обеспечиваются защитой Компании от любых форм преследования или дискриминации.

## Информирование и обучение

Информирование сотрудников об имеющихся политиках в МТС происходит при приеме на работу и подписании трудового договора. Сотрудник знакомится с обязательными политиками и регламентами, включая Политики «Соблюдение антикоррупционного законодательства», «Управление конфликтом интересов» и Кодекс делового поведения и этики, и подписывает лист ознакомления, таким образом, все вновь принятые сотрудники (100%) проинформированы.

Все члены руководящих органов (относятся к корпоративному центру в Москве) ознакомлены с политиками и методами противодействия коррупции, а также регулярно участвуют в обучающих сессиях. Ежегодно проводится сертификация руководства Компании на предмет соблюдения норм Кодекса делового поведения и этики и Политики «Соблюдение антикоррупционного законодательства».



Контрагенты знакомятся с Кодексом делового поведения и этики МТС, Кодексом поставщика и Политикой «Соблюдение антикоррупционного законодательства» и подписывают сертификат, в соответствии с которым обязуются соблюдать требования антикоррупционного законодательства, на этапе предоставления тендерных документов.

В Компании разработана система ценностей, на основе которой построена модель компетенции, в том числе с 2014 года включающая и компетенции по комплаенс. Уровень развития компетенций учитывается при оценке эффективности сотрудников компании МТС наряду с выполнением корпоративных КПЭ и индивидуальных задач. Компетенции описаны в терминах поведенческих индикаторов, которые можно наблюдать, измерять и развивать.

В Компании разработана система обучения комплаенс, которая включает обязательные электронные курсы и очные тренинги, а также дополнительные информационные сессии, выступления, участие во внутренних конференциях Компании по различным аспектам комплаенс с целью поддержания постоянной осведомленности сотрудников о требованиях законодательства, внутренних политиках и процедурах, обязательных для соблюдения каждым сотрудником МТС.

Электронное обучение представлено двумя тренингами «Кодекс делового поведения и этики» (запущен в 2013 году) и «Соблюдение антикоррупционного законодательства» (запущен в 2014 году), которые в обязательном порядке назначаются всем новым сотрудникам, а также раз в два года всем действующим сотрудникам независимо от их должности.

«Кодекс делового поведения и этики» является основополагающим тренингом по соблюдению правил и требований Компании, включая антикоррупционные требования. В 2015 году курс был обновлен в соответствии с последней версией Кодекса, новая версия курса была запущена для всех сотрудников Компании.

## Электронное обучение

| Программа обучения                    | Количество сотрудников, прошедших обучение |        |
|---------------------------------------|--------------------------------------------|--------|
|                                       | 2014                                       | 2015   |
| по Кодексу делового поведения и этики | 4 134                                      | 10 846 |
| по Антикоррупционному комплаенс       | 5 915                                      | 13 101 |

Департамент комплаенс совместно с Департаментом Корпоративный университет на регулярной основе отслеживает своевременное прохождение тренингов сотрудниками, информируя высшее руководство Компании. В 2015 году на обучающих семинарах было обучено всего 2 385 человек, включая топ-менеджмент.

## Результаты развития системы комплаенс в 2015 году

Реализован проект по независимой оценке эффективности корпоративной системы антикоррупционного комплаенс в ПАО «МТС» с привлечением внешнего консультанта. Его целью была оценка соответствия системы антикоррупционного комплаенс МТС требованиям применимого антикоррупционного законодательства и лучшим мировым практикам в области противодействия коррупции.

В рамках проекта проведена:

- оценка элементов системы комплаенс,
- анализ эффективности контрольных антикоррупционных процедур и их фактического исполнения,
- наличие системообразующих документов по противодействию коррупции, процедуры «Тон сверху».

Реализован проект самостоятельной оценки подразделениями комплаенс-рисков в присущих им бизнес процессах (оценка рисков «снизу-вверх») при методологической поддержке

Департамента комплаенс. По результатам проекта была актуализирована карта комплаенс-рисков, по двум процессам запланирована актуализация контролей. Процедура самостоятельной оценки комплаенс-рисков бизнес-подразделениями станет ежегодной и будет автоматизирована.

Пересмотрен и усовершенствован ряд важных для системы комплаенс процедур, доработаны нормативные документы, в том числе, разработаны предложения по изменению процедуры проверки контрагентов с целью ее оптимизации и внедрению риск-ориентированного подхода, обновлена текущая версия Кодекса делового поведения и этики ПАО «МТС» и т.д.

Продолжена работа по развитию культуры добросовестного поведения и стимулированию обращений на «горячую линию» с сообщениями о подозрениях на нарушения. В частности, реализована инициатива по проведению первого корпоративного Дня этики и комплаенс.

Организовано регулярное измерение дисциплины исполнения комплаенс процедур и контролей посредством еже-

квартальных мониторингов в областях повышенного риска. По сравнению с 2014 годом отмечен нисходящий тренд по количеству нарушений. В течение 2015 года проведена проверка и дана экспертная оценка сведений в 28 ситуациях на предмет наличия конфликтов интересов (КОИ). Урегулировано 7 фактических КОИ, 9 потенциальных КОИ.

Продолжена работа по внедрению системы комплаенс в новом ДЗО «UMS» в Узбекистане в соответствии с ранее утвержденным планом.

Продолжено активное развитие систем комплаенс в дочерних и зависимых обществах МТС. Компания уделяет особое внимание развитию комплаенс в юрисдикциях с высокими страновыми рисками. В рамках стратегии развития системы комплаенс во всей Группе компаний МТС, в программу внедрения включаются вновь вошедшие в Группу МТС общества.

## Награды Комплаенс в 2015 году

Директор департамента комплаенс ПАО «МТС» стала лауреатом премии ICA «Комплаенс 2015 в номинации «За продвижение комплаенс практики». Достижения компании МТС в развитии и продвижении лучших практик комплаенс получили

общественное признание экспертов Международной комплаенс ассоциации (International Compliance Association) в России.

## Планы развития Комплаенс в 2016 году

- Внедрение передовых практик комплаенс, изучение успешного опыта крупных международных компаний, анализ возможности и целесообразности их внедрения в Группе МТС;
- совершенствование корпоративной культуры и развитие степени сознательности, которая стала бы универсальным внутренним контролем каждого сотрудника при принятии бизнес-решений (долгосрочная цель);
- реализация проектов по созданию и распространению лучших практик:
  - участие в международном Проектном комитете ISO PC/278 по разработке международного стандарта ISO 37001 Anti-bribery management systems (Система анти-коррупционного менеджмента);
  - участие в Национальном техническом комитете по стандартизации ТК 123 по разработке ГОСТ «Антикоррупционный менеджмент организации»;
  - участие в инициативе ОЭСР и ММВБ по созданию и работе клуба компаний по развитию корпоративного управления и бизнес-этики;
- обеспечение соответствия ISO 19600 Compliance management systems: разработка единой комплаенс-политики, закрепляющей единый подход управления комплаенс-рисками, координация построения и реализации всех комплаенс-программ в соответствии с единым принципом построения системы комплаенс;
- полная или частичная автоматизации некоторых комплаенс-процессов; оптимизация процесса проверки контрагентов.

# Противодействие коррупции

В 2015 году Россия по уровню коррупции улучшила свое положение и набрала 29 баллов, заняв 119-е место из 168 возможных, по данным исследования Transparency International<sup>1</sup>. Аналогичный уровень коррупции продемонстрировали Сьерра-Леоне, Гайана и Азербайджан. «Если сравнивать нынешний показатель России с результатом предыдущих годов, общий показатель страны изменился в лучшую сторону лишь на два балла, а значительное повышение места в рейтинге связано с динамикой ряда других государств», — говорится в исследовании.

G4-СПМ

Для снижения уровня коррупции в стране нужны консолидированные усилия власти, бизнеса и населения. Мы убеждены, что начинать всегда нужно с себя, а потому МТС делает все возможное для снижения коррупционных рисков, внедряет наиболее совершенные меры противодействия коррупции, опираясь на нормы антикоррупционного законодательства стран, на территории которых Компания осуществляет свою деятельность. Основными документами, регулирующими антикоррупционные требования внутри МТС, являются Кодекс делового поведения и этики и Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства». Кроме того, процедуры по обеспечению выполнения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов Компании.

В МТС сформирована функция антикоррупционного комплаенс, направленная на внедрение системы комплаенс, которая закрепляет стандарты по возложению личной ответственности за принятие решений, в том числе по проверке и оценке действий на предмет их коррупционной направленности, на самих инициаторов и их непосредственных руководителей.

G4-15

## Результаты развития антикоррупционной практики в 2015 году

Были разработаны, утверждены и введены в действие новые версии внутренних антикоррупционных нормативных документов:

- Политика «Противодействие фроду»<sup>2</sup> устанавливает основные принципы противодействия фроду, правовые и организационные основы предотвращения, выявления, минимизации и (или) ликвидации последствий фрода в ПАО «МТС»;
- Регламент процесса «Изучение информации о контрагентах» устанавливает порядок подготовки и проведения процедуры изучения информации о контрагентах;
- Регламент процесса «Проведение служебного расследования» определяет порядок по установлению событий, обстоятельств, лиц, виновных в нарушении требований трудового и гражданского законодательства, нормативных документов Компании; признаков нарушений действующего уголовного и административного законодательства Российской Федерации, антикоррупционного законодательства и законодательства о противодействии использованию инсайдерской информации (в части, касающейся деятельности Группы компаний ПАО «МТС» и/или ее работников), а также антимонопольного законодательства; выяснение причин и условий, способствовавших совершению нарушений, причинению материального ущерба Компании.

<sup>1</sup> [gtmarket.ru/news/2016/01/27/7287](http://gtmarket.ru/news/2016/01/27/7287)

<sup>2</sup> Фрод на сетях связи — умышленная деятельность лиц на сетях связи, в том числе мошенническая, по неправомерному получению услуг и использованию ресурсов клиента и/или оператора связи без надлежащей их оплаты, по неправомерному доступу к служебной информации клиента и/или оператора, в том числе с целью извлечения дохода, а также иные действия, направленные на причинение убытков или иного вреда клиенту и/или оператору. К таким действиям, например, относится клонирование SIM-карт, взлом оборудования и генерация трафика на международные PRS-направления, несанкционированный доступ к личным кабинетам абонентов с целью вывода денежных средств, несанкционированная терминатция международного трафика.

