

**ОТЧЕТ
ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ
ГРУППЫ МТС
2019**

МТС



СОДЕРЖАНИЕ

Об Отчете	1
Концепция Отчета	2
Выбор существенных тем	3



НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ 10

Бизнес-модель 12

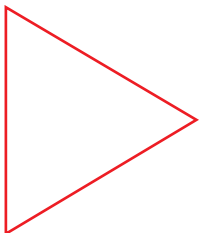
Наши рынки	14
Развитие сетевой инфраструктуры	20

Наша стратегия 22

Стратегия развития бизнеса	22
Направления инновационного развития	24
Партнерские проекты	26

Приоритеты развития 28

Действующая стратегия корпоративной социальной ответственности на 2017–2020 годы	30
Навигатор по Целям устойчивого развития ООН	32
Участие в работе общественных организаций	34



Наши приоритеты 4

Обращение Алексея Корня	4
Обращение Регины фон Флемминг	6
COVID-19	8



КАК МЫ УПРАВЛЯЕМ АСПЕКТАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ 38

Система управления аспектами устойчивого развития 40

Совет директоров и Правление	42
Комитет по корпоративной социальной ответственности	42
Наблюдательный совет по благотворительности	43
Блок по управлению закупками	44
Комитет по комплаенс	44

Принципы корпоративной ответственности МТС 45

Кодекс делового поведения и этики	45
Противодействие коррупции	46
Антимонопольный комплаенс	46
Контроль за использованием инсайдерской информации	47
Организация обработки персональных данных	47
Противодействие легализации доходов	48
Система управления охраной труда	48
Права человека на рабочем месте	48
Экология	49
Система управления интеллектуальной собственностью	50
Система риск-менеджмента и карта рисков устойчивого развития	50
Факторы риска по приоритетным направлениям корпоративной социальной ответственности	51

ЦЕННОСТИ, КОТОРЫЕ МЫ СОЗДАЕМ 54

МТС для акционеров	56
МТС для клиентов	60
МТС для партнеров	72
МТС для государства	80
МТС для персонала	84
МТС для местных сообществ	104
МТС для экологии	124

ПРИЛОЖЕНИЯ 134

Членство в ассоциациях, национальных и международных организациях	134
Указатель GRI	135
Указатель ESG	138
Базовые индикаторы РСПП	139
Ссылки на дополнительные материалы	140

Награды МТС в 2019 году 141

Контакты 144



GRI 102-1, 102-5

ОБ ОТЧЕТЕ

Отчет об устойчивом развитии МТС (Отчет) за 2019 год консолидирует данные о деятельности Группы МТС (Группы МТС, Группы), включая материнскую компанию — публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы» (ПАО «МТС», Общество, Компанию) — и ее дочерние общества. Показатели, использованные в настоящем Отчете, представлены по состоянию на 31 декабря 2019 г., за исключением показателей, в отношении которых прямо указаны иные периоды и даты.

При подготовке Отчета за 2019 год использовались рекомендации GRI Standards (Core) и базовые индикаторы результативности Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП). Финансовые показатели приводятся на основе аудированной финансовой отчетности, подготовленной по международным стандартам финансовой отчетности (МСФО). Выбор существенных тем для раскрытия в данном Отчете осуществлялся на основе регулярного опроса ключевых групп стейкхолдеров. В Отчете сопоставляются актуальные инициативы Группы в социальной и экологической сферах с Целями устойчивого развития ООН (ЦУР ООН).

Данные, раскрытые в Отчете за 2019 год, проверены Блоком внутреннего контроля и аудита и согласованы с функциональными подразделениями на заседании Комитета по корпоративной социальной ответственности (Комитета по КСО).

ПАО «МТС» традиционно проходит процедуру общественного заверения Отчета об устойчивом развитии на Совете по нефинансовой отчетности РСПП.

КОНЦЕПЦИЯ ОТЧЕТА

Уважаемые читатели!

