

Отчет в области устойчивого развития

Группы «Мобильные ТелеСистемы»

2012



шаг навстречу устойчивому развитию



Содержание



Бизнес и КСО — едины

01. О Компании	4
02. Группа МТС	7
03. Обращение Президента	12
04. Об отчете	15
05. Общественное заверение Отчета	17



Успешный бизнес всегда социально ответственен

06. Наша философия КСО	19
07. Ответственное ведение бизнеса	29
08. Интересы клиента на первом месте	41
09. Связь для всех и для каждого	62



Бизнес — кузница профессионалов

10. Команда профессионалов	82
11. Признание достижений Группы МТС	97



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития

12. Социальные программы и проекты	107
13. Наш вклад в защиту экологии	133



GRI-стандарт

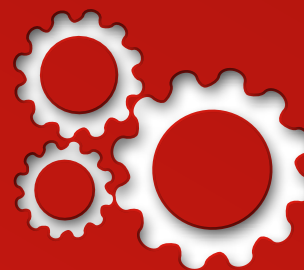
14. Таблица соответствия отчета руководству GRI	143
15. Глоссарий	148
16. Рабочая группа отчета	151
17. Контакты	152



МТС



МТС



Бизнес и КСО — едины

01. О Компании	4
02. Группа МТС	7
03. Обращение Президента	12
04. Об отчете	15
05. Общественное заверение Отчета	17

2012 год для МТС — это год уверенного удержания лидерства, год острой конкурентной борьбы и заслуженных побед. Во всех регионах своего присутствия МТС не только признана одним из самых привлекательных работодателей, но и входит в число ответственных благотворителей.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

01

О Компании



Открытое акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы» (МТС) является ведущим телекоммуникационным оператором в России и странах СНГ. Мы предлагаем интегрированные услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородной связи, передачи данных, доступа в Интернет на базе беспроводных и проводных решений, включая технологии оптоволоконного доступа, WiFi и сети третьего поколения. Дочерние компании ОАО «МТС» в СНГ в 2012 году осуществляли свою деятельность на территории Украины, Узбекистана*, Туркменистана, Армении, а также Республики Беларусь.

Ключевые результаты деятельности

Прошедший 2012 год по праву можно считать продуктивным для Компании: это год уверенного удержания лидерства, год острой конкурентной борьбы и заслуженных побед МТС. Стратегия «3i» — «Интеграция», «Интернет», «Инновации» — играла роль главного инструмента развития Компании, формулировала и способствовала достижению ключевых целей МТС.

* Лицензия МТС в Узбекистане приостановлена 17 июля 2012 года.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт

Основные итоги 2012 года

Финансовые показатели

Консолидированная выручка

\$12,4 млрд ▲

Рост +0,9% к 2011 году

Чистая прибыль

\$1,0 млрд

Капитальные затраты

\$2,9 млрд

Дивидендные выплаты

30,4 млрд руб.

Операционные показатели

Увеличение темпов строительства базовых станций

28,5 тыс. базовых станций 3G* ▲

Рост +68% к 2011 году

Протяженность волоконно-оптических линий связи

142 тыс. км ▲

Рост +21% к 2011 году

Под брендом «МТС» открыто

315 новых салонов ▲

на конец 2012 г. сеть МТС насчитывала 4462 салона

Ежедневный объем трафика

1620 Тбайт ▲

Рост в 2 раза

Нефинансовые показатели

Расходы на персонал*

42,5 млрд руб.

Расходы на благотворительность

\$10,9 млн

Экономия электроэнергии

20 млн кВт*ч

Сумма налоговых перечислений в российский бюджет**

30,7 млрд руб.

* Показатель уточняется.

** Данные представлены только по ОАО «МТС», без учета дочерних и зависимых компаний.



Содержание



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Вехи развития Группы МТС





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

02

Группа МТС



География присутствия МТС охватывает все 83 региона в России, а также Украину, Туркмению, Армению и Беларусь. Общая численность населения лицензионной территории МТС составляет более 200 млн человек.

В Группу МТС входят ПрАО «МТС Украина» (Украина), ЗАО «К-Телеком» (Армения), ХО «МТС-Туркменистан» (Туркменистан), а также СООО «Мобильные ТелеСистемы» (Беларусь).

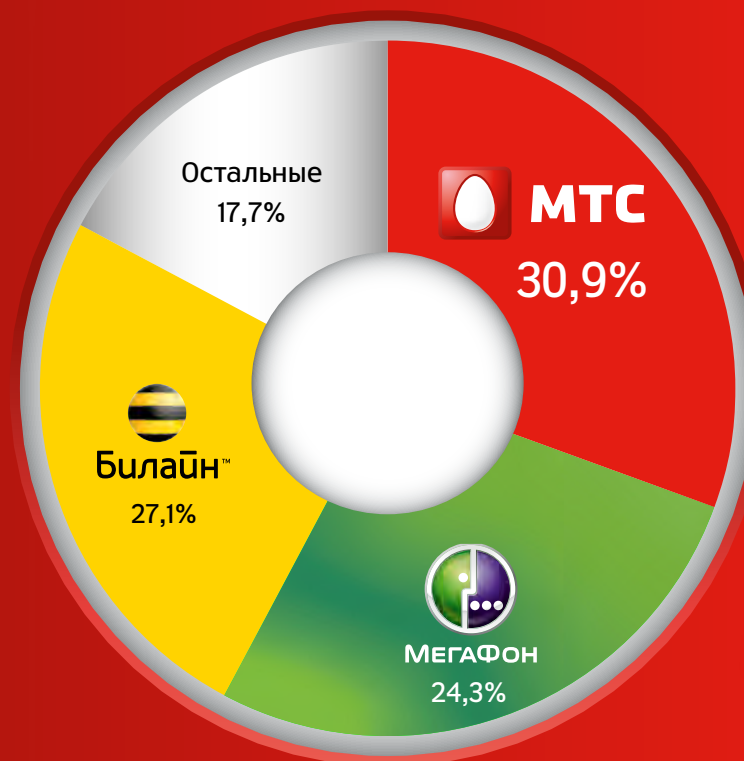
По числу абонентов в отчетном периоде пальма первенства была у МТС — на конец отчетного периода число абонентов Компании в странах присутствия превышало 101 млн человек, из них более 71 млн абонентов — в России.

По состоянию на 31 декабря 2012 года количество абонентов дочерних и зависимых компаний ОАО «МТС» в странах СНГ составило: Украина — 20,7 млн, Туркменистан — 1,4 млн, Армения — 2,4 млн, Белоруссия — 5,2 млн.

МТС предоставляет услуги беспроводной связи в стандартах GSM, UMTS, CDMA-450 и LTE, а также фиксированные услуги связи, кабельного телевидения и доступа в Интернет. Развитая инфраструктура позволяет нам оказывать клиентам качественные услуги связи во всех регионах России и странах присутствия Группы МТС. Благодаря широкой зоне покрытия собственной сети и набору роуминговых соглашений абоненты МТС остаются на связи практически во всех странах мира.

В 2012 году МТС продолжила развивать инфраструктуру: в России мы запустили 13,3 тыс. новых базовых станций, почти половину из которых составили станции, поддерживающие технологию 3G.

Доля МТС по количеству абонентов на телекоммуникационном рынке России в 2012 году, %



Источник: данные AC&M.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт

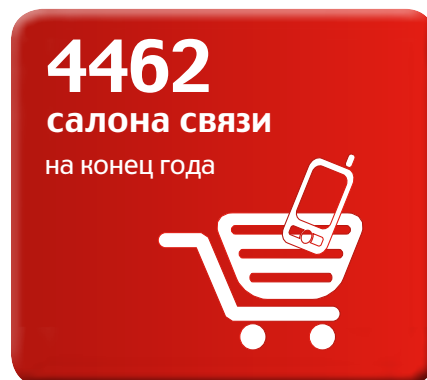


Содержание

Рост числа пользователей услуг передачи данных и смартфонов остается нашим главным приоритетом. На протяжении всего года мы внедряли новые тарифные планы для пользователей смартфонов и планшетов, а также тесно сотрудничали с производителями телефонов, что позволило нам представить нашим клиентам эксклюзивные модели. Объединение тарифов и смартфонов в комплексные предложения различного ценового уровня остается ключевым фактором, определяющим способность оператора к увеличению рыночной доли.

Компания уделяет приоритетное внимание сервису и обслуживанию абонентов, развивая собственную монобрендовую сеть из 4462 салона МТС по России, имеющую широкую дистрибуторскую сеть пунктов продаж дилеров МТС по всей стране.

Для повышения качества сервиса мы активно используем каналы коммуникации с пользователями



наших услуг — от контактных центров до социальных сетей, — а также развиваем у сотрудников навыки клиентоориентированности, выстраиваем систему мотивации на основании удовлетворенности клиентов.

Помимо традиционных направлений деятельности в области мобильной и фиксированной связи Компания развивает и такие направления, как оказание финансовых услуг, предоставление телематических сервисов (machine-to-machine) и развитие облачных вычислений. МТС планирует выйти на рынок SaaS (программное обеспечение как услуга), для чего уже реализуются пилотные проекты. В финансовой сфере ОАО «МТС» выпускает банковские карты «МТС-Деньги» и выдает кредиты через свою розничную сеть и ОАО «МТС-Банк», индикативное предложение о приобретении до 25,095% от уставного капитала которого ОАО «МТС» подписала с ОАО «МТС-Банк» и ОАО АФК «Система». Более 1,3 млн абонентов уже стали обладателями банковских карт «МТС Деньги». В дальнейшем планируется запустить такие перспективные продукты, как кредиты на мобильный счет, виртуальные карты, SIM-карты с технологией NFC (SIM-карта с эмулированной на нее банковской картой), объединение мобильного и расчетного банковского счетов и пр. Телематические решения в области медицины, транспорта, безопасности и ЖКХ также входят в область повышенного внимания Компании.

Стратегия

Направление движения и вектор развития Компании задает стратегия «3i» — Интеграция, Интернет, Инновации. Основной фокус стратегии, помимо развития инфраструктуры 3G и максимально быстрого развертывания сети LTE в условиях стремительно растущего спроса со стороны абонентов на услуги высокоскоростного доступа в Интернет, включает еще и продолжение стратегической консолидации бизнеса, активное развитие собственных финансовых сервисов и т.д. Например, на рынке Москвы уже развернута сеть LTE TDD для мобильных пользователей, ведется дальнейшее улучшение московской LTE-сети на базе GPON, в собственной розничной сети Компании

продвигаются финансовые продукты, такие как карта «МТС Деньги» и пр.

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



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Структура Компании

В МТС действует матричная система управления, при которой стратегические и операционные функции разделены между корпоративным центром, бизнес-единицами, макрорегионами и филиалами. Корпоративный центр определяет общую стратегию Компании, единые стандарты, регламенты и процедуры управления; бизнес-единицы отвечают

за выполнение плановых показателей; макрорегионы осуществляют оперативное управление деятельностью региональных филиалов. Сегодня действуют восемь макрорегионов МТС, каждый из которых объединяет региональные филиалы в нескольких субъектах Российской Федерации.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



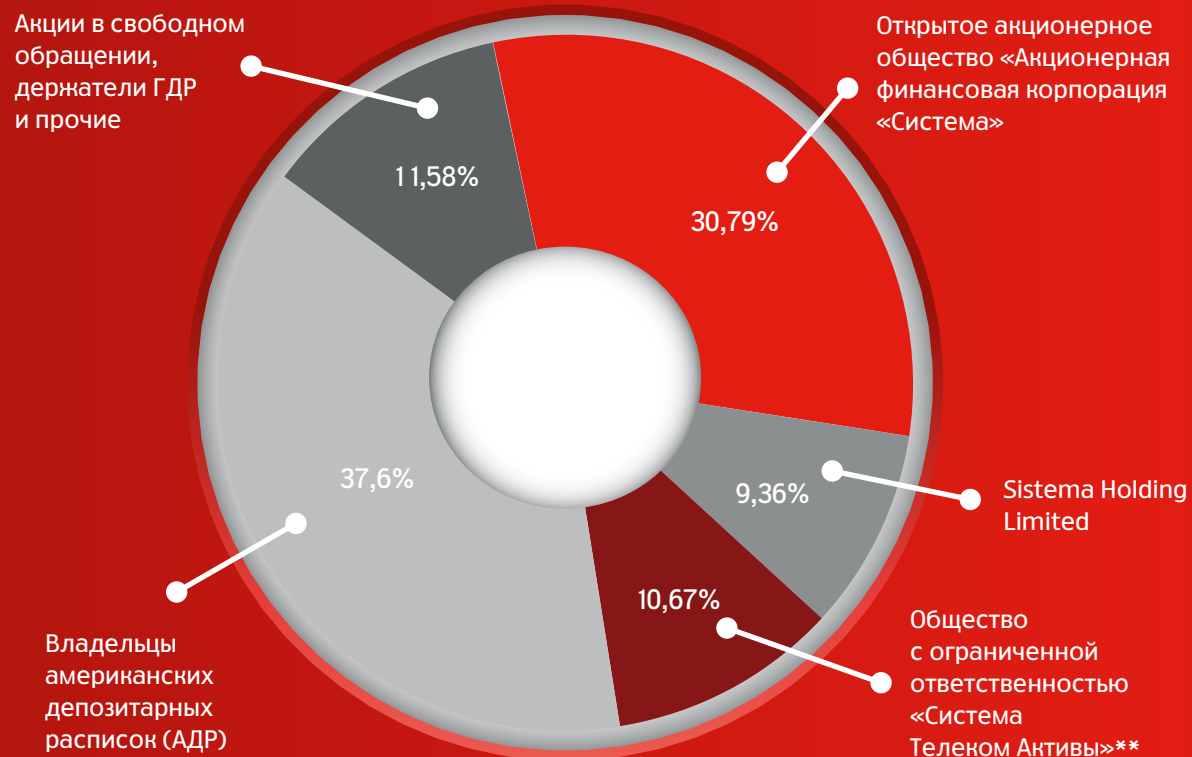
GRI-стандарт



Содержание

Структура акционеров ОАО «Мобильные ТелеСистемы»

Акционеры ОАО «МТС» по состоянию на 31 декабря 2012 года*



* Расчет доли участия акционеров в уставном капитале ОАО «МТС» произведен без учета следующих допущений:

— ОАО МГТС (дочернее общество ОАО «МТС») принадлежит 0,46% акций ОАО «МТС»;
 — MOBILE TELESYSTEMS BERMUDA Ltd (дочернее общества ОАО «МТС») является держателем 67 995 335 акций ОАО «МТС» в форме АДР, выкупленных в период 2006—2008 годов.

** Sistema Holding Limited и ООО «Система Телеком Антивы» являются компаниями, аффилированными ОАО АФК «Система».

МТС является одной из компаний — «голубых фишек» российского рынка акций. Крупнейшим акционером Компании является АФК «Система», которая владеет 50,8% акций сотового оператора (на 31 декабря 2012 года), 49,2% акций находятся в свободном обращении. С июня 2000 года акции МТС котируются на Нью-Йоркской фондовой бирже и торгуются на Лондонской, Франкфуртской, Берлинской и Мюнхенской фондовых биржах. С 3 октября 2003 года акции МТС включены в перечень вне-списочных ценных бумаг Московской межбанковской валютной биржи (ММВБ). В декабре 2003 года акции МТС получили Б-листинг на ММВБ, с октября акции МТС переведены в котировальный список «А1».



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Наш бренд

TOP

100

BRANDZ™



МТС

В 2012 году МТС пятый год подряд стала единственным телекоммуникационным российским брендом, вошедшим в топ-100 рейтинга самых дорогих мировых брендов рейтинга BRANDZ™, публикуемого газетой Financial Times и ведущим международным исследовательским агентством Millward Brown.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

03

Обращение Президента

20 МТС

Уважаемые акционеры, коллеги и друзья!

Вы держите в руках пятый отчет в области устойчивого развития Группы МТС, в котором мы постарались наиболее полно отразить деятельность Компании в сфере корпоративной социальной ответственности в 2012 году и рассказать о наших планах в этом направлении на будущее. Для нас публикация отчета является не только важным элементом взаимодействия с заинтересованными сторонами, но и инструментом самоанализа, возможностью посмотреть на свою социальную деятельность со стороны.

Сегодня МТС — лидер не только на телекоммуникационном рынке, но и в области устойчивого развития. И это не случайность, а результат интенсивной работы десятков тысяч сотрудников Компании. Социальная ответственность красной нитью проходит через деятельность МТС — от формирования тарифной политики до волонтерских акций. И нам очень важно и приятно осознавать, что во всех регионах присутствия Компании Группа МТС не только признана одним из самых привлекательных работодателей, но и входит в число ответственных благотворителей.

Бизнес МТС социален по своей сути — ведь мобильной связью, Интернетом и услугами фиксированной связи пользуются сотни миллионов людей. Эти сервисы давно стали предметом первой необходимости для людей любого возраста и достатка. Инвестируя в развитие инфраструктуры, разработку новых технологий и сервисов, совершенствуя



Андрей Дубовсков,
Президент Группы ОАО «МТС»



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



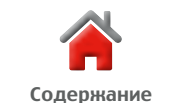
Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

тарифную политику, IT-системы и бизнес-процессы, МТС повышает доступность, удобство и качество услуг, а значит, делает жизнь абонентов информационно насыщенной, более динамичной, комфортной и безопасной. В этом мы и видим свою основную социальную миссию.

В 2012 году Группа МТС окончательно стала интегрированным оператором связи. Из крупного игрока на рынке голосовых услуг МТС трансформировалась в data-компанию, ориентированную на предоставление сервисов по передаче данных. Соответствующим образом были внесены изменения и в наши стратегические планы в сфере корпоративной социальной ответственности: data-составляющая стала не менее важной, чем голосовая связь, а распространение услуг мобильного и широкополосного Интернета — важнейшим направлением развития Компании.

Сейчас миллионы россиян живут полноценной информационной жизнью во многом благодаря нашим сервисам: пользуются голосовыми услугами МТС, отправляют sms, выходят в Интернет из дома по фиксированным сетям Компании, подключаются к глобальной сети из любого места с помощью мобильного 3G-, а теперь и 4G-доступа. Комбинированные пакеты услуг МТС упрощают клиентам управление своими цифровыми возможностями; помимо коммуникаций мы обеспечиваем и аппаратную часть: недорогие мобильные устройства МТС пользуются заслуженным успехом на российском рынке.

Но и это не все. Теперь покупатели могут приобретать в салонах МТС мобильные устройства и оплачивать услуги с помощью финансовых продуктов МТС Банка. А мы получили возможность объединить коммуникационные и банковские сервисы, исходя из интересов наших клиентов. Возможности у этого направления безграничны: 70 млн абонентов — о таком числе потенциальных клиентов до сих пор мог говорить только один из российских банков.

Многие достижения МТС стали возможными благодаря нашему традиционному, ориентированному на человека подходу — это тот случай, когда бизнес-успех и социальная ответственность идут рука об руку, когда одно невозможно без другого. МТС активно борется с «цифровым неравенством», приходит в отдаленные регионы, делает крупные инвестиции в инфраструктуру — и при этом стабильно снижает стоимость своих услуг.

Так, на протяжении всего отчетного периода мы последовательно снижали стоимость минуты звонка (снижение за год с учетом роуминга составило 9%), а также услуг мобильного Интернета (стоимость передачи данных для пользователей Интернета сократилась за год почти на 46%).

МТС продолжает активно развивать федеральную программу «Дети в Интернете», направленную на защиту юных пользователей Сети от разнообразных киберугроз. Так, для абонентов фиксированной связи в Москве в 2012 году был запущен бесплатный сервис «Родительский контроль+», позволяющий контролировать поведение ребенка в Интернете. В мобильных и фиксированных сетях МТС есть возможность фильтрации заведомо опасных сайтов по «черному списку» — в нем более 60 млн сайтов на 23 языках. В отчетном периоде мы также запустили проект



МТС активно развивает федеральную программу «Дети в Интернете», направленную на защиту юных пользователей Сети от разнообразных киберугроз



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

«Сети все возрасты покорны», направленный на повышение интернет-грамотности людей старшего поколения и способствующий их социализации в информационном обществе.

Достигшие совершеннолетия пользователи Сети также нуждаются в защите от мошеннических действий. Важным шагом в этом направлении стало подписание в конце 2012 года соглашения с «Лабораторией Касперского» о совместной борьбе с вредоносными приложениями и недобросовестными поставщиками контента. Благодаря такому сотрудничеству удастся оперативно распознавать действия злоумышленников и эффективно пресекать их, сохраняя тем самым средства и спокойствие миллионов россиян.

К сожалению, помимо цифровых угроз в мире присутствует и немало социальных проблем. Успешный бизнес не может игнорировать существование бедности, сиротства, других сложностей современного мира. Стратегическим направлением деятельности МТС является участие в государственных социальных программах и развитие собственных инициатив в этой сфере. Здесь, опять же, гармонично сочетаются бизнес-интерес (благополучное общество более платежеспособно) и гуманитарная заинтересованность (любому разумному человеку хочется жить в безопасной, экономически развитой стране).

В 2012 году на благотворительность МТС направила свыше 10,9 млн долл., но этим наша деятельность в социальной сфере не исчерпывается.

Мы предоставляем бесплатный доступ к Интернету и кабельному телевидению многим детским домам и интернатам, наши волонтеры регулярно проводят яркие мероприятия для детей-сирот, для инвалидов всех возрастов. В прошедшем году сотрудники МТС радовали детей и взрослых по всей России — от Твери до Благовещенска.

Пятый год подряд продолжается наша волонтерская акция «Зеленый экспресс МТС». В 2012 году знаковым событием стала поездка в Ногинский социальный приют для детей-сирот и детей из неблагополучных

семей, где перед ребятами выступил космонавт Сергей Нефедов. Мы видим, какую радость приносим обездоленным детям, поэтому объем нашей помощи и количество наших социальных программ будет только увеличиваться.

Разумеется, опекая людей из социально незащищенных слоев, нельзя забывать и о тех, кто своей работой будет обеспечивать завтрашний день страны. С целью развития интеллектуального потенциала молодежи и поиска новых идей в 2012 году мы провели II конкурс молодежных инновационных проектов «Телеком Идея». Результаты этого конкурса обнадеживают: на данный момент МТС успешно реализует совместные новаторские инициативы с победителями. Продолжают развиваться такие важные проекты, как «Лесной дозор» (мониторинг лесных пожаров) и «Кнопка Жизни» (медицинская сигнализация для пожилых людей), запущено несколько перспективных стартапов.

Последнее — и, возможно, главное. Все эти и многие другие программы были бы невозможны без главного капитала МТС — ее сотрудников. В 2012 году мы продолжили наращивать инвестиции в персонал — они составили 42,5 млрд руб.* против 37,3 млрд руб. годом ранее. Кроме того, мы приняли программу «Нематериальная мотивация персонала», направленную на дополнительное стимулирование всех членов команды МТС. А благодаря программам развития молодых специалистов, управленческих компетенций нам удалось удержать текучесть кадров в прежних рамках: наши люди твердо знают, что могут достичь карьерных высот, не покидая Компанию.

Поэтому в заключение хочется сказать огромное спасибо всем сотрудникам МТС, труд которых ежеминутно делает жизнь наших клиентов более удобной, а клиенты, в свою очередь, остаются верны нам на протяжении многих лет.

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



* Цифра уточняется



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

04

Об отчете

20 МТС

Мы представляем пятый по счету нефинансовый отчет (социальный отчет) ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС). Предыдущий социальный отчет был опубликован в 2012 году. Компания выпускает нефинансовую отчетность на ежегодной основе.

Данный отчет включает в себя 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. Мы убеждены, что именно эти аспекты деятельности МТС находятся в центре внимания общественности и требуют специального освещения. Целевой аудиторией отчета являются заинтересованные стороны Компании.

Принципы составления отчета

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

нефинансовой отчетности, данные при заверении социального отчета за 2011 год.

Для подготовки нынешнего отчета была создана рабочая группа, куда вошли представители практически всех подразделений Компании (финансовое, юридическое, HR, PR, IR, GR, маркетинговое, технологическое, стратегическое, корпоративного управления, контроля и аудита). Рабочая группа определили перечень существенных тем для отражения в отчете, формат подачи информации по выбранным темам, а также назначены специалисты, ответственные за сбор и анализ информации по соответствующим разделам отчета. Процесс подготовки социального отчета координировался Департаментом по связям с профессиональными сообществами Блока корпоративных коммуникаций МТС.

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

Уровень
применения GRI

В



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Рамки отчета

Группа МТС ведет подготовку социального отчета на общекорпоративном уровне. Отчет за 2012 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 и Туркмении. Данный отчет обобщает все социальные аспекты деятельности Компании с 1 января по 31 декабря 2012 года.

В социальном отчете за 2012 год 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 2011 год, по сравнению с предыдущим периодом нет.

Заверение отчета

Мы представляем третий по счету заверенный социальный отчет МТС. Заверение отчета, как и в 2010–2011 годах, проходило в форме общественного заверения независимой стороной в лице Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности. Текст заключения по итогам общественного заверения приведен в главе «Общественное заверение» настоящего отчета. Замечания, которые были высказаны в адрес МТС в ходе процесса заверения, мы постараемся максимально учесть в последующих циклах нефинансовой отчетности.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

05

Общественное заверение Отчета

20 МТС

Выписка из Протокола Заседания Совета РСПП по нефинансовой отчетности от 21 июня 2013 г. по вопросу повестки дня: «Об общественном заверении Отчета в области устойчивого развития Группы «Мобильные ТелеСистемы» за 2012 г.»

По вопросу Повестки дня: «Об общественном заверении Отчета в области устойчивого развития Группы «Мобильные ТелеСистемы» за 2012 г. (далее — Отчет) приняты следующие решения:

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

Отчет в области устойчивого развития Группы «МТС» за 2012 год содержит значимую информацию по ключевым направлениям ответственной деловой практики в соответствии с принципами Социальной хартии российского бизнеса. Отчет с достаточной полнотой раскрывает сведения по основным аспектам деятельности Компании.

Рекомендации Совета РСПП по итогам общественного заверения предыдущего отчета Компании за 2011 год нашли отражение в Отчете за 2012 год, в том числе, в части расширения существенных тем, освещаемых в Отчете, включая экологические аспекты, вопросы тарифной политики, сведения о подходах к управлению корпоративной ответственностью, организации процесса отчетности в Компании.

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



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

Председатель Совета РСПП по нефинансовой отчетности

Ф.Т. Прокопов

Заместитель Председателя Совета РСПП по нефинансовой отчетности

Е.Н. Феоктистова



Успешный бизнес всегда социально ответственен

06. Наша философия КСО	19
07. Ответственное ведение бизнеса	29
08. Интересы клиента на первом месте	41
09. Связь для всех и для каждого	62

Деятельность Компании нацелена на укрепление высокотехнологичного сегмента экономики и рост инвестиционной привлекательности страны. МТС соотносит задачи бизнеса с общественными интересами и ожиданиями социума и несет ответственность за воздействие своих решений и действий на общество и окружающую среду.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

06

Наша философия КСО



Мы убеждены, что, предоставляя услуги миллионам клиентов, важно отвечать ожиданиям социума и соотносить интересы бизнеса с общественными интересами.

МТС рассматривает КСО как ответственность за воздействие своих решений и действий на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое:

- содействует устойчивому развитию, укреплению здоровья и повышению благосостояния общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- интегрировано в деятельность Компании и реализуется ею на практике;
- соответствует законодательству и согласуется с международными нормами поведения;
- способствует повышению прозрачности Компании и совершенствованию системы управления.

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





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Принципы и стратегия корпоративной социальной ответственности

Ключевые принципы ведения социально ответственного бизнеса МТС направлены на обеспечение устойчивого развития Компании, роста ее благосостояния и формирования конкурентоспособной экономики.

Эти принципы сформулированы с учетом ожиданий всех заинтересованных сторон и закреплены в Политике «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности (КСО)», опубликованной на официальном сайте Компании www.mts.ru. Там же представлены социальные отчеты МТС и основные проекты в рамках благотворительности и КСО Компании, информация для осуществления обратной связи. МТС поддерживает постоянный диалог с целевыми аудиториями и дает возможность получить всю информацию о своей социальной деятельности.

Сегодня МТС — полноценный конвергентный оператор. В последние годы мы приобрели компании «Комстар» и МГТС, а также ряд операторов кабельного телевидения (КТВ) и широкополосного доступа (ШПД) в Интернет в различных регионах России, благодаря чему получили возможность удовлетворять самые разнообразные запросы наших клиентов, — теперь среди наших предложений есть и мобильная связь, и проводной и беспроводной Интернет, и цифровое ТВ. Подобные приобретения способствуют трансформации МТС из игрока, ориентированного на голосовые услуги, в компанию по передаче данных — data-компанию.

С учетом новой data-направленности Компании в стратегические планы КСО в 2012 году были внесены изменения. В частности, усилена data-составляющая в запланированных мероприятиях. Кроме того, были произведены корректировки в соответствии с требованиями антикоррупционного законодательства США и Великобритании в Политике КСО.

Стратегия в области КСО базируется на бизнес-стратегии трех «i» — «Интеграция», «Интернет», «Инновации»:

Интеграция

Долгосрочные программы в области поддержки местных сообществ, развитие корпоративного волонтерства и объединение людей вокруг идеи доброго дела и благотворительности.

Интернет

Создание технических средств и информационно-просветительская деятельность в целях безопасного и полезного использования детьми и взрослыми Интернета и мобильной связи, защиты абонентов от нежелательного контента и других рисков.

Инновации

Поиск и привлечение новых идей для бизнеса, поддержка талантливой молодежи, развитие интеллектуального потенциала отрасли и инвестиции в будущее страны в рамках корпоративной программы «Open Innovation».



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Ответственное ведение бизнеса

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

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

Главной задачей МТС 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. Принимая эту ответственность, МТС реализует конкретные социальные инициативы. Одна из них — разработка и предоставление социально ориентированных тарифов, учитывающих непосредственные запросы отдельных слабовосприимчивых в социальном плане групп. Помимо этого Компания постоянно работает над качеством оказываемых услуг связи и уровнем

Социальная ответственность оператора связи



КСО-проекты Группы МТС направлены на вовлечение всех социальных групп в полезное и безопасное использование информационно-коммуникационных технологий



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

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.

На протяжении всего отчетного периода мы последовательно снижали стоимость минуты звонка (снижение за год с учетом роуминга составило 9%), а также услуг мобильного Интернета (стоимость передачи данных для пользователей Интернета сократилась за год почти на 46%).

Равные возможности

Проблема цифрового неравенства сегодня остро стоит на повестке дня российского общества. Недостаточный уровень проникновения Интернета и современных телекоммуникационных услуг, особенно в регионах России, является сдерживающим фактором инновационного и более динамичного развития страны.

Компания вносит посильный вклад в дело создания равных для всех возможностей за счет предоставления равного доступа к современным технологиям, инновационным продуктам и сервисам, способствующим реализации потенциала личности.

В 2012 году мы реализовывали проекты по запуску услуг доступа в Интернет и ТВ в ряде отдаленных регионов России, вводили специальные социальные тарифы и повышали скорости доступа без увеличения стоимости услуг.

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 способствуют формированию инновационного типа мышления, что, в свою очередь, стимулирует развитие общества, содействует росту экономики и способствует интеграции страны в мировое сообщество.



Мы считаем, что улучшения качества жизни можно добиться за счет повсеместного внедрения передовых технологий, продуктов и сервисов.

Содействие росту экономики и благосостояния общества

Стратегия роста МТС основывается на значительных инвестициях в создание и развитие телекоммуникационной инфраструктуры. Деятельность Компании нацелена 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.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

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.

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.

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 на информационных ресурсах Компании. Мы применяем международные стандарты при составлении нефинансовой отчетности, а также проходим процедуру ее общественного заверения.

Стратегия МТС в области социальной ответственности строится на основе постоянного анализа текущих бизнес-процессов Компании, степени их соответствия принципам социально ответственного бизнеса, планирования и реализации проектов, выходящих за рамки определенного законом минимума и направленных на повышение позитивного влияния нашего бизнеса на общество.

Мы постоянно стремимся к повышению эффективности проводимой нами социальной политики, для чего внимательно изучаем лучшие российские и мировые практики в области КСО, а также сотрудничаем с различными экспертными и инвестиционными сообществами.

Деятельность МТС в области раскрытия информации определяется требованиями российского законодательства, Комиссии по ценным бумагам и биржам США, Нью-Йоркской фондовой биржи, Устава и внутренними регламентами Компании. По оценкам Standard%Poor's, МТС является одной из самых прозрачных компаний в России и СНГ в течение последних нескольких лет.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Политика благотворительности

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

- приоритетными являются проекты, направленные на повышение качества жизни общества;
- мы нацелены на долгосрочные проекты в области благотворительности, способствующие решению 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.



Мы считаем, что обществом наиболее востребованы благотворительные проекты, направленные на улучшение здоровья, а также проекты, способствующие гармоничному развитию подрастающего поколения.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Кодекс делового поведения и этики

Кодекс делового поведения и этики является внутренней политикой МТС, целью которой является определение различных аспектов взаимоотношений сотрудников с Компанией как с работодателем, нормы внутрикорпоративного поведения, а также правила взаимодействия сотрудников МТС с деловыми партнерами и внешними аудиториями. В Кодексе содержится набор стандартов и требований, разработанных для предотвращения злоупотреблений и содействия честному и этичному ведению бизнеса. В частности, в документе прописаны стандарты для организации основных бизнес-процессов, в том числе действия сотрудников, необходимые для исключения конфликта интересов, ограничения, связанные с получением подарков и участием в развлекательных мероприятиях, доступом к конфиденциальной информации, требования по честному и добросовестному ведению сделок, требования к немедленному и точному раскрытию информации и т.д. Положения Кодекса позволяют нашим клиентам, поставщикам и конкурентам рассчитывать на добросовестное взаимодействие с сотрудниками Компании.

В 2012 году для обучения сотрудников МТС основам Кодекса делового поведения и этики мы разработали и внедрили специальный курс с идентичным названием «Кодекс делового поведения и этики».





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

В современном мире телекоммуникации присутствуют во всех процессах экономической деятельности и общественной жизни. Будучи крупным оператором связи, мы считаем себя ответственными перед всеми заинтересованными сторонами: акционерами и инвесторами, сотрудниками, потребителями, партнерами и поставщиками, государственными органами и местными сообществами. МТС нацелена на выявление потребностей и ожиданий каждого из них. Во взаимоотношениях с перечисленными группами мы стремимся к соблюдению баланса интересов, выстраиваем диалог и сотрудничество на основе принципов взаимоуважения, партнерства и честности.

Клиенты

Мы уважаем и ценим своих клиентов, полагая, что поступательное развитие бизнеса в условиях жесткой конкуренции возможно лишь при обеспечении высокого качества предоставляемых товаров и услуг. Наша деятельность направлена на повышение качества обслуживания, упрощение взаимодействия с клиентами, в том числе внедрение новых методов подключения к услугам связи и оплаты, введение новых услуг. Мы также уделяем серьезное внимание безопасности и конфиденциальности персональных данных, борьбе с SMS-мошенничеством, легальности контента, а также ответственному ведению маркетинговой деятельности.

Основное взаимодействие с клиентами МТС осуществляет через контактные центры и 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 www.mts.ru, написав нам электронное письмо.

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

Акционеры

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, для чего поддерживаем высокий уровень корпоративного управления и выстраиваем эффективную систему коммуникации между всеми участниками этого процесса.