19 марта 2015 года МТС присоединилась к Антикоррупционной хартии российского бизнеса и была включена в Сводный реестр участников Хартии.

Антикоррупционная хартия российского бизнеса была подписана руководителями РСПП, ТПП РФ, «Деловой России» и «ОПОРА России» 20 сентября 2012 г. на XI Инвестиционном форуме в Сочи при участии Председателя Правительства РФ Д. А. Медведева.

Суть этого документа – внедрение компаниями специальных антикоррупционных программ и практик, которые касаются не только ситуации внутри компаний, но также отношений с партнерами по бизнесу и с государством.

В ходе реализации Политики «Соблюдение антикоррупционного законодательства» были проведены следующие мероприятия.

Организационно-правовые:

- усовершенствованы процедуры по предотвращению коррупционных рисков характерных для деятельности общества;
- проведены проверки направлений деятельности общества связанных с наибольшим коррупционным риском;
- осуществлялось регулярное взаимодействие с департаментами комплаенс и контроля;
- на регулярной основе проводилось взаимодействие с правоохранительными и контролирующими органами по вопросам противодействия коррупции;

В сфере кадровой политики:

- проведены дополнительные проверки сотрудников при рассмотрении вопроса о назначении на вышестоящие руководящие должности;

- проведены проверки на полиграфе сотрудников, занимающихся закупками, а также при замещении должностей в наибольшей степени подверженных риску коррупции;

В сфере закупочной деятельности и управления имуществом:

- осуществлялось сопровождение и контроль конкурентных процедур, договорной и закупочной деятельности;
- проведены проверки финансово-хозяйственной деятельности, исполнения договоров и инвестиционных проектов;
- проведены проверки финансового состояния контрагентов при осуществлении закупочных процедур, с целью выявления признаков конфликта интересов, минимизация количества закупок у единственного поставщика;
- проведена проверка использования имущества, в том числе объектов недвижимости, в уставных целях.

В сфере операций на финансовых рынках:

- осуществлялся регулярный контроль за соблюдением требований доступа к инсайдерской информации и информации, составляющей коммерческую тайну.

## Недопущение коррупции в благотворительных проектах

Благотворительные программы МТС реализует в соответствии с Политикой «Деятельность МТС в области благотворительности» и регламентом процесса «Организация и проведение благотворительных проектов». В этих документах указаны основные принципы планирования и реализации активностей в области благотворительности, среди которых принципы комплаенс, а также порядок действий, необходимых для организации и проведения благотворительных проектов на федеральном и региональном уровнях. Здесь же указаны закрытый перечень обстоятельств предоставления благотворительной помощи, а также требования к необходимым документам для

детального учета благотворительных расходов, в том числе требование к предоставлению подробного отчета о целевом расходовании средств МТС.

Для предотвращения коррупционных рисков в процессе реализации благотворительных проектов согласование всех таких проектов осуществляется в системе Oracle E-Business Suite, обеспечивающей участие всех обязательных лиц в цепочке согласования. В случае реализации благотворительных проектов с участием государственных должностных лиц согласование обязательно проводится также с Департаментом комплаенс.

Департамент комплаенс также осуществляет пост-контроль соблюдения процедуры и требования реализации благотворительных проектов в рамках ежеквартального мониторинга. В случае выявления нарушений Департамент комплаенс информирует руководителя исполнителя и дает рекомендации по мерам дисциплинарного воздействия в целях недопущения нарушений в будущем.

В отчетном периоде в МТС фактов коррупции выявлено не было. Правовые действия, связанные с коррупционными практиками, против МТС или ее сотрудников отсутствуют.

## Информирование о политиках и методах противодействия коррупции

Все потенциальные контрагенты Компании перед заключением Договорных отношений проходят обязательную процедуру проверки, в том числе на предмет выявления признаков комплаенс-рисков, а также в обязательном порядке знакомятся с Кодексом делового поведения и этики МТС и Политикой

«Соблюдение антикоррупционного законодательства». Для допуска к участию в закупочных процедурах Компании, предшествующих заключению Договора, юридическое лицо должно заполнить Анкету, раскрывающую аспекты и степень учета у него применимого антикоррупционного законодательства.

## Антикоррупционные оговорки при заключении договоров

В зависимости от типа контрагента и заключаемого договора мы предлагаем подписывать дополнительное соглашение — антикоррупционную оговорку, — в котором прописываем обязательство контрагента не участвовать в коррупционных схемах. Правила включения антикоррупционной оговорки прописаны в регламенте «Организация договорной работы», в них содержатся критерии, позволяющие определить необходимость включать оговорки в договоры в зависимости от типа контрагента и типа расхода, а также описание самих типов расходов. Контроль по включению антикоррупционной оговорки реализован в рамках системы электронного согласования договоров Oracle E-Business Suite на стадии создания договора исполнителем. В зависимости от указанного типа

расхода система автоматически определяет необходимость подобной оговорки в договоре. При этом за нашими контрагентами мы оставляем право внести изменения в антикоррупционную оговорку или предложить свою версию, которая согласовывается с Департаментом комплаенс.

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

## Планы по развитию антикоррупционной политики

В 2016 году работа по дальнейшему развитию антикоррупционной политики продолжится в рамках развития системы комплаенс. Продолжится совершенствование стандартов и нормативных документов в целях придания бизнес-про-

цессам большей прозрачности, а также механизмов антикоррупционного мониторинга, направленных на улучшение эффективности мер, принимаемых по предупреждению коррупции в МТС.



# 5.5. Прозрачные закупочные процедуры

G4-СПМ

Процесс управления закупками направлен на то, чтобы максимально способствовать развитию бизнеса Компании, добиваться полного удовлетворения интересов заказчика и гарантировать оптимальное соотношение цены и качества.

МТС выстраивает отношения с поставщиками на принципах добросовестности, честности и прозрачности. Для этого мы укрепляем здоровые деловые отношения как внутри Компании, так и во взаимоотношениях с контрагентами.

Закупки Компании осуществляются в соответствии со специальной политикой, разработанной согласно требованиям регулирующих органов и направленной на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности. Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через установление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения. На нашем сайте в Интернете в разделе «Закупки» [tenders.mts.ru](http://tenders.mts.ru) любой поставщик может ознакомиться с Правилами закупок МТС и Кодексом делового поведения поставщика.

В Компании утвержден Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС» ([www.dealers.mts.ru/partn/purchases/kodeks](http://www.dealers.mts.ru/partn/purchases/kodeks)), содержащий минимальные стандарты, соблюдение которых ожидается от поставщиков. Помимо добросовестности и честности, Кодекс отмечает значимость соблюдения поставщиками законов об охране окружающей среды.

Любой тендер тщательно готовится категорийным менеджером-закупщиком. В процессе работы совместно с заказчиком уточняются техническое задание, критерии оценки, проверяется, чтобы не было специально созданных условий под определенного участника.

В целях получения информации об условиях участия в закупочных процедурах, предотвращения нарушений в области закупочной деятельности на сайте МТС размещены электронные адреса линий для обращения поставщиков:

- [buz@mts.ru](mailto:buz@mts.ru) — линия блока по управлению закупками, входящая в состав «Единой горячей линии», созданная для сообщений о поставке производимой продукции и услуг, условиях участия в закупочных процедурах. Работа с сообщениями, поступающими на линию, осуществляется сотрудниками департамента стратегического развития и планирования закупочной деятельности.

В 2015 году на линию поступило 460 обращений от существующих и потенциальных поставщиков (в среднем — 9 обращений в неделю). Все обращения были обработаны, партнерам были даны исчерпывающие ответы по темам обращений.

- [control&audit@mts.ru](mailto:control&audit@mts.ru) — линия блока внутреннего контроля и аудита, входящая в состав «Единой горячей линии», на которую направляются сообщения о нарушениях в области закупочной деятельности. Работа с сообщениями о нарушениях в области закупочной деятельности, поступающими на линию, осуществляется сотрудниками департамента контроля.

Для повышения компетентности заказчиков в закупочной деятельности МТС разработал специализированный «Путеводитель по закупкам», реализованный в виде интерактивного обучающего курса с элементами игры. В увлекательной игровой форме курс знакомит с процессом закупок, обеспечивает легкую навигацию по всем вопросам, облегчает ориентацию в нормативных документах.

- [tendersmail@mts.ru](mailto:tendersmail@mts.ru) — адрес для вопросов и консультаций поставщиков по работе в Системе подписки на рассылку уведомлений о закупочных процедурах на портале «Закупки».

На данный адрес поступает в среднем около 30 сообщений в неделю от существующих и потенциальных поставщиков. По всем обращениям партнерам оказываются консультации, даются пояснения по вопросам работы с Системой подписки на рассылку.

Портал «Закупки» — это система публикации и рассылки уведомлений о закупочных процедурах, используется для регистрации поставщиков и размещения информации о начале/продлении/закрытии открытых и закрытых закупочных процедур.

В настоящее время планируются доработки ИТ-систем, которые позволят привлечь дополнительных поставщиков — субъектов малого и среднего предпринимательства (СМП). Торги по определенным категориям будут проводиться только среди субъектов СМП, что позволит расширить круг привлекаемых поставщиков — субъектов СМП.

В 2015 году МТС полностью внедрен модуль ИТ-системы Oracle Sourcing, который позволяет компании проводить 100% закупочных процедур в электронном виде. Oracle Sourcing — это интегрированное ERP-решение, которое позволяет полностью автоматизировать процесс выбора поставщика, включая проведение электронных торгов на собственной электронной торговой площадке.

Общая сумма закупок, проведенных в электронном виде в 2015 году, составила более 99 млрд руб. При этом средняя эффективность проведения закупочных процедур на уровне МТС Россия составила 11%, на уровне МТС Украина — 6,7%, на уровне МГТС — 9,2%.

По результатам  
«Национального рейтинга  
прозрачности закупок 2015»  
ПАО «МТС» соответствует  
уровню  
«Высокая  
прозрачность»

Закупочная деятельность зарубежных дочерних компаний МТС в 2015 году интегрирована в единый закупочный процесс МТС. Представители ПАО «МТС» являются членами локальных тендерных комитетов, кроме Узбекистана — там представители ПАО «МТС» являются членами наблюдательного совета, что обусловлено особенностями местного законодательства.