Рада представить вам Отчет об устойчивом развитии Группы МТС за 2019 год, подготовленный в соответствии с системой показателей GRI и демонстрирующий нашу работу сквозь призму ЦУР ООН.

Мы убеждены, что доверие со стороны стейкхолдеров — важный элемент устойчивого успеха. Поэтому МТС реализует принципы регулярного открытого и честного диалога с партнерами, абонентами, акционерами и сотрудниками в экономической, социальной и экологической сферах. В представленном Отчете мы традиционно раскрыли информацию о результатах нашей деятельности отдельно по каждой группе стейкхолдеров.

Большой блок Отчета посвящен корпоративной системе управления в области устойчивого развития и КСО, ее интеграции с бизнесом. Кроме того, в Отчете широко освещены вопросы комплаенс-деятельности МТС. Интересным дополнением станут материалы о Комитете по КСО, деятельность которого расширилась за счет создания рабочей группы по углеродному менеджменту.

Традиционно с особым вниманием мы относимся к вопросам наших клиентов. В этом году в Отчет впервые включены ответы на запросы, озвученные на Дне инвестора и Дне поставщика. Если после прочтения данного Отчета у вас возникнут дополнительные вопросы, пожалуйста, направляйте их по адресу csr@mts.ru — мы будем рады ответить на них.

Татьяна Чернышева,
член Правления — вице-президент
по управлению персоналом ПАО «МТС»,
Председатель Комитета по КСО

ВЫБОР СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ

В рамках подготовки Отчета МТС регулярно проводит опросы ключевых групп стейкхолдеров с целью выявления наиболее актуальных тем, требующих детального раскрытия. Итоговая оценка значимости темы для включения в Отчет складывается из комплексного анализа работы представителей Компании в общественных и государственных комиссиях, решений менеджмента, утвержденных Советом директоров стратегических приоритетов и вопросов, поднятых в ходе регулярных IR-мероприятий¹. Таким образом, на этапе подготовки концепции Отчета рабочая группа обладает максимально полной информацией о предпочтениях всех ключевых групп стейкхолдеров.

Дополнительно Компания традиционно проводит точечный замер предпочтений двух наиболее значимых для себя категорий заинтересованных сторон,

формирующих базовые бизнес-процессы: клиентов и сотрудников. В январе — феврале 2020 года проведен онлайн-опрос абонентов мобильной связи (клиентов) и сотрудников МТС. Опрос состоял из 36 тем, относящихся к трем основным направлениям: экономическому, экологическому и социальному. Наиболее важные для респондентов обеих групп аспекты представлены на матрице существенных тем.

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

Исходя из полученных данных, в Отчет были включены следующие темы в порядке приоритетности для респондентов.



¹ Investor Relations (IR) — связи с инвесторами.

GRI 102-14, 102-23, 103-1

НАШИ ПРИОРИТЕТЫ

Для каждого из нас важно не терять стремление к развитию и движению вперед — это делает нас счастливее. Именно этот принцип — каждый день совершать хотя бы один шаг к лучшему: учиться новому, становиться добрее, развиваться физически и эмоционально, — мы сделали ключевым при обновлении концепции бренда МТС в 2019 году. Сегодня значительная часть нашей с вами жизни проходит онлайн, активно цифровизируются традиционные услуги: медицина, образование и воспитание, предоставление государственных услуг и ведение домашнего хозяйства. Информационные технологии становятся платформой нашего существования, и нам важно, чтобы наши сервисы, технологии и благотворительные программы работали как единый инструмент саморазвития. Каждый день МТС совершенствуется вместе с вами и для вас!

Важнейшим корпоративным событием в 2019 году стало принятие новой бизнес-стратегии МТС — Customer Lifetime Value 2.0. Данная бизнес-стратегия направлена на создание цифровой экосистемы на базе накопленной экспертизы в телекоммуникационном бизнесе и инвестирование в перспективные направления.

В центре экосистемы МТС находится человек, и наша основная задача — удовлетворить большинство его социальных потребностей в периметре продуктов МТС.