В МТС действует Департамент по связям с инвесторами, являющийся основным связующим звеном между Компанией и 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».

Более подробно о подходе Компании к корпоративному управлению и взаимодействию с акционерами см. раздел «Ответственное ведение бизнеса».



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Сотрудники

Кадровый потенциал является главной ценностью МТС. Забота о сотрудниках — один из главных приоритетов Компании, определяющий успех деятельности на современном рынке. Мы постоянно совершенствуем социально-трудовые отношения. Основные направления включают охрану труда и здоровья работников, социальную поддержку, возможности для карьерного и личного роста.

Для эффективной коммуникации с персоналом нами предусмотрен 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, внедрения новых сервисов и услуг. Для оценки внутреннего климата Компании мы регулярно проводим социологические исследования, позволяющие нам сверять стратегию и тактику HR-работы с реальными ожиданиями сотрудников.

Более подробно с нашим подходом к развитию и мотивации персонала можно ознакомиться в разделе «Команда лидеров».

Органы власти

МТС работает во всех регионах России, ряде стран дальнего и ближнего зарубежья. Мы заботимся о социально-экономическом развитии этих стран, понимая, что высокие показатели в этой сфере являются одним из ключевых факторов, способствующих эффективной работе МТС в долгосрочной перспективе. В регионах своего присутствия МТС активно взаимодействует как с органами государственной власти, так и с местными сообществами (населением, общественными организациями и ассоциациями, органами здравоохранения, профсоюзами и СМИ).

Мы также принимаем активное участие в работе действующих при них консультативных органов и рабочих групп. Это позволяет нам лучше понимать ожидания государства и выступать его надежным партнером.

Более подробно о взаимодействии с государством см. раздел «Ответственное ведение бизнеса».



Деловые партнеры

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.

Мы осуществляем закупки в соответствии со специальной политикой Компании, разработанной согласно требованиям регулирующих органов и направленной на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности. Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через установление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения.

Более подробно о взаимодействии с деловыми партнерами см. раздел «Ответственное ведение бизнеса».



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Управление КСО и благотворительностью

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

Главным органом управления КСО является Совет директоров МТС, который утверждает стратегию корпоративной социальной ответственности и социальные программы, контролируя последовательность и эффективность их выполнения. За планирование, непосредственную реализацию и консолидацию КСО-активностей отвечает вице-президент по управлению персоналом, а также Департамент корпоративной социальной ответственности и внутренних коммуникаций Блока по управлению персоналом, созданный в 2012 году. Департамент корпоративной социальной ответственности (ДКСО и ВК) разработал и внедрил новую Политику в области устойчивого развития Группы МТС «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности» также в 2012 году. Планирование и реализацию социальных инициатив МТС в регионах осуществляют сотрудники Департамента по управлению персоналом или сотрудники иных структур Группы МТС, непосредственно назначаемые директорами макро-регионов.

Департамент по связям с общественностью разрабатывает стратегию благотворительной деятельности Группы МТС, а также координирует все благотворительные проекты Компании. Стратегию и отчет о результатах благотворительных проектов принимает Наблюдательный совет по благотворительности, в состав которого входят члены Правления Компании.

МТС регулярно проводит мониторинг КСО-активностей как на региональном, так и на федеральном уровнях. Вся полученная информация о мероприятиях корпоративной социальной ответственности Компании за год в России и за рубежом консолидируется в публичном отчете об устойчивом развитии МТС.

Мы также анализируем эффективность реализации Политики КСО на основе установленных на этапе планирования целевых значений ключевых показателей, отраженных в стратегии КСО МТС. На основании полученных результатов Компания оценивает актуальность и полноту Политики в области КСО. В рамках данной оценки обсуждается необходимость пересмотра направлений деятельности в области корпоративной социальной ответственности на будущий год или корректировка значений целевых показателей.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



Ответственное ведение бизнеса



В деловых отношениях МТС придерживается принципа ответственного поведения. Мы соблюдаем профессиональные стандарты, правовые и этические нормы ведения бизнеса, развиваем систему корпоративного управления, повышаем прозрачность закупочных процедур и качество раскрываемой информации, а также совершенствуем систему антикоррупционного комплаенса.

Ответственность перед государством

Реализация масштабных национальных проектов, равно как и устойчивое развитие экономики, невозможны без объединения усилий всех заинтересованных сторон — государства, бизнеса и общественных организаций. Мы в полной мере осознаем необходимость тесного взаимодействия с государством, а потому учитываем его потребности в своей ежедневной деятельности. МТС сотрудничает с федеральными органами государственной власти в странах присутствия, а также с местными властями. В России мы принимаем активное участие в работе консультативных и иных рабочих органов Минкомсвязи, Государственной Думы, Федеральной антимонопольной службы, РСПП, комиссий при Президенте России.

В течение 2012 года Компания приняла участие в рассмотрении вопросов и подготовке предложений по актуальным отраслевым проблемам, касающимся технологического развития отрасли, формирования законодательства в сфере персональных данных и т.д. Участие МТС в обсуждении подобных вопросов позволяет нам играть важную роль в реализации общенациональных интересов, в том числе в деле повышения доступности и обеспечения безопасного доступа к современным услугам связи, а также содействия инновационному развитию государства.

Мы активно развиваем отношения с администрациями на местах, направляя средства на реализацию проектов, нацеленных на рост бизнеса и социально-экономическое развитие в регионах России. В частности, в 2012 году Компания подписала инвестиционное соглашение с администрацией Краснодарского края, в рамках которого в 2012–2013 годах МТС вложит в развитие телекоммуникационной инфраструктуры Краснодара свыше 550 млн руб. Соглашение предусматривает развитие мобильных и фиксированных сетей связи на территории Краснодара, а также реализацию ряда социальных проектов для жителей города. К концу 2012 года МТС осуществила перевод всех базовых станций Краснодара на технологию HSPA+, которая дает возможность абонентам пользоваться услугами передачи данных на скорости до 21 Мбит/с. К 2014 году МТС планирует обеспечить полное покрытие города сетью 3G с поддержкой скорости 21 Мбит/с и выше, а также увеличить пропускную способность сети третьего поколения в два раза. Кроме проектов по развитию телекоммуникационной инфраструктуры города, соглашение предусматривает реализацию программы профессиональной адаптации студентов и выпускников высших учебных заведений Краснодара.

Ответственность перед акционерами

МТС, как и любая публичная компания, ориентирована на рост стоимости бизнеса и возврат инвестиций своим акционерам. В этом мы видим не только приоритетную бизнес-задачу, но и ключевой элемент ответственности перед стейкхолдерами. При выполнении своих обязательств перед акционерами мы придаем большое значение формированию эффективной системы корпоративного управления, взаимоотношениям с деловыми партнерами, а также повышению информационной прозрачности.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Корпоративное управление*

В МТС существует эффективная система корпоративного управления, благодаря которой мы поддерживаем баланс интересов акционеров и менеджмента, а также осуществляем взаимодействие с ними на основе доверия, высокой культуры деловых отношений и этических норм. Корпоративное управление Компании базируется на нормах российского законодательства, но не ограничивается ими — мы постоянно стремимся развивать его с учетом лучших международных практик.

Главными характерными чертами корпоративного управления МТС являются:

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

В сфере корпоративного управления МТС стремится соответствовать международным стандартам. Мы соблюдаем Кодекс делового поведения и этики и Кодекс корпоративного поведения, содержащие ряд важнейших постулатов, адресованных как директорам, так и руководителям Компании. Эти документы обязательны для исполнения всеми сотрудниками МТС вне зависимости от занимаемой должности.

* Более полная информация о системе корпоративного управления МТС раскрыта в Годовом отчете МТС за 2012 год, размещенном на сайте Компании.



Председатель Правления, Президент ОАО «МТС»
Андрей Дубовсков



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Структура управления ОАО «МТС» в 2012 году





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления МТС. К его компетенции относятся наиболее важные вопросы управления Компанией. В частности, 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.

Процедура проведения Общего собрания акционеров отвечает всем требованиям российского законодательства и обеспечивает акционерам возможность в полном объеме реализовать свои права на участие в управлении Компанией.

Акционеры, являющиеся владельцами не менее чем 2% голосующих акций Компании, имеют право на внесение предложений в повестку дня Общего собрания акционеров, а также на выдвижение кандидатов в состав органов управления и контроля МТС.

Вся информация и материалы к собранию заблаговременно предоставляются всем акционерам МТС на русском и английском языках и публикуются на официальном сайте Компании. Уведомление о проведении Общего собрания акционеров направляется всем акционерам не менее чем за 30 дней до даты его проведения.

Вместе с уведомлением о предстоящем собрании акционеры получают бюллетени для голосования. Бюллетень может быть предварительно заполнен акционером и направлен по почте в МТС по указанному в нем адресу. Владельцы депозитарных расписок Компании имеют возможность проголосовать по вопросам повестки дня собрания акционеров посредством голосования через процедуру прокси у депозитария АДР МТС — JP Morgan Chase Bank, National Association.

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

Совет директоров

Ключевым элементом системы корпоративного управления Компании является Совет директоров. Он осуществляет общее руководство деятельностью Компании в период между собраниями акционеров. К его компетенции относится разработка и анализ общекорпоративной стратегии, контроль ее реализации, обеспечение контроля и оценки деятельности исполнительных органов и высших должностных лиц МТС. К целям Совета директоров относятся управление финансовым состоянием Компании и защита прав и законных интересов акционеров.

Состав Совета директоров

Совет директоров Компании состоит из девяти членов. Возглавляет Совет Председатель, не входящий в состав исполнительного менеджмента. В соответствии с мировыми стандартами корпоративного управления и положениями корпоративных документов МТС в Совет директоров Компании входят три независимых директора. Мы придаем большое значение работе независимых членов в Совете директоров. Именно этот институт корпоративного управления мы рассматриваем в качестве ключевого фактора поддержания баланса интересов всех заинтересованных сторон.

Критерии независимости членов Совета директоров МТС соответствуют международной практике корпоративного управления. В частности, независимый директор не должен являться работником или должностным лицом Компании, состоять в близком родстве с должностными лицами МТС, быть аффилированным лицом Компании, являться представителем государства или крупного контрагента Компании, а также исполнять обязанности члена Совета директоров МТС свыше пяти лет.

Вознаграждение членов Совета директоров

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



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

за год. В дополнительные обязанности входит участие в работе комитетов Совета директоров. Премия по итогам работы за год выплачивается в зависимости от величины капитализации МТС при наличии прибыли по стандартам US GAAP. При этом максимальная величина премии по итогам работы за год, выплачиваемой директорам, не может превышать 200 тыс. долл. Подробнее о порядке начисления и выплаты вознаграждений членам Совета директоров можно ознакомиться на сайте Компании (http://www.company.mts.ru/ir/control/regulations/bod_compensation/).

Конфликт интересов

В МТС созданы процедуры, исключающие возможность возникновения конфликта интересов директоров. Члены Совета директоров обязаны воздерживаться от действий, которые могут привести к возникновению конфликта интересов, а в случае наличия или возникновения такой ситуации раскрывать информацию о ней Совету директоров и не участвовать в голосовании по конфликтным вопросам повестки дня.

Комитеты Совета директоров

Комитеты Совета директоров являются консультативно-совещательными органами и предназначены для решения задач в особенно важных аспектах бизнеса МТС. Их деятельность регулируется положениями о комитетах Совета директоров Компании. Заседания комитетов проводятся отдельно от заседаний Совета директоров.

В целях повышения эффективности работы Совета директоров и дальнейшего совершенствования корпоративного управления в отчетному году продолжили деятельность ранее созданные комитеты: Бюджетный комитет, Комитет по аудиту, Комитет по вознаграждениям и назначениям, Комитет по корпоративному поведению и этике, Комитет по стратегии. Комитет по аудиту и Комитет по вознаграждениям и назначениям возглавляют независимые директора, что соответствует лучшей практике корпоративного управления. В 2012 году был создан специальный Комитет независимых директоров для контроля за совершением сделки по проекту приобретения ОАО «МТС-Банк».

Состав Совета директоров на 31 декабря 2012 г.



Председатель
Совета директоров
Зоммер Рон



Зам. председателя
Совета директоров
**Буянов Алексей
Николаевич**



Зам. председателя
Совета директоров
**Абугов Антон
Владимирович**



**Дубовсков Андрей
Анатольевич**



Миллер Стэнли



**Остлинг Пол
Джеймс**



**Розанов Всеволод
Валерьевич**



Хартер Грегор



**Шамолин Михаил
Валерьевич**



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Инсайдерская информация

Особое внимание мы уделяем развитию мер противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации. В Компании действует Положение о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации в новой редакции. В МТС утвержден перечень инсайдерской информации, опубликованный на официальном сайте Компании. Мы ведем список инсайдеров — любые изменения в списке незамедлительно направляются на фондовую биржу ММВБ-РТС.

Сделки с заинтересованностью

В отношении сделок с заинтересованностью мы в полной мере исполняем требования законодательства. В МТС действуют корпоративные документы, регламентирующие деятельность органов управления и контроля, ознакомиться с которыми можно на сайте Компании. В отношении дочерних и зависимых компаний мы придерживаемся единой корпоративной политики, а все сделки со связанными сторонами совершаются на рыночных условиях.

Дивидендная политика

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

Дивидендные выплаты в 2011–2012 гг.

	Общий объем выплат, руб.	Выплаты на акцию, руб.
За 2012 год	30 396 943 497	14,71
За 2011 год	30 045 619 168	14,54

Управление рисками

Система риск-менеджмента МТС является одной из наиболее развитых на постсоветском пространстве, что неоднократно признавалось бизнес-сообществами в странах присутствия Компании. Система управления рисками Компании охватывает все функциональные подразделения Компании во всех странах присутствия. Интегрированное управление рисками дает нам возможность выявлять и учитывать риски при принятии ключевых решений для гарантированного достижения поставленных целей и укрепления лидерства в бизнесе.



Система риск-менеджмента МТС является одной из наиболее развитых на постсоветском пространстве.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Ответственность перед деловыми партнерами

При взаимодействии с деловыми партнерами мы стремимся к долгосрочному сотрудничеству, а потому в основе наших взаимоотношений с ними лежат принципы открытости, честности и справедливости.

Участие в профессиональных объединениях

Совместные усилия всех операторов связи являются залогом нормального развития телекоммуникационного сектора России. Мы постоянно взаимодействуем с профессиональным и деловым сообществом в рамках работы во временных и постоянных рабочих группах, созданных при общественных организациях и органах государственной власти. МТС является членом пяти профессиональных ассоциаций: Ассоциации менеджеров России, Ассоциации документальной электросвязи, «РУС-БРЕНД», GSMA и 3GPP.

МТС является активным участником ряда общественных объединений: Торгово-промышленной палаты, Российского союза промышленников и предпринимателей, НП «Содействие развитию конкуренции», НП «Объединение корпоративных юристов», Союза участников рынка инфокоммуникационных услуг, Телекоммуникационного форума, Лиги безопасного Интернета, Международной общественной академии связи и др.

Компания активно развивает диалог с коллегами: менеджеры МТС регулярно принимают участие в отраслевых форумах и конференциях. В 2012 году представители Компании стали участниками таких форумов, как «Связь-Экспокомм-2012», Международный Петербургский экономический форум, «Санкт-Петербургский международный юридический форум», Межгосударственный совет по антимонопольной политике, XXI Международный банковский конгресс и др. В дальнейшем мы продолжим активную коммуникацию с деловыми и профессиональными кругами в России и других странах присутствия МТС.

Прозрачные закупочные процедуры

Важнейшим аспектом корпоративной социальной ответственности для нас является прозрачность отношений с поставщиками и партнерами, в том числе в области закупочной деятельности. Для нас закупки — это эффективный инструмент управления операционной деятельностью Компании, что особенно важно на рынках с высокой конкуренцией.

МТС осуществляет закупки в соответствии со специальной политикой, разработанной согласно требованиям регулирующих органов и направленной на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности. С 2010 года в Компании действует Блок по управлению закупками. Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через установление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения. На нашем сайте в Интернете в разделе «Закупки» любой поставщик может ознакомиться с принципами сотрудничества с МТС и Кодексом делового поведения поставщика.

Сотрудники МТС, участвующие в закупочной деятельности, соблюдают Кодекс этики закупочной деятельности Компании, в котором отражен принцип соблюдения норм этики и требований применимого антикоррупционного законодательства, включая нормы американского Закона о даче взяток зарубежным чиновникам (Foreign Corrupt Practices Act — FCPA). Любой тендер тщательно готовится категорийным менеджером-закупщиком. В процессе работы совместно с заказчиком уточняются техническое задание, критерии оценки, проверяется, чтобы не было специально созданных условий под определенного участника.

МТС проводит комплексную программу по усовершенствованию закупок и закупочной деятельности. В 2012 году в рамках работ по повышению прозрачности закупочных процедур и снижению коррупционных рисков в МТС была внедрена проверка компаний-нерезидентов на предмет



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

регистрации и/или предоставления счета для расчетов в банке в оффшорных зонах, по «серому» или «черному» списку Группы разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (FATF). С подобными компаниями МТС установила особые условия заключения договоров.

В отчетном периоде мы продолжили работы по централизации закупочной деятельности всей Группы МТС. В частности, запустили в эксплуатацию ИТ-систему SpendCube, позволяющую отслеживать, анализировать и контролировать фактические заказы и счета-фактуры закупок в России и за рубежом.

В 2012 году 16 сотрудников МТС приступили к обучению по программе Chartered Institute of Purchasing and Supply (CIPS, Великобритания) длительностью 2,5 года. После окончания полного курса и сдачи квалификационных экзаменов сотрудники получают сертификаты международного образца в области закупочной деятельности. МТС стала первой российской компанией, реализующей обучение своих сотрудников по программе CIPS.

Для исключения фактов коррупции/фаворитизма при осуществлении закупочных процедур для обращения поставщиков на сайте МТС существуют три внешние линии связи:

- линия Блока по управлению закупками, созданная для сообщений о поставке производимой продукции и услуг, вопросов об условиях участия в тендерах, — buz@mts.ru;
- портал «Закупки» (<http://tenders.mts.ru>) для регистрации поставщиков и размещения информации о начале/продлении/закрытии открытых и закрытых закупочных процедур;
- единая точка входа для стратегических поставщиков, позволяющая оперативно получать ответы на вопросы по оплате, состоянию заказов, статусу движения первичной документации в МТС.

МТС – победитель всероссийского «Рейтинга прозрачности закупок» — 2012



в категории «Коммерческие заказчики» (МТС) с отметкой «Высокая прозрачность» и «Заказчики по 223-ФЗ» (МГТС) с отметкой «Гарантированная прозрачность»

В рейтинге участвуют наиболее значимые федеральные и региональные закупщики, а также лидеры российского корпоративного сектора. Данные сертификаты подтверждают, что закупки Компании осуществляются с соблюдением стандартов прозрачности и экономической эффективности закупочной деятельности.

МТС – победитель международного конкурса Global Procurement Leader Award 2012



в номинации «Внешнее сотрудничество» (External Collaboration)

МТС в отчетном периоде была отмечена наградой за совместную работу в области закупок с Vodafone. Мы стали первой компанией из России и стран СНГ, номинированной на этот конкурс.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

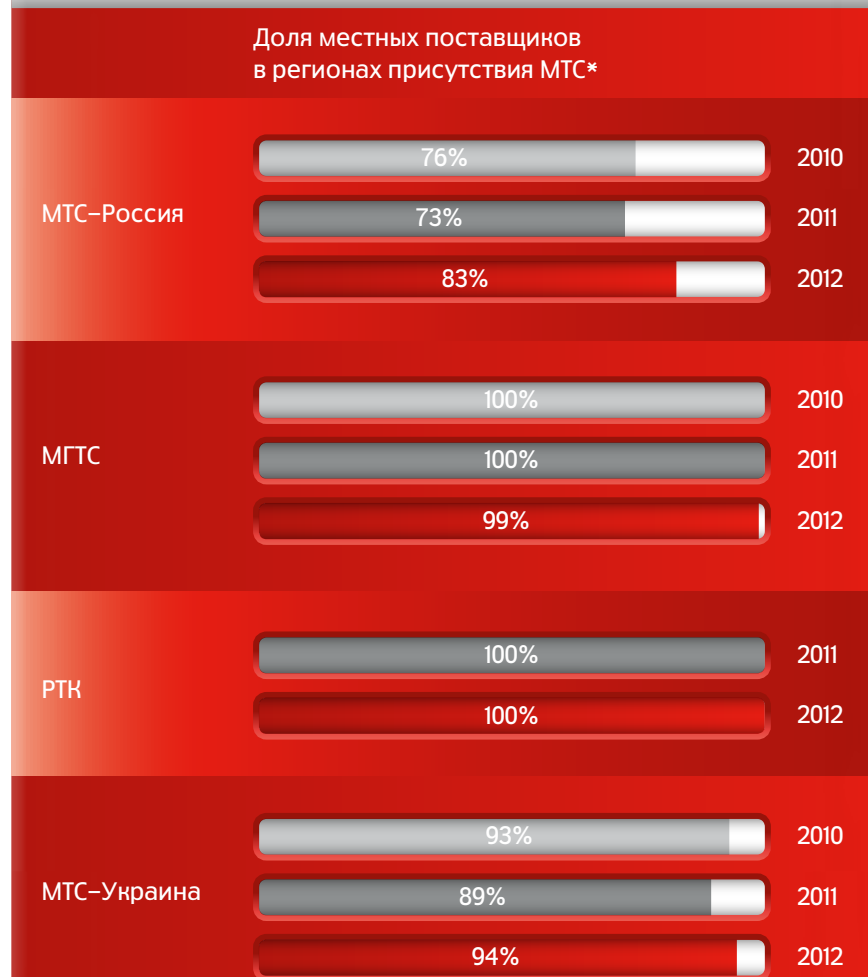
В Компании действует линия Департамента контроля, созданная для сообщений, касающихся фактов нарушений в области закупочной деятельности control@mts.ru, а также разработана процедура информирования руководства в случаях аффилированности с участником закупочной процедуры.

Прозрачность проведения закупочных процедур достигается за счет проведения открытых конкурентных процедур, в том числе на электронных торговых площадках: «Единой электронной торговой площадке» (www.roseltorg.ru) и «Сбербанк — Автоматизированная система торгов» (www.com.sberbank-ast.ru). Сегодня свыше 90% закупок Компании проводит через тендеры или в ходе торгов на электронных площадках. По итогам 2012 года МТС приобрела в ходе электронных торгов товаров, работ и услуг на сумму более 9,5 млрд руб. В дальнейшем мы намерены наращивать долю электронных торгов в общем объеме закупочной деятельности.

В 2013–2014 годах мы планируем реализовать сбор обратной связи от поставщиков через анкетирование (около 10 вопросов, открытые и с предложенными вариантами ответов). В анкете стратегическим поставщикам МТС будет предложено оценить Компанию как заказчика, а также дать свои предложения по оптимизации взаимодействия и развитию взаимовыгодного сотрудничества.

Мы всегда стремимся приобретать услуг и продукцию местных поставщиков.

Доля местных и зарубежных поставщиков в России и за рубежом в 2012 году



* Данные Spend Cube.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Раскрытие информации

Мы стремимся поддерживать доверительные и открытые отношения с акционерами и инвесторами. МТС не только выполняет все законодательные требования в области раскрытия информации, но и делает все возможное для повышения доступности информации о Компании, ее финансовом состоянии, операционной деятельности и планах на будущее.

Деятельность МТС в области раскрытия информации определяется требованиями Комиссии по ценным бумагам и биржам США, Нью-Йоркской фондовой биржи, российского законодательства, Устава и внутренними регламентами Компании. Мы практикуем строгий и тщательный подход к подготовке финансовой отчетности, что гарантирует высокий уровень публичного раскрытия информации. Вся значимая финансовая и операционная информация, публикуемая Компанией, проходит проверку независимыми аудиторами. В течение последних нескольких лет МТС признавалась одной из самых информационно прозрачных компаний в России и СНГ (по оценкам агентства Standard & Poor's).

Мы в обязательном порядке размещаем информацию на своем официальном сайте. В разделах «Инвесторам и акционерам» (<http://www.company.mts.ru/ir/>) и «Корпоративное управление» (<http://www.company.mts.ru/ir/control/>) размещены внутренние корпоративные документы, годовые отчеты, материалы к собраниям акционеров, сведения о регистраторе и аудиторе, информация о дивидендной политике, ежеквартальная финансовая отчетность по МСФО и РСБУ, данные о котировках акций и облигаций. Мы также публикуем сообщения о существенных событиях на сайте Нью-Йоркской фондовой биржи в соответствии с принципом общедоступности.



Дубовсков
Андрей Анатольевич



Корня
Алексей Валерьевич

В 2012 году на ежегодной премии IR magazine Russia & CIS Awards (Thomson Reuters Extel) награды получили Андрей Дубовсков как победитель в номинации Best investor relations by a CEO, mid cap и Алексей Корня как победитель в номинации Best investor relations by a CFO, mid cap.

Менеджмент МТС принимает активное участие в диалоге с участниками рынков капитала: участвуют в международных конференциях, проводят встречи с инвесторами и т.д. Публикация квартальных финансовых результатов сопровождается телефонными конференциями с участием руководства МТС. В 2012 году мы усилили общение с инвесторами через Twitter.

МТС стремится постоянно совершенствовать взаимодействие с инвесторами и акционерами, используя опыт других компаний, отслеживая последние изменения законодательства и передовые стандарты в этой области. В случае возникновения вопросов, касающихся деятельности Компании, инвесторы могут обращаться в службы по работе с акционерами и по связям с инвесторами.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Противодействие коррупции

По данным Transparency International, в 2012 году Россия заняла 133-е место по уровню коррупции из 174 возможных. Сегодня коррупция является серьезнейшей проблемой на пути экономического развития страны. Мы делаем все возможное для снижения коррупционных рисков, внедряем и совершенствуем меры противодействия коррупции, опираясь на нормы антикоррупционного законодательства стран, на территории которых Компания осуществляет свою деятельность, Foreign Corrupt Practices Act 1977, The Bribery Act 2010, отраслевую специфику и мировые стандарты.

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 2012 году мы продолжили внедрение передовых практик и стандартов противодействия коррупции по обеспечению соответствия требованиям Закона «О борьбе со взяточничеством» Великобритании (The Bribery Act). В частности, мы разработали и внедрили новую версию Антикоррупционной политики Компании, Политику по конфликту интересов и Политику по подаркам и развлекательным мероприятиям.

В МТС сформирована распределенная функция антикоррупционного комплаенса. Это означает, что основная проверка и оценка того, что действие не является коррупционным, возлагается на его инициаторов и их непосредственных руководителей. Система комплаенс Компании устанавливает меры, направленные на управление регуляторными рисками, совершенствование корпоративной культуры, внедрение и развитие лучших практик корпоративного управления, а также стандартов

ответственного делового поведения в МТС, опираясь на нормы применимого законодательства, рекомендации регуляторных органов, отраслевую специфику и лучшие практики в этой сфере.

Мы регулярно проводим мероприятия по выявлению и последующей актуализации коррупционных рисков, уделяя особое внимание рискам, характерным для деятельности Компании, регионов присутствия, а также потенциально уязвимых бизнес-процессов. Мы также разрабатываем и внедряем процедуры по противодействию коррупции, отвечающие уровню и характеру выявленных рисков, а также проводим мониторинг эффективности внедренных процедур.

В 2012 году Компания продолжила совершенствовать систему комплаенс. В частности, было назначено должностное лицо, ответственное за внедрение и совершенствование системы комплаенс, а также сформирован штат специалистов, осуществляющих мониторинг соблюдения требований антикоррупционного законодательства, а также оперативное управление системой соответствия и ее постоянное совершенствование. В рамках развития системы комплаенс в отчетном периоде мы также приступили к активному внедрению комплаенс-контролей и процедур в дочерних и зависимых компаниях МТС.

Для повышения уровня корпоративной культуры, осведомленности в вопросах противодействия коррупции и этичного ведения бизнеса в Компании действует программа обучения сотрудников принципам и стандартам соответствия применимому антикоррупционному законодательству посредством специально разработанной системы тренингов. В отчетном периоде мы значительно расширили программу обучения, увеличили частоту внутренних коммуникаций по вопросам комплаенс, в том числе в корпоративных СМИ. Всего в 2012 году 1202 руководителя МТС прошли очные тренинги по вопросам корпоративной этики и соблюдению применимого антикоррупционного законодательства. В отчетном периоде мы также запустили электронный дистанционный



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

курс по Кодексу делового поведения и этики, предназначенный для всех сотрудников Компании.

В ряде случаев при заключении контрактов с контрагентами мы в обязательном порядке подписываем дополнительное соглашение — антикоррупционную оговорку, — в котором прописываем обязательство не участвовать в коррупционных схемах. Договоры с антикоррупционной оговоркой МТС заключает преимущественно с государственными структурами и органами, региональными административными структурами, а также с третьими лицами, взаимодействующими с государственными должностными лицами от имени МТС. Всего в 2012 году Компания заключила 1200 договоров, содержащих подобную оговорку. Компания планирует увеличить их количество в будущем.

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.

В 2013 году в рамках развития мероприятий по противодействию коррупции мы планируем провести детальный анализ бизнес-процессов с точки зрения их подверженности коррупционному риску и внедрить дополнительные контроли, минимизирующие риски, повысить вовлеченность членов Правления и руководителей всех уровней в процесс продвижения культуры ответственного поведения, усовершенствовать и внедрить систему антикоррупционной оценки контрагентов, продолжить активное обучение сотрудников по вопросам корпоративной этики и соблюдению применимого антикоррупционного законодательства.



Для повышения уровня корпоративной культуры, осведомленности в вопросах противодействия коррупции и этического ведения бизнеса в Компании действует программа обучения сотрудников принципам и стандартам соответствия применимому антикоррупционному законодательству посредством специально разработанной системы тренингов.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

08

Интересы клиента на первом месте



МТС, являясь крупнейшим телекоммуникационным оператором России, не только обеспечивает высокое качество связи, но и стремится к тому, чтобы создаваемые Компанией продукты и услуги удовлетворяли и превосходили потребности абонентов. Большое значение мы придаем качеству обслуживания клиентов, предоставлению безопасного доступа в Интернет, распространению качественного легального контента, а также обеспечению конфиденциальности персональных данных. МТС ведет непримиримую борьбу с мошенниками, стремясь оградить клиентов от немотивированных расходов. При реализации маркетинговых и рекламных мероприятий мы следуем нормам этичного ведения бизнеса и не позволяем себе вольностей.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Повышение качества обслуживания

Наша основная цель — предоставление услуг связи высокого качества. Мы непрерывно разрабатываем и внедряем передовые инновационные продукты, совершенствуем сервисы, открываем новые офисы и вводим передовые системы мотивации персонала, способствующие повышению качества обслуживания абонентов. Все это для того, чтобы сделать жизнь наших абонентов полнее, ярче и полноценнее.

Обслуживание в розничной сети

Основное взаимодействие с абонентами происходит через собственную розничную сеть МТС. В 2012 году мы продолжили реализацию проекта автоматизированной оценки уровня удовлетворенности клиентов (ACSI — Automatic Customer Satisfaction Index). После совершения покупки или по завершении обслуживания клиенту в течение трех дней поступает входящий звонок с предложением оценить качество обслуживания в салоне-магазине по пятибалльной шкале. Клиентам, поставившим низкие оценки, перезванивают сотрудники МТС, выясняют причины низкой удовлетворенности, помогают в решении вопроса. Полученные данные измерений используются для составления программы планомерного улучшения качества обслуживания, а также для мотивации сотрудников розницы и менеджмента. По итогам отчетного периода, 1,4 млн абонентов МТС ответили на вопросы анкеты ACSI, исследование проводилось во всех российских офисах Компании.

В 2012 году изучение уровня удовлетворенности клиентов обслуживанием по методике ACSI начато в МГТС. Кроме того, в середине отчетного периода МГТС провела независимое маркетинговое исследование удовлетворенности клиентов процессом их переключения на технологию

GPON, по результатам которого были реализованы корректирующие мероприятия. В дальнейшем мы продолжим проводить подобные исследования на регулярной основе.

Мы убеждены, что профессионализм, доброжелательность и клиенто-ориентированность персонала являются залогом успеха Компании. Все сотрудники розничной сети МТС, независимо от должности, проходят обучение качественному обслуживанию клиентов, в том числе в учебных центрах Компании. Кроме того, для всего персонала МТС разработаны дистанционные курсы, а в офисах продаж экспертами проводятся мастер-классы для закрепления навыков качественного обслуживания клиентов.

В розничной сети Компании действует проект «Наставничество», суть которого заключается в том, что каждый опытный сотрудник может стать наставником для менее опытного, независимо от должности, которую он занимает. Например, специалист готовит помощника 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 центрах продаж и обслуживания МГТС в отчетном периоде мы частично автоматизировали процессы заведения заявок, развили сервисы оплаты через терминалы платежных систем, а также добавили систему штрихкодирования счетов МГТС, что способствовало улучшению качества доступа к услугам Компании для абонентов и сократило время обслуживания.

В 2012 году мы продолжили активно привлекать клиентов к разработке идей по улучшению деятельности МТС. На нашем сайте запущена «Доска идей», где абоненты могут делиться идеями по улучшению и созданию новых продуктов МТС. Сервис позволяет направлять инноваторов в нужное русло, помогая предлагать идеи по наиболее актуальным и



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

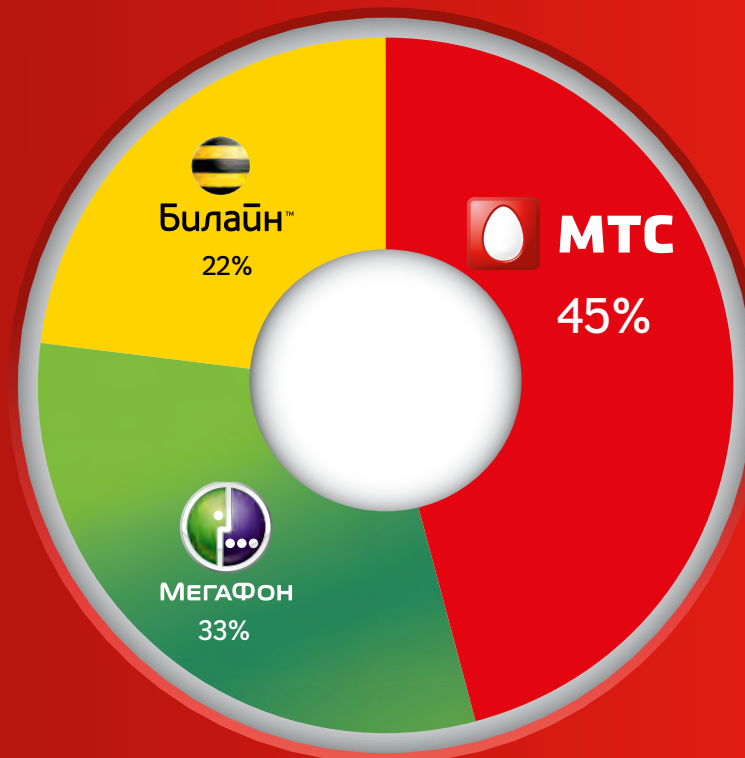
значимым направлениям. Клиенты видят предложения друг друга, могут доработать их и проголосовать за лучшие. Авторы, чьи идеи попали в число лучших, Компания поощряет, в том числе призами. Всего в программе зарегистрированы около 6 тыс. уникальных пользователей. По итогам 2012 года мы получили 5 тыс. идей, из которых около 500 были приняты в работу.