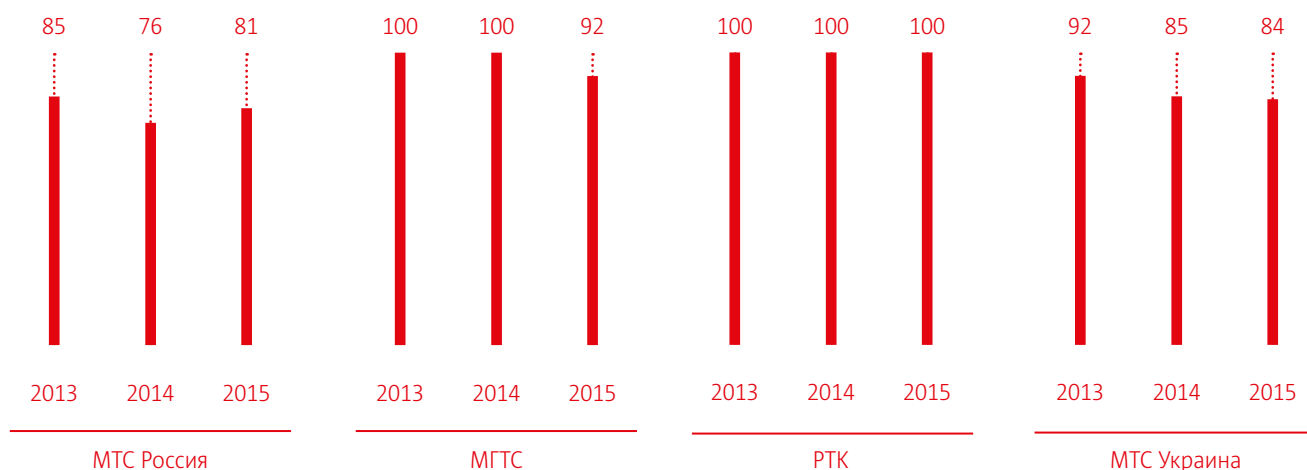
В 2015 году реализовано участие Блока по управлению закупками Корпоративного Центра МТС в локальных закупках зависимых дочерних компаний с целью получения дополнительной экономии за счет внедрения подходов КЦ в странах присутствия, транслирование ценовых условий, унификации требований к закупаемому оборудованию/сервисам, объединению объемов потребностей на уровне головной компании МТС. Блок по управлению закупками КЦ МТС принимает участие в процессе проведения закупок в Армении и Беларуси при их стоимости более 250 тыс. долл. США, в Туркменистане — 10 тыс. долл. США, в Узбекистане — 200 тыс. долл. США. В Компании реализован Принцип определения цены закупки для зависимых дочерних компаний, она не должна быть выше, чем цены для России с учетом стоимости логистики. Всего в 2015 году Блок по управлению закупками КЦ МТС принял участие более чем в 120 закупочных процедурах зависимых дочерних компаний МТС.

G4-13

G4-12

G4-EC9

## Доля местных поставщиков, %





## Совместные закупки

В рамках соглашения о стратегическом партнерстве между МТС и Vodafone, компании принимают участие в глобальных программах совместных закупок сетевого и абонентского оборудования, что позволяет повышать операционную эффективность бизнес-процессов и укреплять позиции на рынках присутствия.

МТС также проводит совместные закупки с компаниями АФК «Система», что приводит к значительному повышению эффективности закупочной деятельности.

Мы всегда стараемся приобретать услуги и продукцию местных поставщиков, способствуя тем самым экономическому развитию в регионах и странах присутствия МТС.

В 2015 году проведен ежегодный опрос поставщиков «Voice of the Supplier», в котором приняли участие 47 представителей поставщиков МТС. Данный процесс является частью Системы управления поставщиками в ПАО «МТС» и представляет собой один из способов развития взаимоотношений с поставщиками.

Опрос поставщиков «Voice of the Supplier» в 2015 году был переведен на методику NPS (Net Promoter Score), аналогичную методике Ежегодной оценки поставщиков 2015 года. По результатам ответов каждого поставщика был рассчитан показатель NPS, демонстрирующий насколько доля тех, кто рекомендовал бы компанию, ее продукцию и услуги, превосходит долю тех, кто поставил бы отрицательную оценку.

По итогам опроса 2015 года наблюдается рост общего показателя NPS Оценка А (Отлично) по компании ПАО «МТС» (NPS 2015–85,53) по сравнению с прошлым годом при соответствующем пересчете (NPS 2014–79,90).

Несмотря на высокий показатель общего NPS по компании ПАО «МТС», в ходе опроса были выявлены зоны для развития МТС как заказчика, которые нашли свое отражение в плане

мероприятий, направленных на оптимизацию и улучшение работы МТС.

На основании данных опроса поставщиков «Voice of the Supplier» и благодаря переводу на методику NPS в 2015 году была построена Модель удовлетворенности отношений Поставщик — Заказчик.

Данная модель строилась с использованием метода взаимных перекрестных оценок NPS, путем сопоставления двух коэффициентов лояльности:

- Коэффициент лояльности (оценка NPS), рассчитанный по итогам опроса «Voice of the Supplier» — оценка компании ПАО «МТС» поставщиками.
- Коэффициент лояльности (оценка NPS), рассчитанный по итогам Ежегодной оценки поставщиков — оценка поставщиков компанией ПАО «МТС».

Данная модель помогает наглядно увидеть взаимную перекрестную оценку Поставщик — Заказчик и выявить негативные факторы, мешающие эффективному и взаимовыгодному взаимодействию компаний поставщиков и компании ПАО «МТС».

Модель удовлетворенности отношениями 2015 года показала высокий уровень удовлетворенности обеими сторонами.

## Мероприятия по повышению прозрачности закупочных процедур и снижения коррупционных рисков, связанных с закупочной деятельностью в 2015 году

Обновлен обязательный курс on-line обучения «Кодекс делового поведения и этики Публичного акционерного общества «Мобильные ТелеСистемы»;

Для руководителей Компании предусмотрено обязательное очное обучение по комплаенс, включающее рассмотрение функциональных рисков подразделений;

Доработан Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС»:

- добавлены требования по соблюдению норм Кодекса для любого поставщика, включая менеджмент, сотрудников, подрядчиков, субподрядчиков и агентов;

- добавлены требования по соблюдению Поставщиками принципа отсутствия «Конфликта интересов»;
- добавлены пожелания к поставщикам по сообщению МТС о серьезных нарушениях относительно соблюдения стандартов, изложенных в Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС».

## Основные итоги 2015 года

Повышена эффективность управления мелкими закупками: реализованы меры по сокращению мелких закупок путем использования каталогов, условного аутсорсинга, и др.

Реализована активная интеграция закупочной деятельности с зарубежными дочерними компаниями Группы МТС, а также сотрудничество с компаниями АФК «Система». В 2015 году расширено партнерство с МТС-Банком по категориям «Маркетинг», «ИТ», «Услуги и сервисы», а совместная ТВ-сделка с Озон, Детским миром, Концепт-Груп принесла двухзначную экономию всем участникам сделки.

Продолжено проведение мероприятий по снижению валютных рисков с помощью применения валютных оговорок,

получения дополнительных скидок, авансов и переносов платежей.

Сокращены сроки проведения закупочных процедур: реализован пилотный проект по одновременному согласованию договора и ОВП. Результат показал возможности для сокращения сроков согласования до 20%.

Продолжено развитие проекта «Управление запасами»: За 12 месяцев 2015 года складской запас снижен на 60,5%.

Для повышения качества коммуникаций с заказчиком разработан и размещен на внутреннем Портале МТС курс «Интерактивный путеводитель по закупочной деятельности», содержащий описание всех основных закупочных процессов.

## Конкуренция

Мы убеждены, что честная и справедливая конкуренция способствует устойчивому развитию и росту экономики, а потому МТС всегда выступает против любых форм препятствования конкуренции, стремясь в полной мере соблюдать антимонопольное законодательство стран присутствия.

В 2015 году компании группы МТС принимали участие в более чем 30 антимонопольных разбирательствах, связанных с применением ФЗ «О защите конкуренции». Предметом указанных разбирательств выступали нарушения (как со стороны компаний Группы МТС, так и со стороны третьих лиц) на различных товарных рынках (подвижной радиотелефонной связи, предоставления доступа к инфраструктуре и т.п.).



Среди прочих дел, ПАО «МТС» принимало участие в антимонопольном разбирательстве, возбужденном ФАС России в отношении ООО «Т2 Мобайл» о нарушении антимонопольного законодательства, выразившемся в распространении информации, наносящей вред деловой репутации ПАО «МТС», в ходе проведения на специальном сайте [zahvost.ru](http://zahvost.ru) акции «Сезон открыт».

По итогам данного разбирательства действия ООО «Т2 Мобайл» были признаны актом недобросовестной конкуренции, противоречащим абз.1 ч.1 ст.14 ФЗ «О защите конкуренции». Оценив в совокупности все имеющиеся в материалах дела доказательства, приняв во внимание мнение Экспертного совета по применению антимонопольного законодательства в части недобросовестной конкуренции

при ФАС России, Комиссия ФАС России пришла к выводу, что действия ответчика как организатора акции «Сезон открыт», имеющие целью привлечь интерес абонентов к услугам, оказываемым под торговой маркой Tele2, направлены на получение преимуществ в осуществлении предпринимательской деятельности за счет дискредитации конкурентов, формирования у потребителя негативного восприятия услуг операторов мобильной связи, уже действующих на соответствующем рынке услуг. При этом у потребителя настойчиво формируется представление о «честности» оператора Tele2, противопоставленной «нечестности» остальных игроков рынка услуг подвижной радиотелефонной связи, хотя данная оценка является исключительно субъективной и не опирается на какие-либо конкретные факты.