Для решения этой амбициозной задачи МТС продолжает активно развивать сети мобильной и фиксированной связи. Созданный высокий технологический потенциал и широкий географический охват сетевой инфраструктуры позволили Компании принять участие в национальном проекте по подключению социально значимых объектов в различных регионах страны к широкополосному интернету.

Алексей Корня,

Президент, Председатель Правления ПАО «МТС»

GRI 102-14

Около 5 тыс. социальных объектов (в число которых вошли медицинские и образовательные учреждения, органы государственной власти и местного самоуправления, пожарные части и участковые пункты полиции в девяти регионах России) получили возможность максимально эффективно выполнять свои функции благодаря подключению к интернет-сетям МТС. В 2019 году завершилось строительство сети 4G во всех тоннелях и станциях Московского метрополитена. Практически во всех регионах страны запущены специализированные сети NB-IoT для решений в области интернета вещей, а также реализовано несколько проектов в тестовых сетях 5G.

Особую роль в развитии среды, в которой мы живем, играет вертикаль цифровых и облачных сервисов МТС, объединившая не только облачные сервисы, но и решения в области интернета вещей, промышленной автоматизации и системной интеграции.

Так, в 2019 году в ряде регионов России запущены проекты по цифровизации управления вывозом бытовых отходов для поддержания комфортной городской среды и экологической безопасности. В планах Компании — запуск систем цифрового мониторинга ЖКХ. Я верю, что в этом направлении заключается большой потенциал для реализации наших социальных и экологических инициатив.

В портфеле компаний Группы МТС присутствует МТС Банк, что соответствует стратегии МТС по трансформации из телеком-оператора в универсального игрока с широким набором цифровых продуктов и сервисов. Продолжается развитие киберспортивной стриминговой платформы WASD.TV, телемедицинского сервиса SmartMed, а также целого набора наших новых медийных и развлекательных сервисов.

Не могу не отметить значимость волонтерского движения МТС «Просто дари добро!», которое успешно действует в регионах присутствия МТС уже многие годы и в 2019 году увеличило свои ряды до 7,5 тыс. добровольцев.

>7,5 тыс.

добровольцев в рядах волонтерского движения МТС «Просто дари добро!»

Социальные программы МТС нацелены на устранение цифрового неравенства, повышение финансовой грамотности, образование и творческое развитие детей, решение ключевых экологических задач и сохранение исторического и культурного наследия.

Успешное решение этих задач было бы невозможным без искренней вовлеченности и самоотдачи наших коллег.

Становясь лучше день за днем, мы меняем не только себя, но и мир вокруг нас, побуждая и других проявлять себя с лучшей стороны. Очень важно не останавливаться на достигнутом, развиваться и двигаться вперед.

GRI 102-14, 103-2

НАШИ ПРИОРИТЕТЫ

Ситуация мирового кризиса, связанная с COVID-19, демонстрирует уязвимость бизнеса вследствие негативного влияния пандемии на социальные связи людей и, как следствие, на мировую экономику. В сложившейся ситуации ESG-факторы¹ становятся еще более важными для компаний, поскольку именно они позволяют оценить значимость происходящих изменений для будущего развития.

Актуальные задачи настолько многочисленны и масштабны, что от корпораций требуются усилия, которые они не предпринимали раньше. МТС абсолютно готова к этой ситуации, и я глубоко убеждена, что мы можем многое предложить обществу. Так, при переходе на режим самоизоляции мы мгновенно внесли необходимые изменения в тарифную политику, чтобы защитить уязвимые группы наших абонентов, предоставив доступ к общению вне зависимости от их финансовых возможностей.

Социальная ответственность МТС отражена и в нашей стратегии в части обеспечения безусловной безопасности и конфиденциальности персональных данных, расширенного социального пакета для сотрудников, обязательств по контролю за воздействием на окружающую среду и бережному энергопотреблению, а также развития программ в поддержку инклюзии. Мы активно внедряем этот подход и новый образ мышления в нашу корпоративную культуру.