Коммуникация в Интернете

В 2012 году МТС продолжила развивать коммуникации в Интернете, стремясь повысить свою открытость. При этом все большее значение придавалось работе с репутацией бренда «МТС» и отзывами клиентов в социальных сетях. Огромная аудитория и высокая скорость передачи информации позволяет людям активно делиться положительным или отрицательным опытом каждого участника сообщества. Знание того, что пишут об МТС и о конкурентах, в каком контексте нас упоминают, и другая информация, получаемая в результате мониторинга, позволяет эффективно корректировать нашу операционную стратегию и повышать качество услуг и сервисов, предоставляемых Компанией.

По данным за 2012 год, МТС стала самой упоминаемой телекоммуникационной компаний в русскоязычном Интернете — всего в отчетном периоде было зафиксировано свыше 1,15 млн упоминаний операторов «Большой тройки», при этом МТС упоминалась более 520 тыс. раз. Повышение упоминаемости бренда «МТС» по сравнению с конкурентами свидетельствует о большей открытости нашей коммуникационной политики. Для отслеживания упоминаний о бренде в Компании установлено уникальное программное обеспечение российской разработки, позволяющее мониторить все упоминания бренда в русскоязычном сегменте Интернета. Для мониторинга и поддержки клиентов МТС в Глобальной сети выделена круглосуточная Группа мониторинга Интернета, состоящая из высококлассных специалистов, которые анализируют интернет-ресурсы и выявляют сообщения, требующие внимания со стороны Компании. Специалисты реагируют на каждый отзыв потребителя, консультируют по продуктам и услугам, решают вопросы, налаживают неформальное общение с клиентами МТС. В настоящее время такой мониторинг позволяет нам моментально реагировать, решать возникшие у клиентов

Упоминаемость брендов компаний «Большой тройки» в Интернете в 2012 году, %



Источник: расчеты МТС.

вопросы и предоставлять оперативную обратную связь клиентам-пользователям Интернета.

Всего с помощью системы мониторинга специалисты МТС отслеживают порядка 20 млн интернет-источников, около 2000 упоминаний бренда ежедневно.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

В отчетном периоде мы внедрили новую информационную политику, регламентирующую взаимодействие сотрудников МТС с представителями блогосферы. Согласно ей, в Компании устанавливаются правила поведения сотрудников в социальных сетях, внедрен институт послов бренда, прописаны зоны ответственности всех подразделений, занятых в работе с блогами. Кроме того, в МТС существует должность блог-секретаря — кроссфункциональная позиция, объединяющая в себе клиентский сервис, пресс-службу для конечных пользователей и маркетинг. Блог-секретарь курирует все направления работы Компании в социальных сетях (включая фиксированный бизнес, контент-сервисы, банковскую сферу) по всей России, участвует в рабочих группах зарубежных дочерних компаний. Подобная позиция в департаменте по связям с общественностью позволяет максимально эффективно выстраивать коммуникации с клиентами в социальных сетях и реагировать на изменения их предпочтений и отношения к Компании.

МТС имеет официальные представительства в основных популярных социальных сетях (Twitter, Facebook, Вконтакте). С января по декабрь 2012 года общая аудитория официальных площадок Компании выросла с 650 тыс. до 1,4 млн человек.

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

Работа с клиентами через контактные центры

Важным каналом взаимодействия Компании с клиентами являются контактные центры. Работе с обращениями клиентов, а в особенности работе с жалобами и претензиями, мы придаем первостепенное значение. В МТС действуют семь макрорегиональных контактных центров, в которых введены единые стандарты качества обслуживания. Позвонив в контактный центр, наши абоненты могут проконсультироваться по любому вопросу, связанному с мобильной связью, получить информационную и техническую поддержку, решить проблемы, вызванные утерей

или блокировкой телефона, а также подключить и отключить любые услуги.

В 2012 году мы запустили в работу автоматическую «Линию качества» МГТС, благодаря которой наши абоненты в интерактивном режиме могут оценить работу наших служб. Данный сервис востребован клиентами — в среднем каждый месяц на линию качества поступало около 4 тыс. обращений. У абонентов, поставивших отрицательные оценки, сотрудники Компании уточняют причины недовольства, что позволяет нам получать



В 2012 году мы запустили в работу автоматическую «Линию качества» МГТС, благодаря которой наши абоненты в интерактивном режиме могут оценить работу наших служб.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

МТС – победитель международного конкурса CCG Call Center Awards 2012 «Хрустальная Гарнитура»

Контактные центры МТС в Украине в 2012 году были признаны лучшими по итогам проведения конкурса. Мы взяли две высшие награды конкурса — «Лучший контактный центр для работы» и «Лучший call-центр по обслуживанию клиентов».

Победа свидетельствует о том, что сотрудники наших Контактных центров владеют полной и актуальной информацией о продуктах и услугах Компании и, вместе с тем, знают потребности абонентов.



оперативную информацию об «узких» местах и устранять возникающие проблемы.

В контактных центрах МТС внедрена система «Маркетинг в реальном времени» (Real Time Marketing — RTM), которая позволяет автоматически анализировать основные направления звонков, длительность разговоров, используемые сервисы и причину обращения клиентов, а также с помощью удобного интерфейса выдавать специалисту контактного центра подсказки о том, какие предложения МТС могут быть полезны и интересны клиенту здесь и сейчас. Если абонент в последнее время часто звонит в другие города, система напомним специалисту порекомендовать услугу для оптимизации расходов на междугородние разговоры, а если активно пользуется Интернетом, то специалист предложит подключить безлимитную опцию. Программное решение позволяет сотрудникам контактного центра не только отвечать на вопросы клиентов, но и самим проактивно предлагать оптимальные продукты и услуги МТС, тем самым предвосхищая ожидания абонентов.

В 2012 году мы увеличили количество предложений и конвергентных продуктов контактных центров на 30%, что позволило еще большему количеству наших клиентов получить доступ к персональным рекомендациям. Мы также произвели пилотный запуск системы RTM в сети салонов продаж и обслуживания абонентов МТС на территории Москвы и Московской области. Теперь сотрудники офиса, подобно операторам контактного центра, имеют возможность предлагать индивидуально подобранные продукты и услуги Компании. Доступ к персональным рекомендациям от МТС также возможен с главной страницы «Личного кабинета».

В 2012 году мы уделяли большое внимание развитию контактного центра МГТС. Работа контактного центра была организована на новой технологической платформе, что позволило ускорить обработку обращений, сделать обслуживание более индивидуальным и усилить контроль качества. Так, при звонке время ожидания ответа специалиста сократилось в два раза и в большинстве случаев не превышает 15 секунд. Благодаря развитию направления дистанционной диагностики 80% вопросов, с которыми пользователи Интернета обращаются в контактный центр, решаются по первому звонку в онлайн-режиме без привлечения технических специалистов. В среднем контактный центр МГТС обслуживает более 50 тыс. обращений в день абонентов фиксированной телефонии, Интернета и телевидения Москвы.

Мониторинг качества обслуживания

Оценить, какой опыт клиенты получают в каждой точке взаимодействия с МТС, нам помогает мониторинг индекса удовлетворенности клиентов по ключевым точкам взаимодействия (CDI — Customer Delight Index). На протяжении 2012 года мы измеряли индекс методом телефонного опроса. Во время проведения исследования оценивалась удовлетворенность оператором в целом, покрытием сети, качеством голоса и мобильного Интернета, качеством обслуживания в контактных центрах и розничной сети МТС, а также тарификацией. По результатам опроса раз в квартал формировались отчеты и разрабатывались мероприятия по улучшению показателя в каждой точке взаимодействия с клиентом.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Полезный и безопасный Интернет

В конце XX века подавляющее большинство населения России не имело никакого представления о том, что же такое Интернет. Основными источниками информации служили телевидение, радио, газеты и журналы, а письма писали исключительно на бумаге. Сейчас все кардинально изменилось — мало кто не знает, что такое «электронная почта», а роль ТВ, радио и бумажных СМИ в качестве источника информации снижается год от года. Сегодня Интернет — это не только самый массовый источник информации, но и великолепный инструмент для общения, учебы, работы и самореализации. Глобальная сеть за годы своего бурного развития значительно расширила возможности человека, однако она также стала новым источником опасности, особенно для неопытных пользователей и детей.

По состоянию на 31 декабря 2012 года МТС предоставляла доступ в Интернет в 150 городах России и являлась одним из крупнейших провайдеров услуг доступа в Глобальную сеть в стране. В дальнейшем, в соответствии с нашей новой data-стратегией, мы намерены еще усилить позиции Компании на рынке предоставления услуг доступа в Интернет. Вместе с тем, расширяя бизнес и повышая удобство пользования услугой для наших абонентов, мы не забываем также о том, что несем ответственность за то, насколько полезно и безопасно наши клиенты пользуются этим сервисом.

Интернет для всех

Учитывая высокую значимость вопросов доступности современных интернет-услуг, МТС последовательно реализует КСО-проекты,

направленные на вовлечение разных социальных групп в полезное и безопасное использование информационно-коммуникационных технологий с учетом возрастных особенностей и потребностей пользователей. Используя комплексный подход к популяризации Интернета, Компания вносит свой вклад в создание условий для равного доступа к полезным возможностям Интернета для всех категорий пользователей, от детей до людей старшего возраста, и преодоление цифрового разрыва поколений.

В 2012 году мы при поддержке Фонда Развития Интернет и Лиги здоровья нации, благотворительного фонда «Связь поколений» и ряда партнеров запустили социально-просветительский проект «Сети все возрасты покорны», направленный на повышение интернет-грамотности и адаптацию в информационном обществе людей старшего поколения. Обучающий курс позволяет слушателям обрести практические навыки использования Интернета для решения повседневных задач. Он охватывает 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 (фото, видео, ТВ, радио), правила безопасности.





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание



Мобильный интернет-класс для людей старшего возраста на площадке ВВЦ.

Проект стал частью программы МГТС по переключению абонентов со старых медных кабельных на волоконно-оптические по технологии GPON. Благодаря «оптике» и курсам интернет-грамотности, развернутым в Москве под лозунгом «Подключись — мы тебя научим», люди старшего поколения получили возможность воспользоваться передовыми интернет-сервисами. МГТС организовала специальные площадки на базе своих центров продаж и обслуживания, а в рамках партнерства с московскими властями — площадки в центрах социальной защиты и советов ветеранов.

В рамках развития проекта ознакомления с возможностями Интернета МТС в декабре 2012 года также открыла общедоступный мобильный интернет-класс для людей старшего возраста на площадке Всероссийского выставочного центра, где все желающие приобрести базовые

навыки использования Интернета и мобильных технологий могут пройти бесплатный обучающий курс. В дальнейшем планируется проведение выездных семинаров и регулярных уроков интернет-грамотности в центрах социального обслуживания и городских библиотеках Москвы и других регионах России.

В 2012 году МТС совместно с АФК «Система» поддержала национальную программу оценки навыков в области информационных технологий среди жителей России «ИТ фитнес-тест». «ИТ фитнес-тест» — уникальный для России некоммерческий проект. Главным элементом программы служит онлайн-система самопроверки, позволяющая любому желающему определить уровень своей ИТ-компетентности и распечатать сертификат с полученным результатом. Тест содержит вопросы из разных областей информационных технологий, начиная от устройства компьютера и умения пользоваться смартфоном, до способности покупки железнодорожных билетов в онлайн-системах бронирования и знания сетевого этикета. Основная цель тестирования — повысить заинтересованность населения России в приобретении и совершенствовании базовых навыков в области ИТ. Успешно прошедшие тестирование смогли принять участие в конкурсе идей «ИТ для равных возможностей» на портале «Лифт в будущее».

Дети в Интернете

Особое внимание МТС уделяет защите от киберугроз, контентных, потребительских и коммуникационных рисков наиболее уязвимых пользователей — детей, ведь в Глобальной сети ребенок не менее уязвим, чем в реальном мире. Для защиты самых маленьких пользователей Интернета от негативного контента и продвижения полезного пользования Сетью мы используем трехкомпонентный подход, комплексно задействовав технический, образовательный и консультационный инструментарий.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Технологическая и сервисная защита

Всемирная сеть априори имеет повышенный уровень опасности, особенно для подрастающего поколения. Мы убеждены, что полностью закрывать доступ в Интернет для детей нельзя, да и вряд ли возможно. Однако ограничить тематику и круг сайтов, которые посещаются, вполне реально. Специально для родителей мы разработали программные продукты и технические решения, позволяющие оградить детей от негативного контента Всемирной паутины.

Так, в мобильных и фиксированных сетях Компании действуют услуги «Родительский контроль» и «Антивирус». «Родительский контроль» ограничивает доступ абонентов к веб-страницам, содержащим информацию для взрослых, азартные игры, нецензурную лексику, экстремистские, пропагандирующие насилие или наркотики материалы — всего свыше 80 категорий опасного контента. Услуга действует по принципу «черного списка» и запрещает прямой доступ более чем к 60 млн веб-сайтов на 23 языках. База данных «черного списка» обновляется ежедневно, за год пополняясь на 10–15 млн новых веб-адресов. Услуга «Антивирус» для мобильного Интернета — это онлайн-защита от шпионских программ, троянов, вирусов, червей, кражи паролей и других киберугроз. Услуга работает на мобильном устройстве или компьютере с мобильным доступом в Интернет и подключается по SMS/USSD.

Для пользователей фиксированного Интернета от МГТС в Москве в отчетном периоде был запущен бесплатный сервис «Родительский контроль+» для защиты от негативного веб-контента. Услуга не требует установки дополнительного программного обеспечения на компьютер абонента, а контент-фильтрация осуществляется на основании данных Центра анализа интернет-ресурсов в реальном времени. Аналогичный программно-аппаратный комплекс от МГТС используется для предоставления Интернета в московских школах.



В Украине Компания продолжила работу по обеспечению школ системой фильтрации опасного контента в рамках проекта «Мобильный интернет от МТС в школы». За год совместно с Одесской национальной академией связи им. А.С. Попова мы подключили к системе фильтрации опасного интернет-контента 50 школ. На конец 2012 года широкополосным скоростным Интернетом обеспечено более 100 учреждений, в которых учатся более 50 тыс. детей. К мобильному Интернету также подключено пять украинских публичных библиотек.

Взаимодействие с общественными и отраслевыми организациями

Мы убеждены в том, что для обеспечения возможности защиты детей стандартными способами необходимо стандартизировать на национальном и международном уровнях подходы к интернет-фильтрации. Поэтому мы активно участвуем в различных рабочих группах при российских и международных организациях, обсуждающих вопросы защиты детей от неблагоприятной информации и влияния Интернета. МТС участвует в работе крупнейшей российской общественной организации «Лига безопасного Интернета», деятельность которой направлена на борьбу с вредоносным контентом. Лига создана при поддержке Минкомсвязи России и объединяет ведущих телекоммуникационных операторов, IT-компании, интернет-ресурсы и некоммерческие организации. Также по нашей инициативе в рамках Международного союза электросвязи (ITU) создана и функционирует рабочая группа по технической защите детей от интернет-угроз.

Мы являемся официальным партнером Форума безопасного Интернета — поддержанной Минкомсвязи России основной публичной площадкой по этой теме. Главной темой форума в отчетном периоде стал «Интернет и дети». На мероприятии рассматривались вопросы защиты от негативного контента в Глобальной сети, вопросы саморегулирования отрасли, программно-технические угрозы интернет-безопасности,



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

перспективы фильтрационных решений, проблемы правового обеспечения и правоприменения, вопросы психологического здоровья пользователей, а также использования Интернета лицами с ограниченными возможностями.

В конце 2012 года МТС подписала соглашение с «Лабораторией Касперского» о совместной борьбе с киберугрозами. В рамках сотрудничества компании будут анализировать новые виды угроз для мобильных абонентов, пресекать распространение вредоносных программ и бороться с недобросовестными контент-провайдерами. «Лаборатория Касперского» оперативно предоставляет МТС сведения о новых вредоносных программах, заражающих мобильных пользователей, а также списки телефонных номеров, зловредных URL-адресов и USSD-команд, которые используются мошенниками для вывода денежных средств со счетов абонентов для последующей блокировки оператором. В свою очередь МТС отправляет в антивирусную компанию вредоносные ссылки, обнаруженные в спамовых SMS-рассылках. Эксперты «Лаборатории Касперского» осуществляют проверку подозрительных файлов, а также составляют детальные описания вредоносных программ, информацию об их основных функциях, принципах работы на мобильных устройствах и способах кражи денежных средств или личной информации абонента. Впоследствии МТС планирует использовать экспертные заключения «Лаборатории Касперского» при обращении в правоохранительные органы и суды для привлечения злоумышленников к ответственности.

МТС – лауреат IX Национальной «Премии Рунета 2012»



МТС стал лауреатом IX Национальной премии за вклад в развитие российского сегмента сети Интернет («Премии Рунета 2012»)* в специальной номинации «Безопасный Рунет». Экспертное отраслевое сообщество высоко оценило вклад Компании в популяризацию полезного и безопасного Интернета, отметив комплексный подход МТС к защите пользователей от возможных сетевых рисков.



* Премия Рунета является общенациональной наградой в области высоких технологий и Интернета, которая вручается государственным и общественным организациям, бизнес-структурам, частным лицам за выдающиеся заслуги в области информационных технологий, электронных коммуникаций и значительный вклад в развитие российского сегмента Интернета (Рунета).



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Образовательные программы

Мы убеждены, что в современном мире необходимо с ранних лет воспитывать у детей осторожность и критическое отношение к тому, что они видят в Интернете. Для решения этой социально важной просветительской задачи МТС запустила комплексную программу, включающую помимо технологических услуг образовательные проекты, призванные научить младших школьников правилам безопасного поведения в Сети, чтобы дети могли максимально полно использовать ее полезные возможности для учебы, отдыха и общения.

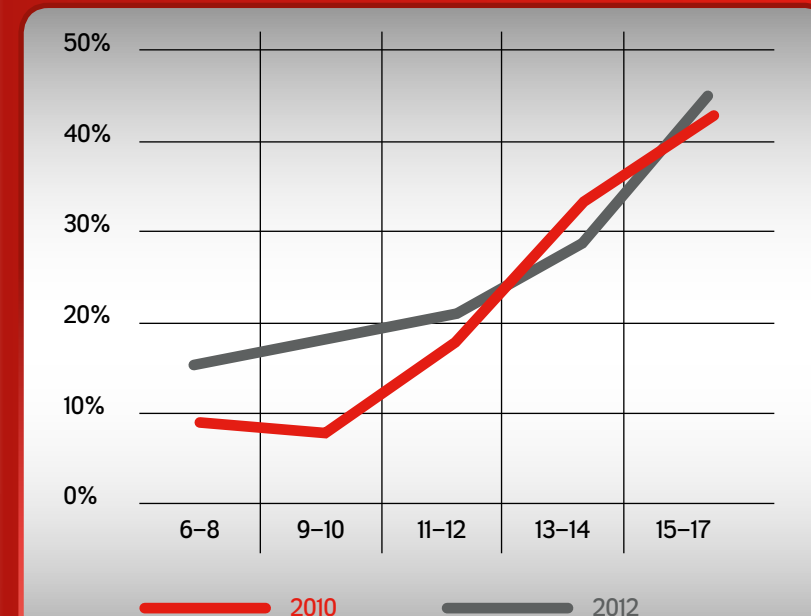
МТС при поддержке Министерства образования и науки Российской Федерации, Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и «Лиги безопасного Интернета» реализует федеральную программу «Дети в Интернете», объединяющую в себе интерактивную мобильную выставку и уроки полезного и безопасного Интернета для младших школьников. Основная цель проекта — информирование детей и учителей о потенциальных рисках при пользовании Интернетом, путях защиты от сетевых угроз и полезных возможностях Глобальной сети.

Уроки для младших классов

В последние годы аудитория интернет-пользователей стремительно молодеет и становится все более мобильной. Ученики начальных классов активно общаются в социальных сетях, пользуются электронной почтой, поисковыми системами и скачивают в сети образовательный и развлекательный контент. Так, согласно онлайн-исследованию «Юный интернет-пользователь», проведенному МТС совместно с «Лабораторией Касперского» в 2012 году, мобильный Интернет стал неотъемлемой частью жизни российских детей. Причем в младших возрастных группах проявилась тенденция к росту доли детей, которые выходят в Интернет с мобильных устройств.

При этом доля детей, которые свободно посещают любые сайты, в 2012 году снизилась по сравнению с 2011 годом на 9,6 п.п., но все еще остается на высоком уровне и составляет 52,4% от общего числа респондентов.

Динамика доли детей, использующих мобильные устройства для выхода в сеть



По данным исследования, около четверти юных пользователей проявляют самостоятельность при разрешении неприятных ситуаций, возникших при пользовании Интернетом, избегая обращаться к взрослым или друзьям. Сегодня большинство российских детей просто не обладают достаточными знаниями и навыками, чтобы обезопасить себя от вредоносного содержания. Для того чтобы изменить подобное положение вещей, мы совместно с факультетом психологии МГУ им. М.В. Ломоносова и Фондом Развития Интернет разработали правила безопасного использования Интернета для детей младшего школьного возраста и методику их преподавания, которая в 2012 году была официально одобрена



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание



Федеральным институтом развития образования (ФИРО). Апробация и тиражирование этой методики осуществлялись в рамках реализации образовательно-выставочного проекта МТС «Дети в Интернете». Тематика и методика урока, ориентированного на учащихся 2–4 классов, спроектированы таким образом, чтобы дать школьникам наиболее полное представление о разных сторонах использования Интернета, как положительных, так и отрицательных.

В ходе уроков детей не только знакомят с существующими опасностями, но и учат действовать правильно в случае возникновения неприятных ситуаций. В игровой, интерактивной форме им рассказывают о полезных возможностях в Глобальной сети, вирусах и вредоносных программах, а также о таких проблемах, как агрессивное общение, обман, мошенничество и предоставление личной информации для открытого доступа.

В 2012 году было проведено около 150 уроков в московских школах. Уроки полезного и безопасного Интернета также были включены в образовательную программу Политехнического музея и Российской государственной детской библиотеки как мероприятие для школьных экскурсионных групп. Уроки для младших школьников, тематические родительские собрания, семинары для учителей, круглые столы с участием экспертов и СМИ активно проводились в регионах России: Санкт-Петербурге, Свердловской, Челябинской, Тюменской, Курганской, Самарской, Оренбургской, Амурской областях, Пермском крае, Красноярске, Чите, Тамбове, Воронеже, Владимире, Рязани, Биробиджане, Йошкар-Оле, Владивостоке, Хабаровске, Бурятии и других регионах и городах страны.

Проект «Дети в Интернете» был представлен педагогическому и родительскому сообществу в рамках специальных семинаров, посвященных



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

вопросам детской интернет-грамотности и безопасного использования возможностей Интернета, проведенных на Форуме безопасного Интернета, ФИРО, Ульяновском образовательном форуме «Открытое образование и интеграция культур», областном Родительском собрании «Риски и безопасность в цифровом мире» в Подмосковье и др. Общая вовлеченная аудитория образовательных мероприятий МТС составила порядка 200 тыс. чел. География и охват проекта будут расширяться и дальше.

В 2012 году МТС впервые провела урок по повышению интернет-грамотности школьников в Беларуси. В ходе урока учащиеся 3-го класса минской школы № 42 усвоили, что в Интернете нельзя общаться с незнакомцами, сообщать им личные данные о себе и своей семье, обращать внимание на заманчивые предложения, а также узнали, что компьютеры и мобильные устройства необходимо защищать антивирусными программами, а о любой сомнительной ситуации следует незамедлительно сообщать родителям.

Семинары для учителей

Совместно с Фондом развития Интернет мы проводим обучающие семинары для педагогического и экспертного сообщества с целью передачи методики уроков в образовательные учреждения. Так, в апреле 2012 года свыше 130 учителей приняли участие в обсуждении новых угроз и рисков цифрового поколения России в пространстве Интернета, посетили обучающий семинар на площадке ФИРО и получили сертификаты, подтверждающие пройденное обучение по проведению урока «Полезный и безопасный Интернет».

В отчетном периоде для учителей мы также провели секцию «Информационно-образовательные программы для детей» на форуме безопасного Интернета в РИА Новости, презентацию проекта «Дети в Интернете» в школе № 963 для социальных педагогов СВАО г. Москвы и семинар «Риски цифрового поколения. Полезный и безопасный Интернет для детей» в рамках Ульяновского Областного Образовательного Мега-Форума-2012.



Презентация проекта «Дети в Интернете» в школе № 963



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Интерактивная выставка

В рамках проекта «Дети в Интернете» МТС совместно с партнерами (компаниями МГТС, «Детский мир», «Лаборатория Касперского», Intel, Google и др.) создала мобильную интерактивную выставку, ориентированную на детей 6–10 лет и их родителей. Наша выставка не похожа на обычную — здесь можно не только узнать об истории, настоящем и будущем Интернета, но и потрогать экспонаты руками, поиграть с ними, дать волю своему творчеству и воображению: создать свой аватар, победить компьютерные вирусы и баги, пройти увлекательный квест, выучить правила полезного и безопасного использования Сети и получить памятные подарки и призы.

Отдельное внимание на выставке уделено родителям. Пока дети играют и путешествуют по экспозиции, взрослые могут познакомиться с техническими новинками в области связи, полезными телеком-сервисами и интернет-ресурсами для всей семьи, узнать о возможностях родительского контроля доступа детей в Интернет и способах их защиты от контентных, коммуникационных, электронных и потребительских рисков Всемирной паутины.

В марте 2012 года выставка проходила в Российской государственной детской библиотеке в Москве, а осенью переехала в Санкт-Петербург, в Центральный музей связи имени А.С. Попова. С сентября 2012 года выставка экспонировалась в Свердловской областной библиотеке для детей и юношества в Екатеринбурге. В октябре при поддержке Министерства информационных технологий и Министерства образования Ульяновской области выставка открылась в Ульяновской областной библиотеке для детей и юношества им. С.Т. Аксакова, где за 2 месяца ее посетило более 4 тыс. младших школьников из Ульяновска, а также близлежащих поселков Луговое, Кротовка, Пригородный, а затем переехала во второй по величине областной город — Димитровград в Библиотеку семейного чтения. В 2013 году экспозиция отправится в другие города России.



Выставка в Центральном музее связи — Санкт-Петербург.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Конкурсы для детей и взрослых



ИНТЕРНЕШКО

Международный детский онлайн-конкурс «Интернешка», соорганизатором которого традиционно выступает МТС, — один из самых известных и массовых просветительских проектов в области безопасного Интернета в России. Основной целью конкурса является развитие у подрастающего поколения навыков полезного и безопасного использования Интернета, а также развитие творческих способностей и инфокоммуникационной культуры у детей. «Интернешку» поддерживают государственные ведомства и международные организации. В конкурсе принимают участие юные пользователи Интернета в возрасте от 6 до 17 лет, проживающие в России, ближнем и дальнем зарубежье.

В 2012 году конкурс прошел уже пятый раз. В рамках «Интернешки» прошли литературное и изобразительное состязания, для которых дети создавали рисунки и баннеры на тему полезного и безопасного Интернета, сочиняли сказки или описывали истории из жизни. В отчетном периоде в конкурсе приняли участие свыше 24 тыс. школьников со всей России и стран СНГ. Юные пользователи прислали на творческие конкурсы свыше 2 тыс. работ. Авторы лучших произведений получили дипломы и ценные призы.

В отчетном периоде в рамках реализации программы «Дети в Интернете» мы также учредили специальную номинацию на лучший мобильный сайт в рамках четвертого Всероссийского конкурса сайтов для детей и юношества «Позитивный контент-2012».



конкурс сайтов
**ПОЗИТИВНЫЙ
КОНТЕНТ**

Главная задача «Позитивного контента» (www.positivecontent.ru) — найти наиболее качественные и безопасные, как в техническом, так и в контентном смысле, сайты, а также поддержать образовательные сайты, предназначенные для детской и молодежной аудитории Рунета. Принять участие в конкурсе «Позитивный контент-2012» могли интернет-ресурсы для детей, подростков и молодежи.

Победители конкурса определяются в шести основных и восьми специальных номинациях. МТС наградила создателей лучшего





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

интернет-ресурса образовательной тематики, а также разработчиков лучшего сайта, адаптированного для мобильных устройств.

Консультационная поддержка

МТС выступает партнером всероссийской линии помощи Фонда Развития Интернет «Дети онлайн», задачей которой является оказание психологической и практической поддержки детям и подросткам, столкнувшимся с опасностью или оказавшимся в негативной ситуации во время пользования Интернетом или мобильной связью. На Линии помощи профессиональную психологическую и информационную поддержку оказывают специалисты факультета психологии МГУ имени М.В. Ломоносова и Фонда Развития Интернет.



Для проекта МТС предоставила телефонную линию, на которую можно бесплатно звонить из любой точки России, а также места в колл-центре справочной службы МГТС. За три года линии помощи консультанты приняли более 3 тыс. звонков и ответили на более чем 700 писем и 200 обращений в чате. Анализ типов звонков и сообщений, поступивших на линию помощи, показал востребованность психологической и информационной поддержки жителями России.

В 2012 году мы существенно модернизировали информационный портал «Безопасность — это просто» (www.safety.mts.ru), на котором приведены самые распространенные типы угроз и практические меры обеспечения собственной кибербезопасности, а также описаны практические шаги, которые необходимо предпринять в случае, если абонент стал жертвой мобильного мошенничества или правонарушителей в Интернете. Посетитель сайта может ознакомиться с правилами безопасного использования банковских карт и средств мобильной коммерции. Важным элементом информационного портала стал раздел о правилах безопасности детей в Интернете. Для детей и родителей размещены простые и наглядные правила безопасного поведения во Всемирной паутине, в том числе видеоролики и обучающая флеш-игра «Необычайные приключения в Интернете». Наши обучающие материалы проекта «Дети в Интернете» также доступны на портале «Дети России онлайн» (<http://detionline.com/mts>).





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Качественный и легальный контент

Сегодня проблема контрафакта в русскоязычном сегменте Интернета стоит очень остро, ведь пиратский контент в России находится на расстоянии «одного клика» от легального. Мы убеждены, что бороться с пиратством можно, но для этого нужно предлагать клиентам качественные и одновременно с этим недорогие и удобные услуги. МТС предоставляет абонентам доступ к легальному цифровому контенту крупнейших мировых производителей и дистрибуторов. Все программы, приложения и игры, поддерживаемые МТС, проходят проверку на предмет принадлежности прав на них соответствующему поставщику. Мы предлагаем клиентам удобные способы обращения к легальному программному обеспечению, учитываем богатый опыт наших партнеров-правообладателей и разрабатываем совместно с ними новые модели распространения таких программ.

Стрим

Ярким примером распространения легального и качественного контента является созданный нами в 2009 году портал Omlet.ru, переименованный в 2012 году в Stream.ru. «Стрим» — это удобный сервис, позволяющий смотреть фильмы онлайн за разумные деньги. Videокаталог портала насчитывает более 7 тыс. художественных фильмов и эпизодов сериалов студий Warner Bros., Sony Pictures, Universal, Disney, Bazelevs и «Централ Партнершип». Со всеми правообладателями мы заключаем контракты о распространении фильмов в цифровом формате.

Сегодня Stream.ru — один из самых успешных и популярных стартап-проектов на российском рынке медиа-контента. По данным за 2012 год,

аудитория портала составляла свыше 1,5 млн уникальных посетителей в месяц. Мы убеждены, что качество контента, предоставляемого через «Стрим», в дальнейшем позволит portalу стать универсальной точкой доступа ко всему многообразию медиаресурсов, единым пользовательским медиапространством, неотъемлемой составляющей повседневной жизни каждого человека.



Собственное телевидение

В 2012 году, по данным консалтинговой компании J'son&Partners Consulting, число абонентов, подключенных к кабельному, спутниковому и IP-телевидению в России, составило 31,9 млн человек. Несмотря на столь впечатляющую цифру, рынок платного ТВ в стране далек от насыщения.

Сегодня перед всеми российскими операторами платного телевидения стоит общая задача формирования культуры потребления платного ТВ-контента, который значительно отличается от привычного эфирного ТВ. Мы убеждены, что ключевым элементом дальнейшего развития рынка платного ТВ является качество контента. Поэтому в рамках реализации data-стратегии по трансформации МТС в data-компанию в 2012 году мы не только значительно расширили возможности платного телевидения в регионах России, унифицировали ТВ-сервисы по всей стране, но и большое внимание уделили развитию легального качественного контента.

МТС предоставляет своим абонентам по всей России тематические пакеты платного ТВ. Помимо базового пакета абоненты могут подключить любой из пакетов в соответствии с индивидуальными предпочтениями. Например, пакеты «Познавательный», «Музыкальный», «Фильмовый», «Спорт», «Детский», «Фильмовый Плюс», «Наш футбол», «Виртуальный кинозал» и «HD пакет».



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Конфиденциальность персональных данных

МТС обеспечивает защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиту права на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну. Любые сведения об абонентах и оказываемых им услугах связи, ставшие известными Компании, являются информацией ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с российскими законами.

Обеспечение конфиденциальности персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями российского законодательства и Политикой Компании «Обработка персональных данных в ОАО «МТС». Безопасность персональных данных достигается применением правовых, организационных и технических мер защиты в бумажном документообороте и в информационных системах.

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





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Борьба с SMS-мошенничеством

В России в последние годы широкое распространение получили мошеннические схемы, связанные с короткими номерами для отправки SMS. Сегодня недобросовестные предложения отправить сообщение на короткий номер являются настоящей головной болью абонентов, при этом мошенники действуют все более и более изобретательно.

Чтобы ограничить действия злоумышленников, в МТС действует комплексная программа по борьбе с мобильным мошенничеством, позволявшая нам значительно сократить количество случаев противоправных действий применительно к нашим абонентам. Так, в Компании функционирует система противодействия SMS-спаму и обману через SMS, при помощи которой мы осуществляем мониторинг и фильтрацию SMS-трафика из международных сетей для абонентов всех макрорегионов и трафика из сетей национальных операторов макрорегиона «Москва».

На сайте МТС есть специальный раздел, в котором содержится информация о видах мошенничества, мерах, принимаемых Компанией для борьбы с ними, а также даны советы абонентам, как оградить себя от действий злоумышленников. Кроме того, для абонентов, пострадавших от телефонных мошенников, действует горячая линия.

Часто у клиентов МТС возникают вопросы, связанные с недобросовестным оказанием услуг или отсутствием информирования о стоимости контентных услуг, предоставляемых по SMS- и MMS-запросам на короткие номера. Для решения этой проблемы внедрена система «Инфо-контент», которая позволяет отправить бесплатное SMS-сообщение со знаком вопроса на короткий номер услуги и получить информацию о стоимости. Для этих же целей можно воспользоваться сайтом Компании: введя в поле поиска короткий номер, абонент может получить подробную информацию о стоимости услуги и компании, ее предоставляющей.