## 5.6. Раскрытие информации

МТС всегда стремится соответствовать международным правовым нормам. Прежде всего, это означает, что все внутренние процессы, отношения, как с контрагентами, так и в самой Компании четко регламентированы и прозрачны. Одна из важнейших задач МТС — поддержание крепких и доверительных отношений с акционерами и инвесторами, основываясь на принципах прямого диалога в соответствии с действующим законодательством и общепринятой мировой практикой.

Система раскрытия информации, построенная с учетом требований правил листинга Московской биржи и Нью-Йоркской фондовой биржи, является эффективной и обеспечивает соблюдение принципа прозрачности.

ПАО «МТС» делает все возможное для соблюдения интересов инвесторов и акционеров, а также установления доверительных отношений МТС с партнерами с помощью совершенствования прозрачности и открытости деятельности Компании.

В соответствии с принципом общедоступности, Компания публикует сообщения о существенных событиях на сайте Комиссии по ценным бумагам и биржам США<sup>1</sup>, на сайте российского информационного агентства (лента новостей)<sup>2</sup>, а также на официальном сайте МТС: для акционеров<sup>3</sup> и инвесторов<sup>4</sup>, в приложении для iPad<sup>5</sup>.

Мы также размещаем разнообразную иную информацию на своем официальном сайте. В разделах «Инвесторам и акционерам»<sup>6</sup> и «Корпоративное управление»<sup>7</sup> размещены внутренние корпоративные документы, годовые отчеты, отчеты об устойчивом развитии, материалы к собраниям акционеров, сведения о регистраторе и аудиторе, информация о дивидендной политике, ежеквартальная финансовая отчетность по МСФО и РСБУ, информация о котировках акций и облигаций. Годовой отчет ПАО «МТС» также размещен в iTunes<sup>8</sup>.

Поддержание и развитие эффективного диалога с участниками фондового рынка требуют постоянного вовлечения руководства Компании. Представители МТС на регулярной основе принимают участие в международных конференциях, проводят роад-шоу, встречи с инвесторами, организуют дни аналитиков.

Публикация финансовых результатов по итогам ежеквартальной отчетности сопровождается телефонными конференциями с участием руководства МТС. Публикуемая финансовая отчетность поддерживается презентационным материалом для лучшего освещения достигнутых результатов и представления стратегии Компании.

МТС стремится постоянно совершенствовать механизмы взаимодействия с инвесторами и акционерами, использовать опыт других компаний, отслеживать последние изменения законодательства и передовые стандарты в этой области.

В случае возникновения вопросов, касающихся деятельности МТС, инвесторы могут обращаться в службы по работе с акционерами и по связям с инвесторами. Информация об ответственных представителях соответствующих подразделений и их контактах представлена в Годовом отчете за 2015 год в разделе «Взаимодействие с акционерами и инвесторами».

С целью оперативного реагирования на обращения сотрудников и контрагентов, повышения лояльности сотрудников к Компании создан информационный ресурс «Единая горячая линия». Тематика сообщений охватывает широкий круг вопросов, связанных с различными направлениями деятельности МТС и ее дочерних компаний, что дает возможность сотрудникам и контрагентам получать исчерпывающую информацию по интересующим темам.

<sup>1</sup> [www.sec.gov](http://www.sec.gov)

<sup>2</sup> [www.disclosure.ru](http://www.disclosure.ru)

<sup>3</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control/data](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control/data)

<sup>4</sup> [www.mtsgsm.com](http://www.mtsgsm.com)

<sup>5</sup> [itunes.apple.com/gb/app/mts-investor-relations/id928385820?mt=8](http://itunes.apple.com/gb/app/mts-investor-relations/id928385820?mt=8)

<sup>6</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir](http://www.company.mts.ru/comp/ir)

<sup>7</sup> [www.company.mts.ru/comp/ir/control](http://www.company.mts.ru/comp/ir/control)

<sup>8</sup> [itunes.apple.com/ru/app/godovaa-otcetnost-gruppy-mts/id919440557?mt=8](http://itunes.apple.com/ru/app/godovaa-otcetnost-gruppy-mts/id919440557?mt=8)

# Дополнительная информация

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Признание достижений.....                            | 152 |
| Об отчете.....                                       | 155 |
| Таблица соответствия отчета<br>руководству GRI ..... | 161 |
| Глоссарий .....                                      | 167 |
| Контактная информация .....                          | 170 |





# Признание достижений

| Наименование рейтинга/<br>конкурса/премии                                                                    | Результат                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Организатор                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Корпоративные награды</b>                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                    |
| Международная премия в области связей с общественностью, брендинга и управления репутацией SABRE Awards 2015 | Проект «Поколение М» вошел в топ-5 финалистов и победил в номинации «Геймификация и онлайн-конкурсы» в конкурсе In2                                                                                                                                                                            | Ведущее мировое аналитическое издание в сфере коммуникаций The Holmes Report                                       |
| Премия Рунета 2015                                                                                           | Проект «Поколение М» победил в номинации «Культура, СМИ и массовые коммуникации»                                                                                                                                                                                                               | Российская Ассоциация Электронных Коммуникаций и Координационный Центр национальных доменов .RU / .РФ              |
| Конкурс «Лидеры корпоративной благотворительности 2015»                                                      | МТС победила в номинации «За информационную открытость»,<br>Проект «Поколение М» победил в специальной номинации «Лучшая программа, раскрывающая политику корпоративной благотворительности и принципы социальных инвестиций компании»                                                         | Форум Доноров, международная аудиторско-консалтинговая сеть фирм PwC и газета «Ведомости»                          |
| «Лучший поставщик года 2015»                                                                                 | МТС победила в номинации «Лучший поставщик услуг телекоммуникации, связи»                                                                                                                                                                                                                      | Межрегиональная общественная организация «Московская ассоциация предпринимателей» и Торгово-промышленная палата РФ |
| «Хрустальная гарнитура»                                                                                      | МТС победила в номинациях «Лучшая команда Collection», «Продавец года»                                                                                                                                                                                                                         | Сообщество профессионалов Call Center Guru                                                                         |
| Всероссийский конкурс «Лучшее корпоративное медиа»                                                           | Корпоративный журнал МТС «Запросто» победил в номинации «Внутрикорпоративные журналы», радио «Просто Радио» победило в номинации «Радио»                                                                                                                                                       | Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России                                                |
| Effie Awards                                                                                                 | МТС получила бронзовые награды в номинации «Телекоммуникации, интернет и другие услуги связи» за кампанию «#ДелайИнтернет с безлимитным тарифом Smart Nonstop от МТС», подготовленную BBDO, MOSAIC и в номинациях «Медиадизайн» и «Вовлечение пользователей бренда» за кампанию «МТС в танцах» | Effie Worldwide, ЗАО «РОС-БИЗНЕСКОНСАЛТИНГ»                                                                        |

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| «Время инноваций-2015»                                                                                     | Проект «Телеком Идея» победил в номинации «Лучший проект по стимулированию и развитию инновационной деятельности»                                                                                                                                        |                                                                          |
| «Лидер конкурентных закупок»                                                                               | МТС победила в номинации «Лучшая система работы с поставщиками»                                                                                                                                                                                          | Центр электронных торгов B2B-Center                                      |
| Ежегодный конкурс «За активную корпоративную политику в сфере раскрытия информации»                        | МТС победила в премии 2015 года                                                                                                                                                                                                                          | Информационные агентства-ми «Интерфакс» и АК&М                           |
| VII Всероссийский конкурс «Лучшие 10 IT-проектов для госсектора. Образовательные и медицинские учреждения» | Проект «Дети учат взрослых» победил в номинации «Лучший медиа-проект в образовании»                                                                                                                                                                      | Министерство связи и массовых коммуникаций РФ и ГК COMNEWS               |
| The Moscow Times Awards 2015                                                                               | Кроссмедийный проект МТС #WowMoscow стал финалистом в номинации «За вклад в улучшение жизни», Благотворительная акция «Доброе дело», организованная МГТС, стала победителем в номинации «Проект года в области корпоративной социальной ответственности» | The Moscow Times                                                         |
| Kotler Awards                                                                                              | МТС победила в специальной номинации «За придание технологическому бренду нового социального и гуманитарного звучания» за ребрендинг МТС — «Ты знаешь, что можешь»                                                                                       | Филип Котлер                                                             |
| Comnews Awards                                                                                             | МТС победила в номинации «Лидер по годовой выручке от услуг связи и вещания»                                                                                                                                                                             | ГК COMNEWS                                                               |
| Второй всероссийский рейтинг АКМР «TOP-COMM-2015»                                                          | Департамент по связям с общественностью МТС вошел в ТОП-5 лучших департаментов по общественным связям и корпоративным отношениям                                                                                                                         | Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России      |
| <b>HR-премии и достижения команды МТС</b>                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                          |
| Ежегодный конкурс HR-проектов 10 юбилейная премия «HR-бренд»                                               | МТС второй год подряд победила в номинации «Старт карьеры», став лучшим работодателем для молодежи                                                                                                                                                       | Группа компаний HeadHunter (hh.ru), Career.ru                            |
|                                                                                                            | МТС победила в номинации «Большое сердце» с проектом «Поколение М», став самым социально ориентированным работодателем России                                                                                                                            | Группа компаний HeadHunter (hh.ru), компания YUM! (бренды KFS, PizzaHut) |
|                                                                                                            | МТС получила специальную награду «За вклад в развитие HR-брендинга», которая вручается один раз в 10 лет                                                                                                                                                 | Группа компаний HeadHunter (hh.ru)                                       |
| Рейтинг лучших работодателей России                                                                        | МТС заняла 5 место в рейтинге ТОП-100 лучших работодателей России, став при этом лидером рейтинга среди телекоммуникационных компаний (Мегафон — 14 место, Теле2—23 место, Вымпелком — 24 место, Ростелеком не вошел в ТОП-100)                          | Группа компаний HeadHunter.ru по методологии ВЦИОМ и PwC                 |

|                                                                        |                                                                                                                                              |                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Best Employers Study 2015»                                            | МТС получила международную сертификацию Aon Best Employers Study                                                                             | Международная HR-консалтинговая компания Aon Hewitt и ее российский партнер AXES Management |
| «People Investor»                                                      | Интеграционный конкурс «РегиОН» победил в премии 2015 года                                                                                   | Ассоциация менеджеров России                                                                |
| <b>Награды руководителей МТС</b>                                       |                                                                                                                                              |                                                                                             |
| «Медиа-менеджер 2015»                                                  | Елена Кохановская победила в номинации «За вклад в развитие отрасли»                                                                         | Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России                         |
| «Директор года»                                                        | Рон Зоммер победил в номинации «Лучший председатель совета директоров»                                                                       | Ассоциация независимых директоров                                                           |
| Ежегодная Национальная премия «Успех. Лучший корпоративный юрист года» | Руслан Ибрагимов стал Лауреатом премии «Достижение года»                                                                                     | Объединение корпоративных юристов                                                           |
| «ТОП-1000»                                                             | А.Ушацкий победил в номинации «лучший директор по ИТ», В.Лацанич победил в номинации «лучший директор по маркетингу»                         | Ассоциация менеджеров России                                                                |
| Рейтинг «ТОП-1000 лучших российских менеджеров»                        | В рейтинг вошли топ-менеджеры МТС: А.Дубовсков, М.Архипов, Р.Ибрагимов, В.Савченко, В.Лацанич, А.Ушацкий, М.Калинин, Е.Кохановская, В.Шоржин | Ассоциация менеджеров России и ИД «Коммерсантъ»                                             |
| Премия «Комплаенс 2015»                                                | Юлия Ромашкина стала лауреатом премии, победив в номинации «За продвижение комплаенс практики»                                               | Международная ассоциация комплаенс                                                          |