Являясь коммуникационной и ИТ-компанией, МТС продолжает использовать все доступные форматы взаимодействия, чтобы донести наши принципы корпоративной ответственности до всех заинтересованных сторон.

Летом 2019 года сотрудники МТС приняли участие во всемирном исследовании Йельского университета «Глобальный опрос о Целях устойчивого развития ООН», которое проводилось в 174 странах. Результаты исследования показали, что наивысший приоритет для общества сегодня имеют аспекты, связанные с изменением климата, качеством образования и здоровья. По данным опроса МТС среди своих сотрудников, на первое место, кроме здоровья и качественного образования, вышли вопросы экономического характера: экономический рост, ответственное потребление и ответственное производство.

Регина фон Флемминг,
член Совета директоров,
независимый директор ПАО «МТС»

GRI 102-14

Пропагандируя принципы ответственного ведения бизнеса, МТС уделяет особое внимание просвещению и обучению наших партнеров в области устойчивого развития и КСО, организуя публичные практические конференции и предлагая бесплатную образовательную программу «Устойчивое развитие бизнеса».

Особое место в деятельности Компании занимает проект «Инклюзия». Кроме трудоустройства в Компанию людей с инвалидностью, МТС запускает сервисы, которые улучшают качество жизни представителей этого сегмента целевой аудитории.

В частности, были разработаны такие проекты, как видеогид экспозиции Музея Победы на Поклонной горе в Москве с переводом на русский жестовый язык и серия спектаклей кукольного театра МТС с сурдопереводом, которую при поддержке «МТС Инфо» и телеканала «В гостях у сказки» смогли увидеть более 6 тыс. детей с нарушением слуха по всей стране.

В поддержку направления по взаимодействию с разновозрастными абонентами в 67 регионах России был реализован проект «МТС — компания для всех», нацеленный на трудоустройство соискателей зрелого возраста.

Взаимодействие с местными сообществами — еще одно из наших приоритетных направлений. В рамках проекта «Культурный код» волонтеры МТС реставрируют и сохраняют памятники культуры, поддерживают ремесленные мастерские, выставки и арт-объекты. Проект уже охватил более 40 регионов-участников. Это реальная общественная польза.

Волонтерское движение МТС — наша гордость. В 2019 году только социальными офлайн-проектами Компании было охвачено 10 млн россиян. Сотрудники — волонтеры МТС участвуют в экологических, образовательных и донорских программах, а также в социально значимых мероприятиях Компании для ветеранов, подопечных детских социальных учреждений и людей с инвалидностью. Это дает возможность почувствовать себя частью большой команды, мощного общественного движения, которое в силах решать значимые для общества вопросы.

Технологии, которыми мы сейчас обладаем, стирают грань между странами и поколениями. Мы интегрированы в глобальный механизм, формирующий наше будущее, и сейчас нам всем как никогда важно действовать сообща.

¹ ESG-факторы (от англ. Ecological, Social and corporate Governance) — экологические, социальные и управленческие факторы.

GRI 103-3

COVID-19

Сегодня, когда так драматично выросла физическая социальная дистанция в обществе, обеспечение десятков миллионов наших клиентов надежной связью и коммуникационными сервисами стало нашей особой миссией. Мы провели серьезную работу по адаптации наших услуг к потребностям пользователей, в том числе помогая людям максимально сохранить социальные связи.

БЕСПЛАТНЫЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

МТС запустила ряд специальных акций и бесплатных сервисов, помогающих организовать жизнь и досуг в самоизоляции. В частности, пользователи домашнего интернета, кабельного и спутникового ТВ продолжили пользоваться всеми услугами даже при отрицательном балансе, а также получили бесплатный доступ к десяткам телевизионных каналов. Кроме того, мы обнулили стоимость исходящих и входящих звонков на актуальные горячие линии поддержки и информирования населения, а также на номера авиакомпаний из любой точки мира. Для абонентов, находящихся за границей, обнулена также стоимость СМС на российские номера, чтобы им было удобнее поддерживать связь с близкими.