В 2012 году МТС запустила услугу «Черный список», которая позволяет абонентам управлять своим кругом общения, блокируя входящие звонки от нежелательных собеседников или разрешая вызовы только с определенных номеров. Благодаря новой услуге нашим клиентам не обязательно выключать телефон или менять номер, чтобы оградить себя от назойливых собеседников или мошенников. «Черный список» — это очередной шаг, который позволит сделать общение наших абонентов по мобильному телефону комфортным и поможет им защититься от мобильного мошенничества. В 2013 году планируется расширить функционал услуги «Черный список» и предоставить абонентам этой услуги возможность блокировки SMS, не только от обычных абонентов, но и с коротких номеров и номеров в буквенно-цифровом формате.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Маркетинг и реклама

Наш подход в рекламе и маркетинге основан на следовании законодательным и морально-этическим нормам. Открытость и честность являются ключевыми ценностями МТС, а потому эти же ценности лежат в основе нашего подхода к рекламе и маркетингу. Помимо безусловного исполнения требований российского законодательства в этой сфере мы тщательно следим за исполнением обещаний, данных клиентам, с тем чтобы между предоставляемыми услугами и внешней информацией о них не было несоответствий, ведь на ожидания потребителя оказывают влияние заявления, которые содержатся в маркетинговых материалах.

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

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

Мы постоянно находимся в поиске новых инновационных продуктов, услуг, а также коммуникационных подходов, интересных и полезных для наших потребителей. Так, в 2012 году, обращаясь к нашим потребителям, мы уделяли особое внимание двум составляющим — низким ценам на голосовые услуги и инновационным возможностям в передаче данных. В частности, мы запустили тариф «Супер МТС», получивший высокую

оценку со стороны потребителей и ставший лидером продаж. Мы также разработали обновленную стратегию, направленную на активное развитие data-продуктов и услуг, и запустили ряд важных и полезных DATA предложений, которые делают жизнь наших потребителей интересней, насыщенней и проще.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Телеком и Банк

В октябре 2012 года в рамках реализации стратегии по вхождению МТС на рынок финансовых продуктов мы приняли решение о приобретении блокирующего пакета акций (25,095% от уставного капитала) МТС Банка. Сделка по получению МТС доли в МТС Банке завершилась в апреле 2013 года путем приобретения дополнительной эмиссии МТС Банка по закрытой подписке (сумма сделки составила 5,09 млрд руб.). В результате выкупа акций МТС стала вторым по величине акционером МТС Банка после АФК «Система», доля акций которой составила 65,3%.

Приобретение доли в МТС Банке позволило нам первым в Европе создать уникальную группу компаний на стыке телекома, ритейла и финансовых услуг, которая обеспечивает потребности наших клиентов и имеет возможность развивать бизнес на наиболее динамично растущих рынках — связи, потребительской электроники и финансовых услуг для физических лиц.

МТС Банк стал первым в России и СНГ проектом операторского банка, что принесет немало выгоды нашим клиентам: теперь оплачивать услуги Компании, а также приобретать мобильные устройства связи можно с помощью финансовых продуктов МТС Банка. Благодаря сделке МТС получила возможность предоставлять комплексные решения связь-финансы, предлагая в своей рознице банковские услуги и ускоряя развитие безналичных, мобильных и бесконтактных платежей. В свою очередь МТС Банк получил доступ к разветвленной операторской рознице, что поможет ему нарастить розничные активы и превратиться в полноценный универсальный банк федерального масштаба с охватом многомиллионной абонентской базы крупнейшего телекоммуникационного оператора России.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



Реализованные проекты МТС и МТС Банка в сфере финансовых услуг

Сентябрь 2010 года — МТС запустила услугу «Легкий платеж», которая позволяет клиентам Компании осуществлять переводы и платежи со своего абонентского счета через веб-сайт оператора, мобильное приложение или посредством sms-сообщений. Пополнить абонентский счет стало возможно, в том числе, путем привязки к нему банковской карты. На данный момент «Легкий платеж» возможен в адрес 7000 компаний.

Апрель 2011 года — МТС запустила программу кредитования в салонах розничной сети.

Август 2011 года — МТС вывела на рынок кредитные карты «МТС Деньги», которые сегодня доступны в салонах МТС по всей России.

Сентябрь 2012 года — начало продажи SIM-карт, поддерживающих технологию бесконтактных платежей. В рамках этого проекта МТС Банк приступил к выпуску банковских карт «МТС Деньги» со встроенным чипом MasterCard PayPass.

Об МТС Банке:

- МТС Банк входит в топ-40 крупнейших банков Российской Федерации*;
- МТС Банк входит в двадцатку крупнейших российских банков по объему выпущенных кредитных и дебетовых карт;
- на начало 2012 года основными заемщиками банка — 66% от общего объема кредитов — были корпоративные клиенты;
- МТС Банк располагает порядка 160 собственными точками обслуживания клиентов в 88 городах в 40 крупнейших российских регионах;
- в сентябре 2012 МТС Банк завершил реорганизацию в форме присоединения Далькомбанка — первого коммерческого банка на Дальнем Востоке;
- в феврале 2012 было объявлено о начале комплексного ребрендинга, первым этапом которого стало переименование банка: АНБ «МБПР» (ОАО) стал ОАО «МТС-Банк».

* 36-е место по объему чистых активов на конец первого полугодия 2012 года, по данным рейтинга banki.ru.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

09

Связь для всех и для каждого



Переход от постиндустриального к информационному обществу и построение экономики нового типа неразрывно связаны с развитием сектора ИКТ. Сегодня информационные технологии и телекоммуникации позволяют делать общедоступными знания и информацию, выступая, таким образом, важнейшими факторами развития современного общества. Мы убеждены, что в дальнейшем их роль будет только возрастать. МТС, как лидер телекоммуникационного рынка России, постоянно повышает доступность и надежность услуг связи для своих абонентов, внося свой вклад в построение общества нового типа.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Развитие телекоммуникационной инфраструктуры

Важнейшим элементом стратегии Компании является развитие инфраструктуры. Так, в 2012 году общий объем инвестиций МТС на развитие телекоммуникационной инфраструктуры составил 64,0 млрд руб., или 16,5% выручки, из которых 58,7 млрд руб. были направлены на строительство сетей 3G и развитие транспортной сети в России и 5,3 млрд руб. — на развитие сетей радиодоступа за рубежом.

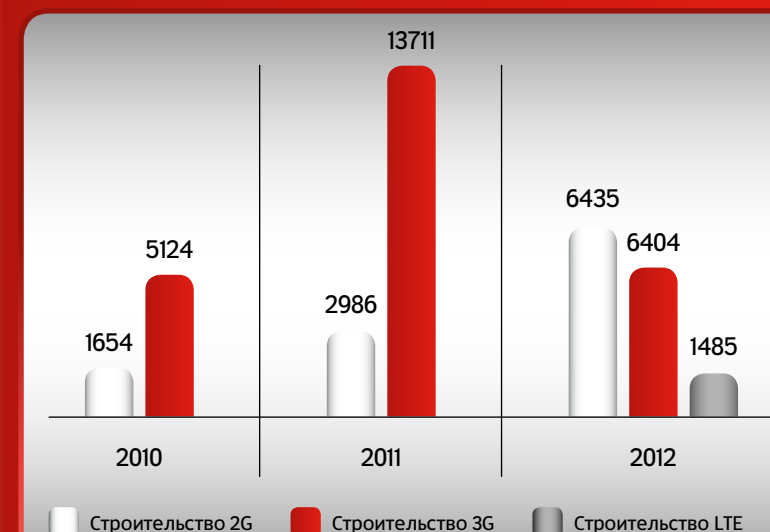
Компания реализует стратегию инфраструктурного развития по нескольким направлениям:

- ускоренное строительство 3G для обеспечения большего покрытия и емкости сети;
- повышение качества существующей сети GSM;
- развертывание сети LTE;
- развитие транспортной сети по обеспечению требуемых скоростей передачи для мобильного широкополосного доступа (МШПД) и фиксированного бизнеса.

Расширение инфраструктуры мобильной связи

В МТС существует адресный план строительства базовых станций, направленный на максимальное расширение зоны покрытия мобильной связи в странах и регионах присутствия Компании с учетом потребностей клиентов, которые и формируют спрос на услуги мобильной связи и доступ в Интернет.

Развитие сети связи в России, станции



В 2012 году мы запустили в России 13,3 тыс.* новых базовых станций, в том числе 5,4 тыс. станции третьего поколения и 1,5 тыс. станций LTE. К концу отчетного периода беспроводная сеть связи Компании включала 28,5 тыс. базовых станций 3G и покрывала более 14 тыс. населенных пунктов России.

Сегодня Компания присутствует во всех регионах России. Самой северной точкой на карте страны, где работает сеть МТС, является поселок

* Показатель уточняется.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Белушья Губа на Новой Земле, восточной — поселок Лаврентия на Чукотке, западной — город Балтийск Калининградской области, южной — село Микрах в Дагестане.

В январе 2012 года мы запустили в коммерческую эксплуатацию в Москве первую в России сеть 3G в диапазоне 900 МГц в дополнение к уже развернутым сетям третьего поколения на частоте 2100 МГц. В апреле аналогичная сеть была запущена в Хабаровском крае. Развитие сетей в двух диапазонах позволило МТС к концу 2012 года обеспечить полное покрытие Москвы сетями третьего поколения и значительно увеличить скорость передачи данных. В Хабаровском крае развитие сетей в двух диапазонах позволило нам расширить территорию предоставления услуг высокоскоростной передачи данных, запустить сеть 3G в населенных пунктах, где ранее это было невозможно, и увеличить скорость мобильного Интернета.

К концу отчетного периода МТС также завершила работы по строительству сети 3G в диапазоне 900 МГц в Московской области: Чехове, Серпухове, Раменском, Истринском, Наро-Фоминском, Орехово-Зуевском, Можайском, Домодедовском, Зарайском и других районах. В 2012 году мы также приступили к развертыванию сети GSM-900 в Пензенской и Ульяновской областях.

В 2012 году МТС запустил пилотный проект — зону доступа в Интернет по технологии Wi-Fi в вагонах Кольцевой линии московского метро. Беспроводной мобильный Интернет со скоростью передачи данных до 7,2 Мбит/с организован с помощью 3G-роутеров МТС, которые преобразуют сигнал сети 3G в Wi-Fi. За один месяц пользователи передали почти 10 Тбайт интернет-трафика в Wi-Fi, что эквивалентно почти 25 млн фотографий среднего разрешения, 5 млн песен в формате mp3 или загрузке почти 90 млн электронных писем. Wi-Fi от МТС в метро пользовался в 2012 году большой популярностью: общее количество установленных интернет-сессий превысило 12 млн.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития

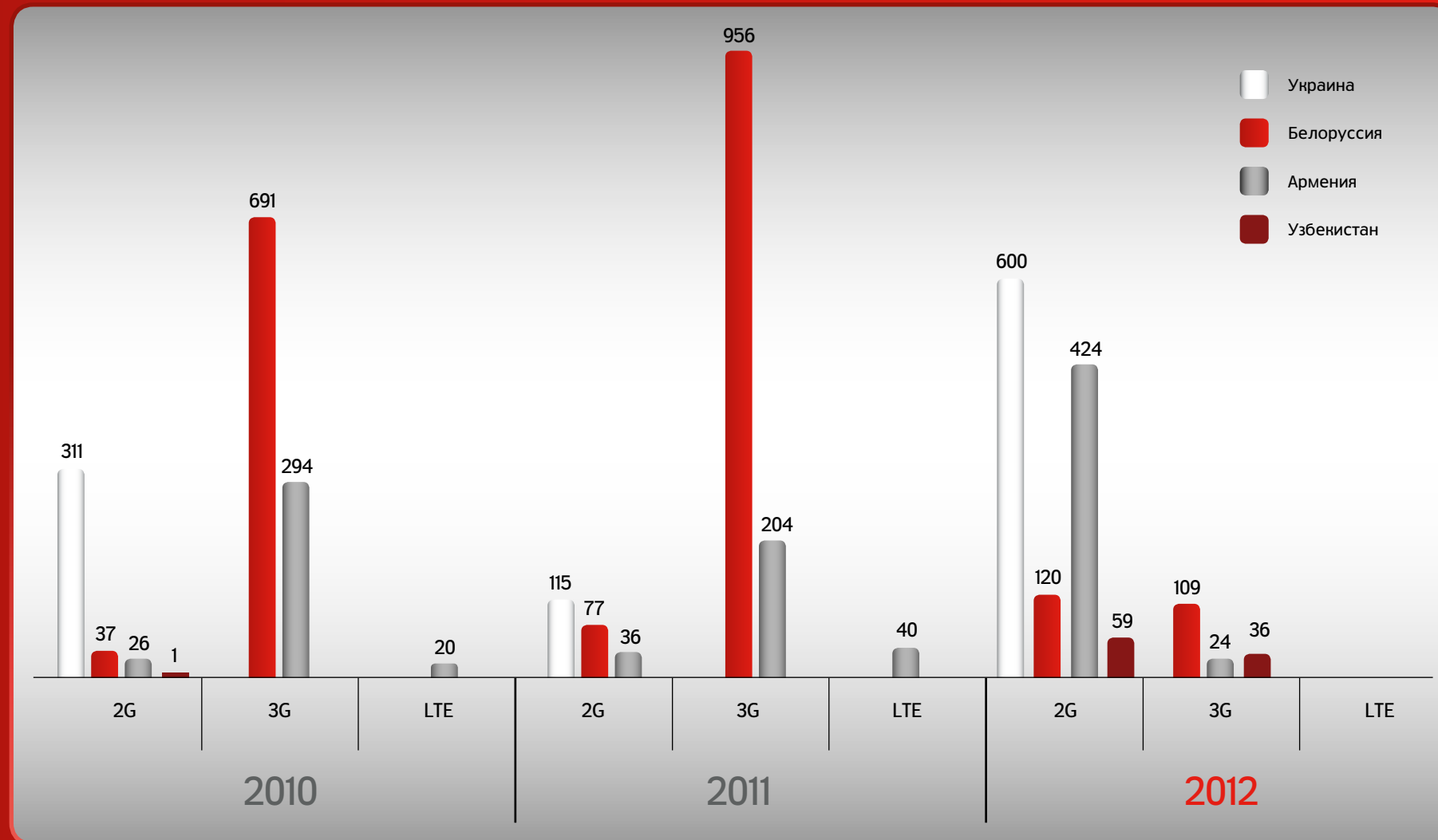


GRI-стандарт



Содержание

Развитие сети связи в странах СНГ, станции





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

В августе 2012 года мы возобновили свою деятельность в Туркменистане. Начиная с августа клиенты МТС смогли воспользоваться своими SIM-картами, а еще через месяц мы выпустили в продажу новые SIM-карты. Качество сетей и удобство пользования услугами МТС позволили увеличить абонентскую базу Компании к концу 2012 года до 1,44 млн человек.

В рамках программы по улучшению качества связи и расширению зоны покрытия сети в отчетном периоде мы продолжили строить новые базовые станции в странах СНГ. Так, в Украине за 2012 год мы ввели 600 базовых станций 2G, в Белоруссии — 120 станций 2G и 109 станций 3G, в Армении — 424 станции 2G и 24 станции 3G, в Туркмении — 59 станций 2G и 36 станций 3G.

В 2012 году мы совместно с компаниями «Вымпелком», «МегаФон» и «Ростелеком» приступили к реализации совместного проекта по обеспечению мобильной связью магистральных автомобильных дорог федерального значения «Байкал», «Каспий», «Урал» и «Уссури» общей протяженностью около 9 тыс. км. К строительству базовых станций (порядка 200 станций) вдоль автодорог планируется приступить в первом квартале 2013 года, реализация проекта займет девять месяцев. К концу 2013 года все указанные трассы будут обеспечены мобильной связью на 100%, что будет способствовать решению важной социальной задачи — повышению уровня экономического развития российских регионов и обеспечению комплексной безопасности передвижения автомобилистов.

Модернизация инфраструктуры мобильной связи

В 2012 году МТС завершила модернизацию сети 2G в Москве, Московской, Тверской, Смоленской и Псковской областях, начатую еще в 2010 году. В рамках проекта было полностью заменено устаревшее оборудование 2G Motorola на современное интеллектуальное оборудование Nokia Siemens Networks, которое может работать в стандартах GSM и 3G, а в дальнейшем — использоваться для предоставления услуг LTE, и оборудование Ericsson (в Псковской области). Ввод в эксплуатацию нового оборудования позволил нам увеличить надежность и качество голосовых услуг, повысить стабильность предоставления сервисов передачи данных и снизить энергопотребление сетевого оборудования.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

В рамках проекта по модернизации сети 2G в Москве была построена «умная» параметрическая сеть, автоматически настраивающая свои ресурсы и гибко адаптирующаяся под текущие нагрузки. Новогодние праздники подтвердили высокую эффективность сети даже в условиях десятикратного роста объемов голосового трафика и трафика передачи данных. Реализация проекта позволила Компании создать технологическую базу для развития связи четвертого поколения в столичном регионе, а также приблизить доступность голосовых услуг и сервисов передачи данных к 100%.

В отчетном периоде мы также приступили к модернизации оборудования 2G в Калининградской, Вологодской, Ульяновской, Волгоградской областях, Республиках Коми, Удмуртия, Татарстан, а также в Ставропольском крае. В указанных регионах проводится замена устаревшего оборудования Siemens и Alcatel-Lucent на современное оборудование Ericsson. Программа модернизации рассчитана до конца 2013 года.

В 2012 году МТС продолжила реализацию проекта по замене устаревшего оборудования для сетей 2G/3G на Дальнем Востоке на оборудование компании Huawei, начатого в 2011 году. Программа модернизации рассчитана до конца первого полугодия 2013 года.

В Краснодаре мы провели модернизацию существующей инфраструктуры связи, установив новое коммутационное оборудование, обслуживающее всю территорию Краснодарского края. Это современное технологическое решение, которое обеспечивает максимальную надежность и устойчивость сети к любого рода нагрузкам, в том числе в форс-мажорных ситуациях, связанных с природно-технократическими катастрофами. Модернизация позволила увеличить пропускную способность сети в два раза, а ее устойчивость к перегрузкам — в 1,5 раза.

МТС постоянно повышает скорость передачи данных в своих сетях с тем, чтобы абонентам было удобно пользоваться услугами. В 2012 году скорость передачи данных в сети 2G/3G в России выросла на 61% и составила 2 320 Кбит/с по сравнению с 1 441 Кбит/с в 2011 году.

Развитие сетей четвертого поколения

Следующим этапом развития беспроводной связи является запуск технологии 4G (LTE). Переход на 4G позволит увеличить скорость беспроводной передачи данных до 1 Гбит/с в условиях стационарного применения и до 100 Мбит/с в условиях обмена данными с мобильными устройствами доступа. Такая скорость даст возможность абонентам просматривать интернет-страницы, играть в режиме онлайн, загружать и смотреть видео, в том числе в формате HD, на совершенно новом уровне.

В феврале 2012 года МТС стал первым сотовым оператором России, получившим лицензию на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи LTE на территории Москвы и Московской области. Компания полностью подготовила к запуску сеть LTE в Москве еще в конце 2011 года, а потому после получения соответствующих лицензий уже в сентябре приступила к эксплуатации сети. К концу 2012 года количество базовых станций LTE TDD составило 1 485, а зона покрытия — 92% территории российской столицы. Средняя скорость передачи данных сети LTE TDD в Москве составляет 11 Мбит/с при максимальной скорости 80 Мбит/с.

В 2012 году мы также приступили к строительству 50 базовых станций LTE FDD в Казани. Запуск сети запланирован на первое полугодие 2013 года. Всего же, согласно стратегическому плану развития сетей Компании, к 2014 году сети LTE FDD от МТС будут покрывать 24 региона России.

Фиксированный ШПД и кабельное телевидение

Сегодня МТС — один из крупнейших игроков на рынке ШПД и кабельного телевидения в России: Компания предоставляет услуги 3 млн клиентов платного телевидения, 2 млн абонентов ШПД и 1 млн клиентов мобильного телевидения. В сетях платного ТВ МТС транслирует более 150 новостных, развлекательных, познавательных, спортивных и HD-телеканалов.

В 2012 году Компания запустила цифровое телевидение в формате DVB-S во всех городах присутствия, что позволило более чем на 60% увеличить количество телеканалов в ТВ-пакетах МТС в регионах, предоставить



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

пользователям доступ к HD-контенту и интерактивным сервисам платного телевидения. Полный перевод всех клиентов Домашнего ТВ МТС на услуги цифрового ТВ запланирован до 2014 года, на первом этапе реализации проекта МТС обеспечила возможность подключения к цифровому телевидению абонентам в 70 российских городах.

В отчетном периоде мы продолжили расширять присутствие в регионах России. Так, МТС приобрела 100% уставного капитала белгородского провайдера «Эльф», предоставляющего доступ в Интернет и к кабельному телевидению 51 тыс. клиентов. После приобретения оператора сеть фиксированной связи Компания охватывает 95% домохозяйств Белгорода. В 2012 году мы также купили оператора «Интерком» — лидера рынка кабельного ТВ и широкополосного доступа в Интернет города Волжска (Республика Марий Эл). В Курской области мы приобрели компанию «ЖелГорТелеком», предоставляющую услуги ШПД и доступа в Интернет в Железнодорожном — втором по величине городе области, — а также провайдеров «Пилот» и «ТВКиК», предоставляющих услуги кабельного телевидения и ШПД в городах Курчатова и Щигров. В результате свыше 150 тыс. домохозяйств в различных регионах России получили доступ к современным телекоммуникационным услугам с высоким качеством обслуживания МТС.

В 2012 году МТС продолжила развивать сети доступа к услугам Интернет и кабельное телевидение. В частности, мы приступили к реализации масштабного проекта строительства волоконно-оптических сетей по технологии FTTH в городах Армавир и Анапа (Краснодарский край), Каменск-Шахтинский (Ростовская область), Нариманов (Астраханская область) и Майкоп (Республика Адыгея). К концу 2012 года более 80 тыс. клиентов этих городов получили доступ к услугам фиксированной связи МТС, в частности к домашнему Интернету со скоростью передачи данных до 20 Мбит/сек, а также услугам цифрового кабельного телевидения.

В отчетном периоде мы построили новую сеть проводного доступа по технологии FTTH в Первоуральске. Использование данной технологии обеспечит качественное и надежное соединение на высокой скорости до 100 Мбит/с, а также позволит в перспективе запустить в Первоуральске цифровое телевидение и IP-телефонию. До конца года возможность



Сегодня МТС — один из крупнейших игроков на рынке ШПД и кабельного телевидения в России: Компания предоставляет услуги 3 млн клиентов платного телевидения, 2 млн абонентов ШПД и 1 млн клиентов мобильного телевидения.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

подключиться к проводному интернету от МТС появилась у 75% жителей города.

С 1 июля 2012 года МГТС перевела сеть на единый десятизначный формат номеров в Москве. Переход на новый формат набора номера возможен при 100% уровне цифровизации сети связи. МГТС переключила свою сеть из аналогового формата в цифровой в декабре 2011 года благодаря внедрению специального комплекса оборудования для аналоговых АТС, обеспечивающего взаимодействие с IP-сетями, — медиатора плана нумерации.

В 2012 году мы продолжили внедрение в сетях фиксированной связи Москвы и Московской области передовой технологии GPON, позволяющей предоставлять услуги цифровой телефонной связи, цифрового ТВ, широкополосного доступа в Интернет на скорости до 200 Мбит/с. С использованием технологии GPON мы реализуем ряд значимых проектов для столицы: предоставляем в ряде районов Москвы услугу видеонаблюдения мест массового скопления, дворового и подъездного видеонаблюдения, а также услугу доступа в Интернет для 4,5 тыс. образовательных учреждений.



В 2012 году МГТС приступила к реализации масштабного проекта по внедрению технологии PON, позволяющего предоставлять абонентам не

только качественные традиционные услуги (доступ в Интернет, цифровое телевидение и телефония), но и новые сервисы, такие как видеонаблюдение, современные пожарные и охранные комплексы, управление расходом электроэнергии, воды, тепла. Широкие пропускные возможности оптических линий связи и современное абонентское оборудование, бесплатно предоставляемое Компанией, позволит в перспективе внедрять широкий набор сервисов «умного дома».





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Сегодня можно с уверенностью сказать, что мы создали уникальную инфраструктуру для предоставления качественных и надежных услуг, а также аккумулировали ТВ-контент, который пользуется высокой популярностью у наших клиентов. Современные сети передачи данных позволяют нам не только удовлетворить спрос на ТВ-услуги у наших абонентов в рамках мобильных и фиксированных технологий, но и предоставляют Компании возможность выйти на рынок B2B, т.е. предложить телевизионный контент региональным провайдерам, которые смогут транслировать в своих сетях телевидение МТС, что позволит сократить себестоимость услуг платного ТВ и будет способствовать проникновению сервисов качественного телевидения в России.

Покрытие сетей домохозяйств в 2012 году, количество

Покрытие сетей, домохозяйств. Натуральные показатели	2012 год	
	Всего	FTTB
Широкополосный доступ в Интернет	7 146 673	6 100 299
Кабельное телевидение	8 169 026	5 146 537



В июле 2012 года МТС запустила цифровое телевизионное вещание в 150 российских городах, что позволило более чем на 60% увеличить количество телеканалов в ТВ-пакетах МТС в регионах, предоставить пользователям доступ к HD-контенту и интерактивным сервисам платного телевидения. Мы значительно расширили возможности платного телевидения в российских регионах, а также решили задачу унификации ТВ-сервисов по всей стране. В рамках модернизации МТС обновила оборудование на 65 телестанциях и установила систему условного доступа (CAS, Conditional Access System) — программно-аппаратный механизм для управления доступом к цифровым телепрограммам.

Развитие магистральных сетей

Расширение магистральной инфраструктуры находится в постоянном фокусе внимания МТС, поскольку является одним из ключевых факторов предоставления качественных услуг. Собственная магистральная инфраструктура позволяет Компании сокращать операционные издержки, что в приводит к снижению стоимости услуг для конечных потребителей. Использование собственных магистральных сетей дает возможность обеспечить максимальный уровень резервирования, что ведет к росту надежности связи, особенно в части междугородных и международных звонков и обслуживания в роуминге.

В 2012 году МТС продолжила развивать волоконно-оптические линии связи (ВОЛС). За год Компания построила около 23 тыс. км новых ВОЛС, благодаря чему их общая протяженность на конец года превысила 140 тыс. км. Большинство линий построены на базе DWDM-оборудования, что дает возможность существенно увеличить пропускную способность магистральной сети — до 100 Гбит/с.

В отчетном периоде мы провели комплексную модернизацию существующей ВОЛС между Москвой и Санкт-Петербургом протяженностью более 1 тыс. км, что позволило увеличить пропускную способность сети в 10 раз — до 400 Гбит/с, абсолютный максимум на сегодняшний день.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Внедрение инновационных сервисов

МТС постоянно находится в поиске новых сервисов и услуг, которые могли бы сделать жизнь абонентов проще и удобнее. Разрабатывая и внедряя инновационные технологии, Компания сотрудничает с высшими учебными заведениями, международными инновационными центрами и наиболее популярными в России интернет-ресурсами с тем, чтобы обеспечить клиентам возможность удобного мобильного доступа к новинкам. Абоненты МТС пользуются бесплатным доступом к мобильным версиям сайтов ВКонтакте, Facebook и Odnoklassniki, службе знакомств «Мамба», видеопорталу Rutube, мультимедийному portalу Stream.ru. Наши клиенты со своих телефонов могут также пользоваться мобильными версиями сайта МТС, сервиса «Интернет-помощник» и портала «МТС Бонус» без оплаты интернет-трафика.

В Компании существует Департамент по развитию продуктов и услуг, к задачам которого относится внедрение инновационных сервисов и услуг, а также совершенствование уже существующих продуктов. В вопросах инновационного развития мы также активно сотрудничаем с нашими западными коллегами из компании Vodafone.

Наиболее перспективными направлениями развития телекоммуникаций мы считаем предоставление телематических сервисов (machine-to-machine, или M2M-сервисы), финансовых услуг и развитие облачных вычислений (SaaS). Мы регулярно выпускаем на рынок новинки, расширяющие возможности использования мобильных устройств нашими клиентами. МТС стала первой в России компанией, предоставляющей такие сервисы, как «Выручай SMS» и «Голосовая почта».





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

В 2012 году МТС перешел на новый стандарт кодирования сигнала при передаче голосового трафика в сетях 3G — Wide Band AMR, который обеспечивает трансляцию голоса в сети МТС в высочайшем качестве — HD-Voice. Новая технология расширяет канал передачи звуковых частот в несколько раз — с диапазона 300–3400 герц до 50–7000 Гц и выше, что позволяет транслировать речь в сетях сотовой связи с минимальным количеством искажений и обеспечивает высокую разборчивость голоса. Технология HD-Voice автоматически активирована на сетях 3G МТС на всей территории России и не требует дополнительных настроек и затрат со стороны пользователя.

Выручай SMS

В 2012 году мы приступили к предоставлению услуги «Выручай», которая позволяет абонентам оставаться на связи, даже когда на счету нет денег, а телефон заблокирован. Услуга позволяет отправлять сообщения и осуществлять звонки за счет собеседников. При этом ее подключение для абонентов МТС бесплатно.

Голосовая почта+

В отчетном периоде мы усовершенствовали услугу «Голосовая почта» — благодаря новой услуге «Голосовая почта+» абоненты МТС могут не беспокоиться о пропущенных звонках, ведь недозвонившиеся могут оставить голосовые сообщения, которые можно прослушать в любой момент.

SMS Pro

В 2012 году МТС запустила сервис SMS Pro, позволяющий управлять sms-перепиской, настраивать переадресацию и автоответ на входящие

МТС – номинант премии Global Telecoms Business Innovation Awards 2012

В 2012 году МТС стал единственным российским оператором, получившим авторитетную международную премию Global Telecoms Business Innovation Awards 2012. Наш сервис управления текстовыми сообщениями «SMS Pro» признан лучшим в номинации «Инновационные SMS-сервисы».

Global Telecoms Business Innovation Awards

2012

сообщения. Теперь любители sms-переписки смогут настроить переадресацию сообщений или автоответ на входящие сообщения, если забыли телефон или потеряли SIM-карту, на время важного совещания или киносеанса, в отпуске или командировке. Сервис также позволяет просматривать sms-переписку в защищенном Личном кабинете МТС, используя при необходимости фильтры для поиска нужного сообщения. SMS Pro обладает наиболее широким функционалом по сравнению с аналогичными предложениями на рынке и не предусматривает абонентскую плату.

В ближайшем будущем мы собираемся запустить новые инновационные сервисы, которые помогут МТС осуществить стратегию трансформации в data-ориентированную компанию: RCS, «Умный дом», Cloud и др. Rich Communication Suite (RCS) — сервис, позволяющий абонентам общаться, используя доступ в Интернет. Он позволяет осуществлять отправку сообщений, передачу файлов, а также голосовые и видеозвонки. Сервис «Умный дом» позволит абонентам получить недорогое решение для дома или дачи, с помощью которого можно обеспечить безопасность (камеры слежения, датчики и т.п.), управление бытовыми приборами (умные розетки). Сервис Cloud — это возможность хранения персональной информации в хранилищах МТС и оплаты этих услуг с единого лицевого счета.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт

Телематические сервисы

Популярность M2M-сервисов в России и странах СНГ растет год от года, чему способствуют широкие возможности применения данных сервисов в самых различных сферах и высокая эффективность их внедрения. Сегодня в России рынок мобильных телематических сервисов оценивается в 3 млн SIM-карт, а его ежегодный рост составляет порядка 60%.

МТС активно внедряет M2M-сервисы в различных отраслях: транспортной, финансовой, добывающей, системах безопасности, коммунальной сфере и т.д. Всего в отчетном периоде количество SIM-карт МТС, используемых в телематических решениях в России, достигло 1,5 млн, что в 1,8 раза больше, чем в 2011 году. По состоянию на конец 2012 года на Компанию приходилось 45% российского рынка M2M-сервисов*.

Мониторинг автотранспорта

В рамках внедрения M2M-сервисов мы осуществляем проекты по мониторингу городского автотранспорта во многих городах России. В системе мониторинга используется GSM-связь с подвижными объектами, оснащенными мобильными терминалами ГЛОНАСС.

Ярким примером использования ГЛОНАСС-приемников является Ростовская область, где сервисы МТС используются для удаленного мониторинга местоположения порядка 5 тыс. единиц транспортных объектов — общественного транспорта, городской спецтехники, автомобилей коммерческих предприятий региона. В целом более 35% корпоративных клиентов МТС Ростовской области применяют M2M-решения для организации систем навигации. Инновационные M2M-сервисы МТС используются также для удаленного мониторинга движения машин специализированных служб города — Южного таможенного управления, Почты России, предприятий ЖКХ и медицинских учреждений региона.

* По данным исследования, проведенного iKS Consulting.

МТС обеспечивает автоматизированный мониторинг общественного автотранспорта в Воронеже и Воронежской области. С помощью навигационной системы на базе ГЛОНАСС и технологий МТС движение каждого транспортного средства отслеживается с высокой степенью точности, что способствует оптимизации маршрутов и повышению регулярности движения. Всего в системе мониторинга общественного транспорта Воронежской области установлено более 700 SIM-карт МТС. Инновационные M2M-сервисы МТС используются также для удаленного мониторинга движения машин скорой медицинской помощи, транспорта коммунальных служб и сельскохозяйственной техники.

В Петрозаводске Компания реализует проект удаленного контроля объектов энергетики и ЖКХ с использованием каналов связи МТС. По всей территории республики Карелия к системе удаленного мониторинга подключены свыше тысячи ключевых инфраструктурных объектов ЖКХ. Система позволяет получать достоверную технологическую информацию об их состоянии в любое время из любой географической точки. Внедрение системы позволит обеспечить экономию энергоресурсов до 15%, снизить аварийность, а также уменьшить затраты на эксплуатацию объектов.

Сфера мобильной навигации является одним из наиболее быстрорастущих сегментов на рынке M2M-услуг — на конец 2012 года на нее приходилось порядка 40% всех телематических услуг. Как показывает практика, регулярность движения пассажирского транспорта в результате внедрения M2M-мониторинга увеличивается до 90%, а расходы на содержание и эксплуатацию парка транспортных средств сокращаются на 15-20%.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Телемедицина

МТС принимает активное участие в реализации проектов в области телемедицины. В частности, с использованием каналов сотовой связи МТС работают мобильные кардиографы, установленные в машинах скорой помощи в Воронежской области, Краснодарском крае, Республике Коми и Удмуртии.

В отчетном периоде Компания поддержала российский инновационный телемедицинский проект по созданию медицинских браслетов, передающих информацию о состоянии здоровья пациента по каналам мобильной связи. Устройство представляет собой уникальный для российской медицины радиоэлектронный комплекс для круглосуточного дистанционного оказания медико-социальных услуг. Инновационная разработка российских ученых позволяет получать информацию о пульсе, кровяном давлении, а также других показателях жизнедеятельности человека. Телеметрические данные с помощью SIM-чипа МТС передаются по мобильной сети связи в диспетчерский центр, где автоматически обрабатываются и, в случае угрозы для здоровья пациента, передают сигнал медицинскому персоналу.

В Беларуси мы приступили к тестированию технологии удаленного мониторинга состояния пациентов, для чего передали комплекты системы «Мобильное здоровье» от компании Ericsson Республиканскому научно-практическому центру «Кардиология». «Мобильное здоровье» позволяет медицинскому персоналу осуществлять удаленный мониторинг и диагностику состояния здоровья пациентов вне стен медицинского учреждения. Приборы для получения электрокардиограммы, измерения артериального давления, пульса и насыщения крови кислородом в режиме реального времени получают жизненно важные показатели и передают их на устройство мобильной связи, которое автоматически отправляет данные через сеть МТС в диспетчерский пункт мониторинга пациентов или специалисту, у которого есть доступ к веб-интерфейсу системы.