# Об отчете

Друзья, в руках вы держите восьмой по счету отчет в области устойчивого развития Группы МТС за 2015 год. Предыдущий отчет был опубликован в 2015 году. МТС выпускает нефинансовую отчетность на ежегодной основе.

Каждый год мы стараемся повышать качество отчетности, так как мы понимаем, что процесс подготовки и формирования отчетности в области устойчивого развития обеспечивает выполнение ряда стратегических и операционных задач, а именно:

- осознание общего объема основных воздействий нашей компании на экономику, окружающую среду и общество;
- выявление возможностей для развития бизнеса и минимизации рисков;
- выявление направлений для совершенствования системы менеджмента организации;
- повышение степени вовлеченности сотрудников в бизнес-процессы и привлечение мотивированных специалистов;
- стимулирование инноваций и выработка оптимальных решений;
- улучшение репутации, повышение лояльности партнеров и клиентов, завоевание уважения местного сообщества;
- получение конкурентных преимуществ.

G4-28

G4-29

G4-30

## Принципы составления отчета

Отчет об устойчивом развитии Группы МТС подготовлен в соответствии с Руководством по отчетности в области устойчивого развития GRI G4, лучшими отечественными и международными практиками, а также пилотной версией отраслевого Приложения для телекоммуникационной отрасли. Кроме

того, при составлении социального отчета были использованы замечания и рекомендации Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности, данные при заверении социального отчета за 2014 год.

## Существенные аспекты

**Подход к определению существенности и определению показателей деятельности**

Определение существенности (существенных аспектов<sup>1</sup>) является неотъемлемой частью при подготовке отчета устойчивого развития в соответствии с международным Руководством GRIG4.

Процедура определения существенности состоит из:

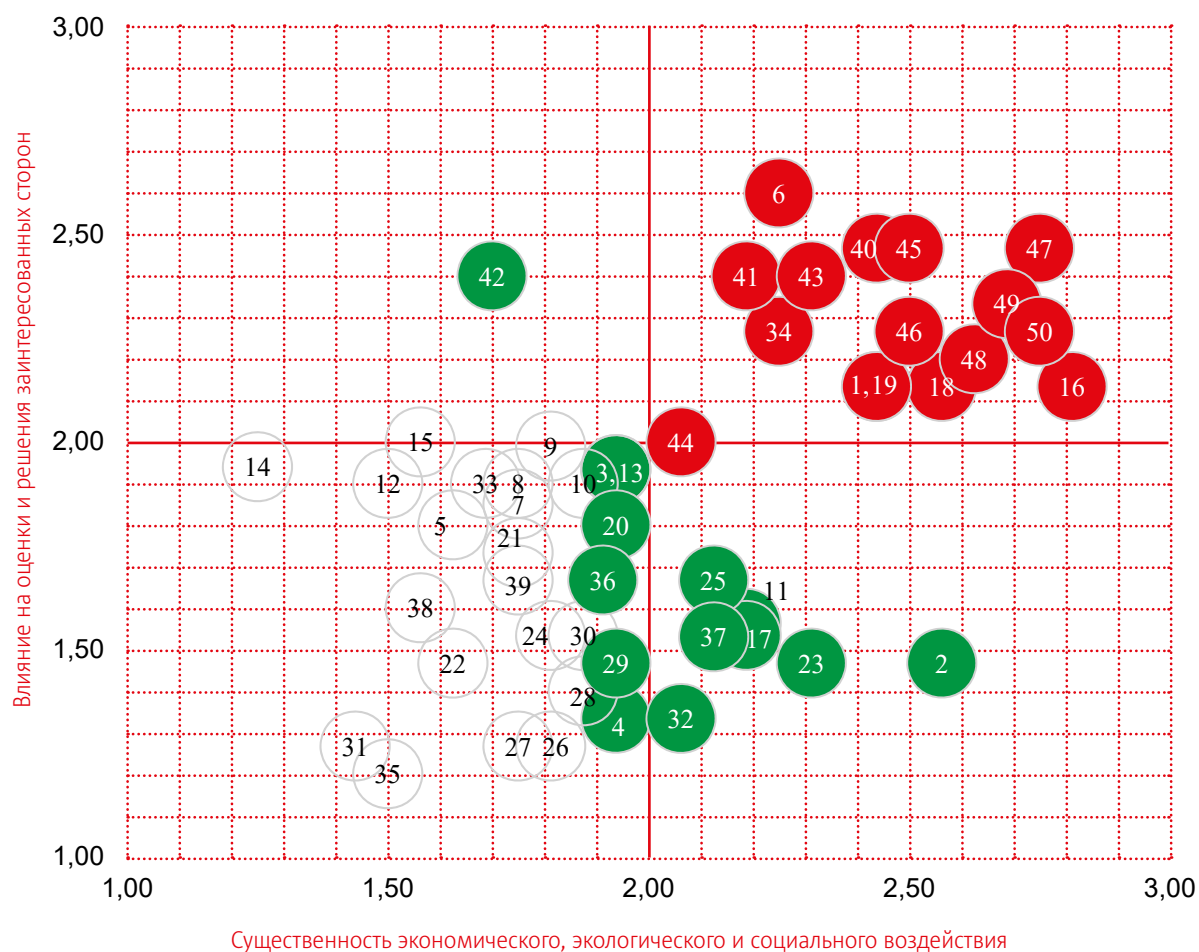
- составления списка возможных существенных аспектов в связи со спецификой деятельности телекоммуникационной отрасли;
- анкетирования заинтересованных сторон с целью актуализации существенных аспектов;
- включения существенных аспектов в ранговую карту существенных аспектов, и использование ее при составлении текста Отчета и организации в нем информации (в том числе, при раскрытии показателей).

Анкета по определению существенных аспектов отчета в области устойчивого развития Группы МТС была направлена внутренним и внешним заинтересованным сторонам.

<sup>1</sup> Существенные аспекты — аспекты, отражающие существенное экономическое, экологическое и социальное воздействие организации или оказывающие существенное влияние на оценки и решения заинтересованных сторон.

G4-18

## Ранговая карта существенных аспектов



красный и зеленый шрифт – существенные аспекты;

черный шрифт – несущественные аспекты;

звездочками (\*) отмечены специфические аспекты Группы МТС.

G4-19

|     |                                    |                       |
|-----|------------------------------------|-----------------------|
| 1.  | Экономическая результативность     | был раскрыт в 2014 г. |
| 2.  | Присутствие на рынках              | новый                 |
| 3.  | Непрямые экономические воздействия | был раскрыт в 2014 г. |
| 4.  | Практики закупок                   | был раскрыт в 2014 г. |
| 5.  | Материалы                          |                       |
| 6.  | Энергия                            | новый                 |
| 7.  | Вода                               |                       |
| 8.  | Выбросы                            |                       |
| 9.  | Сбросы и отходы                    |                       |
| 10. | Продукты и услуги (экология)       |                       |



|     |                                                       |                       |
|-----|-------------------------------------------------------|-----------------------|
| 11. | Соответствие требованиям (экология)                   | новый                 |
| 12. | Транспорт                                             |                       |
| 13. | Общая информация (экология)                           | новый                 |
| 14. | Оценка поставщиков (экология)                         |                       |
| 15. | Механизмы подачи жалоб (экология)                     |                       |
| 16. | Занятость                                             | был раскрыт в 2014 г. |
| 17. | Взаимоотношения сотрудников и руководства             | был раскрыт в 2014 г. |
| 18. | Здоровье и безопасность на рабочем месте              | был раскрыт в 2014 г. |
| 19. | Подготовка и образование                              | новый                 |
| 20. | Разнообразие и равные возможности                     | был раскрыт в 2014 г. |
| 21. | Равное вознаграждение для женщин и мужчин             | был раскрыт в 2014 г. |
| 22. | Оценка практики трудовых отношений поставщиков        | был раскрыт в 2014 г. |
| 23. | Механизмы подачи жалоб на практику трудовых отношений | новый                 |
| 24. | Инвестиции                                            |                       |
| 25. | Недопущение дискриминации                             | был раскрыт в 2014 г. |
| 26. | Свобода ассоциаций и коллективных переговоров         |                       |
| 27. | Детский труд                                          | был раскрыт в 2014 г. |
| 28. | Принудительный и обязательный труд                    |                       |
| 29. | Практики обеспечения безопасности                     | новый                 |
| 30. | Оценка (права человека)                               |                       |
| 31. | Оценка соблюдения поставщиками прав человека          | был раскрыт в 2014 г. |
| 32. | Механизмы подачи жалоб на нарушение прав человека     | новый                 |
| 33. | Местные сообщества                                    |                       |
| 34. | Противодействие коррупции                             | был раскрыт в 2014 г. |
| 35. | Государственная политика                              | был раскрыт в 2014 г. |
| 36. | Препятствие конкуренции                               | был раскрыт в 2014 г. |
| 37. | Соответствие требованиям (общество)                   | новый                 |
| 38. | Оценка воздействия поставщиков на общество            | был раскрыт в 2014 г. |
| 39. | Механизмы подачи жалоб на воздействие на общество     | был раскрыт в 2014 г. |
| 40. | Здоровье и безопасность потребителей                  | новый                 |
| 41. | Маркировка продукции и услуг                          | новый                 |
| 42. | Маркетинговые коммуникации                            | новый                 |
| 43. | Неприкосновенность частной жизни потребителя          | новый                 |
| 44. | Соответствие требованиям                              | новый                 |
| 45. | Ответственное ведение бизнеса *                       | был раскрыт в 2014 г. |
| 46. | Доступ к телекоммуникационным продуктам и услугам *   | был раскрыт в 2014 г. |
| 47. | Развитие безопасного интернета *                      | был раскрыт в 2014 г. |
| 48. | Повышение доступности услуг *                         | был раскрыт в 2014 г. |
| 49. | Развитие инновационных сервисов *                     | был раскрыт в 2014 г. |
| 50. | Развитие телекоммуникационной инфраструктуры *        | был раскрыт в 2014 г. |

### Предварительные результаты анкетирования:

Поступило 32 заполненные анкеты. Из них 15 анкет от внешних заинтересованных сторон, 17 — от внутренних.