Мобильные сотрудники

Оптимизировать логистику и существенно повысить эффективность работы коллектива и транспорта, снизить эксплуатационные расходы позволяет сервис «Мобильные сотрудники», предназначенный, прежде всего, для транспортных и логистических компаний, банков и курьерских служб. При помощи услуги наши клиенты могут в режиме реального времени определять местонахождение сотрудников и транспортных средств компании с использованием как обычных мобильных телефонов, так и оборудования с функцией GPS/ГЛОНАСС.

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 sms-сообщением: превышении лимитов, блокировки и т.д.

SIM-карты «M2M термо» и SIM-чипы «M2M»

Мы также выпустили на рынок SIM-карты «M2M термо» и SIM-чипы «M2M», специально разработанные для использования в устройствах передачи данных в экстремальных условиях внешней среды. В отличие от обычных SIM-карты «M2M термо» изготовлены из особо прочного термостойкого пластика, устойчивы к коррозии, имеют увеличенный срок службы и способны бесперебойно работать в диапазоне температур от -40°C до $+105^{\circ}\text{C}$. Подобные качества позволяют использовать эти SIM-карты в самых сложных климатических и производственных условиях: от Крайнего Севера до жаркого юга. При этом обмен данными между устройствами происходит без перебоев. SIM-чипы «M2M» — это специальный формат SIM-карты в виде микрочипа, созданный для эксплуатации в устройствах, работающих в экстремальных условиях, например при больших перепадах температур или сильной вибрации.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

НИКА

Контролировать движение транспорта, расходы на топливо и техобслуживание, следить за техническим состоянием транспорта в режиме реального времени, звонить водителям и отправлять SMS, не выходя из системы мониторинга, позволяет нашим клиентам новый сервис «Ника» на основе технологии ГЛОНАСС. Эти функции позволяют предприятию оптимизировать расходы на обслуживание, успешно планировать и вести операционную деятельность с автопарком любого масштаба. Для подключения услуги на автомобиле нужно установить абонентский терминал ГЛОНАСС-GPS/GSM, который с высокой точностью фиксирует местоположение автомобиля в реальном времени в любой точке на территории России и передает его в центр обработки данных НИКА.

Тариф «Телематика»

Для компаний, использующих различные M2M-терминалы, мы предлагаем тариф «Телематика», с помощью которого можно объединять различные телематические системы: банкоматы, платежные терминалы, системы удаленных измерений, навигаторы, охранные и противоугонные системы и т.д.

Защищенная передача данных (APN)

Для защищенного удаленного доступа к корпоративной информации и обмена данными через каналы пакетной передачи мы предлагаем услугу «Защищенная передача данных» (APN). Это решение позволяет повысить информационную безопасность и мобильность бизнеса за счет того, что трафик идет в корпоративную сеть напрямую, по зашифрованному туннелю или выделенному каналу, не попадая в открытый Интернет. Таким образом, обеспечивается закрытость и защищенность работы с данными корпоративной сети. С помощью услуги можно организовать защищенное беспроводное подключение к удаленному оборудованию (банкоматам, платежным терминалам и пр.), торговым точкам и транспорту, что обеспечивает безопасный обмен данными и дает компании дополнительные возможности контроля.

Развитие облачных технологий

Облачные технологии — это инновационное направление развития ИТ сервисов, по сути позволяющие использовать удаленные ИТ ресурсы: аренда серверов (IaaS), облачное ПО (SaaS), хранилища данных (StaaS). МТС уже предлагает облачные решения для своих клиентов (Вторая память, Родительский контроль, Антивирус, Автосекретарь и др.), и в дальнейшем мы планируем еще более активно развивать это направление и запускать облачные продукты, востребованные массовым и бизнес-рынком.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

В Украине в отчетном периоде МТС организовала новую облачную инфраструктуру, которая дает возможность сотрудникам магазинов получать удаленный доступ к корпоративным информационным ресурсам Компании с помощью так называемых тонких клиентов. Это компьютеры, в которых нет памяти для постоянного хранения данных, а вся информация для работы размещается и обрабатывается на удаленных корпоративных серверах. С помощью облаков можно повысить уровень безопасности хранения данных компании, а также значительно увеличить скорость реагирования на постоянные изменения на рынке. Внедрив облачные технологии в нашей системе продаж, мы также сможем быстрее создавать новые рабочие места по всей Украине, что позволит оптимизировать затраты на открытие точек продаж и обслуживания и, в конечном итоге, поможет нам быть еще ближе к каждому нашему абоненту.

Автосекретарь «Телеинфо»

В 2012 году мы представили услугу «Автосекретарь Телеинфо», позволяющую с единого номера максимально быстро оповещать сотрудников или информировать клиентов о новых предложениях или изменениях в работе компании. Сервис работает в рамках уже доступных облачных решений МТС по предоставлению многоканальных номеров и не требует установки дополнительного оборудования или увеличения числа телефонных линий в офисе. Мы стали первым российским оператором связи, предоставившим подобную облачную услугу для малого и среднего бизнеса. Количество пользователей услугой «Автосекретарь» по организации управления корпоративными входящими звонками из облака МТС ежеквартально увеличивается вдвое.

Технология NFC

В 2012 году МТС продолжила активно внедрять технологию Near Field Communication (NFC), известную также под названием «коммуникация ближнего поля». NFC позволяет организовывать защищенную связь малого радиуса действия (до 10 см) между различными электронными устройствами. Уникальная для России технология может использоваться как в транспорте, так и в сфере розничной торговли. В первом случае телефон может заменить транспортную карту с бесконтактным интерфейсом, при этом пополнение ресурса карты осуществляется по воздуху, без посещения касс, во втором — телефон заменяет пластиковые банковские карты и карты лояльности, избавляя от необходимости доставать кошелек.

В отчетном периоде МТС совместно с MasterCard выпустила на российский рынок SIM-карту с интегрированной платежной картой, банковской картой МТС, позволяющей при помощи технологии NFC оплачивать услуги в сети терминалов MasterCard с поддержкой технологии PayPass. Новая технология дает возможность осуществлять оплату в одно касание при помощи чипа, вмонтированного в SIM-карту, сотовый телефон или банковскую карту. Бесконтактные платежи в России набирают все большую популярность, и МТС как крупнейший сотовый оператор страны предлагает клиентам самый широкий выбор платежных инструментов — будь то обычный «пластик», чиповая бесконтактная карта «МТС Деньги» или телефон с NFC-функционалом. Сегодня прием платежей по технологии NFC осуществляют более 2 тыс. торговых точек в России, в мире же их число достигает 425 тыс.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Повышение доступности услуг

Современный мир сложно представить без Интернета и мобильной связи. Телекоммуникации прочно вошли в нашу повседневную жизнь, а потому общество предъявляет к операторам связи высокие требования — это касается как качества предоставляемых услуг, так и их доступности для максимально широкого круга людей. МТС предлагает своим клиентам тарифные предложения по справедливым ценам, регулярно и своевременно информирует их о любых изменениях условий подключения и тарифных планах. Мы также предлагаем устройства связи высокого качества по ценам, зачастую ниже среднерыночных.

Справедливые тарифы

Мы постоянно работаем над внедрением привлекательных для абонентов тарифных планов для услуг как мобильной, так и фиксированной связи. Компания регулярно выпускает на рынок новые предложения, расширяющие возможности абонентов и позволяющие оптимизировать расходы на связь.

МТС последовательно снижает стоимость минуты звонка: в течение 2012 года этот показатель сокращался ежеквартально, а с января по декабрь отчетного периода снижение составило 9%. В целом за 2008–2012 годы средняя стоимость минуты разговора (APPM) сотовой связи в сетях Компании в России снизилась более чем на 40%.

Изменение средней стоимости минуты разговора в России, 2008–2012 гг.

	2008	2009	2010	2011	2012
Среднегодовой APPM, руб.	0,89	0,76	0,72	0,6	0,53
Изменение APPM, год к году	–20%	–14%	–6%	–16%	–9%
Изменение APPM, год к 2008 году	–	–15%	–21%	–33%	–40%

Изменение APPM в России, 2008–2012 гг.

	2008	2009	2010	2011	2012
Среднегодовой APPM, руб.	1,25	1,21	1,08	1,01	0,98
Изменение APPM, год к году	–	–3%	–11%	–7%	–3%
Изменение APPM, год к 2008 году	–	–3%	–14%	–19%	–22%

Важным направлением работы МТС является разработка адресных тарифов, учитывающих интересы различных групп населения, в том числе социально незащищенных. Компания регулярно запускает специальные тарифные программы для студентов и вузовских сообществ, жителей градообразующих предприятий, дачников, военнослужащих и многих других групп населения. Подобные тарифы позволяют нам предлагать нашим абонентам именно те продукты, которые им действительно нужны. Разработка тарифных планов в МТС осуществляется также с учетом региональной специфики, что позволяет выводить на рынок предложения, адаптированные к каждому региону.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

МТС стала одним из первых российских операторов, выведшим на рынок тарифные планы без абонентской платы. Настоящим хитом стал тарифный план «Супер МТС», при подключении к которому абонент получает возможность звонить на любые номера МТС по России бесплатно при наличии небольшой суммы на счете, которая не расходуется при совершении звонков.

В честь празднования 67-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне МТС подготовила специальные предложения для ветеранов. Так, с 8 мая по 13 мая 2012 года в салонах Компании по всей России ветераны ВОВ могли получить на счет своего мобильного телефона на МТС 500 рублей в подарок. Кроме того, 9 мая 2012 года ветераны бесплатно и без ограничений пользовались услугами междугородной и международной фиксированной связи МТС. МГТС традиционно предоставляла ветеранам бесплатную городскую связь 9 мая, ветеранам-новоселам бесплатно устанавливались домашние телефоны.

МТС также последовательно снижает стоимость передачи данных для пользователей Интернета. С января по декабрь 2012 года стоимость сократилась почти на 30%. Всего же с 2008 по 2012 год средняя стоимость передачи данных снизилась более чем в 30 раз.

Роуминг

Мы уверены, что наши абоненты не должны переплачивать за услуги связи, находясь за границей. МТС последовательно снижает цены в международном роуминге, для чего регулярно проводит переговоры с регулируемыми органами как в России, так и за рубежом. Сегодня мы предлагаем нашим абонентам бесплатные входящие звонки в роуминге. МТС также предоставляет услуги связи в роуминге в кредит, что подчас является единственной для абонента возможностью осуществить звонок или отправить сообщение за рубежом.

Информационная поддержка клиентов

Наша политика в отношении информирования клиентов выражается в максимальной открытости и доступности любых данных касательно тарифов и условий обслуживания, а также в индивидуальном подходе к их пожеланиям в отношении способов получения данных от Компании.

Абоненты 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. Об изменениях в рамках своего подключения наши клиенты получают персональное sms-уведомление. Кроме того, вся информация о тарифах и услугах МТС содержится на нашем сайте www.mts.ru. Мы также выпускаем специальные брошюры и листовки, посвященные отдельным тарифам и услугам.

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

Справочно-информационную и техническую поддержку клиентам МТС оказывают специалисты семи контактных центров, обрабатывающих около 92 млн обращений в год. Операторы Компании предоставляют весь спектр информационно-справочного обслуживания для клиентов МТС в режиме 24/7 бесплатно. Перечень доступной информации расширяется при внедрении новых продуктов, тарифных планов и акций для клиентов. По состоянию на конец 2012 года уровень удовлетворенности клиентов обслуживанием в контактных центрах составил 4,55 балла по пятибалльной шкале, что соответствует высокому стандарту качества.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

В 2012 году мы продолжили развивать сервисы самообслуживания. В течение минувшего года МГТС перешла на схему зачислений платежей онлайн, расширила список партнеров по приему оплаты, внедрила новые платежные сервисы. В частности, появились новые возможности оплаты услуг на сайте благодаря модернизации «Личного кабинета». Внедрена система штрихового кодирования абонентских счетов, практически во всех центрах услуг связи МГТС и офисах Сбербанка начали работать терминалы, которые автоматически считывают информацию с новых абонентских счетов, что упрощает и ускоряет процесс оплаты. Эти меры, по итогам I квартала 2013 года, привели к двукратному увеличению онлайн-платежей — до 80%. Доля самообслуживания через интернет-сервисы МТС на конец отчетного периода достигла 10% от числа всех абонентов.

Монобрендовая розничная сеть МТС

Мы уверены, что для того, чтобы обеспечить высокое качество обслуживания, понимать потребности клиента и своевременно реагировать на изменения в его предпочтениях, необходимо быть к нему как можно ближе. Поэтому с 2009 года МТС развивает собственную розничную сеть, ставшую одним из ключевых каналов обслуживания абонентов.

Пройдя период интенсивного роста, в 2012 году розничная сеть МТС вошла в новый этап — активной интеграции с операторским бизнесом, прежде всего за счет роста продаж операторских услуг и продвижения data-устройств, стимулирующих потребление мобильного Интернета. Так, по итогам отчетного периода, смартфоны составляли треть от всех продаваемых телефонов в нашей сети.

По состоянию на 31 декабря 2012 года общее количество салонов под брендом МТС составило 4462 в том числе 1573 салонов франчайзинговых партнеров, расположенных в 1000 городов России. Общее число брендированных магазинов по сравнению с 2011 годом увеличилось на 315. Все наши большие и флагманские салоны оборудованы комфортными местами ожидания и стульями для посетителей. Понимая нужды клиентов с ограниченными возможностями, мы оборудуем входные зоны наших офисов пандусами там, где это конструктивно возможно.



В офисах МТС наши абоненты всегда могут получить полный спектр услуг, предоставляемых оператором, в том числе услуги ШПД и интерактивного телевидения. 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.

Сегодня собственная розничная сеть МТС, объединив возможности телекоммуникационных и банковских технологий, является ключевым инструментом интеграции оператора и банка МТС. Наши салоны все чаще выступают в качестве интегрированных офисов продаж операторских и банковских сервисов. Так, в 2012 году продажи финансовых сервисов в розничной сети МТС выросли в 6,5 раз по сравнению с 2011 годом.

В наших салонах представлена линейка смартфонов с поддержкой технологии NFC. По итогам 2012 года, их доля в общем объеме продаж смартфонов увеличилась в три раза, что свидетельствует о том, что абоненты все более активно используют мобильный телефон в качестве



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

платежного инструмента и готовы к использованию новых сервисов в этой сфере.

В 2013 году Компания планирует расширить перечень услуг, предоставляемых нашими франчайзинговыми партнерами, упростить процесс получения ряда финансовых консультаций для абонентов МТС и расширить линейку дополнительных продуктов, представленных в наших магазинах. Мы также намерены расширить сеть, что позволит повысить доступность обслуживания в городах присутствия Компании.

Брендовые устройства МТС

Расширению линейки устройств под брендом «МТС» в 2012 году мы уделяли особое внимание, стремясь еще сильнее повысить доступность связи и сделать ее удобной для наших клиентов. Сегодня телефоны от МТС стоят дешевле аналогов известных производителей сотовых телефонов, но при этом их потребительские свойства ничуть не хуже — наши устройства адаптированы для использования продуктов МТС, кроме того, они не SIM-локированы и поддерживают работу с SIM-картами любого телекоммуникационного оператора.



В отчетном периоде МТС представила первый на российском рынке смартфон в ценовом диапазоне ниже 100 долларов — МТС 960. Телефон не уступает по техническим параметрам аналогам на рынке и позволяет в полной мере оценить все преимущества «умного» телефона — мобильный Интернет, удобные приложения, почту, общение в социальных сетях.



В 2012 году мы также представили на рынке новый смартфон Qwerty 665 — стильный 3G телефон с полнофункциональной Qwerty-клавиатурой и камерой разрешением 3 мегапикселя, LED-вспышкой и четырехкратным зумом. На телефон установлены удобные и полезные приложения МТС для развлечений (Red Box), мобильных платежей («Легкий платеж») и удобного управления гудками (Good'OK).

МТС также предлагает своим абонентам модемы для подключения к Интернету по цене на 12–14% ниже цены конкурентов. Они настроены таким образом, чтобы обеспечивать нашим клиентам бесперебойную работу в сети Компании. Мы также предлагаем линейку брендовых USB-модемов для пользования мобильным Интернетом с максимальными скоростями до 100 Мбит/с. В частности, подобную скорость позволяет развивать модем и роутер МТС Коннект 4G LTE, используя который, клиенты пользуются всеми преимуществами сетей третьего и четвертого поколения, а также могут работать в сети новейшего стандарта 4G. USB-модемы МТС позволяют абонентам иметь доступ к мобильному Интернету практически в любом месте России и в любое время — в особенности это актуально для регионов и местностей, где возможность пользоваться проводным Интернетом ограничена или отсутствует.

Интернет-магазин

В 2012 году МТС продолжила развивать собственный интернет-магазин, расширяя список городов, где абоненты могут приобрести товары и услуги Компании, не отходя от компьютера. Так, доставкой товаров из интернет-магазина в 2012 году могли пользоваться жители порядка 1 тыс. городов России. Курьерская доставка «до двери» в отчетном периоде осуществлялась в 36 городах по сравнению с 15 городами на конец 2011 года.

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, который позволяет выбрать характеристики телефона и получить подборку моделей, отвечающую требованиям покупателя. Дружественный интерфейс магазина максимально облегчает выбор и экономит время покупателей.

Удобство интернет-магазина по достоинству оценили наши абоненты: общее количество поступающих заказов к концу 2012 года увеличилось по сравнению с 2011 годом в 2,5 раза и достигло 120 тыс. в год, а доля канала интернет-продаж в обороте розницы — 3,23%.



Бизнес — кузница профессионалов

10. Команда профессионалов	82
11. Признание достижений Группы МТС	97

Нашу команду отличает инновационное мышление во всех аспектах деятельности МТС. Каждый сотрудник лично заинтересован в успешном рабочем процессе, поскольку Компания обеспечивает справедливое вознаграждение, конкурентную заработную плату и возможности для профессионального и личного роста сотрудников.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

10

Команда профессионалов



Основу любого бизнеса составляют реальные люди, которые приводят в движение деловой механизм, создают и развивают бренд компании, побеждают в конкурентной борьбе за каждого клиента. Мы убеждены, что с такими непростыми задачами может справиться только дружная команда профессионалов, команда, где каждый работает с удовольствием и болеет за свое дело. Именно поэтому забота о сотрудниках является одним из приоритетов, определяющих лидерство МТС. Мы постоянно совершенствуем социально-трудовые отношения, предоставляем нашим сотрудникам возможность учиться, профессионально развиваться и продвигаться по карьерной лестнице. Мы стремимся к тому, чтобы сотрудники МТС получали радость от своей работы и гордились тем, что строят карьеру в одной из лучших российских компаний.

При реализации кадровой политики мы полностью соблюдаем трудовое законодательство и иные нормативные правовые акты стран присутствия Компании. Сотрудники МТС получают справедливое вознаграждение и достойную социальную защиту. Мы также создаем в Компании все условия для ведения безопасной трудовой деятельности. Важным элементом кадровой политики является привлечение в МТС высококвалифицированного персонала и талантливой молодежи.

Общие затраты МТС на персонал в 2012 году составили 42,5 млрд руб. по сравнению с 37,3 млрд руб. в 2011 году.





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Наша корпоративная культура

Сфера работы МТС — телекоммуникации — самый динамичный и интеллектуальный сектор высоких технологий. Инновационное мышление — главная черта, отличающая нашу команду и обеспечивающая ей лидерство и успех. Мы опираемся на инновации, поощряем и используем их на всех уровнях и во всех аспектах деятельности нашей Компании. Кредо нашей команды — быть на шаг впереди во всем, что мы делаем. В МТС приняты ценности для всех сотрудников — ценности ПРОСТО. ПРОСТО — это шесть главных ценностей, которые разделяет каждый сотрудник МТС. Мы считаем эти качества наиболее важными в нашей ежедневной работе.



П

Партнерство — это ПРОСТО,
если умеешь работать в команде

Р

Результативность — это ПРОСТО,
если достигаешь поставленных целей

О

Ответственность — это ПРОСТО,
если отвечаешь за результат своих действий

С

Смелость — это ПРОСТО,
если первым делаешь шаг вперед

Т

Творчество — это ПРОСТО,
если мыслишь за рамками привычного

О

Открытость — это ПРОСТО,
если умеешь слушать и слышать



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Структура и численность персонала*

Численность сотрудников МТС в 2012 году увеличилась на 11,4% по сравнению с показателем 2011 года благодаря динамичному развитию бизнеса.

Общая списочная численность

Страна	2010	2011	2012	изм. 2011-2012
МТС Россия	18 012	18 878	21 619	+14,5%
МТС за рубежом	7089	7145	6796	-4,9%
РТК	14 502	15 550	19 654	+26,4%
МГТС	9262	8696	9055	+4,1%
Комстар-Регионы	9031	8310	8127	-2,2%
ВСЕГО	57 896	58 579	65 251	+11,4%

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

Структура персонала МТС по возрасту

	До 35 лет	36-45 лет	Более 45 лет
Высший менеджмент	2	13	7
Средний менеджмент	227	407	259
Руководители младшего звена и рядовые сотрудники	46 622	9011	8703
ИТОГО	46851	9431	8969

* 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, %





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Структура персонала МТС по полу

	Мужчины	Женщины
Высший менеджмент	20	2
Средний менеджмент	651	242
Руководители младшего звена и рядовые сотрудники	28 755	35 581
ВСЕГО	29426	35825

Привлечение местных кадров

В странах и регионах присутствия МТС стремится к предоставлению рабочих мест как можно большему числу местных квалифицированных специалистов. Подобный подход позволяет Компании вносить вклад в рост благосостояния местных сообществ и способствовать экономическому развитию регионов.

Доля работников, являющихся жителями региона присутствия

Регион присутствия	%
Россия	91,0
Украина	99,8
Белоруссия	98,4
Узбекистан (лицензия МТС в Узбекистане приостановлена 17 июля 2012 года)	99,4
Армения	97,9
Туркменистан	98,9
ВСЕГО	92,9

Текущая кадров

МТС постоянно борется со снижением оттока сотрудников. Мы регулярно проводим мониторинг причин увольнений, а по результатам анализа принимаем меры по улучшению ситуации. Мы реализуем, в том числе, специальные программы адаптации для новых сотрудников, которые положительно влияют на их отношение с коллективом, способствуют введению в должность.

Недопущение дискриминации

В МТС не допускаются никакие формы проявления 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 в МТС зарегистрировано не было.

Трудовые отношения

В основе кадровой политики МТС лежат прозрачные и честные взаимоотношения с персоналом. Мы выстраиваем социально-трудовые отношения с сотрудниками на основе социального партнерства, подразумевающего равноправие, уважение и учет интересов сторон, а также соблюдение сторонами действующих законов и иных нормативных актов.

С каждым сотрудником МТС заключает трудовой договор. Практики заключения коллективных договоров в Компании нет. 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 получают предварительное уведомление о реализации изменений в деятельности Компании, которые могут существенным образом затронуть их, заблаговременно — за два месяца.

В МТС приветствуется карьерное продвижение на основе ротации между регионами и уровнями управления. Это значит, что у сотрудников есть реальный шанс приобрести полезный опыт и навыки и познакомиться с бизнесом Компании в различных регионах.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Мотивация персонала

Эффективность работы МТС зависит от личной заинтересованности каждого сотрудника в рабочем процессе. Мы используем комплексный подход к системе мотивации персонала. Компания не только обеспечивает справедливое вознаграждение и конкурентную заработную плату, но и создает комфортную атмосферу для профессионального роста и личного развития сотрудников.



Материальная мотивация

Структура годового дохода работников состоит из постоянной части оплаты труда (оклада) и переменной премиальной части. Размер фиксированной составляющей определяется с учетом диапазонов заработной платы, установленных для каждого должностного разряда (грейда) на основе анализа рынка труда в регионе присутствия. Переменная часть компенсации зависит от фактических результатов работы и направлена на стимулирование материальной заинтересованности всех категорий работников в постоянном повышении эффективности работы для достижения стратегических, финансовых и операционных целей Компании. Соотношение переменной и фиксированной частей совокупного дохода сбалансировано для каждой из должностей в соответствии с ее потенциалом влияния на бизнес-результаты. Чем больше влияние — тем выше доля переменной компоненты.

В МТС принят подход, что сотрудники, которые успешно трудятся на своих должностях, получают вознаграждение не ниже определенного уровня, позволяющего им обеспечить свой быт на комфортном уровне. Минимально допустимая граница вознаграждения зафиксирована и пересматривается ежегодно.

Помимо описанной выше системы мотивации в Компании действует система премирования для работников, занятых продажами и абонентским обслуживанием. Отличительной особенностью этой системы является структура дохода с большей переменной частью и иная частота выплат.

В 2012 году в системе вознаграждения персонала МТС произошли изменения: мы провели интеграцию процедур оценки по компетенциям и по KPI, а также перевели на полугодовой цикл премирование поддерживающего персонала.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Нематериальная мотивация

Все большее значение МТС придает нематериальной мотивации персонала. В 2012 году в Компании утверждена новая Политика «Нематериальная мотивация персонала», устанавливающая основные принципы и направления нематериального стимулирования труда персонала в МТС, а также обозначающая комплекс мероприятий, направленных на реализацию потребностей персонала, не связанных напрямую с денежной компенсацией.

В Компании действует федеральная программа признания — система поощрения лучших профессионалов Компании, достигших высоких результатов в своих функциональных областях. Ежегодно на конкурсной основе в Группе МТС в индивидуальных и групповых номинациях выбираются лучшие из лучших: руководитель года, профессионал года от функционального блока, лучшая кросс-функциональная команда, лучший контактный центр. В 2012 году были разработаны новые критерии каждой из программ, приведенные в соответствие с существующей в Компании системой KPI, а также добавлены новые номинации, отражающие приоритетные направления бизнеса, — «Бизнес-единица Года» и «Контактный центр года». По итогам конкурсов проходит почетное награждение победителей. В 2012 году награды получили 120 человек.

В 2012 году мы значительно улучшили условия работ для персонала контактных центров — людей, которые находятся на передовой нашего бизнеса. Мы повысили минимальный размер заработной платы для сотрудников контактных центров по всей России. Таким образом, уровень зарплаты специалиста контактного центра МТС оказался выше среднерыночного на 33%. Компания также улучшила систему нематериальной мотивации. В частности, с 2012 года все сотрудники контактных центров могут несколько раз в неделю бесплатно посещать бассейн.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Социальные гарантии

МТС предоставляет своим сотрудникам полный комплекс социальных гарантий, предусмотренных законодательством, но не ограничивается ими. Мы уверены, что для создания дополнительных мер социальной защиты работников, позволяющих им чувствовать себя уверенно и комфортно в любой жизненной ситуации, необходимо брать на себя повышенные обязательства.

Всего в 2012 году общие затраты Компании на обеспечение персонала социальными гарантиями составили более 9,2 млрд руб.*

Материальная помощь

МТС осуществляет доплаты по пособиям сверх установленных законодательством за период временной нетрудоспособности вследствие болезни и несчастного случая на производстве или профессионального заболевания, в период отпуска по беременности и родам и т.д. В определенных случаях работнику оказывается материальная помощь, оплачивается аренда жилья и затраты, связанные с переездом. В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях Компания оплачивает стоимость отдыха сотрудников.

Медицинское обслуживание

МТС обеспечивает дополнительную социальную защиту сотрудникам, предоставляя им медицинское страхование и страхование от несчастных случаев. Каждый год мы заключаем со страховыми компаниями

договоры добровольного медицинского страхования (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. Сотрудники МГТС могут рассчитывать на получение негосударственной дополнительной пенсии.



* Включены расходы на страхование персонала, ДМС и прочие расходы.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

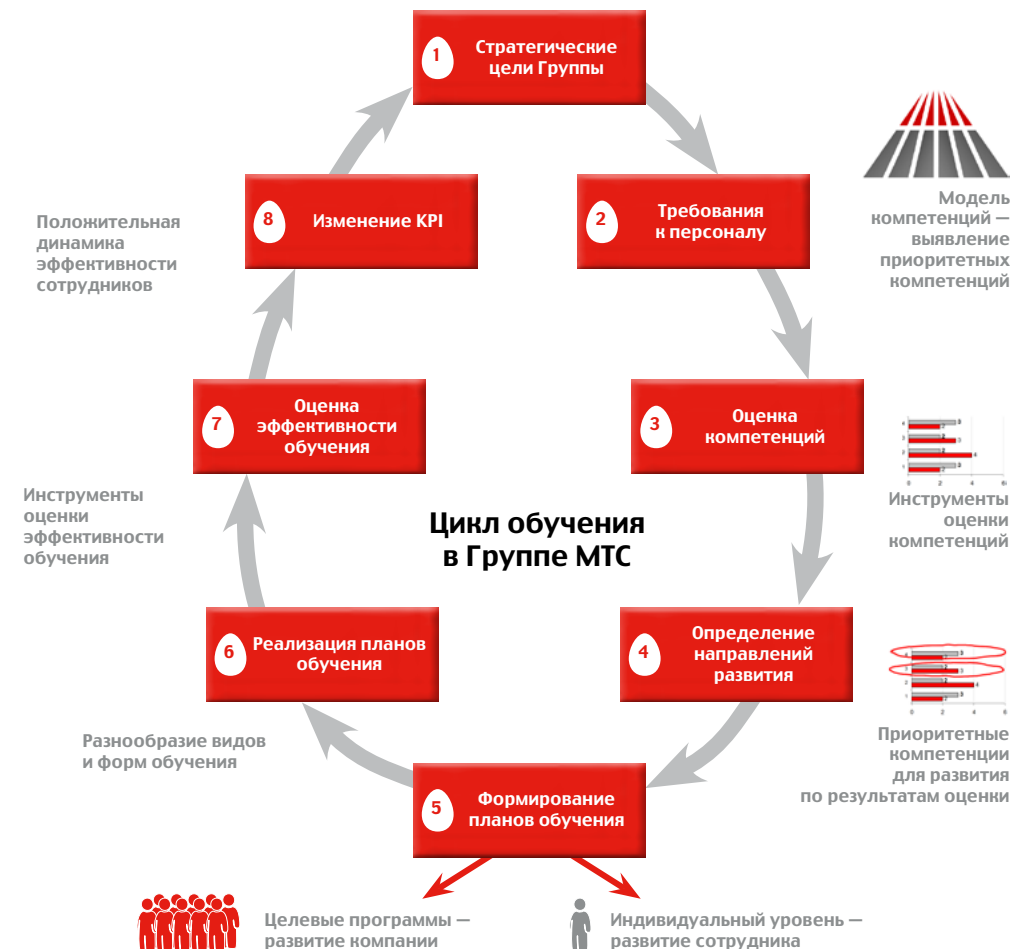
Развитие и обучение персонала

Залог профессионального роста сотрудников МТС — в качественном своевременном обучении. Поэтому в МТС существует собственный Корпоративный университет. Его миссия — создавать условия для повышения эффективности сотрудников и развития бизнеса Группы МТС за счет предоставления качественного, инновационного и системного обучения.

Корпоративное обучение МТС нацелено на обеспечение комплексного развития сотрудников по ключевым для Компании компетенциям, формирование знаний, навыков и установок, необходимых сотрудникам и менеджерам для повышения эффективности на существующей позиции, создание инструмента для развития кадрового резерва и преемников на ключевые позиции, а также обеспечение преемственности уникальных знаний и опыта. В задачи Корпоративного университета входит создание в МТС самообучающейся среды, где каждый руководитель и каждый сотрудник заинтересован в развитии и вовлечен в процессы создания, сохранения и преумножения знаний и навыков в Компании.

В 2012 году в рамках реализации блока «Интернет» нашей корпоративной стратегии «3i» — «Интеграция», «Интернет», «Инновации» — мы приступили к обучению сотрудников стратегии по передаче данных (Data), разработав для этого специальные очные и дистанционные тренинги, такие как «МТС — лучший оператор мобильного Интернета», «Data-стратегия и 4G», «Data-стратегия для РТК», «Data-стратегия для B2B», «Введение в LTE» и др. Мы также включили эти тренинги в программу адаптации для новых сотрудников и в дальнейшем планируем

Система обучения в МТС





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Для наших сотрудников в 2012 году мы совместно с издательство «Манн, Иванов, Фербер» создали электронную библиотеку, в которой собрали 100 лучших бизнес-книг в области маркетинга, продаж, развития лидерских компетенций, связей с общественностью. Среди них такие произведения, как «Тайм-драйв. Как успевать жить и работать», «Формула времени. Тайм-менеджмент на Outlook», «Миллиардер из кремниевой долины. История соучредителя Microsoft» и «Икона. Стив Джобс».

С 2012 года МТС запустил новую программу для сотрудников, обладающих уникальной экспертизой и практическим опытом, — выступления в вузах. Профессионалы Компании проводят мастер-классы и лекции в ведущих российских вузах. Выступления позволяют им систематизировать свои знания по теме выступления, провести дискуссию со слушателями и собрать мнения представителей других компаний, отточить свои презентационные и ораторские навыки, потренироваться в ответах на сложные и провокационные вопросы в режиме онлайн, а также расширить базу профессиональных контактов.

Сотрудники МТС имеют уникальную возможность первыми быть в курсе событий телекоммуникационной индустрии благодаря нашему стратегическому партнеру — компании Vodafone. В 2012 году мы провели ряд совместных вебинаров, в рамках которых работники Компании смогли познакомиться с различными аспектами работы Vodafone, узнать, как наши зарубежные коллеги справляются со сложностями в своей работе.

продолжить обучение новичков по этим курсам. Кроме того, в наших планах — запуск мастерской «Мобильная смена», рассказывающей об истории технологий, мобильных платформах, а также об оборудовании — смартфонах, модемах и мобильных приложениях.

Профессиональные образовательные проекты

Программа обучения персонала МТС направлена на развитие профессиональных знаний и навыков сотрудников. Нормативы и содержание образовательных программ задаются в соответствии с требованиями позиций и профессиональными знаниями персонала.

Планирование профессионального обучения осуществляется на основе результатов аттестации знаний, итогов годовой оценки и в соответствии с потребностями конкретного подразделения. Профессиональное обучение сотрудников, непосредственно работающих с клиентами, осуществляется по единым стандартам с учетом территориальных особенностей.

В рамках развития профессиональных образовательных проектов в МТС функционируют следующие академии:

- «Академия клиентского сервиса» для сотрудников, занятых в обслуживании клиентов МТС;
- «Академия бизнес-продаж» для сотрудников Блока по продажам и абонентскому обслуживанию;
- «Академия тренерского мастерства» для развития тренеров МТС;
- «Академия лидерства» для высокопотенциальных сотрудников Группы МТС. Ключевыми задачами Академии является развитие управленческих и коммуникативных навыков у перспективных специалистов;
- «Академия успеха» для директоров регионов и преемников на их позиции.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



Залог профессионального роста сотрудников МТС — в качественном своевременном обучении.

С 2009 года Компания проводит мастер-классы топ-менеджеров, позволяющие сотрудникам получить знания, обменяться опытом с коллегами и получить ответы на вопросы. Система обучения МТС отвечает потребностям бизнеса и соответствует ожиданиям сотрудников. Согласно анкетированию персонала, удовлетворенность образовательными программами Компании сохранилась на высоком уровне.

Развитие управленческих компетенций

В основе системы развития управленческих компетенций лежит концепция выполнения индивидуального плана обучения, формируемого по результатам ежегодной оценки компетенций руководителей. Особое внимание уделяется обучению руководителей методам управления персоналом (отбор, оценка, грейдирование, развивающая обратная связь, создание индивидуальных планов развития, наставничество, мотивирование сотрудников и др.) и взаимодействию с подчиненными на основе единых корпоративных стандартов. Важной целью

управленческого обучения, помимо формирования единого подхода к управлению у руководителей, является мотивация и удержание менеджмента Компании. Направление и содержание программ обучения определяются стратегией развития МТС, бизнес-задачами подразделений и уровнем развития компетенций по итогам оценки.

Управление талантами

Мы заинтересованы в том, чтобы ценные кадры вырастали внутри нашей Компании, поэтому мы создали программу «Управление талантами», благодаря которой преемники на управленческие позиции, высокопотенциальные сотрудники и специалисты с уникальной экспертизой могут развивать свои навыки, получать новые знания и делиться ими с коллегами. Многие участники программы попадают в кадровый резерв и при появлении подходящей вакансии имеют возможность сделать следующий карьерный шаг.

Кандидатуры в программу выдвигаются руководителями подразделений во время ежегодной оценки эффективности и обсуждаются на коллегиальной сессии с участием вице-президентов МТС. Для участников программы мы регулярно проводим мастер-классы с участием топ-менеджмента и внешних приглашенных спикеров, проводим стажировки, в том числе за рубежом.

В рамках программы «Управление талантами» мы реализуем программу «Менторинг». Ее задача — передать преемнику на руководящую позицию знания и модели поведения, необходимые для дальнейшего карьерного развития.

Подготовка преемников

МТС развивает программу по планированию преемственности с 2010 года. Мы создаем условия, позволяющие перспективным лидерам управлять собственной карьерой: в основе системы обучения



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

преемников лежат планы развития каждого сотрудника. Сама образовательная программа формируется в соответствии с результатами оценочных мероприятий и уровнем развития компетенций.

Для наиболее талантливых сотрудников МТС реализует уникальную программу, совмещающую мини-MBA и бизнес-симуляцию в телекоммуникационной отрасли, — «Академия успеха». Лучшие сотрудники из числа кадрового резерва направляются на долгосрочные программы повышения квалификации, MBA и мини-MBA.

Подготовка внутренних тренеров

В МТС развит институт внутренних тренеров, позволяющий не только сохранять эффективность работы системы обучения в Компании, но и сокращать затраты на внешнее обучение.

Продвижение эффективных сотрудников

Мы ориентированы на продвижение наиболее перспективных сотрудников, добившихся видимых результатов. И это не просто слова — ежегодно весь персонал Компании проходит оценку эффективности деятельности, в ходе которой обсуждают результаты работы за год и формулируют цели по профессиональному и карьерному развитию. Сотрудники, добившиеся лучших результатов, рекомендуются своими руководителями в состав кадрового резерва. Всего в 2012 году 7073 сотрудника МТС были повышены в должности, уровень замещения вакансий за счет внутренних ресурсов в отчетном периоде достиг 80%, а закрытие вакансий руководителей (от руководителей групп и выше) внутренними ресурсами достиг 85%.

Развитие инновационного мышления у сотрудников

Мы уверены в том, что профессионалы на местах лучше представляют себе особенности оптимизации бизнес-процессов. Именно они могут предложить наиболее эффективные способы решения стоящих перед

Эффективность отдельных сотрудников признана не только в Группе МТС. Звание «Мастер связи» (крупнейшая отраслевая награда, присуждаемая Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации) регулярно присуждается лучшим из лучших.

В МГТС в 2012 году более 15 человек стали «Мастерами связи», 15 сотрудников получили почетные грамоты министерства и 20 сотрудников получили благодарность министра связи.



МТС задач по улучшению качества работы и достижению более высоких результатов при наименьшем расходе ресурсов.

С 2008 года в МТС действует программа «Фабрика идей». Концепция этой программы проста: любой сотрудник МТС может прислать инновационную идею, которую проанализируют опытные эксперты и дадут заключение о перспективах ее реализации в Компании. Самые успешные идеи тиражируются по всем регионам и странам присутствия МТС. Инициативы от сотрудников могут быть как общего характера, так и узкопрофильные.

По состоянию на 31 декабря 2012 года на «Фабрику идей» поступило свыше 13 тыс. инициатив. Всего с 2009 по 2012 год было реализовано 1072 инициативы, подтвержденный экономический эффект от их реализации составил 45,5 млн долл.

Ежеквартально формируется рейтинг участников программы, от новичков до гуров. Компания в свою очередь всесторонне поощряет авторов лучших инициатив. Интервью и фото активных участников и победителей «Фабрики идей» публикуются на корпоративном портале и в журнале. Кроме того, Компания оплачивает профессиональное обучение талантливых инноваторов.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Привлечение персонала

Профессиональная команда является залогом успешного развития МТС. Мы убеждены, что только сотрудники, ориентированные на успех и должным образом мотивированные, могут помочь Компании достичь стратегических задач. МТС постоянно совершенствует инструменты отбора персонала, стремясь привлекать в Компанию как зрелых высококлассных, так и перспективных молодых специалистов.

Команда профессионалов

Мы стремимся принимать на работу лучших профессионалов на рынке. Кроме того, мы инвестируем большие средства в профессиональное обучение и развитие собственных кадров. При назначении мы должны быть на 100% 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 (<http://www.company.mts.ru/career/>).





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Привлечение молодых специалистов

МТС верит в молодежь — более половины сотрудников Компании еще не достигли 30 лет. Ежегодно в нашу команду только в России вливается порядка 2,5 тыс. молодых людей, более четверти из которых — вчерашние студенты. Мы ведем активный диалог с молодыми талантами, предпочитаем 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 берется под определенный проект, где он действительно нужен.

МТС активно сотрудничает с высшими учебными заведениями и за пределами России. В Армении в 2012 году мы организовали ряд лекций для студентов 37 вузов страны, на которых сотрудники МТС рассказывали слушателям о реальной работе телекоммуникационной отрасли.

Адаптация новых сотрудников

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

Все новички Компании в обязательном порядке проходят интеграционные курсы:

- «Введение в МТС» — «курс молодого бойца» для новых сотрудников, знакомит их с основами бизнеса Компании, ее историей, организационной культурой и корпоративной культурой;
- «Введение в GSM» — букварь каждого сотрудника МТС — увлекательные уроки, где можно узнать все о мобильной связи;
- «Клиентоориентированность: от понимания к действию» — тренинг, который с головой погружает новичков в миссию Компании — создание лучшего клиентского опыта.

Для новых сотрудников проводится введение в должность, планирование адаптации и испытательного срока. После окончания испытательного срока руководители проводят оценку работы каждого сотрудника и, в свою очередь, получают замечания и предложения от новичков. Далее отдел кадров проводит анализ мнений новых сотрудников о процессе адаптации. Для новых сотрудников, поступающих на работу в подразделение «Продажи и абонентское обслуживание», действует система наставничества.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Охрана труда и здоровья

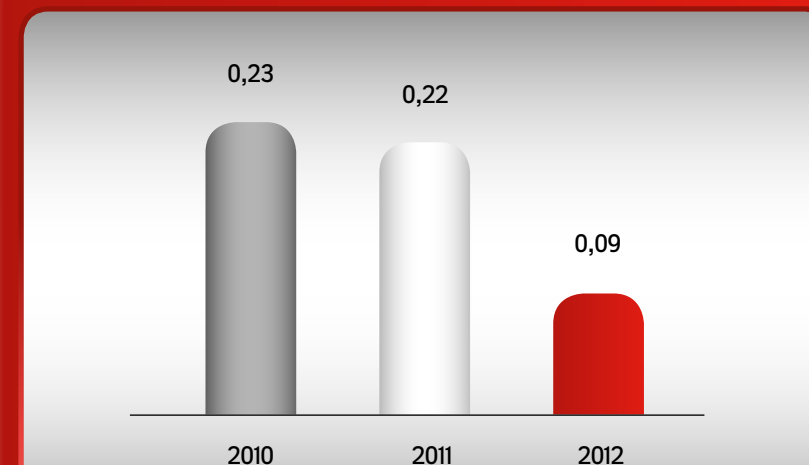
Безопасность персонала является ключевой составляющей КСО МТС. В области охраны труда МТС руководствуется требованиями законодательства стран присутствия, а также нормами международного права. Система управления охраной труда в Компании сфокусирована на создании безопасных условий труда, предупреждении травматизма и организации обучения персонала правилам безопасного труда.

С 2010 года в МТС внедрена система компьютерного дистанционного тестирования и обучения (СДТО) по охране труда. После внедрения данного проекта каждый сотрудник Компании получил возможность изучать материалы для подготовки к тестированию, представленные на корпоративном информационном портале. Автоматизация процесса обучения позволяет обеспечить 100% охват сотрудников и своевременно проводить проверку знаний.

Одним из важнейших направлений в работе по профилактике производственного травматизма и профессиональных заболеваний является аттестация рабочих мест. Этот процесс позволяет полностью идентифицировать и объективно оценить опасные и вредные производственные факторы и риски на рабочих местах, спланировать мероприятия по улучшению условий труда. По состоянию на 31 декабря 2012 года в макрорегионах проведена аттестация 90,8% рабочих мест по условиям труда.

Мы стремимся минимизировать количество несчастных случаев. В 2012 году в Компании произошло четыре несчастных случая, на 2 случая

Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)



меньше, чем в 2011 году. Случаев со смертельным исходом по вине работодателя в Компании не было. При этом коэффициент частоты* травматизма снизился до 0,09 по сравнению с 0,22 в 2011 году, что является хорошим для отрасли показателем.

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



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Физкультура и спорт

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

Мы регулярно организовываем и проводим чемпионат по футболу МТС, День здоровья (мероприятие, проводимое для отбора спортсменов в команду для участия в спартакиаде АФК «Система»), ежегодный турнир по пляжному волейболу в макрорегионе Сибирь, туристический слет в макрорегионе Юг. Проводятся турниры по горным лыжам, боулингу. МТС ежегодно принимает участие в спартакиаде АФК «Система», а многие подразделения Компании проводят также региональные спартакиады и чемпионаты по футболу и другим видам спорта.

В 2012 году сотрудники Компании участвовали в спортивных мероприятиях по программе спартакиады, в том числе по зимнему многоборью мужских и женских команд, плаванию, стрельбе, баскетболу, волейболу, лыжным гонкам, хоккею, футболу, хоккею с мячом, настольному теннису, бильярду и шахматам.

В 2012 году МТС поддержала Всемирный день без табака акцией «Брось сигарету — съешь яблоко», в рамках которой сотрудникам Компании предлагалось обменять пачку сигарет на полезные фрукты. В результате акции было съедено более 500 кг яблок и апельсинов и уничтожено более 3000 сигарет.



это ПРОСТО!



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



Признание достижений Группы МТС



Наименование рейтинга / конкурса / премии	Номинация в рейтинге / конкурсе / премии	Организатор / источник
МТС — самый дорогой российский телекоммуникационный бренд		
	ТОП-100 самых дорогих мировых брендов рейтинга BRANDZ™	Единственный российский телекоммуникационный бренд в рейтинге, 85-е место Международное агентство Millward Brown Газета «Financial Times»
МТС — наиболее успешная российская компания		
	Рейтинг «Наиболее успешные компании» (High Performing Companies)	Единственная российская компания в рейтинге Международная консалтинговая группа Hay Group
МТС — лучший работодатель		
	Премия «HR-бренд 2011»	Победитель во всероссийской номинации «ФЕДЕРАЦИЯ» Кадровый холдинг HeadHunter
	Рейтинг работодателей России	Лучший работодатель среди российских компаний, 2-е место Кадровый холдинг HeadHunter Международная консалтинговая группа PricewaterhouseCoopers
		Газета «Ведомости»



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

CAREER **ru**
hh **ru**
HeadHunter

Рейтинг молодежных работодателей

Лучший работодатель для молодежи среди российских компаний, 2-е место

 Молодежный портал Career.ru
Кадровый холдинг HeadHunter

ccg[®]
CALL CENTER
AWARDS
2012

Хрустальная Гарнитура™

Международный конкурс CCG Call Center Awards 2012 «Хрустальная Гарнитура»

 Победитель в номинациях:
«Лучший контактный центр для работы»,
«Лучший call-центр по обслуживанию клиентов»

 Сообщество профессионалов Call Center Guru
Национальная Ассоциация и Гильдия Менеджеров Контактных Центров


«Хрустальная пирамида 2012»

 Лауреат в номинации
«HR-проект года»

LBS International Conferences

inter COMM
— 2012

INTERCOMM-2012

 Победитель в номинации «Особый взгляд»
Лауреат в номинации «Сила притяжения»

Некоммерческое партнерство для содействия развитию внутрикорпоративных коммуникаций



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Директор по персоналу

Премия журнала «Директор по персоналу»

Победитель в номинации «Лучшее инновационное решение HR-службы».

Журнал «Директор по персоналу»

Международная академия лидерства в бизнесе и администрации (США, Калифорния)

МТС — лучшая в области закупок



Procurement Leaders Awards 2012

Победитель в номинации «Международные партнерские проекты» (External Collaboration)

Procurement Leaders Network

Procurement Leaders magazine



Национальный рейтинг прозрачности закупок

Победитель в категории «Коммерческие заказчики» (МТС с отметкой «Высокая прозрачность» и «Заказчики по 223-ФЗ» (МГТС) с отметкой «Гарантированная прозрачность»

«Национальная ассоциация участников электронной торговли» (НАУЭТ)

Министерство экономического развития

Федеральная Антимонопольная служба (ФАС)

Счетная палата РФ

МТС — социально ответственная компания



АССОЦИАЦИЯ
МЕНЕДЖЕРОВ

«PEOPLE INVESTOR-2012»

ГРАН-ПРИ в номинации «Развитие местных сообществ»

Ассоциация менеджеров России



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



V ежегодное всероссийское исследование «Лидеры корпоративной благотворительности-2012»

Лауреат в номинации «Лучшая программа, способствующая развитию волонтерства в России», 8-е место в рейтинге

Газета «Ведомости»

Международная консалтинговая группа PricewaterhouseCoopers

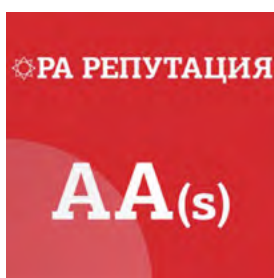
Некоммерческое партнерство грантодающих организаций «Форум Доноров»



«Премии Рунета 2012»

Лауреат в номинации «Безопасный Рунет»

Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям



Национальный рейтинг корпоративной социальной ответственности

Оценка «AA(s)», что свидетельствует о высоком уровне социальной ответственности компании и эффективной стратегии в области КСО

Рейтинговое агентство «Репутация»



Исследование «Марка доверия»

Победитель в категории «Оператор мобильной связи»

Международный издательский дом «Ридерз Дайджест» (Reader's Digest)



Национальная программа «Лучшие социальные проекты России»

Проект МТС по поиску и поддержке молодежных инноваций в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея» вошел в число лучших социальных проектов России»

Программа «Лучшие социальные проекты России»



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Награды в области внешних коммуникаций



Международная премия в области развития связей с общественностью PROBA-IPRA Golden World Awards 2012

Лауреат в номинации «PR-проект года»

Международная ассоциация по связям с общественностью International Public Relations Association (IPRA)

Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО)

Международная коммуникационная компания Ogilvy Public Relations Worldwide



Рейтинг креативности российских компаний в сфере PR

Победитель — PR-департамент МТС

Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО)

Рейтинг медиаактивности российских компаний в сфере PR

В топ-5 вошел PR-департамент МТС

Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО)



Национальная программа «Лучшие социальные проекты России»

Лучший информационный повод в отрасли «Телекоммуникации» за детский онлайн-конкурс «Интернешка»

Российская ассоциация по связям с общественностью (РАСО)

Аналитическая компания «Медиалогия»

Награды в области внутренних коммуникаций



Всероссийский конкурс «Лучшее корпоративное медиа 2012»

Победитель в номинации «За четкое соответствие концепции» (корпоративный журнал)

Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР)

Победитель в номинации «Социальные медиа» (социальная сеть МТС Лайф)

Издательский дом «МедиаХаус»



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



Конкурс «Best Intranet Russia — 2012»

Победитель в номинации «Лучшая реализация принципов социальных сетей в Intranet системе» (социальная сеть МТС Лайф)

Global Forum LLC



Национальный конкурс «Серебряные нити 2012»

Победитель в номинации «Лучший Инtranet-портал» (портал МТС)
Спецприз «За удачное попадание в целевую аудиторию» (корпоративный журнал)

Академия коммуникации и информации

Консалтинговая группа «Бренд-проект»

Агентство коммуникационных и PR-технологий «Медиа Пресс»

Награды в области продуктов и услуг МТС



Национальная премия «Большая цифра»

Победитель в номинации «Маркетинговое продвижение компании-оператора»

Ассоциация кабельного телевидения России

Министерство связи и массовых коммуникаций РФ

Выставочная компания «MID'expo»



Конкурс индустрии маркетинговых услуг «Серебряный Меркурий 2012»

Победитель в номинации «Лучшая реализация интегрированной кампании»

Победитель в номинации «Лучшая непроданная/нереализованная кампания»

Российская Ассоциация Маркетинговых Услуг



Премия «Компания года-2012»

Премия за «Массовое внедрение в Москве услуг связи по оптической технологии»

Журнал «Компания»



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



Рейтинг COMNEWS AWARDS 2012

Лидер рейтинга в номинациях «Крупнейший оператор связи (по выручке)» и «Крупнейший оператор связи (по количеству абонентов)» в группе «Региональные операторы, услуги которых доступны в одном—трех субъектах РФ»

Портал ComNews

Достижения в области права и корпоративного управления

ЛУЧШИЕ ЮРИДИЧЕСКИЕ ДЕПАРТАМЕНТЫ
международный конкурс



КОРПОРАТИВНЫЙ
ЮРИСТ www.cij.ru

Международный конкурс
«Лучшие юридические
департаменты»

Победитель в номинации «Телеком»

Профильный правовой журнал «Корпоративный юрист»

Международный издательский концерн Wolters Kluwer



АССОЦИАЦИЯ
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ
ИНВЕСТИТОРОВ

Конкурс «Российские лидеры
в сфере корпоративного
управления — 2012»

Победитель в номинации
«Компания с лучшей дивидендной
политикой»

Ассоциация по защите прав инвесторов

XV ЕЖЕГОДНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ КОНКУРС
ГODOVЫХ ОТЧЕТОВ И КОРПОРАТИВНЫХ САЙТОВ

Лучший годовой отчет отрасли
«Телекоммуникации»

Журнал «Рынок ценных бумаг»

Лауреат в номинации «Лучшие дизайн,
полиграфия и идея годового отчета»

Социальная сеть INVESTOR.RU

ФСФР России



XV Ежегодный конкурс годовых
отчетов

Победитель в номинации «Лучшее
раскрытие информации о корпоративном
управлении в годовом отчете»

ОАО Московская Биржа



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



Открытый конкурс годовых отчетов акционерных обществ

Победитель в отрасли «Транспорт и связь»
Победитель в номинации «Лучший дебют»

Администрация Краснодарского края

Награды руководителей МТС



АССОЦИАЦИЯ
МЕНЕДЖЕРОВ

XIII Ежегодный рейтинг «ТОП-1000 российских менеджеров»

Лидер в отрасли «Связь»

Ассоциация менеджеров России
ИД «Коммерсантъ»

Коммерсант



Рейтинг «Топ 100 хедхантеров & эйчаров» России

1-е место занял вице-президент по управлению персоналом МТС Наталия Береза

Издательский Дом Родионова — Формат
Деловые издания «Профиль», «Карьера», «Компания»



Национальная премия «Медиа-менеджер России-2012»

Лауреатом стала директор по связям с общественностью МТС Елена Кохановская

Издательский дом «Медиахаус»
Профессиональный журнал «Новости СМИ»
Гильдия издателей периодической печати
Национальная ассоциация телерадиовещателей
Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР)
и др.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



Профессиональная премия в области информационной безопасности «Серебряный кинжал»

Лауреатом стал директор департамента информационной безопасности МТС Сергей Прадедов

Национальный форум информационной безопасности «Инфофорум»



Премии «За укрепление безопасности России» (ЗУБР-2012)

Лауреатом стал директор департамента информационной безопасности МТС Сергей Прадедов

XVIII Международный форум «Технологии безопасности»



VII Национальная премия «Директор года»

В рейтинг 50 лучших независимых директоров вошел независимый член Совета директоров МТС Остлинг Пол

В рейтинг 25 лучших председателей Совета директоров вошел председатель Совета директоров МТС Зоммер Рон

В рейтинг 25 лучших директоров по корпоративному управлению — корпоративных секретарей вошел директор по корпоративному управлению Калинин Максим

Ассоциация независимых директоров

Международная консалтинговая группа PricewaterhouseCoopers

Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП)



МТС



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития

12. Социальные программы и проекты	107
13. Наш вклад в защиту экологии	133

В МТС созданы все условия для лидерства в области КСО за счет интеграции с бизнесом Компании. Мы стремимся обеспечить максимальную вовлеченность сотрудников, волонтеров, партнеров, клиентов и акционеров в социальные проекты и деятельность, направленную на защиту окружающей среды.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

12

Социальные программы и проекты



Мы уверены, что успешный бизнес не может оставаться в стороне от социальных проектов, от участия в общественной жизни страны. Для МТС проекты в сфере КСО являются одной из ключевых составляющих не только репутации Компании, но и стратегической функции бизнеса. Мы не на словах, а на деле реализуем принципы корпоративной социальной ответственности, участвуя в различных благотворительных проектах. Сегодня в МТС созданы все условия для лидерства в области КСО за счет интеграции с бизнесом Компании.

Благотворительную помощь МТС оказывает частным лицам и благотворительным организациям. Многие проекты Компании реализуются во взаимосвязи с нашим основным бизнесом — предоставлением услуг связи и доступа в Интернет. Мы стремимся обеспечить максимальную вовлеченность в благотворительную деятельность Компании ее сотрудников, волонтеров, партнеров, клиентов и акционеров. Так, в МТС создано корпоративное движение «Просто дари добро», в рамках которого реализуются все волонтерские программы и проекты Компании, такие как «Зеленый экспресс», «Елки — детям!», «Поможем вместе» и др.

Приоритетными для нас являются долгосрочные проекты, способствующие решению наиболее острых социальных проблем, охватывающие максимально широкие слои населения и соответствующие приоритетам государства в области социальной политики. Мы реализуем инициативы, направленные на содействие гармоничному развитию подрастающего поколения, улучшение здоровья людей, поддержку ветеранов, сохранение и развитие культурного и исторического наследия регионов

присутствия МТС, поддержку спорта и Олимпийского движения. В области благотворительности мы отдаем приоритет тем проектам, в которых можно задействовать услуги связи.

Для себя мы определили несколько принципов, по которым реализуем проекты в сфере КСО. В частности, мы не участвуем в благотворительных инициативах с целью прямо или косвенно оказать влияние на принятие решений или вознаградить за принятие решений представителей органов государственной власти, местного самоуправления или иных должностных лиц по вопросам деятельности Компании. Мы также не участвуем в проектах в пользу политических партий, организаций, движений и объединений, а также в благотворительных инициативах с участием государственных компаний или должностных лиц, которые носят закрытый характер и раскрытие сведений о которых способно нанести ущерб Компании или ее сотрудникам.

Вместе с тем мы открыты к сотрудничеству с федеральными и региональными органами власти, некоммерческими организациями, представителями бизнес-сообщества в рамках реализации совместных благотворительных программ на условиях равного партнерства и при условии соблюдения применимых к Компании законодательных и иных ограничений.

В 2012 году
на благотворительность
МТС направила свыше

10,9

млн
долл.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответствен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Помощь детям

Одной из важнейших частей нашей политики КСО является забота о подрастающем поколении, особенно о социально незащищенных детях. МТС по всей стране регулярно проводит различные мероприятия для детских домов и школ-интернатов, устраивает для их воспитанников веселые конкурсы, викторины и концерты. Часто Компания оказывает детским организациям свои услуги, предоставляя бесплатный доступ в Интернет и к кабельному телевидению.

Поддержка детских домов и школ-интернатов

В 2012 году МТС продолжила оказывать помощь и поддержку детским домам и школам-интернатам в разных городах России. Подарками и красочными мероприятиями мы радовали детей и взрослых в Москве и Московской области, Ельце, Твери, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Оренбурге, Пензе, Орске, Уфе, Орловской и Оренбургской областях, Республике Бурятия, Забайкальском крае, Казани, Йошкар-Оле, Благовещенске, Иркутске, Краснодаре, Ставрополе, Волгограде, Астрахани и многих других городах. В преддверии Дня защиты детей по всей России мы провели акцию «Сделаем детей счастливей» в рамках федеральной социальной программы «Дети — наше будущее».

В июне в Кургане МТС совместно с благотворительным фондом «Ступеньки» открыла фотовыставку «Мы тоже хотим быть счастливыми». Экспозиция, содержащая фотопортреты детей-инвалидов, была размещена на стенде около памятника семье в городском саду. Благодаря этому проекту дети получили возможность рассказать о своих увлечениях, достижениях и мечтах, а фонд — привлечь внимание общественности к проблемам воспитания и социальной адаптации особых детей.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

В сентябре 2012 года мы проводили уроки безопасного использования Интернета для воспитанников детских домов и школ-интернатов Воронежской, Владимирской и Рязанской областей. Уроки проводились в форме дополнительных занятий, основанных на интерактивном обучении с элементами сюжетно-ролевой игры.

В декабре мы провели традиционную новогоднюю акцию для детей-сирот из специализированного Дома ребенка № 1. К новомуднему празднику 120 малышей получили возможность смотреть детские познавательно-развлекательные программы, мультфильмы и кинофильмы на наиболее популярных российских и зарубежных специализированных каналах в самом высоком качестве. МТС оснастила Дом ребенка в Астрахани новым плазменным экраном с максимальной диагональю, а также бесплатной услугой цифрового телевидения. МТС также организовала для малышей ежегодный новогодний утренник, сладкий стол и индивидуальные подарки для каждого ребенка.

В Оренбурге в День защиты детей мы организовали экскурсию для детей с ограниченными возможностями и синдромом Дауна из коррекционной группы МБДОУ № 123 и детей из социально-реабилитационного центра «Гармония» в конно-спортивный клуб «Марков и К». На конюшне дети узнали о существующих породах лошадей, о том, как правильно ухаживать за животными, смогли покормить лошадей с рук и научились держаться в седле.

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

В Краснодаре самые активные и артистичные сотрудники МТС провели увлекательную игру «Кладоискатели» для воспитанников социально-реабилитационного центра «Авис», в котором находятся дети разного возраста, по разным причинам оставшиеся без родителей. В рамках игры





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

ребята отправились на поиск настоящих сокровищ, выполняя различные интересные задания, встретились со сказочными персонажами и в конце получили подарки от Компании.

В Поволжье в преддверии нового учебного года МТС совместно с благотворительным фондом «Радость детства» передала более 40 комплектов компьютерного оборудования, а также автомобильных кресел и прогулочных колясок Волжской школе-интернату, Казанскому реабилитационному центру, реабилитационному центру «Изгелен» (г. Набережные Челны), Зеленодольскому и Чистопольскому детским домам и малообеспеченным семьям с больными детьми.

В Орле волонтеры МТС навели ребят, которые живут в Детской деревне «SOS» в Лаврово. Для ребят старшей возрастной группы были организованы соревнования по спортивному ориентированию, победу в которых можно одержать проявляя не только сноровку и смекалку, но и навыки командной игры. Традиционное чаепитие, подарки от Компании и развлекательная программа ожидали всех воспитанников Детской деревни «SOS».

В Калужской области МТС при поддержке Министерства по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области продолжили реализацию проекта «Подари детям радость» по обеспечению социально незащищенных семей бесплатными услугами кабельного телевидения и высокоскоростного домашнего Интернета. В 2012 году возможность бесплатно пользоваться современными сервисами МТС на неограниченный срок получили семьи Калуги, в которых есть дети с ограниченными возможностями.





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание



В республике Марий Эл при поддержке МТС дети из Савинской школы-интерната для слабовидящих, Люльпанского детского дома, Теплого дома, коррекционной школы № 2, Школы становления, Центра психолого-педагогической реабилитации и коррекции, а также Центра социальной помощи семье и детям были приглашены на спектакль «Кошки-мышки» в республиканский театр кукол. Детей ждал не только интересный спектакль, но и захватывающая игровая программа. Перед началом представления артисты театра кукол познакомили маленьких зрителей с «тайнами» кукол и показали, как с ними управляться. Тростевые и планшетные куклы, марионетки и многое другое ожидало детей в холле театра. После игровой программы малыши с удовольствием

подставляли свои улыбающиеся лица, чтобы мастера нарисовали на них симпатичные узоры.

В Новосибирске в рамках подготовки к новому учебному году МТС совместно с благотворительным фондом «Солнечный город» обеспечила воспитанников детских домов учебниками и канцелярскими принадлежностями. Волонтеры Компании собрали принадлежности и денежные средства на приобретение учебников для воспитанников детских домов. В канун первого сентября более 2 тыс. школьных предметов было передано в детские дома № 13 и 15.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

«Зеленый экспресс»

Знаковым благотворительным проектом Компании является волонтерский благотворительный тур «Зеленый экспресс МТС», проводимый нашими сотрудниками пятый год подряд. Основная цель акции — поддержка незащищенных слоев населения и привлечение общественного внимания к проблемам социального развития в городах нашего присутствия. Каждый год мы расширяем географию проекта.



В 2012 году волонтеры МТС совместно с представителями АФК «Система» и компании «Детский мир-Центр» отправились в Ногинский социальный приют для детей-сирот и детей из неблагополучных семей, где проживают 55 воспитанников от 1 до 17 лет. Волонтеры «Зеленого экспресса МТС», помимо вручения подарков, благоустройства территории, организации спортивно-развлекательной программы и сладкого угощения, провели для детей мастер-классы по мыловарению и развитию сенсорики, производству мультфильмов, созданию причесок и искусству одеваться. Мы также передали приюту несколько компьютеров и провели для учителей тренинг по вопросам полезного и безопасного использования Интернета детьми.

С рассказом о тайнах космоса, буднях космонавтов и воспитании сильного характера перед воспитанниками выступил космонавт Сергей Невфедов. Дети с удовольствием дегустировали «космическую пищу», задавали множество вопросов, а в конце дня, после праздничного обеда, волонтеры провели для них свою фирменную игру «обнималки». Всего в акции в 2012 году приняли участие 40 волонтеров МТС.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

«Елки — детям!»

В декабре в рамках федеральной программы «Дети — наше будущее» МТС ежегодно проводит социальные новогодние акции для детских домов и детей из неблагополучных и малообеспеченных семей в большинстве регионов России. Детские дома и социальные приюты многих городов нашей страны ежегодно получают не только индивидуальные детские подарки, но и компьютерную, оргтехнику, оборудование для домашнего кинотеатра, фотоаппараты, диски с кинофильмами и мультфильмами.

В рамках программы в отчетном периоде в Ставропольском крае мы провели новогоднюю акцию для детей-сирот из детского дома «Надежда», организовав творческий мастер-класс с росписью по стеклу. Ребята расписали стеклянные кружки под руководством инструктора, которые каждый оставил себе на память. Силами волонтеров — сотрудников МТС — был организован новогодний утренник с участием Деда Мороза и Снегурочки, ребятам были подарены настольные игры, сладкие подарки.

Для ребят из подшефных детских домов Рязани, Ногинска, Тучково и Рузы волонтеры МТС в преддверии Нового года показали кукольный спектакль «Морозко». Помимо сказки, волонтеры привезли детям кукольный урок «Полезные советы от Интернешки».

Во всех офисах МТС была также проведена благотворительная ярмарка «Теплый Новый Год», в которой приняли участие не только волонтеры МТС, но и все сотрудники Компании. Все елки в офисах были украшены вязаными шерстяными рукавичками и носочками, предоставленными партнерским благотворительным фондом. Все средства, собранные во время ярмарки, были направлены в детскую коррекционную школу-интернат в поселке Тучково.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Забота о здоровье людей

МТС активно участвует в благотворительных акциях и мероприятиях, направленных на улучшение здоровья людей, ведь от того, как себя чувствует каждый человек, в результате зависит как здоровье общества, так и социально-экономическое развитие страны.

Операция «Улыбка»

В отчетном периоде мы четвертый год подряд выступили партнером международной благотворительной акции «Операция «Улыбка», целью которой стало оказание бесплатной хирургической помощи детям с врожденными дефектами лица. Проект реализуется в России в сотрудничестве с международной благотворительной организацией Operation Smile.

Медики, принимающие участие в акциях «Операции «Улыбка», — это волонтеры, бесплатно предоставляющие свои знания, опыт и свободное время для помощи детям. В 2012 году акция прошла в Липецке, Улан-Удэ, Новосибирске, Черкесске и Иркутске. В России с 1995 года бесплатную хирургическую помощь получили около 3000 детей из разных регионов страны.

В Армении МТС совместно с британской НПО BirthLink на протяжении шести лет реализует проект по оснащению роддомов новейшим оборудованием: аппаратов искусственной вентиляции легких (СРАР), пульсометров, переносных кислородных баллонов, аптечек и т.д. По словам специалистов, усилия врачей в сочетании с этим оборудованием позволили в 2012 году сократить детскую смертность в стране на 11% по сравнению с 2011 годом.





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

«ПРОСТО дари добро!»

Ежегодно российские компании тратят более 30 млрд руб. на корпоративные подарки и сувениры, при этом 80% этих средств, по нашему мнению, пропадают зря. В 2012 году МТС продолжила реализацию федеральной благотворительной программы «Подари добро!», в рамках которой средства, на которые планировалось приобрести бизнес-подарки, были направлены на помощь больным детям по всей России. Поэтому на Новый год и другие праздники мы дарим нашим партнерам и корпоративным клиентам не очередной ежедневник, а доброе дело — спасенную жизнь ребенка.



Мы оказываем помощь детям, которым нужна срочная помощь, — когда речь идет о спасении жизни или о борьбе с тяжелым заболеванием. Случается, что необходима срочная операция, а очередь на бесплатное лечение слишком длинная и ребенок может, к сожалению, не дожидаться лечения. Или требуется срочно приобрести лекарство или имплантат, которых нет в бесплатных аптеках. А порой заболевание попросту не входит в число тех, по которым предусмотрено бесплатное медицинское обслуживание.

О детях, которым нужна медицинская помощь, нам сообщают наши партнеры — благотворительные фонды «Созидание», Фонд Константина Хабенского, Центр гуманитарных программ, «Дети земли». Они же организуют взаимодействие с лечебными учреждениями. Мы также сотрудничаем со страховой компанией «РОСНО-МС», которая помогает нам с профессиональной медицинской экспертизой, когда речь заходит о сложных заболеваниях и диагнозах.

В 2012 году за счет сэкономленных на подарках средств мы оказали помощь 27 детям: были проведены операции, куплены необходимые лекарства, спасены жизни.

В рамках проекта «ПРОСТО дари добро!» в отчетном периоде мы продолжили реализацию проекта «Поможем вместе!», в основе которого лежит механизм волонтерских сборов благотворительных пожертвований на лечение больных детей. Сотрудники МТС перечисляют средства на лечение детей, затем Компания удваивает эту сумму из благотворительного фонда, который создан благодаря переводу корпоративных подарочных бюджетов на благотворительные цели. Дополнительные деньги перечисляли читатели газеты «Коммерсант». Партнером программы является «Российский фонд помощи». В 2012 году мы собрали свыше 7,2 млн руб., оказав помощь 11 детям.