По результатам обработки поступивших анкет была составлена карта существенных аспектов (см. стр. 156). Предлагаемая граница отсеечения несущественных аспектов — оценка ниже 1,9 и 2,0 по осям «Существенность экономического, экологического и социального воздействия» и «Влияния на оценки и решения заинтересованных сторон» соответственно.

В отчет за 2015 года помимо описания существенных аспектов также включены: описание основных направлений корпоративной социальной ответственности, вклада Компании в развитие регионов присутствия и отрасли телекоммуникаций, корпоративных механизмов, обеспечивающих качество и надежность работы, характеристику ключевых благотворительных и общественных проектов Компании, анализ взаимоотношений с ключевыми заинтересованными сторонами с точки зрения КСО.

## Уровень соответствия отчета руководству GRI G4

Отчет об устойчивом развитии Группы МТС за 2015 год подготовлен в соответствии с Руководством в области публичной отчетности GRI G4 вариант «Основной» (Core).

Основным отличием отчета за 2015 год от отчета за 2014 год является подготовка отчета в соответствии со скорректирован-

ным и актуализированным перечнем существенных аспектов деятельности Группы, позволившему выделить актуальные направления деятельности и сделать акцент на раскрытии информации, наиболее актуальной для заинтересованных сторон.

## Рабочая группа

Подготовка отчета осуществлялась созданной рабочей группой, куда вошли представители практически всех подразделений Компании (финансовое, юридическое, HR, PR, IR, GR, маркетинговое, технологическое, стратегическое, корпоративного управления, контроля и аудита). Рабочая группа определила перечень тем для отражения в отчете в дополнение к тем, которые были выявлены в ходе анкетирования топ-менеджмен-

та МТС, формат подачи информации по выбранным темам, а также назначены специалисты, ответственные за сбор и анализ информации по соответствующим разделам отчета. Процесс подготовки социального отчета координировался Департаментом по связям с профессиональными сообществами Блока корпоративных коммуникаций МТС.

## Рамки отчета

Группа МТС ведет подготовку социального отчета на обще-корпоративном уровне. Отчет за 2015 год включает в себя деятельность МТС и входящих в нее дочерних компаний на территории всех регионов и стран присутствия Компании: мы осуществляем свою деятельность в 83 субъектах России, а также в Украине, Беларуси, Армении, Туркмении и Узбекистане. Данный отчет обобщает все социальные аспекты деятельности Компании с 1 января по 31 декабря 2015 года.

В данном отчете нет переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для

таких переформулировок, изменений периодов отчетности, характера бизнеса и методов оценки. Существенных изменений относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в социальном отчете за 2014 год, по сравнению с предыдущим периодом нет. Анализ влияния существенных аспектов на поставщиков и другие группы юридических лиц не проводился ввиду отсутствия информации. Границы существенных аспектов определены по Группе МТС.

G4-28

G4-22

G4-23

G4-20

G4-21

## Общественное заверение отчета

Мы представляем пятый по счету заверенный социальный отчет МТС. Заверение отчета, как и ранее, проходило в форме Общественного заверения независимой стороной в лице Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности.

Замечания, которые были высказаны в адрес Группы МТС в ходе процесса заверения, мы постараемся максимально учесть в последующих циклах нефинансовой отчетности.



Выписка из Протокола Заседания Совета РСПП по нефинансовой отчетности от 15 июля 2016 г. по вопросу повестки дня: «Об общественном заверении Отчета в области устойчивого развития ПАО «МТС» за 2015 г.

По вопросу Повестки дня: «Об общественном заверении Отчета в области устойчивого развития ПАО «МТС» за 2015 г. (далее — Отчет) приняты следующие решения:

1. Признать состоявшимся общественное заверение Отчета.

1.2. Зафиксировать в Заключении об общественном заверении Отчета следующее:

Отчет в области устойчивого развития ПАО «МТС» за 2015 год содержит значимую информацию, охватывает широкий круг вопросов по ключевым направлениям ответственной деловой практики в соответствии с принципами Социальной хартии российского бизнеса. Отчет с достаточной полнотой раскрывает сведения о деятельности по развитию современной системы телекоммуникационных услуг, практике взаимодействия с заинтересованными сторонами и ответственного ведения бизнеса, социальных проектах Компании.

Рекомендации Совета РСПП по итогам общественного заверения отчета МТС за 2014 год нашли отражение в Отчете за 2015 год в части. Сообщается о проведении самооценки деятельности Компании в соответствии с принципами международного стандарта ISO 26000:2010. Включены сведения о процедуре выбора существенных тем с учетом ожиданий заинтересованных сторон, представлены данные по потреблению энергии, отражена экологическая тематика в контексте ответственности в цепочке поставок, содержатся ссылки на источники более полной информации по кратко освещенным в Отчете вопросам.

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

2. Обратить внимание компании: Заключение подготовлено для компании ПАО «МТС», которая может использовать его как для внутрикорпоративных целей, так и в целях коммуникаций с заинтересованными сторонами, публикуя его целиком без каких-либо изменений.

Председатель Совета РСПП по нефинансовой отчетности

Ф.Т. Прокопов

Заместитель Председателя Совета РСПП по нефинансовой отчетности

Е.Н. Феоктистова

## Таблица учета предложений заинтересованных сторон по итогам расширенного заседания Комитета по КСО

Предложения заинтересованных сторон

Учет предложений компанией

### Представители МТС и ДЗО

- |                                                                                                                                                                                           |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. Уделить большее внимание фокусности Отчета, сделать, например, 3-4 основных ветки и в их рамках рассказывать о проектах                                                                | Учено                                                            |
| 2. Использовать при печати эко-бумагу                                                                                                                                                     | Предложение отклонено ввиду дороговизны использования эко-бумаги |
| 3. Представить структуру в виде трех крупных блоков:                                                                                                                                      | Учено частично                                                   |
| 1 — «МТС можно доверять», «МТС — лидер рынка»;                                                                                                                                            |                                                                  |
| 2 — «Что компания МТС дала обществу», т.е. больше услуг, больше станций и т.п. за эффективную цену, здесь же описать некоммерческие проекты, включая «Поколение М»;                       |                                                                  |
| 3 — «Внутренняя эффективность МТС», в котором раскрыть финансовые показатели, описание антикоррупционной политики, закупочной деятельности, других управленческих подходов, структуры СД. |                                                                  |
| 4. Выделить в отдельный раздел «Комплаенс и культура добросовестного поведения»                                                                                                           | Учено                                                            |

### Представители компаний АФК «Система»

- |                                                                                                                           |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 5. Включить в раздел про Общество живые человеческие истории.                                                             | Учено          |
| 6. Активно использовать в отчете инфографику                                                                              | Учено          |
| 7. Использовать фотобанк компании МТС                                                                                     | Учено частично |
| 8. Сделать акцент на инфорграфику в краткой версии Отчета, поскольку она менее формализована и может выглядеть как буклет | Учено          |

# Таблица соответствия отчета руководству GRI<sup>1</sup>

G4-32

G4-33

| Общие стандартные элементы отчетности |                                                                                                                                                                                | Ссылка                                                   |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Стратегия и анализ</b>             |                                                                                                                                                                                |                                                          |
| G4-1                                  | Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации                                                                                                     | 3                                                        |
| <b>Профиль организации</b>            |                                                                                                                                                                                |                                                          |
| G4-3                                  | Название организации                                                                                                                                                           | 1                                                        |
| G4-4                                  | Главные бренды, виды продукции и/или услуг                                                                                                                                     | 8, 18–19, 37                                             |
| G4-5                                  | Расположение штаб-квартиры организации                                                                                                                                         | 170                                                      |
| G4-6                                  | Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность                                                                                                              | 8, 14–15                                                 |
| G4-7                                  | Характер собственности и организационно-правовая форма                                                                                                                         | 1                                                        |
| G4-8                                  | Рынки, на которых работает организация                                                                                                                                         | 14–15                                                    |
| G4-9                                  | Масштаб организации                                                                                                                                                            | 97                                                       |
| G4-10                                 | Численность сотрудников с разбивкой по договору о найме и полу                                                                                                                 | 99                                                       |
| G4-11                                 | Охват сотрудников коллективными договорами                                                                                                                                     | 98                                                       |
| G4-12                                 | Цепочка поставок организации                                                                                                                                                   | 146                                                      |
| G4-13                                 | Существенные изменения масштабов, структуры или собственности или цепочки поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода                                               | 122, 146                                                 |
| G4-14                                 | Применение принципа предосторожности                                                                                                                                           | <a href="http://report2015.mts.ru">report2015.mts.ru</a> |
| G4-15                                 | Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы и другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые поддерживает | 142                                                      |
| G4-16                                 | Членство в ассоциациях и/или национальных и международных организациях по защите интересов                                                                                     | 84                                                       |

<sup>1</sup> Независимый нефинансовый аудит отчета не проводился.