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Открытые инновации

Для МТС инновации и работа с талантами — залог устойчивого развития. В 2012 году МТС продолжила поддержку и внедрение открытых инноваций, вовлекая в развития бизнеса Компании и отрасли телекоммуникаций студентов, молодых ученых, разработчиков и стартап-предпринимателей.

В 2012 году мы провели II конкурс молодежных инновационных проектов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея». Проект реализуется в рамках социальной программы АФК «Система» по поиску, поддержке и развитию талантливой молодежи «Лифт в будущее» при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Высшей школы экономики (НИУ ВШЭ).



ТЕЛЕКОМ ИДЕЯ
инновации / информация / интеллект

Открытая инновационная площадка для молодежи «Телеком Идея» (www.telecomidea.ru), созданная в 2011 году, помогает выявить в студенческом и научном сообществах, оценить и поддержать перспективные идеи в области информационно-коммуникационных технологий, которые могут быть востребованы в бизнесе, социальной и государственной сферах. К участию принимаются инновационные проекты на любой стадии разработки — от идеи до ее внедрения и эксплуатации, включая технические решения и программные продукты для систем связи, новые услуги, мобильные, контентные и web-сервисы, маркетинговые и управленческие решения. Важнейшим критерием оценки проектов является практическое применение технологий и сервисов.

За два года «Телеком Идея» стала платформой для взаимодействия компании и талантливой молодежи, заинтересованной в инновациях в





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

сфере ИКТ: в конкурсе приняли участие более 350 проектов из России, Украины и Белоруссии, в том числе 163 проекта поступило в 2012 году. Во второй этап конкурса вышло 56 работ, 18 финалистов лично защищали свои разработки перед экспертным советом, состоящим из профильных специалистов МТС, экспертов телекоммуникационного, ИТ и венчурного рынков. Организатором экспертизы выступил Институт менеджмента инноваций НИУ ВШЭ, а куратором программы тренингов для участников — Центр коммерциализации инноваций.

Для популяризации инноваций и продвижения новых идей молодежи на рынок МТС совместно с национальным образовательным телеканалом «Просвещение» запустила интерактивное ток-шоу «Борьба идей». Съемки пилотного выпуска прошли в мае 2012 года на выставке «СвязьЭкспокомм». В эфире участники конкурса «Телеком идея» участники конкурса «Телеком Идея» представили телезрителям и экспертам разработки по использованию информационно-коммуникационных технологий в ЖКХ, образовании, медицине и других сферах, а лучшие получили пропуск в федеральный финал конкурса.

В рамках «Телеком Идеи» в 2012 году мы провели региональные конкурсы в Пензе и Красноярске. Так, в Красноярске в ежегодном региональном смотре-конкурсе молодежных IT-проектов «Soft-Парад» участвовало более 100 студентов, аспирантов вузов, учащихся школ, техникумов и училищ, работающей молодежи с IT-проектами собственной разработки. По итогам мероприятия представители МТС выбрали три проекта: «Транспортные карты» — приложение для коммуникаторов, предназначенное для учета средств на счету транспортной карты, «Сервис совместных поездок «ВПути» — приложение для коммуникаторов, которое реализует сервис подбора удобных попутчиков для автолюбителей и пассажиров, и «ЖНХ24.РФ» — сайт, объединяющий информацию обо всех городских и краевых управляющих компаниях и ТСЖ и предоставляющий различные сервисы для жильцов. Все эти работы автоматически, минуя отборочный тур, стали участниками федерального конкурса молодежных инновационных проектов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея».





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответствен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Победу в «Телеком Идее 2012» одержали следующие проекты:

Адаптивная антенна нового поколения для базовых станций сетей мобильной связи, разработанная ЗАО «Технологии Геоскан» совместно с Институтом земного магнетизма, ионосферы и распространения радиоволн им. Н.В. Пушкова РАН. Новая антенна позволяет втрое увеличивать емкость сети по сравнению с обычными антеннами, а также расширяет зону покрытия базовых станций и повышает эффективность использования частот. В ближайшем будущем мы планируем протестировать антенну в пилотном проекте.

FT Control — система по удобному комплексному мониторингу и контролю за тем, что человеку дорого (квартира, имущество, близкие люди и др.), с помощью простого в использовании оборудования, специальных облачных интернет-сервисов и подключения реагирования на сигналы профессиональных служб, предназначенная для широкой группы потребителей. Проект предполагает предоставление пользователю различных систем (сигнализации, видеонаблюдения, тревожных кнопок, устройств позиционирования и др.), управляемых через Интернет с помощью компьютера и телефона, и подписку на различные услуги: sms-информирование, запись и просмотр видео, выезд охранных, медицинских служб и др.

Новые технологии страхования, позволяющие проводить оценку качества вождения автомобилистов при помощи смартфонов, реализовать новый тип программ страхования и снизить стоимость автострахования на 30%. Страховым компаниям, которые хотят снизить убыточность и привлечь новых клиентов, предлагается высокотехнологичное решение для оценки персональных стилей вождения автомобилистов, которое позволит реализовать программы страхования, основанные на оценке персональных стилей вождения с минимальными инвестициями в инфраструктуру и маркетинг. В отличие от существующих подходов предлагаемое решение более чем в 20 раз дешевле и является дополнительным маркетинговым инструментом и интерфейсом для взаимодействия с клиентом.

Сервис создания мобильных приложений (my-apps.com) — онлайн-конструктор мобильных приложений, позволяющей без каких-либо особых навыков, буквально в несколько кликов, создать свое собственное





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

приложение. Сервис предоставляет возможность создать личное приложение пользователя или групповое приложение. Личное приложение позволит вывести общение пользователей мобильных устройств на качественно новый уровень, дополнив контент простыми в настройке динамическими функциями, такими как тесты, коллективные фотоальбомы и др. Групповое приложение позволит с легкостью создать и поддерживать онлайн-сообщество.

Победители конкурса получили дипломы и ценные призы (планшеты, смартфоны) от организаторов и партнеров конкурса и возможность внедрить свои проекты совместно с МТС, а их проекты попали в поле внимания крупных компаний — лидеров в своих отраслях. На данный момент МТС уже успешно реализует совместные проекты с победителями конкурсов «Телеком Идея», в том числе проекты, направленные на улучшение качества жизни общества, такие как «Лесной дозор» (мониторинг лесных пожаров), «Кнопка Жизни» (медицинская сигнализация для пожилых людей) и др.

Для призеров «Телеком Идеи» в 2012 году был организован зарубежный образовательный семинар-тур с презентацией их разработок на российском стенде в рамках крупнейшей мировой отраслевой выставки ITU Telecom World в Дубае и посещением инновационных кластеров и R&D-центров Объединенных Арабских Эмиратов. Поездкой в телеком-тур также были награждены внутренние инноваторы — сотрудники компаний МТС и МГТС, предложившие лучшие идеи по монетизации интернета в конкурсе корпоративной «Фабрики идей».

Changellenge Cup Kaluga

На базе созданного МТС в Обнинске совместно с Агентством инновационного развития Калужской области и МИФИ Академического учебно-исследовательского центра информационно-коммуникационных технологий (АУНИЦ ИКТ) в 2012 году прошел первый региональный студенческий чемпионат по решению бизнес-кейсов Changellenge Cup Kaluga 2012. В рамках чемпионата специальные награды от компании получили авторы лучших идей по использованию возможностей сетей связи нового поколения (4G).



В 2012 году мы продолжили развивать сотрудничество с вузами в развитии центров молодежных инноваций с целью привлечения молодежи и студентов к прикладным исследованиям и разработкам в телекоммуникационной сфере. В частности, мы заключили соглашение о стратегическом партнерстве в области развития профессионального образования, науки и инноваций с Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики». Соглашение предусматривает широкий спектр совместных инициатив, направленных на улучшение профессиональной подготовки студентов путем привлечения экспертизы МТС для повышения качества образовательного процесса, обеспечения практик и стажировок студентов, поддержки молодежных инноваций на рынке информационно-коммуникационных технологий и услуг, совместной разработки и реализации актуальных инновационных проектов.



В рамках развития сотрудничества с органами власти в отчетном периоде МТС заключила соглашение о стратегическом партнерстве в сфере развития инноваций с технопарком в сфере высоких технологий «Жигулевская долина». Согласно ему стороны намерены развивать сотрудничество в области экспертных оценок инновационных проектов резидентов технопарка по направлению информационных технологий и телекоммуникаций. Также МТС предоставит площадки для опытного внедрения наукоемких проектов резидентов технопарка. Планируется, что резиденты «Жигулевской долины» будут привлекаться к разработке услуг и продуктов МТС.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Телеком Хит

В рамках «Телеком Идеи» мы также провели второй конкурс «Телеком Хит», направленный на выявление прогрессивных тенденций в творческой студенческой среде и поддержку молодых талантливых исполнителей, учащихся высших учебных заведений России. В 2012 году конкурс распространился на все страны присутствия группы МТС в СНГ. Партнером конкурса выступил Российский государственный музыкальный радиоцентр «Орфей». Главным призом в конкурсе стало создание видеоклипа на музыкальную композицию победителя, в съемках которого приняли участие сотрудники МТС.

Конкурс БИТ

В 2012 году МТС совместно с Российской венчурной компанией (РВК) объявили специальную номинацию БИТ-mobile в конкурсе молодых предпринимателей «Бизнес Инновационных Технологий 2012» (БИТ), нацеленную на поиск и отбор лучших инновационных проектов в области мобильной связи. В номинации приняли участие стартап-проекты со всей России, в основе которых лежат инновационные разработки, новые технологии мобильной связи, мобильные сервисы и гаджеты, а также идеи использования мобильной связи для создания новых прикладных решений для корпоративных клиентов и массовых потребителей.

Всего в номинации в 2012 году было представлено 93 заявки со всей России, в полуфинал вышло восемь проектов. Все проекты проходят экспертизу жюри соответствующих региональных конкурсов, а также специальную экспертизу экспертов МТС.

В отчетном периоде победу в номинации БИТ-mobile одержала стартап-компания «Эванти» из Москвы, разработавшая решение SmartMarket — систему управления каналом коллективного доступа в Интернет. Сервер SmartMarket находит оптимальный баланс между свободной полосой в канале, моделями потребления трафика, запрошенным пользователем соотношением цена/качество и в режиме реального времени связывается с программным обеспечением оператора, управляющим балансировкой канала, а также с биллинговой системой. Благодаря использованию





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

алгоритмов поведенческой экономики и теории игр внедрение решения способствует повышению удовлетворенности абонентов качеством услуг связи и общему увеличению доходов оператора.

Школа мобильных приложений

В августе 2012 года в Санкт-Петербурге мы совместно с компанией Crowdferry запустили летнюю школу мобильных приложений LEVELAPP.ME на базе петербургского физико-математического лицея № 30.

В рамках школы студенты петербургских вузов, изучающие программирование, дизайн и маркетинг, объединялись в команды, что позволило им получить не только уникальный опыт разработки мобильных приложений, но и навыки кроссфункционального взаимодействия. Всего на конкурс поступило более 100 заявок, 20 человек прошли конкурс и стали студентами LEVELAPP.ME.

Обучение по программе включало 15 часов интерактивных лекций и 30 часов командной работы над проектами. В числе тем лекций — введение в разработку ПО, проектирование, игровые и бизнес-приложения, процесс разработки и маркетинга мобильных приложений. В качестве лекторов выступали эксперты из ведущих компаний рынка мобильных приложений.

По заданию, разработанному специалистами МТС, студенты создавали мобильные приложения под руководством менторов — профессионалов рынка. По окончании школы команды презентовали результаты своей работы, которые включали как прототип приложения, так и развернутый маркетинговый анализ продукта с предложениями по его дальнейшему развитию. Лучшая команда получила ценные призы МТС и шанс реализовать свою разработку.

Балтийские игры

В марте 2012 года МТС выступила партнером второго этапа Европейских инженерных соревнований, прошедшего впервые в Москве, в МГТУ

им. Баумана. На мероприятии от будущих инженеров требовалось продемонстрировать не только теоретическую базу знаний, но и умение применить их на практике.

Благодаря участию в соревнованиях у студентов появился шанс заняться тем, о чем любой инженер мечтает с детства: живым конструированием и решением настоящих, реальных технических задач. Конструирование включает в себя командное конструирование заданного объекта в установленное время и с использованием ограниченного количества ресурсов.

Конкурс Apps4All

В апреле 2012 года Группа МТС выступила главным спонсором ключевого российского мероприятия в сфере мобильных приложений и устройств — Международного форума разработчиков Apps4all,



Стенд МТС на выставке Apps4All.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

прошедшего в Москве. Более 500 лучших российских разработчиков приложений, всемирно известных экспертов, производителей мобильных устройств и организации, аккумулирующих передовые технологии, собрались на площадке Центра Digital October, чтобы обсудить перспективы создания и распространения мультиплатформенных приложений.

В работе форума приняли участие компании — лидеры ИТ-рынка: МТС, Microsoft Россия, «Лаборатория Касперского», Softline, Adobe Systems, «Сотал-Интерактив», «Роснано»; авторитетные общественные организации: Фонд «Сколково», «Центр предпринимательства США — Россия», «Зворыкинский проект», «Опора России». Мероприятие поддержали ведущие вузы страны: НИУ ВШЭ, МГУ имени М.В. Ломоносова, МГТУ им. Н.Э. Баумана.

Основной задачей мероприятия стало оказание помощи начинающим разработчикам. Apps4All позволяет привлекать новые идеи для развития бизнеса, в том числе из среды продвинутой молодежи и стартапов.

В 2012 году в Украине в рамках всеукраинской образовательной программы «Профессионалы будущего» мы в седьмой раз провели конкурс «Профессионалы будущего — 2013», в котором приняли участие студенты технических вузов страны, изучающих направление «Телекоммуникации». «Профессионалы будущего» — комплексная образовательная программа, включающая в себя научно-исследовательскую работу, конкурс научных проектов, именные стипендии и возможность на практике познакомиться с опытом реализации инновационных проектов МТС во время стажировки в Компании. Программа объединила лучшее теоретическое образование и решение конкретных практических задач телекоммуникационной отрасли. Все студенты, работающие над совместным проектом, получают стипендии от МТС в размере 700 гривен в месяц, а каждый участник победившей команды — 25 тыс. гривен на дальнейшее обучение и повышение профессионального уровня знаний.



Модель открытых инноваций

МТС стала первой телекоммуникационной компанией, перешедшей на модель открытых инноваций, создав уникальный механизм генерации и отбора идей. В рамках проекта центрами притяжения для коммуникаций стали площадки, основанные на инфокоммуникационных технологиях, что позволило сделать процесс управления открытыми инновациями также максимально открытым. Нарботанный в проекте опыт Компании эффективен не только для технологических компаний, но и для компаний сектора розничных услуг как имеющих дело с массовым потребителем, готовым поддерживать активную обратную связь с компанией. Опыт МТС может быть тиражирован и востребован в других отраслях для повышения инновационного потенциала в процессе модернизации страны в целом.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Связь поколений

День Победы — это поистине всенародный праздник, объединяющий россиян, а также жителей СНГ и дальнего зарубежья священной памятью о самоотверженном подвиге, истинном патриотизме, невиданной стойкости и силе духа героев войны.

В МТС стало доброй традицией ежегодно проводить акции к этой знаменательной дате, ведь сегодня долг каждого из нас — проявить заботу и внимание к тем, кто с честью прошел испытания суровых лет Великой Отечественной Войны и заслужил для нас право на жизнь, благополучие и мирное небо над головой.

В мае 2012 года в рамках празднования 67-й годовщины Победы мы запустили специальные федеральные и региональные предложения для ветеранов Великой Отечественной войны и всех граждан России. Так, по всей стране с 8 по 13 мая МТС подарила каждому ветерану по 500 рублей на счет мобильного телефона. В Москве 9 мая ветераны смогли бесплатно и без ограничений воспользоваться междугородной и международной связью со своего стационарного телефона МГТС. Аналогичные акции прошли в ряде регионов России для абонентов фиксированной телефонии МТС, родившихся до 1945 года.

В пунктах бесплатной связи от МТС любой человек мог поздравить своих близких с праздником Победы в Томске, Омске, Кемерово, Оренбурге, Ижевске, Саратове, Ставрополе, Кисловодске, Калуге, Рязани, Белгороде, Брянске, Ярославле, Тамбове, Вологодской области, Пскове и Новгороде и ряде других городов страны.

В День Победы МТС также представила ряд праздничных мероприятий для жителей различных регионов, в том числе Москвы, Калуги, Воронежа, Брянска и Владимира. На Дальнем Востоке мы совместно с

региональными СМИ провели конкурс «Связь с Победой» на лучшую историю военных лет о связи. В Кургане МТС при поддержке администрации города Кургана и совместно с газетой «Курган и курганцы» реализовывала проект по реставрации фотографий военных лет. Самые интересные снимки были показаны широкой публике на специальной фотовыставке.

В Москве волонтеры МТС в преддверии Дня Победы посетили более 100 ветеранов связи, чтобы лично поздравить их с знаменательной датой и профессиональным праздником — Днем связиста. Волонтеры Компании также лично поздравили ветеранов в Самаре, Астрахани, Калуге, Рязани и Архангельске.

Во многих регионах России в «пунктах бесплатной связи» и в салонах розничной сети МТС любой желающий мог получить георгиевские ленты.





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Поддержка спорта и Олимпийского движения

МТС уделяет приоритетное внимание поддержке любительского и профессионального спорта в России и странах своего присутствия, полностью разделяя принципы здорового соперничества, равноправия и честной игры. Компания регулярно оказывает поддержку спортивным мероприятиям как на региональном, так и на федеральном уровнях, а также реализует программу, направленную на популяризацию спорта и здорового образа жизни среди молодежи.

Так, МТС — официальный партнер Национальной сборной России по Регби и сборной команды России по высшему пилотажу. С 2008 года МТС является постоянным партнером Русской Лиги по спортивной рыбной ловле, поддерживая команду на международных соревнованиях. МТС также поддержала Олимпийскую сборную России во время Игр в Пекине как официальный мобильный оператор.

В 2012 году МТС приступила к стратегическому партнерству с Российской футбольной Премьер-Лигой. В рамках партнерства МТС планирует проводить тематические мероприятия для футболистов и болельщиков по всей стране, а также запустить для них специальные предложения и мобильные сервисы. Чемпионат России по футболу — самое популярное событие из мира российского спорта. Ежегодно он собирает порядка 40% жителей страны на аренах стадионов и у телеэкранов. Нам импонируют эмоциональный накал этой зрелищной игры, красивые честные матчи и постоянно растущий уровень российских спортсменов, поэтому мы рады внести свой вклад в поддержку общенационального чемпионата и футбола в целом.

В Украине в отчетном периоде мы поддержали традиционный ежегодный легкоатлетический турнир «Звезды шеста», на котором были





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

МТС-Украина — победитель в номинации «Меценат спортивного года»

В 2012 году Национальный олимпийский комитет отметил весомый вклад МТС в развитие спорта в Украине: оператор одержал победу в номинации «Меценат спортивного года» на церемонии «Герои спортивного года».

Меценат спортивного года

2012

установлены национальные рекорды Украины, Чехии и Кубы. Компания предоставила подарки как для спортсменов-участников, так и для зрителей. Соревнования лучших прыгунов с шестом состоялись в Донецке уже в двадцать третий раз. За все время проведения в стенах Дворца спорта «Дружба» было установлено 15 национальных и 7 континентальных рекордов. В этом зале было также установлено 11 мировых рекордов.

В отчетном периоде мы выступили генеральным спонсором Всеукраинского открытого турнира по фехтованию «Лига 10–13», в котором приняли участие свыше 100 юных фехтовальщиков на саблях со всей Украины возрастом от 10 до 13 лет. Комплексная всеукраинская программа поддержки юных олимпийцев, которую МТС начала три года назад, является приоритетным направлением для Компании. Так, МТС сотрудничает с Национальным олимпийским комитетом Украины с 2000 года, когда Компания предоставила украинским олимпийцам мобильную связь на Олимпиаде в Сиднее. С 2005 года мы также являемся генеральным спонсором НОК Украины. В 2012 году мы выступили спонсором украинской олимпийской сборной.

Общий объем спонсорской помощи МТС Национальному олимпийскому комитету на протяжении 2011–2012 гг. составил 11,5 млн гривен в виде

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

Не менее важным, чем поддержка профессионального спорта, мы считаем оказание помощи НОК в развитии молодых спортсменов. Это финансовая и материальная поддержка детских и юношеских специализированных спортивных школ и школ олимпийского резерва, адресная помощь талантливым детям, а также популяризация спорта среди населения Украины. МТС ежегодно участвует в проведении «Олимпийского урока на Майдане» — мероприятия, проходящего на главной площади страны в Киеве и включающего в себя открытые показательные соревнования спортсменов в разных видах спорта, а также мастер-классы для всех желающих.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Программы для местных сообществ

Мы активно принимаем участие в жизни регионов и стран присутствия, а также организуем различные мероприятия для местных сообществ — все для того, чтобы сделать жизнь наших абонентов насыщенной, полной эмоций и общения.

Так, осенью 2012 года МТС выступила партнером Международного культурного форума в Ульяновске — одной из крупнейших дискуссионных площадок России, объединяющей экспертов в сфере культуры. Обширная деловая программа форума предполагает проведение десятков круглых столов, семинаров, конференций, посвященных обсуждению роли культуры в изменении страны, ее вклада в модернизацию экономики и другим актуальным вопросам культурной политики. В дни проведения мероприятий деловой программы на территории основной площадки форума — Ленинского мемориала в Ульяновске — действовала зона бесплатного Wi-Fi от МТС. В рамках партнерства МТС также обеспечила мобильной связью и мобильным Интернетом организаторов и пресс-центр форума.

В 2012 году мы в третий раз выступили партнером международного фестиваля «Славянское единство-2012» прошедшего в Брянской области. МТС улучшила качество связи и мобильного Интернета в месте проведения мероприятия, установив передвижную мобильную базовую станцию на территории лагеря. Фестиваль объединяет несколько десятков тысяч молодых людей из России, Украины и Белоруссии, способствует обмену достижениями в области музыкального, хореографического и народного творчества, взаимообогащению культур славянских народностей. В программе фестиваля в 2012 году проводились концерты ведущих творческих коллективов, ярмарки мастеров декоративно-прикладного искусства, спортивные соревнования, музыкальные шоу, конкурс

красоты «Славянская красавица-2012» и другие молодежные зрелищно-развлекательные программы.

В Армении весной 2012 года МТС в седьмой раз выступила генеральным спонсором международного музыкального фестиваля «Национальная галерея» в Ереване. В программе приняли участие как талантливые молодые исполнители, так и заслуженные и именитые участники.

В Белоруссии осенью 2012 года при поддержке МТС в третий раз прошел благотворительный показ «Red Dress Collection МТС» в поддержку людей с заболеваниями сердечно-сосудистой системы. Цель мероприятия, которое собирает на подиуме ярких представительниц спорта, кино, эстрады и индустрии моды, не только привлечь внимание к существующей проблеме, которая с каждым годом становится все более острой, но и оказать реальную помощь тем, кто в ней нуждается. Все собранные во время показа «Red Dress Collection МТС» средства направляются на лечение ребенка с большим сердцем.

В Республике Хакасии мы выступили спонсором первого республиканского конкурса красоты «Мисс Абахай», организованного при поддержке Министерства культуры и Министерства национальной и территориальной политики Республики Хакасия. В рамках поддержки мероприятия МТС обеспечила услугами связи организационный комитет конкурса, а также выделила призовой фонд. Конкурс «Мисс Абахай» — это важнейшее культурное мероприятие для республики. Его участницы должны быть не просто красивы, они должны знать историю своего края, уметь носить национальный костюм, но главное — они должны гордиться своей Хакасией.

В феврале 2012 года МГТС начала новую традицию — организовала первую ежегодную встречу работников московских музеев в Музее МГТС. Среди участников были представители Русского исторического



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

института, Музея Вавилова, Российской государственной библиотеки, Музея Истории Москвы, Главного архива Москвы, музея центрального телеграфа, Политехнического музея, Музея МХАТ и др. За чашкой чая музейные работники смогли обсудить предстоящие мероприятия и исторические векторы 2012 года.

В мае — июне 2012 года для жителей Москвы и гостей столицы МГТС и Всеобщее просветительское общество провели в библиотеке им. Тургенева исторические лекции на тему «Телефон в истории и культуре Москвы».

В Москве июне — сентябре 2012 года МГТС организовала фотовыставку «130 лет. Связь большого города» под открытым небом на Гоголевском бульваре. На протяжении всей выставки регулярно проводились развлекательные мероприятия для гостей и жителей столицы, включающие в себя различные мастер-классы по обучению танцам, настольным играм, розыгрыши и т.д. За четыре месяца выставку посетили свыше 100 тысяч человек.

В декабре 2012 — январе 2013 года МГТС обеспечила бесплатным WiFi-интернетом популярные места зимнего отдыха и развлечений в Москве. Сеть WiFi-интернета охватила пешеходные зоны Москвы, где с 28 декабря по 8 января были организованы рождественские ярмарки — елочные базары, выставки, торговые ряды. Бесплатный Интернет был доступен посетителям ярмарок в Тверском проезде, на улицах Петровка, Рождественка, Кузнецкий мост, в Столешниковом, Камергерском, Лаврушинском переулках.



Фотовыставка МГТС «130 лет. Связь большого города» под открытым небом на Гоголевском бульваре.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Сохранение исторического наследия и развитие культуры

Сегодня современные телекоммуникации задают инновационный вектор развития страны. Телеком-решения активно используются в социальной сфере — услуги связи позволяют решать ряд важных задач в области здравоохранения, образования, экологии. Однако мы считаем, что не менее важно применение инноваций в сфере культуры. Использование современных технологий позволяет вовлечь в изучение истории и архитектуры страны активную молодежь, создать комфортные условия для развития туризма. И наоборот — возможность заглянуть в прошлое родного города с помощью инновационных решений может стать дверью в широкий мир возможностей мобильного Интернета для людей старшего поколения. Инновационная технология дополненной реальности позволила МТС восстановить, пусть и виртуальный, но достоверный облик исторических объектов.

Дополненная реальность

В 2012 году МТС запустила первый в России историко-культурный инновационный проект «Виртуальная история» на основе технологии дополненной реальности, позволяющей отображать на экране смартфона облик городов в исторической ретроспективе. Жители и гости Москвы, Калининграда, Нижнего Новгорода, Краснодара, Ярославля, Кургана, Томска, Иркутска и Владивостока могут на экранах своих мобильных телефонов или планшетов увидеть, как выглядели достопримечательности и улицы этих городов много лет назад, а также просмотреть уникальные архивные изображения зданий, которые не сохранились или были перестроены.

В основе проекта лежит популярный бесплатный сервис Historypin для смартфонов на операционной системе iOS, Android или Windows Phone. Приложение автоматически определяет местонахождение пользователя и предлагает ему ознакомиться со старинными фотографиями ближайших к нему исторических объектов и справкой о них или использовать функцию дополненной реальности — навести камеру на здание или улицу, чтобы увидеть архивное изображение поверх современного вида. Для удобства установки приложения на центральных остановках и вблизи с историческими достопримечательностями городов-участников проекта размещены специальные информационные модули с QR-кодом*, считав который можно перейти к виртуальной экскурсии.

На Украине в 2012 году мы реализовали проект «Дополненная реальность» в Львове, Киеве, Харькове, Донецке. На сегодняшний день в базе проекта — около 100 фотографий, а также другой информации о различных строениях, памятниках, музеях, улицах, площадях и даже пещерах и подземельях по всей Украине. Общее количество пользователей проекта уже превысило 50 000 человек.

Русский музей: виртуальный филиал

Мы совместно с АФК «Система» являемся генеральным спонсором проекта «Русский музей: виртуальный филиал» — программы по созданию в городах России и за рубежом интегрированной сети высокотехнологичных мультимедийных центров на базе научных, образовательных и методических разработок ведущих специалистов Русского музея. Целью проекта является приобщение широкой зрительской аудитории к

* QR-код (от англ. quick response — быстрый отклик) представляет собой двухмерный штрихкод, содержащий больший по сравнению с обычным кодом объем закодированной информации и легко распознаваемый сканирующим оборудованием, в том числе фотокамерой мобильного телефона. Сегодня QR-коды являются наиболее передовой технологией и используются в торговле, производстве и логистике по всему миру.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание



ценностям российской культуры, историческому прошлому России через свободный доступ к электронно-цифровым и печатным материалам, а также формирование единого культурно-информационного пространства между участниками проекта.

Русский музей обладает крупнейшим собранием русского искусства и является одним из ведущих центров отечественной художественной культуры в России. Коллекция музея (более 400 тыс. экспонатов) позволяет представить не только историю русского изобразительного искусства, но и историю российской культуры, историю России в художественных образах. Информационно-образовательный центр «Русский музей: виртуальный филиал» — своеобразный электронный аналог коллекции

Русского музея. Виртуальные филиалы используют в своей деятельности новейшие компьютерные технологии и представляют собой новую ступень интеграции в сфере культуры не только разных регионов России, но и государств в единое культурно-информационное пространство.

В проекте принимают участие музеи, университеты, центры русской культуры и дополнительного образования, учреждения культуры по всей России, а также в Белоруссии, Великобритании, Греции, Индии, Испании, Казахстане, Китае, Литве, Словении, Украине и других странах. В конце 2012 года в мире действовало 118 виртуальных филиалов, и их число с каждым месяцем растет.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



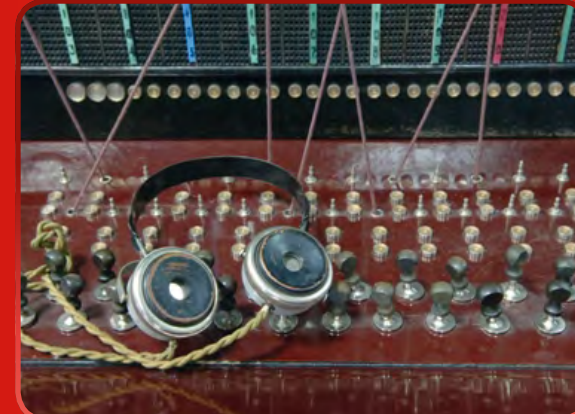
Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание



Музей МГТС

В июле 2012 года МГТС открыла новый современный этаж своего Музея. Музей МГТС был открыт в 1982 году на 100-летие Компании. С тех пор, при регулярном пополнении коллекции экспонатов, значительных изменений в экспозиции не было. Новый этаж позволит показать сеть с современной стороны, показать ее настоящее и будущее.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

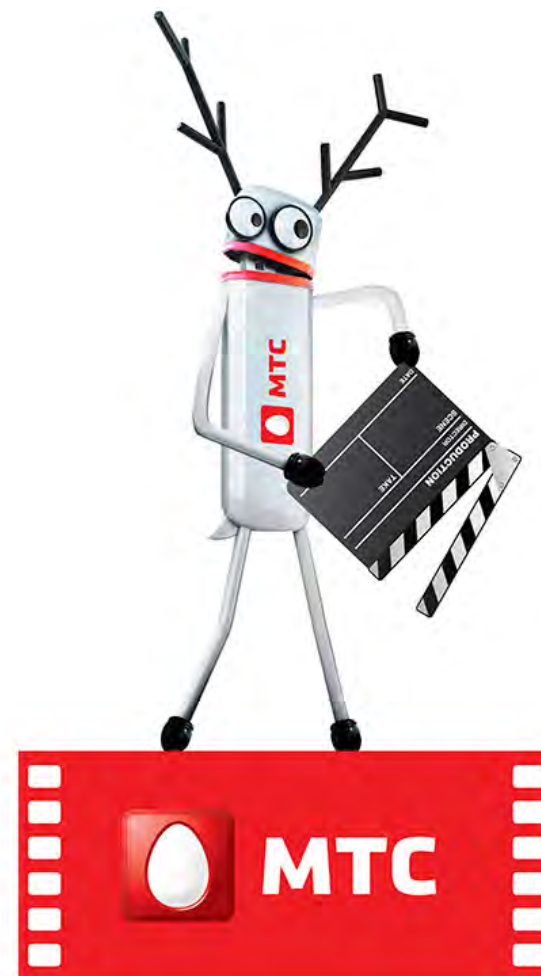
Поддержка кино

МТС регулярно выступает телекоммуникационным партнером различных кинофестивалей. Так, в 2012 году мы поддержали международный фестиваль документальных, короткометражных игровых, анимационных и экспериментальных фильмов «Послание к человеку», который ежегодно проходит в Санкт-Петербурге. В рамках конкурсной и внеконкурсной программ в отчетном периоде было показано 310 фильмов из 47 стран мира.

МТС также выступила спонсором международного фестиваля всероссийского кинофестиваля «Золотой феникс» в Смоленске — фестивале, не имеющем аналога в мире, задуманном в форме ежегодных конкурсов на лучший фильм, созданный актерами театра и кино, сценаристами, операторами, продюсерами. Главная задача «Золотого феникса» — популяризация лучших российских фильмов и организация творческих встреч с ними. В Смоленской области МТС также ежегодно поддерживает благотворительный кинофестиваль «Киномай». Мы убеждены, что подобные мероприятия способствуют развитию общего культурного уровня и привлекают внимание жителей региона к современному российскому искусству. На конкурсе были представлены 38 фильмов, в конкурсную программу вошли 30 из них.

В Рязанской области в 2012 году мы выступили партнером проведения международных мастер-классов и творческих семинаров для начинающих отечественных кинематографистов в рамках первого форума «В сторону Тарковского».

В сентябре 2012 года мы поддержали «Фестиваль неправильного кино», прошедший более чем в 40 городах России. В рамках самого масштабного кинособытия в России зрители смогли посмотреть неожиданные новинки и мировые фестивальные хиты, отличающиеся от типичной фильмографии кинотеатров и в то же время понятные многим зрителям. Жемчужиной программы фестиваля в отчетном периоде стала остроумная экранизация графического романа Маржан Сатрапи «Цыпленок с черносливом», режиссированная Маржан Сатрапи и Винсентом Паронно.



В Армении МТС выступила спонсором всеармянского интернет-кинофестиваля WebApricot, в котором смогли принять участие армянские кинематографисты из Армении и из-за рубежа. Конкурс был открыт для всех фильмов продолжительностью не более 20 минут, без жанровых ограничений. Не было ограничений также для технических средств, с помощью которых был снят фильм. Всего в фестивале приняли участие 49 фильмов.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кухня
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Повышение качества связи в зонах чрезвычайных ситуаций

Мобильная связь при возникновении чрезвычайных ситуаций играет важнейшую роль. От ее наличия или отсутствия зачастую зависят жизни и здоровье людей.

В июле 2012 года во время наводнения в Крымске МТС предоставила всем своим абонентам — жителям пострадавшего города — возможность пользоваться связью независимо от состояния лицевого счета. Абоненты могли общаться по мобильному телефону даже при отрицательном балансе в течение двух месяцев после трагедии. Волонтеры Компании неоднократно посещали Крымск для участия в восстановительных работах. Также в качестве благотворительной помощи горожанам от сотрудников Компании были закуплены товары первой необходимости и оказана целевая помощь. В ноябре 2012 года мы также приняли активное участие в восстановлении инфраструктуры жилых районов Крымска, разрушенных после июльского наводнения. В частности, Компания установила детский городок в наиболее пострадавшем районе города, расположенном вдоль реки.

Мы убеждены, что одна из первоочередных задач, которая стоит перед оператором связи, не только обеспечивать своих абонентов в роуминге качественными услугами связи, но и заботиться об их безопасности, предоставляя полную информацию о том, куда они могут обратиться в случае экстренной ситуации для получения необходимой помощи. Еще в 2011 году МТС создала надежный канал коммуникаций между представителями загранучреждений и россиянами, использующими услуги

МТС для связи во время деловых или туристических поездок. За год (с августа 2011 по август 2012 года) в рамках работы системы двустороннего информирования МТС отправила более 500 тысяч sms-сообщений гражданам России, находящимся в странах, где происходили чрезвычайные ситуации. Предупреждающие sms-сообщения, содержащие телефоны горячих линий консульств и необходимую туристам информацию, были разосланы во время беспорядков в Египте, общественных волнений и забастовке авиадиспетчеров в Великобритании, наводнений в Таиланде, похищений людей в Кении и других экстренных случаях. Одновременно данные о количестве абонентов, зарегистрированных в сети зарубежного партнера МТС в зоне чрезвычайной ситуации, передавались службам МИД для планирования и проведения необходимых мероприятий по защите интересов и обеспечения безопасности российских граждан за рубежом. Также каждому абоненту МТС в момент регистрации в сети зарубежного роумингового партнера отправлялись sms-сообщения с контактной информацией посольских и консульских служб страны пребывания для обращений в случае непредвиденных ситуаций.

Программа информирования россиян о контактах загранучреждений МИД России за рубежом позволила значительно сократить время реагирования ответственных служб во время чрезвычайных ситуаций и более четко планировать их деятельность. В частности, эффективность программы подтвердилась событиями в Италии, когда россияне в считанные минуты после того, как «Коста Конкордия» получила пробоину, оповестили о случившемся консульство России в Италии, что позволило организовать оперативную помощь для наших граждан, которые попали в экстремальную ситуацию.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

13

Наш вклад в защиту экологии



Неотъемлемой частью социально ориентированного бизнеса является экологическая ответственность. В своей деятельности МТС стремится не только оказывать минимальное воздействие на окружающую среду, но и снижать это влияние по мере возможностей. В решении этой задачи мы руководствуемся требованиями природоохранного законодательства, а также нормами ответственного ведения бизнеса.

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. В МГТС управлением экологическими проектами занимается Отдел охраны окружающей среды Департамента эксплуатации зданий и сооружений.

В 2012 году значительных штрафов за несоблюдение экологического законодательства на МТС в странах и регионах присутствия Компании наложено не было.





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

«ЭКО-офис»

С 2012 года МТС приступила к реализации проекта ЭКО-телеком во всех офисах и дочерних компаниях в России и за ее пределами. Цель проекта — призвать сотрудников Компании к участию в решении социально значимых проблем в обществе, в том числе направленных на защиту экологии.

В рамках проекта МТС реализует программу «ЭКО-офис», предусматривающую внедрение принципов рационального использования электроэнергии, расходных материалов для оргтехники, раздельного сбора мусора и экологичной утилизации отходов, а также программы популяризации бережного отношения к окружающей среде.

Примером нашего неравнодушного и проактивного отношения к проблемам окружающей среды являются такие эко-инициативы, как сбор отработанных батареек (запуск инициативы состоялся в 2012 году), дни «Бумажного бума» — сбор макулатуры в офисах МТС, ужесточение требований и контроля за сортировкой и дальнейшей переработкой твердо-бытовых отходов, вывозимых из офисов Компании.

«ЭКО-офис» — всемирная концепция. Крупные компании начали внедрять у себя практику «зеленых» офисов. В России помимо МТС концепцию эко-офисов практикуют Google, Intel, Schneider Electric, «Ренессанс Москва».





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Энергосбережение

МТС работает в энергоемкой отрасли экономики: вышки связи, офисные здания, офисы продаж, контактные центры и т.д. потребляют электрическую энергию. Сегодня наибольшее распространение в России получили тепловые электростанции, работающие на органическом топливе (газе и угле) и выбрасывающие 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.

Для ограничения роста и снижения потребления электрической энергии в конце 2010 года мы приняли «Стратегию энергосбережения и энергоэффективности», в соответствии с которой все регионы присутствия Компании разработали собственные программы энергосбережения и энергоэффективности.

Мы используем специальные M2M-модули и телематические услуги для онлайн-мониторинга энергопотребления и расхода электрической энергии базовыми станциями и другими элементами инфраструктуры сети. МТС использует функцию программного обеспечения сети радиодоступа, позволяющую при низком трафике либо изменять режим работы передатчика, снижая потребление электроэнергии, либо полностью отключать передатчик.

При строительстве базовых станций мы устанавливаем энергосберегающее оборудование, в том числе климатические шкафы с системой фрикулинга — охлаждения технологического оборудования базовой станции с использованием температуры окружающего воздуха. МТС также активно использует функции программного обеспечения сети радиодоступа, позволяющего при низком трафике изменять режим работы передатчика, снижая потребление электроэнергии.

Все вновь монтируемые вентиляционные установки в зданиях МТС оборудуются высокотехнологическими энергоэффективными рекуператорами и регенераторами, позволяющими в холодное время года экономить до 80% тепла, идущего на обогрев подаваемого в здания. При



Энергосбережение



Уходя, гасите свет! Не оставляйте без необходимости включенными лампы, компьютеры и другие электроприборы.
Для производства электричества сжигаются уголь, нефть, газ. Экономное использование позволяет снизить выбросы вредных веществ в атмосферу.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

работе данных устройств в системах вентиляции экономится не менее 400 кВт тепловой энергии (для зданий площадью около 5 тыс. м²).

При замене элементов внутреннего освещения офисных зданий, контактных центров и прочих помещений Компании мы применяем энергосберегающие лампы и светодиодные светильники. К концу 2012 года процесс по замене ламп накаливания на энергосберегающие лампы в МТС был полностью завершен.

Закупая резервные источники энергосбережения мы руководствуемся критериями энергоэффективности: МТС использует дизельные электростанции европейских производителей с крайне жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO₂. В частности, мы приобретаем дизельные электростанции известных европейских брендов (Wilson, SDMO, Geko), отвечающие самым высоким экологическим требованиям.

В Московском регионе в отчетном периоде мы провели оптимизацию на объектах гидравлических схем и вентиляционных систем в Центре обработки данных на Вязовском проезде, снизив количество электродвигателей с 20 до 6. На всех объектах Компании в Москве вместо выходящих из строя малоэффективных сплит-систем, холодильный коэффициент которых не превышает 3, устанавливаются центральные кондиционеры и мульти-сплит системы на базе VRV(VRF)-систем с холодильными коэффициентами не менее 4. Практически во всех вентиляционных системах зданий 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 позволила нам сэкономить сотни киловатт электроэнергии в 2012 году.

Общее энергопотребление электроэнергии Компании в 2012 году достигло 661,5 млн кВт*ч благодаря динамичному развитию бизнеса, расширению сети, установке дополнительного оборудования и обеспечению дополнительных сервисов абонентов. При этом применение энергосберегающих технологий и использование энергосберегающего оборудования позволило сократить удельное потребление электроэнергии в 2012 году на 3%, или 20 млн кВт*ч, по сравнению с 2011 годом.

Реализация мероприятий, направленных на повышение энергосбережения, позволила МГТС снизить годовой объем потребляемой электроэнергии с 2010 по 2012 год на 7,4%.

7,4 %

В мобильных сетях в Украине в отчетном периоде мы приступили к внедрению инновационной «зеленой» технологии динамического управления мощностью Dynamic Power Savings. Технология позволяет сократить энергопотребление базовых станций примерно на 27% за счет регулирования уровня энергопотребления базовых станций в зависимости от текущей нагрузки без потери уровня качества связи для абонентов.

Альтернативные источники энергии

Мы стремимся не только повышать энергоэффективность своих объектов, но и использовать экологически чистые альтернативные источники электроэнергии. Ряд наших базовых станций оборудован резервными источниками электроснабжения на водородных топливных элементах и солнечных батареях.

Две базовые станции Компании в Чеховском районе Московской области оборудованы резервными источниками электроснабжения на водородных топливных элементах. В Краснодарском крае одна базовая станция работает на солнечных батареях. В Крыму действует ветрогенератор Excel-R, обеспечивающий работу двух базовых станций (GSM и CDMA), а также оптического мультиплексора. По сравнению с традиционными способами получения энергии ветряной агрегат обеспечивает значительный экологический и экономический эффект. Аналогичный ветрогенератор был установлен в 2012 году в Мурманске.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Экономия ресурсов

Мы ответственно подходим к вопросам оптимизации ресурсов. В частности, система заказа МТС и использования автотранспорта в служебных целях позволяет нам содержать небольшой парк автомобилей без привязки к конкретным подразделениям, используя его максимально эффективно и тем самым сокращая выбросы выхлопных газов в атмосферу.

В МТС внедрена и действует на уровне макрорегионов система электронного документооборота «Босс-Референт», позволяющая сокращать объем бумажного документооборота. Все служебные записки, распоряжительные документы, а также согласования внутренних документов оформляются не на бумаге, а в электронном виде. Кроме того, все корпоративные материалы публикуются на внутреннем портале в электронном виде или рассылаются по электронной почте. В результате в масштабах офисов Компании достигается серьезное сокращение расходов ресурсов — бумаги, тонеров и электроэнергии.



Подумайте, так ли вам важно распечатать письмо или все-таки можно оставить его в электронном виде? Или, может быть, напечатать документы с двух сторон листа? Сократите потребление бумаги, и вредное воздействие человека на окружающую среду станет чуть-чуть меньше!



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



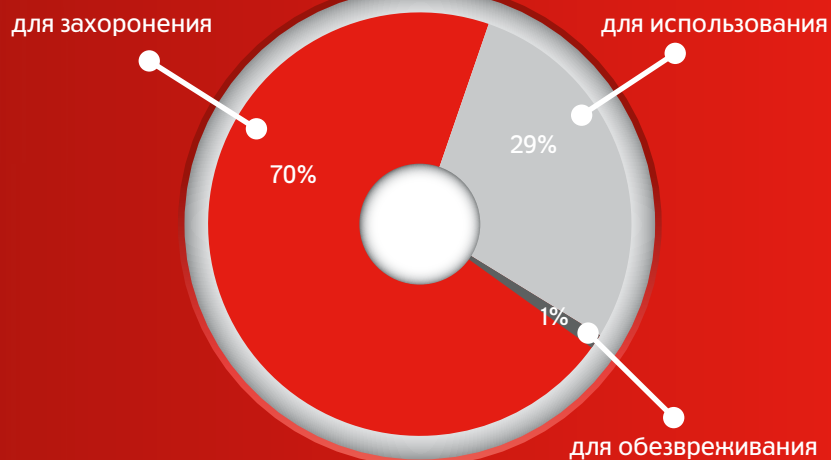
Содержание

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.

Всего в 2012 году было образовано 9119 тонн различных отходов (1-5 классов опасности), 6432 тонны из которых были захоронены, еще 2619 тонн направлены на вторичную переработку и 67 тонн — обезврежены.

Утилизация отходов МТС, %



Включены консолидированные цифры по МТС и МГТС.





Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответствен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Утилизация телекоммуникационного оборудования

При утилизации телекоммуникационного оборудования мы обычно продаем отработавшие устройства назад производителю, на конкурсе другим компаниям или же заключаем договоры со специализированными утилизирующими компаниями, имеющими лицензии на подобную деятельность. В последнем случае оборудование доставляется на площадку специализированной компании, где производится его разборка, сортировка и взвешивание полученного лома металлов. Далее производится проверка и подтверждение, что металлолом подготовлен согласно ГОСТу, обследован пиротехником, обезврежен, признан взрывобезопасным и может быть допущен к переработке и переплавке. После этого мы передаем полученный лом металлов утилизирующей компании, которая и занимается его дальнейшей переработкой.

В 2012 году в рамках реализации Эко-проекта МТС в Белгородской области приступила к реализации проекта по сбору и утилизации мобильных телефонов. В настоящее время в области используется более 700 тыс. единиц оргтехники и около 1,5 млн мобильных телефонов. Подобная оргтехника содержит как вредные для окружающей среды вещества, требующие специальной утилизации, так и драгоценные металлы, пригодные для вторичной переработки. Мобильные телефоны, компьютеры и оргтехнику в своих салонах будет принимать МТС. В настоящее время мы разрабатываем варианты стимулирования населения и предприятий к сдаче компьютеров, оргтехники и мобильных телефонов. МТС планирует организовать пункты сбора отработанной техники, в том числе передвижные.

Снижение вредных выбросов в атмосферу

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

В 2012 году в макрорегионе Москва было организовано 1143 сеанса видеоконференц-связи, что на 33% больше, чем в 2011 году.

33 %

Компания учитывает экологические стандарты выбросов вредных веществ при закупках автомобильного транспорта. По состоянию на конец 2012 года почти весь автопарк МТС соответствовал стандарту выбросов Евро-4 и Евро-3.

При установке кондиционеров мы не используем опасный фреон R22, разрушающий озоновый слой Земли. Все наши кондиционеры заправлены экологичными фреонами R410 и R407.

Информация об объеме каждого из использованных ОАО «МТС» в 2012 году видов энергетических ресурсов (в натуральном и денежном выражении)

Вид ресурса	Натуральное выражение	Денежное выражение
Электроэнергия	6 662 258 070,62 кВт/ч	2 330 503 014,18 руб.
Тепловая энергия	39 905,01 Гкал	41 368 521,90 руб.
Водоснабжение	240 840,19 м.куб	8 225 186,30 руб.
Бензин	3 498 640,57 литров	82 717 111,88 руб.
Дизтопливо	4 110 216,63 литров	99 885 143,97 руб.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Экологические мероприятия

Мы стремимся собственным примером привлекать внимание бизнеса и широкой общественности к проблемам экологии. МТС реализует проекты в сфере охраны природы в разных регионах России, а также в других странах присутствия.

В Армении мы совместно с FPWC (Foundation for the Preservation of Wildlife and Cultural Assets) создали сеть эко-клубов «Дети Солнца». Эко-клуб — это независимая организация, предлагающая бесплатные внешкольные программы по исследованию окружающей среды для подростков 12–16 лет. Их цель — воспитание поколения, с большим вниманием относящегося к проблемам окружающей среды и стремящегося находить пути решения этих проблем. В 2012 году по всей стране действовали 10 эко-клубов, в которых состояли 600 человек.

Делать чище и красивее место, в котором живешь, — естественное стремление для каждого, которое мы активно поощряем в рамках программы корпоративного волонтерства. Ежегодно в различных регионах России сотрудники МТС принимают активное участие в проведении субботников. Так, например, в Саратове в апреле 2012 года сотрудники Компании провели уборку и благоустройство территории сквера и территории у офиса МТС: совместными усилиями волонтеры убрали парк от прошлогодней листвы и мусора, покрасили лавочки и урны, облагородили клумбы. В акции приняли участие более 70 человек.

Летом 2012 года МТС приступил к реализации проекта мониторинга лесных массивов для предотвращения и оперативного устранения пожарной опасности в Смоленской и Новосибирской областях. Мониторинг леса осуществляется с помощью видеокамер, установленных на базовых станциях. Оборудование передает видеоизображение на

диспетчерский пункт лесопожарных служб. В случае обнаружения задымления информация поступает в лесничество, что позволяет специалистам пожарной службы локализовать и ликвидировать очаг возгорания. Используемые в проекте современные технологии, такие как IP-видеонаблюдение, мобильные приложения, географические информационные системы (ГИС) и система визуального обнаружения потенциально опасных объектов «компьютерное зрение», позволяют одному специалисту дистанционно проводить мониторинг больших площадей леса и при обнаружении пожара точно определять его координаты, что значительно повышает оперативность реагирования. «Лесной дозор» также внедряется МТС в ряде регионов Центрального федерального округа, Юга России, в Поволжье и на Урале. Аналогичные точки мониторинга действуют на Дальнем Востоке и в Республике Коми.

МТС совместно с Кавказским заповедником реализует ряд проектов, направленных на формирование у подрастающего поколения бережного отношения к окружающей среде. Мы получаем возможность помочь





Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

сохранению флоры и фауны такого уникального района, как Красная Поляна, а также и вовлекаем в этот процесс. В 2012 году в Сочи МТС совместно с Кавказским государственным биосферным заповедником выступила организатором экологической акции «Покормите птиц», направленной на защиту и сохранение зимующих и перелетных птиц. Акция проводилась для ребят школьного и дошкольного возраста, а также педагогов. В рамках проекта участники изготовили и разместили кормушки и искусственные гнезда, осуществляли наблюдение за птицами и регулярно подкармливали их, находили места зимовок водоплавающих птиц, готовили творческие работы — эссе, очерки, картины, а также отчеты по экологической деятельности.

В отчетном периоде мы также приняли участие в акции «Первоцветы-2012», направленной на защиту и сохранение исчезающих видов растений. Помимо традиционных фоторабот, для участия в конкурсе были заявлены поэтические произведения, посвященные первоцветам Кавказа и бережному к ним отношению, а также оригинальные и выразительные листовки и плакаты, призывающие охранять редкие растения. Авторы лучших работ получили дипломы и ценные подарки от МТС, а все участники акции — памятные сувениры.

В апреле 2012 года МТС поддержала уникальный для России проект онлайн-трансляции из гнезд белых журавлей (стерхов) в заповеднике — единственном месте в России, где стерхи выращиваются для пополнения естественной популяции. Проект проходит в рамках международной экологической программы «Полет надежды», нацеленной на сохранение и приумножение популяции западносибирских белых журавлей, которых на планете осталось лишь двадцать особей. На протяжении нескольких месяцев жизнь двух пар белых журавлей находилась под объективами видеокамер, установленных в вольерах заповедника, и в режиме реального времени, без дублей и монтажа, транслировалась в Интернете. Каждый желающий смог погрузиться в удивительный мир этих птиц — с момента откладывания яиц до появления птенцов и их взрослой жизни.





МТС



GRI-стандарт

14. Таблица соответствия отчета руководству GRI	143
15. Глоссарий	148
16. Рабочая группа отчета	151
17. Контакты	152

Вопросы глобализации и корпоративного управления, подотчетности и корпоративной социальной ответственности оказываются в центре политических и управленческих дебатов во многих организациях и странах, где действуют эти организации. МТС стремится соответствовать международным стандартам КСО и требованиям к нефинансовой отчетности.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

14

Таблица соответствия отчета руководству GRI



Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страницы
1	Стратегия и анализ		
1.1	Заявление генерального директора	+	12
1.2	Ключевые факторы, риски и возможности	–	–
2	Характеристика организации		
2.1	Название организации	+	4
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	+	7, 8, 11
2.3	Функциональная структура организации	+	9
2.4	Расположение штаб-квартиры организации	+	152
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	+	7
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	+	10
2.7	Рынки, на которых работает организация	+	7
2.8	Масштаб организации	+	4, 5, 7
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	+	7, 9, 10
2.10	Награды, полученные за отчетный период	+	97
3	Параметры отчета		
3.1	Отчетный период	+	15



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страницы
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	+	15
3.3	Цикл отчетности	+	15
3.4	Контактная информация для вопросов	+	152
3.5	Процесс определения содержания отчета	+	15
3.6	Границы отчета	+	16
3.7	Любые ограничения области охвата или границ отчета	+	16
3.8	Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передачи части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями	+	16
3.9	Методы измерения данных и принципы расчетов, в том числе предположения и методы, на основании которых подбирались показатели и другие сведения в отчете	–	–
3.10	Описание значения любых переформулировок информации, приведенных в предыдущих отчетах, и оснований для таких переформулировок	–	–
3.11	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности	–	–
3.12	Таблица с указанием местонахождения стандартной предоставляемой информации в отчете	+	143
3.13	Политика и текущая практика внешнего утверждения данных отчета. Если эти сведения не включены в отчет об утверждении, который прилагается к отчету об устойчивом развитии, поясните масштаб и принципы привлечения сторонних лиц для утверждения отчета	+	16, 17
4	Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами		
	Управление		
4.1	Структура управления организации	+	30, 31
4.2	Указание, является ли председатель высшего органа корпоративного управления также исполнительным должностным лицом	+	32
4.3	Для организаций с единой структурой совета директоров: указание количества членов высшего органа управления с независимым статусом и/или без исполнительных полномочий	+	32



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страницы
4.4	Механизмы для акционеров и сотрудников по предоставлению рекомендаций или указаний высшему органу корпоративного управления	+	32
4.5	Взаимосвязь между компенсацией для участников высшего органа корпоративного управления, высшего руководства и исполнительных руководителей (включая выходные пособия) и результатами работы организации (в том числе в социальной и экологической сферах)	+	32
4.6	Существующие процессы для высшего органа корпоративного управления по избеганию конфликтов интересов	+	33
4.7	Процесс определения квалификации и профессионализма членов высшего органа корпоративного управления для реализации стратегии в экономическом, экологическом и социальном направлениях	+	32
4.8	Корпоративные документы, в которых изложены миссия или ценности, кодексы поведения и принципы, касающиеся экономических, экологических и социальных результатов работы, а также состояния их внедрения	+	20, 25, 26, 38
4.9	Процедуры высшего органа управления по контролю идентификации организации и управлению экономическими, экологическими и социальными результатами работы, в том числе рисками и возможностями, а также обеспечению соответствия международным стандартам, кодексам поведения и принципам	+	34, 35
4.10	Процессы оценки собственных результатов работы высшего органа корпоративного управления, в частности в связи с экономическими, экологическими и социальными результатами работы	–	–
4.11	Пояснение того, использует ли организация упреждающий подход и каким образом	–	–
4.12	Соглашения, принципы или другие инициативы экономического, экологического и социального характера, действие которых выходит за пределы организации и в которых организация принимает участие	+	24, 107, 133
	Сотрудничество с заинтересованными лицами		
4.13	Участие в ассоциациях и/или адвокатских	+	35
4.14	Список групп заинтересованных лиц, с которыми сотрудничает организация	+	26
4.15	Основа для идентификации и подбора заинтересованных лиц для сотрудничества. Включает используемый в организации процесс выявления групп заинтересованных лиц и определения групп, с которыми следует и не следует сотрудничать	+	26
4.16	Подходы к сотрудничеству с заинтересованными лицами с указанием частоты сотрудничества по типам и группам заинтересованных лиц	+	26, 29



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страницы
4.17	Ключевые темы и вопросы, которые поднимались в рамках сотрудничества с заинтересованными лицами, а также особенности реагирования организации на эти темы и вопросы, в том числе посредством отчетности	+	26, 29, 41, 82
	Экономическая результативность		
EC1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты сотрудникам, пожертвования и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государствам	+	5
EC6	Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	+	37, 65
EC8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия.	+	41, 62
	Показатели экологической результативности		
EN3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	+	139
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	+	135
EN22	Общая масса отходов в разбивке по типу и способу обращения	+	138
EN24	Масса перевезенных, импортированных, экспортированных или переработанных отходов, являющихся «опасными» согласно приложениям I, II, III и VIII к Базельской конвенции и доля отходов, перевезенных между странами	+	138
	Показатели результативности подходов к организации труда и достойного труда		
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	+	84
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	+	84
LA4	Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами	+	85
LA5	Минимальный период(ы) уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации, а также определение показателя в коллективном соглашении	+	85
LA7	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 полу и регионам	+	95



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страницы
Показатели результативности: права человека			
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	+	85
SO1	Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействия деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием, включая начало деятельности, ее осуществление и завершение	+	82, 39, 126
SO3	Доля сотрудников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации	+	39
Показатели результативности: ответственность за продукцию			
PR6	Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство	+	26, 42, 45, 59
PA1, PA2	Политики и практики, направленные на развитие телекоммуникационной инфраструктуры и расширение доступа к телекоммуникационным продуктам и услугам в отдаленных и малонаселенных районах	+	62
PA3	Политики и практики, направленные на обеспечение бесперебойной связи	+	62
PA4	Уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг на территориях присутствия компании	+	62
PA5	Телекоммуникационные продукты и услуги, ориентированные на малообеспеченные слои населения, включая ценовую политику	+	77
PA6	Программы предоставления и поддержки связи в чрезвычайных ситуациях и при стихийных бедствиях	+	132



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

15

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 2ГГц, 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.

Data-компания — компания, ориентированная на предоставление сервисов по передаче данных.

Безопасные условия труда — условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и опасных производственных факторов исключено или их уровни не превышают гигиенических нормативов.

Бизнес-процесс — определенная последовательность действий, в которой участвуют несколько подразделений компании и которая завершается созданием конечного продукта, имеющего ценность для потребителя/заказчика.

Благотворительная деятельность — добровольная деятельность компании по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе

денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

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

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

Заинтересованные стороны (англ. stakeholders) — физические и юридические лица или группы лиц, оказывающие влияние на деятельность компании либо находящиеся под воздействием ее деятельности, а также имеющие право, в соответствии с законом и международными конвенциями, напрямую предъявлять компании иски. К заинтересованным сторонам относятся акционеры компании, инвесторы, сотрудники, поставщики, подрядчики, потребители, профсоюзы, СМИ, жители той местности, где работает компания, и др.

Интернет — всемирная система объединенных компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных. Интернет образует глобальное информационное пространство, служит физической основой для Всемирной паутины (WWW, World Wide Web) и множества других систем (протоколов) передачи данных.

Качество жизни — совокупность социально-экономических и иных критериев, отражающих уровень и степень достигнутого благосостояния человека и общества в различных сферах: образование, занятость, здоровье, права человека, доходы, безопасность, инфраструктура, культура и досуг.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

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 оказывать позитивное влияние на сообщество, в котором работает компания.

Корпоративные ценности — компоненты корпоративной культуры, наделяемые особым значением в сознании работников компании и вследствие этого регулирующие их общественное поведение.

Корпоративный центр (КЦ) — управленческая структура компании, выполняющая централизованные функции управления по отношению к бизнес-единицам и входящим в их состав филиалам компании и зарубежным дочерним компаниям (ЗДК).

Миссия — смысл существования, предназначение организации, которое отличает ее от других подобных организаций.

Молодые специалисты — выпускники высших и средних специальных учебных заведений, стаж работы которых после завершения образования не превышает трех лет.

Мотивация — механизм влияния на рост результативности и эффективности труда, процесс стимулирования работника или группы работников к деятельности, направленной на достижение целей организации.

Облачные вычисления (cloud computing) — модель обеспечения повсеместного удобного сетевого доступа по требованию к общему пулу конфигурируемых вычислительных ресурсов (например, сетям передачи данных, серверам, устройствам хранения данных, приложениям и сервисам — как вместе, так и по отдельности), которые могут быть оперативно предоставлены и освобождены с минимальными эксплуатационными затратами. Потребители облачных вычислений могут значительно уменьшить расходы на инфраструктуру информационных технологий и гибко реагировать на изменения вычислительных потребностей, используя свойства вычислительной эластичности облачных услуг.

Организационные изменения — изменения в организационной структуре, структуре управления, бизнес-процесса и/или других аспектах деятельности организации, вызванные переменами в общих условиях ее деятельности. К таким условиям могут относиться внешние, социально-экономические и политические, и внутренние, организационные факторы (например, реорганизация/реструктуризация, внедрение новых информационных технологий, предполагающих изменение методов выполнения работ).

Охрана труда — система обеспечения безопасности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включая правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

Процесс управления персоналом — сквозная интегрированная система управления персоналом, включающая все этапы взаимодействия работников и компании, начиная с привлечения и оформления в компанию до выхода работника на пенсию и последующей поддержки.



Бизнес и КСО —
едины



Успешный
бизнес всегда
социально
ответственен



Бизнес —
кузница
профессионалов



Социальные
инвестиции —
триггер
устойчивого
развития



GRI-стандарт



Содержание

Развитие персонала — комплекс мероприятий, реализуемых компанией с целью привлечения, адаптации, удержания работников, способствующий максимальной реализации их профессионального и творческого потенциала.

Реорганизация — комплексное преобразование деятельности предприятия, состоящее в изменении структуры производства, активов, пассивов, а также системы управления с целью повышения устойчивости, доходности, конкурентоспособности, преодоления убыточности или преобразование организационной структуры производства.

Ротация — перемещение работников на другую должность более высокого уровня в другом регионе (вертикальная межрегиональная ротация) или на другую должность того же уровня в другом подразделении (горизонтальная ротация) с целью предоставления им возможности приобретения новых навыков и расширения кругозора, необходимого для более эффективного выполнения функциональных обязанностей.

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

Социальное партнерство — конструктивное взаимовыгодное сотрудничество между тремя секторами общества — государственными структурами, коммерческими предприятиями и некоммерческими организациями с целью решения проблем социальной сферы в интересах всего населения или его отдельных групп, проживающих на данной территории.

Социальная программа — добровольно осуществляемая компанией деятельность по развитию и стимулированию персонала, созданию благоприятных условий труда, развитию корпоративной культуры, а также поддержке местного сообщества и благотворительности, которая носит системный характер, связана со стратегией бизнеса и направлена на удовлетворение сбалансированных запросов различных заинтересованных сторон. С управленческой точки зрения, социальная программа — это увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления

комплекс мероприятий, обеспечивающих эффективное решение внутренних (внутренняя корпоративная программа) или внешних корпоративных социальных задач (внешняя корпоративная программа).

Социальный отчет (отчет в области устойчивого развития) — документ, представляющий взвешенный анализ воздействия компании на экономическую, экологическую и социальную сферы.

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

Телематические сервисы (Machine-to-Machine, M2M) — сервисы, обеспечивающие взаимодействие устройств (машин) при помощи проводных и/или беспроводных технологий связи. Термин «телематика» подразумевает объединение телекоммуникаций и информационных технологий с целью передачи информации между различными устройствами на расстоянии. Сервисы M2M находят применение в различных сферах: системе безопасности, автоматизации промышленных процессов, логистике, здравоохранении, системах «умный дом» и т.д.

Устойчивое развитие бизнеса — система последовательных экономических и социальных мероприятий, реализуемых на основе постоянного взаимодействия с заинтересованными сторонами, при которой использование материальных и человеческих ресурсов, направление инвестиций и ориентация научно-технического развития согласованы друг с другом и направлены на укрепление нынешнего и будущего потенциала бизнеса.

Широкополосный доступ в Интернет (ШПД) — высокоскоростной доступ в Интернет. В отличие от коммутируемого доступа в Интернет ШПД обеспечивает во много раз большую скорость обмена данными и не монополизировать телефонную линию. Кроме высокой скорости широкополосный доступ обеспечивает непрерывное подключение к Интернету и так называемую двустороннюю связь, т.е. возможность как принимать, так и передавать информацию на высоких скоростях.



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

16

Рабочая группа отчета



- | | | | |
|--------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|
| 1. Агаркова Ирина | 32. Ермилов Андрей | 63. Нестор Илья | 94. Смолкин Алексей |
| 2. Аймалетдинова Надия | 33. Ершова Екатерина | 64. Нечай Елена | 95. Солодовников Дмитрий |
| 3. Акулич Марина | 34. Жернова Ольга | 65. Николаев Вячеслав | 96. Спиридонова Светлана |
| 4. Александрова Римма | 35. Замалеев Дмитрий | 66. Никонова Ольга | 97. Старостина Екатерина |
| 5. Алексеев О. | 36. Звягинцева Лариса | 67. Новожилова Елена | 98. Степанюк Сергей |
| 6. Алутис Арвидас | 37. Ибрагимов Руслан | 68. Ольховский Евгений | 99. Сундеев Павел |
| 7. Алхазов Дмитрий | 38. Измайлова Аниса | 69. Осетрова Татьяна | 100. Табатадзе Роланд |
| 8. Антипов Юрий | 39. Иоселиани Нина | 70. Павлова Инна | 101. Теплов Александр |
| 9. Аристов Владимир | 40. Иревли Сергей | 71. Панфилов Дмитрий | 102. Ткаченко Анжела |
| 10. Астахов Иван | 41. Козачок Тарас | 72. Параваяев Олег | 103. Ткаченко Леонид |
| 11. Астахов Михаил | 42. Колобова Наталья | 73. Партусов Василий | 104. Трошнев Николай |
| 12. Ауров Сергей | 43. Кольчугин Дмитрий | 74. Петреян Марина | 105. Тузбеков Артур |
| 13. Баулин Евгений | 44. Корня Алексей | 75. Полуда Юлия | 106. Тулган Джюшуа |
| 14. Беляев Александр | 45. Кохановская Елена | 76. Полунин Дмитрий | 107. Ушацкий Андрей |
| 15. Бендрышев Максим | 46. Кузнецов Евгений | 77. Попов Артем | 108. Фролов Дмитрий |
| 16. Бережнова Ирина | 47. Кузнецова Варвара | 78. Попова Людмила | 109. Фролова Елена |
| 17. Бритова Вероника | 48. Кузьмин Борис | 79. Посканная Ольга | 110. Фролова Юлия |
| 18. Бурчилина Наталья | 49. Кукин Роман | 80. Прадедов Сергей | 111. Хотяшов Алексей |
| 19. Быкова Маргарита | 50. Кухарчук Оксана | 81. Рамина Ольга | 112. Хухорева Анна |
| 20. Веденичева Ирина | 51. Лацанич Василь | 82. Рего Андрей | 113. Цапкова Юлия |
| 21. Великородная Наталия | 52. Лукин Алексей | 83. Рожкова Татьяна | 114. Цельт Наталия |
| 22. Веселовская Оксана | 53. Максимов Вадим | 84. Ромашкина Юлия | 115. Чадаев Сергей |
| 23. Глаголева Наталья | 54. Маликова Вера | 85. Савченко Вадим | 116. Червинская Ольга |
| 24. Гниленкова Юлия | 55. Малишевский Вадим | 86. Свирский Олег | 117. Черникова Полина |
| 25. Голяндрина Мария | 56. Марин Роман | 87. Свищева Елена | 118. Чернышева Алина |
| 26. Горячкин Алексей | 57. Машина Яна | 88. Селезнев Дмитрий | 119. Шаталов Александр |
| 27. Демидкин Александр | 58. Минашин Николай | 89. Серегин Андрей | 120. Шевченко Наталия |
| 28. Денисов Дмитрий | 59. Мишин Дмитрий | 90. Серегина Елена | 121. Шоржин Валерий |
| 29. Дудник Анна | 60. Молодцов Сергей | 91. Сиренко Надежда | 122. Яковлев Александр |
| 30. Евсюков Андрей | 61. Морозов Михаил | 92. Сиротина Елизавета | |
| 31. Елаева Мария | 62. Нарожная Мария | 93. Скрипников Сергей | |



Бизнес и КСО — едины



Успешный бизнес всегда социально ответственен



Бизнес — кузница профессионалов



Социальные инвестиции — триггер устойчивого развития



GRI-стандарт



Содержание

17

Контакты



ОАО «Мобильные ТелеСистемы»

Адрес: ул. Марксистская, 4,
Москва, Россия, 109147

Телефоны: +7 (495) 911-71-51,
8 (800) 333-08-90

Факс: +7 (495) 911-65-69

Email: csr@mts.ru

Web: www.mts.ru

Контактное лицо:

Звягинцева Лариса,
Департамент корпоративной
социальной ответственности (ДКСО)
Блока по управлению персоналом
КЦ Группы МТС

Телефон: +7 (916) 761-61-37

Email: lizvyagi@mts.ru



ПРОСТО
дари
ДОБРО!
www.mts.ru