#### Выявленные существенные аспекты и границы

|       |                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-17 | Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность                                           | <a href="http://www.company.mts.ru/comp/ir/report/2016-03-21-5101567">www.company.mts.ru/comp/ir/report/2016-03-21-5101567</a> |
| G4-18 | Методика определения содержания отчета и границ аспектов, применение принципов подготовки отчетности при определении содержания отчета | 155                                                                                                                            |
| G4-19 | Список существенных аспектов, выявленных в процессе определения содержания отчета                                                      | 156–157                                                                                                                        |
| G4-20 | Описание границ аспекта по каждому существенному аспекту внутри организации                                                            | 158                                                                                                                            |
| G4-21 | Описание границ аспекта по каждому существенному аспекту за пределами организации                                                      | 158                                                                                                                            |
| G4-22 | Результат всех переформулировок показателей, приведенных в предыдущих отчетах, их причины                                              | 158                                                                                                                            |
| G4-23 | Существенные изменения охвата и границ аспектов по сравнению с предыдущими отчетными периода                                           | 158                                                                                                                            |

#### Взаимодействие с заинтересованными сторонами

|       |                                                                                        |       |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| G4-24 | Список заинтересованных сторон                                                         | 30–33 |
| G4-25 | Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон                                    | 30–33 |
| G4-26 | Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами                                  | 30–33 |
| G4-27 | Ключевые темы и опасения, поднятые заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия | 160   |

#### Общие сведения об отчете

|       |                                                                                          |          |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| G4-28 | Отчетный период                                                                          | 155, 158 |
| G4-29 | Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития                        | 155      |
| G4-30 | Цикл отчетности                                                                          | 155      |
| G4-31 | Контактное лицо для обращения с вопросами относительно данного отчета или его содержания | 170      |
| G4-32 | Указатель содержания GRI                                                                 | 161      |
| G4-33 | Внешнее заверение ОУР                                                                    | 161      |

#### Корпоративное управление

|       |                                                                                                |         |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| G4-34 | Структура корпоративного управления, включая комитеты высшего органа корпоративного управления | 128–129 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|

#### Этика и добросовестность

|       |                                                                                                  |        |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| G4-56 | Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения, такие как кодексы поведения и этические кодексы | 27–138 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|



| Существенные аспекты                | СПМ и Показатели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Исключенная информация | Ссылка                                                             |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Экономическая результативность      | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | <a href="http://report2015.mts.ru">report2015.mts.ru</a>           |
|                                     | G4-EC4 Финансовая помощь, полученная от организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        | В 2015 году ПАО «МТС» не получало от государства финансовой помощи |
| Присутствие на рынках               | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | 102                                                                |
|                                     | G4-EC6 Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения                                                                                                                                                                                                                            |                        | 102                                                                |
| Непрямые экономические воздействия  | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | 36                                                                 |
|                                     | G4-EC7 Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        | 38, 70                                                             |
|                                     | G4-EC8 Существенные непрямые экономические воздействия, включая область воздействия                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        | 36                                                                 |
| Практики закупок                    | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | 145                                                                |
|                                     | G4-EC9 Доля расходов на местных поставщиков в существенных регионах осуществления деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                          |                        | 146                                                                |
| Энергия                             | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | 91                                                                 |
|                                     | G4-EN3 Потребление энергии внутри организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                        | 92                                                                 |
| Соответствие требованиям (экология) | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | 86                                                                 |
|                                     | G4-EN29 Денежное значение значительных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований                                                                                                                                                                                                  |                        | 86                                                                 |
| Общая информация (экология)         | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | 86                                                                 |
|                                     | G4-EN31 Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, с разбивкой по типам                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        | 86                                                                 |
| Занятость                           | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        | 97                                                                 |
|                                     | G4-LA1 Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону                                                                                                                                                                                                                                   |                        | 103                                                                |
|                                     | G4-LA2 Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости, с разбивкой по существенным регионам осуществления деятельности организации (страхование жизни, здравоохранение, отпуск по материнству, предоставление пенсии, наделение акциями) |                        | 105                                                                |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                        |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Взаимоотношения сотрудников и руководства             | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                   | 97                                     |
|                                                       | G4-LA4 Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении                                                                                                                                 |                                                                                   | 98                                     |
| Здоровье и безопасность на рабочем месте              | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                   | 116                                    |
|                                                       | G4-LA5 Доля всего персонала, представленного в официальных совместных комитетах по здоровью и безопасности с участием представителей руководства и работников, участвующих в мониторинге и формулирующих рекомендации в отношении программ по здоровью и безопасности на рабочем месте |                                                                                   | 117                                    |
|                                                       | G4-LA6 Виды и уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам и полу                     |                                                                                   | 117                                    |
|                                                       | G4-LA7 Работники с высоким травматизмом и высоким риском заболеваний, связанным с родом их занятий                                                                                                                                                                                     |                                                                                   | 118                                    |
| Подготовка и образование                              | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                   | 107                                    |
|                                                       | G4-LA9 Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников                                                                                                                                                                          | Статистика ведется только с 2015 г. без разбивки по полу и категориям сотрудников | 107, 110                               |
|                                                       | G4-LA11 Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу и категориям сотрудников                                                                                                                                 |                                                                                   | 105                                    |
| Разнообразие и равные возможности                     | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                   | 100                                    |
|                                                       | G4-LA12 Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия                                                                                             |                                                                                   | 100                                    |
| Механизмы подачи жалоб на практику трудовых отношений | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                   | 98                                     |
|                                                       | G4-LA16 Количество жалоб на практику трудовых отношений, поданных, обработанных и урегулированных через официальные механизмы                                                                                                                                                          |                                                                                   | 98                                     |
| Недопущение дискриминации                             | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                   | 102                                    |
|                                                       | G4-HR3 Общее количество случаев дискриминации и предпринятые корректирующие действия                                                                                                                                                                                                   |                                                                                   | Случаев дискриминации не зафиксировано |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                              |     |                                    |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------|
| Практики обеспечения безопасности                 | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                    | 102 |                                    |
|                                                   | G4-HR7 Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека, связанных с осуществляемой деятельностью                                                          |     | Данное обучение не проводилось     |
| Механизмы подачи жалоб на нарушение прав человека | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                    | 102 |                                    |
|                                                   | G4-HR12 Количество жалоб в связи с воздействием на соблюдение прав человека, поданных, обработанных и урегулированных через официальные механизмы подачи жалоб                                                               |     | Жалобы не зафиксированы            |
| Противодействие коррупции                         | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                    | 142 |                                    |
|                                                   | G4-SO4 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им                                                                                                                                          | 144 |                                    |
|                                                   | G4-SO5 Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия                                                                                                                                                               | 144 |                                    |
| Препятствие конкуренции                           | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                    | 148 |                                    |
|                                                   | G4-SO7 Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства и их результаты                                                   | 148 |                                    |
| Соответствие требованиям (общество)               | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                    | 23  |                                    |
|                                                   | G4-SO8 Денежное выражение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований                                                                      |     | Штрафы отсутствуют                 |
| Здоровье и безопасность потребителя               | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                    | 93  |                                    |
|                                                   | G4-PR2 Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий                         |     | Случаев несоответствия не выявлено |
| Маркировка продукции и услуг                      | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                    | 50  |                                    |
|                                                   | G4-PR4 Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг, в разбивке по видам последствий                            |     | Случаев несоответствия не выявлено |
|                                                   | G4-PR5 Результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителей                                                                                                                                              | 52  |                                    |
| Маркетинговые коммуникации                        | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                    | 23  |                                    |
|                                                   | G4-PR7 Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство, в разбивке по видам последствий |     | Случаев несоответствия не выявлено |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                    |                    |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Неприкосновенность частной жизни потребителя                 | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                          | 58                 |
|                                                              | G4-PR8 Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях                                                                                        | 59                 |
| Соответствие требованиям (ответственность за продукцию)      | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                          | 93                 |
|                                                              | G4-PR9 Денежная сумма существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг                                                      | Штрафы отсутствуют |
| Доступ к телекоммуникационным продуктам и услугам            | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                          | 70                 |
|                                                              | GRI-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. | 70                 |
|                                                              | GRI-PA4 Количественный уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг на территориях присутствия компании                                                                                                              | 14–15              |
|                                                              | GRI-PA6 Программы по предложению и поддержанию телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и для ликвидации стихийных бедствий                                                                                 | 46                 |
| Технологическое применение (Развитие инновационных сервисов) | Сведения о подходах в области менеджмента                                                                                                                                                                                          | 43                 |
|                                                              | GRI-TA2 Примеры телекоммуникационных продуктов, услуг и приложений, имеющих потенциал заменить физические объекты                                                                                                                  | 43, 55             |

# Глоссарий

**3G, третье поколение** — набор услуг, который объединяет как высокоскоростной мобильный доступ к услугам Интернета, так и технологию радиосвязи. Мобильная связь третьего поколения строится на основе пакетной передачи данных. Сети третьего поколения 3G работают на частотах дециметрового диапазона, как правило, в диапазоне около 2 ГГц, передавая данные со скоростью до 3,6 Мбит/с. Они позволяют организовывать видеотелефонную связь, смотреть на мобильном телефоне фильмы, телепрограммы и т.д.

**4G, четвертое поколение (LTE)** — перспективное поколение мобильной связи, характеризующееся высокой скоростью передачи данных и повышенным качеством голосовой связи. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 10 Мбит/с подвижным абонентом.

**ARPU (Average Revenue per User)** — средняя выручка на одного пользователя.

**DATA-компания** — компания, ориентированная на предоставление сервисов по передаче данных.

**GPON (Gigabit PON)** — пассивная оптическая сеть, обеспечивающая многофункциональный широкополосный доступ в Интернет с качественным и надежным соединением на беспрецедентно высоких скоростях — до 1 Гбит/сек. По одному оптоволоконному кабелю, проведенному непосредственно в квартиру, абонент получает услуги передачи данных и телефонии с гарантированным качеством обслуживания.

**MOU (Minutes of Usage)** — метрический показатель равный количеству использованных минут абонентом оператора связи, объем голосового трафика.

**АДР** — американские депозитарные расписки.

**Безопасные условия труда** — условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и опасных производственных факторов исключено или их уровни не превышают гигиенических нормативов.

**Бизнес-процесс** — определенная последовательность действий, в которой участвуют несколько подразделений компании и которая завершается созданием конечного продукта, имеющего ценность для потребителя/заказчика.

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

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

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

**Глобальная инициатива по отчетности (GRI)** — неправительственная организация, которая сотрудничает со всеми заинтересованными сторонами. CERES и Совет управляющих Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде (UNEP) являются основателями GRI в США в 1997. GRI координирует программу региональных представительств в Австралии, Бразилии, Китае, Индии и США. Полная сеть заинтересованных сторон насчитывает 30000 человек.

**Заинтересованные стороны (англ. stakeholders)** — физические и юридические лица или группы лиц, оказывающие влияние на деятельность компании либо находящиеся под воздействием ее деятельности, а также имеющие право, в соответствии с законом и международными конвенциями, напрямую предъявлять компании иски. К заинтересованным сторонам относятся акционеры компании, инвесторы, сотрудники, поставщики, подрядчики, потребители, профсоюзы, СМИ, жители той местности, где работает компания, и др.

**Инклюзивная среда** — комплексный подход к процессу социальной интеграции инвалидов, основывающийся на принципах социокультурной реабилитации.

**Интеллектуальное волонтерство** — вид добровольческой деятельности (волонтерства), направленный на организацию и проведение интеллектуальных мероприятий.

**Интернет** — всемирная система объединенных компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных. Интернет образует глобальное

информационное пространство, служит физической основой для Всемирной паутины (WWW, World Wide Web) и множества других систем (протоколов) передачи данных.

**Качество жизни** — совокупность социально-экономических и иных критериев, отражающих уровень и степень достигнутого благосостояния человека и общества в различных сферах: образование, занятость, здоровье, права человека, доходы, безопасность, инфраструктура, культура и досуг.

**Коммуникация ближнего поля (Near Field Communication, NFC)** — технология беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами, находящимися на небольшом расстоянии (несколько сантиметров). Преимуществом применения этой технологии является возможность использования устройств, поддерживающих NFC, для различных целей. Например, устройства на базе NFC можно использовать как платежные карты, электронные кошельки, проездные билеты, ключи к дверям, удостоверения личности и т.д.

**Компетенции** — необходимые для данной должности знания, навыки, умения и поведенческие характеристики.

**Корпоративная культура** — сочетание норм, ценностей и убеждений, которые определяют способ решения организацией проблем внутренней интеграции и внешней адаптации, направляют и стимулируют ежедневное поведение людей, а также сами преобразуются под его воздействием.

**Корпоративная социальная ответственность (КСО)** — ответственность компании перед заинтересованными сторонами, состоящая в том, что компания принимает бизнес-решения с учетом интересов заинтересованных сторон. Часть постоянной стратегии компании по увеличению своего присутствия в обществе и развитию бизнеса; возможность оказать позитивное влияние на сообщество, в котором работает компания.

**Корпоративное волонтерство** — добровольная деятельность сотрудников на благо общества, учитывающая КСО-стратегию Компании. Осуществляется при поддержке и поощрении со стороны Компании.

**Корпоративные ценности** — компоненты корпоративной культуры, наделяемые особым значением в сознании работников компании и вследствие этого регулирующие их общественное поведение.

**Корпоративный центр (КЦ)** — управленческая структура компании, выполняющая централизованные функции управления по отношению к бизнес-единицам и входящим в их состав филиалам компании и зарубежным дочерним компаниям (ЗДК).

**Миссия** — смысл существования, предназначение организации, которое отличает ее от других подобных организаций.

**ММВБ** — Московская межбанковская валютная биржа, Россия.

**Молодые специалисты** — выпускники высших и средних специальных учебных заведений, стаж работы которых после завершения образования не превышает трех лет.

**Московская Биржа** — крупнейший в России и Восточной Европе биржевой холдинг.

**Мотивация** — механизм влияния на рост результативности и эффективности труда, процесс стимулирования работника или группы работников к деятельности, направленной на достижение целей организации.

**МСФО** — Международные стандарты финансовой отчетности.

**Охрана труда** — система обеспечения безопасности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включая правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

**Процесс управления персоналом** — сквозная интегрированная система управления персоналом, включающая все этапы взаимодействия работников и компании, начиная с привлечения и оформления в компанию до выхода работника на пенсию и последующей поддержки.

**Развитие персонала** — комплекс мероприятий, реализуемых компанией с целью привлечения, адаптации, удержания работников, способствующий максимальной реализации их профессионального и творческого потенциала.

**Реорганизация** — комплексное преобразование деятельности предприятия, состоящее в изменении структуры производства, активов, пассивов, а также системы управления с целью повышения устойчивости, доходности, конкурентоспособности, преодоления убыточности или преобразование организационной структуры производства.

**Ротация** — перемещение работников на другую должность более высокого уровня в другом регионе (вертикальная межрегиональная ротация) или на другую должность того же уровня в другом подразделении (горизонтальная ротация) с целью предоставления им возможности приобретения новых навыков и расширения кругозора, необходимого для более эффективного выполнения функциональных обязанностей.

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

**Социальное партнерство** — конструктивное взаимовыгодное сотрудничество между тремя секторами общества — государственными структурами, коммерческими предприятиями и некоммерческими организациями с целью решения проблем



социальной сферы в интересах всего населения или его отдельных групп, проживающих на данной территории.

**Социальная программа** — добровольно осуществляемая компанией деятельность по развитию и стимулированию персонала, созданию благоприятных условий труда, развитию корпоративной культуры, а также поддержке местного сообщества и благотворительности, которая носит системный характер, связана со стратегией бизнеса и направлена на удовлетворение сбалансированных запросов различных заинтересованных сторон. С управленческой точки зрения социальная программа — это увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления комплекс мероприятий, обеспечивающих эффективное решение внутренних (внутренняя корпоративная программа) или внешних корпоративных социальных задач (внешняя корпоративная программа).

**Социальный отчет (отчет в области устойчивого развития)** — документ, представляющий взвешенный анализ воздействия компании на экономическую, экологическую и социальную сферы.

**Спонсор** — физическое или юридическое лицо, финансирующее какую-либо деятельность как физических, так и юридических лиц. Спонсор делает финансирование без цели получения какой-либо материальной выгоды или участия в прибыли.

**Телевидение высокой четкости (High-Definition Television, HDTV)** — набор стандартов телевизионного вещания повышенного качества, основанных на современных стандартах разложения изображения, обеспечивающих большую разрешающую способность по сравнению с телевидением стандарт-

ной четкости и использующих новейшие цифровые стандарты кодирования цвета и звука.

**Телематические сервисы (Machine-to-Machine, M2M)** — сервисы, обеспечивающие взаимодействие устройств (машин) при помощи проводных и/или беспроводных технологий связи. Термин «телематика» подразумевает объединение телекоммуникаций и информационных технологий с целью передачи информации между различными устройствами на расстоянии. Сервисы M2M находят применение в различных сферах: системе безопасности, автоматизации промышленных процессов, логистике, здравоохранении, системах «умный дом» и т.д.

**Устойчивое развитие бизнеса** — система последовательных экономических и социальных мероприятий, реализуемых на основе постоянного взаимодействия с заинтересованными сторонами, при которой использование материальных и человеческих ресурсов, направление инвестиций и ориентация научно-технического развития согласованы друг с другом и направлены на укрепление нынешнего и будущего потенциала бизнеса.

**Широкополосный доступ в Интернет (ШПД)** — высокоскоростной доступ в Интернет. В отличие от коммутируемого доступа в Интернет ШПД обеспечивает во много раз большую скорость обмена данными и не монополизировать телефонную линию. Кроме высокой скорости широкополосный доступ обеспечивает непрерывное подключение к Интернету и так называемую «двустороннюю» связь, то есть возможность как принимать, так и передавать информацию на высоких скоростях.

# Контактная информация

G4-5

Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы»

G4-31

Адрес: ул. Марксистская, 4, Москва, Россия, 109147

Телефон: +7 (495) 911-71-51, 8 (800) 333-08-90

Факс: +7 (495) 911-65-69

Web: [www.mts.ru](http://www.mts.ru)

## Контактное лицо:

Павлова Инна,  
Руководитель направления КСО,  
Департамент корпоративной социальной ответственности (ДКСО)  
Блока по управлению персоналом ПАО «МТС»

Телефон: +7 (916) 761-71-63

Email: [pavlova@mts.ru](mailto:pavlova@mts.ru)



Более полная информация о Группе МТС представлена  
в Годовом отчете за 2015 год раздел [«Дополнительная информация о Компании»](#)

# Анкета обратной СВЯЗИ

Уважаемый читатель!

Вы познакомились с отчетом ПАО «МТС» в области устойчивого развития за 2015 год, адресованным широкому кругу заинтересованных сторон. Мы будем благодарны, если Вы ответите на вопросы анкеты и поможете нам повысить качество и полезность будущих отчетов Компании.

1. Оцените отчет по следующим критериям по 5-балльной шкале:

- Достоверность и объективность
- Полнота и существенность информации
- Структура отчета, удобство поиска нужной информации, стиль изложения

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

2. Назовите разделы отчета, которые для Вас оказались наиболее интересными и полезными:

---

---

---

---

---

3. Какую информацию, на Ваш взгляд, необходимо включить в следующий отчет?

---

---

---

---

---

---

---



4. Какой версией годового отчета Вам удобнее пользоваться?

☐

Печатной

☐

Электронной (pdf)

☐

Электронной (интерактивной, веб-сайт)

5. Укажите, к какой группе заинтересованных сторон Вы относитесь:

☐

Сотрудник ПАО «МТС»

☐

Сотрудник организации в составе АФК «Система»

☐

Представитель федеральных органов государственной власти

☐

Представитель региональных органов государственной власти

☐

Представитель органов местного самоуправления

☐

Представитель подрядчика/поставщика

☐

Представитель клиента/потребителя товаров и услуг

☐

Представитель бизнеса

☐

Представитель общественной организации

☐

Представитель экологической организации

☐

Представитель благотворительной организации

☐

Представитель СМИ

☐

Представитель экспертного сообщества

☐

Другое





Ты знаешь, что можешь!



[www.mts.ru](http://www.mts.ru)