Для абонентов всех операторов связи за символическую сумму (один рубль) МТС открыла доступ к пакету цифровых сервисов, в который вошли цифровое телевидение (ТВ), приложение для занятия спортом «МТС Фитнес», приложение для чтения «МТС Библиотека», музыкальное приложение MTS Music и приложение SmartMed, предоставляющее срочные онлайн-консультации с дежурным терапевтом или профильным специалистом сети клиник «Медси». МТС также обнулила стоимость интернет-трафика, израсходованного на посещение популярных образовательных платформ и ресурсов, посвященных культуре и искусству.

ПОДДЕРЖКА ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Для всех компаний, которые ранее не пользовались диском облачного сервиса #CloudMTS для удаленного хранения и обмена корпоративными данными, была предоставлена возможность использовать его бесплатно в течение двух месяцев. МТС Банк отменил комиссию для действующих и новых клиентов

малого бизнеса и индивидуальных предпринимателей (ИП) за внешние переводы на расчетные счета юридических лиц и ИП по всем программам расчетно-кассовых операций (РКО), а также за перечисления денежных средств на счета физических лиц — участников зарплатного проекта. Также МТС запустила интерактивную карту работающего малого бизнеса «Мнеблизко». В рамках данного проекта предприниматели могут рассказать об оказываемых сегодня услугах, а покупатели — узнать, какие кафе и магазины продолжают работать поблизости и как воспользоваться их сервисами. Создание карты направлено на поддержку предпринимателей, которые перестраиваются на новый формат работы, например занимаются доставкой продуктов питания и готовых блюд на дом или проводят тренировки и уроки онлайн.

АКТУАЛЬНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ

Помимо этого, МТС запустила множество социальных инициатив, направленных на облегчение эпидемиологического периода для жителей нашей страны, в частности открыла бесплатную горячую линию психологической помощи москвичам, на которую может обратиться каждый желающий и получить консультацию волонтеров — профессиональных психологов. Для подготовки выпускников 11-х классов к единому государственному экзамену (ЕГЭ) в период дистанционного обучения МТС разработала бесплатные онлайн-интенсивы. Кроме того, ученики 5–11-х классов бесплатно практиковали английский язык в разговорных клубах Smart University.

Совместно с Российским движением школьников при поддержке Министерства культуры Российской Федерации МТС реализовала федеральный детский проект #ВсказкуИздума. Для ребят до 14 лет были запущены бесплатная горячая линия сказок и масштабный конкурс чтецов под руководством российских звезд. За месяц работы волонтерам поступило 50 тыс. звонков из всех регионов России; дети и их родители провели за прослушиванием сказок 3 870 ч (или порядка пяти месяцев). В рамках других социальных проектов (в первую очередь в рамках проекта «Поколение М») МТС организовала целый ряд онлайн-активностей, чтобы дети могли уделить время своему творческому развитию в текущих условиях. В режиме онлайн проводятся мастер-классы Государственной Третьяковской галереи, виртуальные прогулки по залам галереи, прослушивание абитуриентов в ГИТИС и т. д.

ПОМОЩЬ В БОРЬБЕ С ВИРУСОМ

МТС уже выделила на борьбу с COVID-19 почти 1 млрд рублей — и это не только бесплатные сервисы, медицинские и образовательные услуги для населения, но и помощь врачам и медицинским учреждениям, региональным сообществам и волонтерам, которые помогают пожилым людям. Совместно с благотворительным фондом АФК «Система» мы направили в больницы регионов бесплатные тесты на выявление COVID-19. Мы обеспечили врачей, задействованных в лечении пациентов с коронавирусом, бесплатной связью на три месяца и льготным тарифом по истечении данного срока. МТС также участвует в глобальном проекте Folding@home, направленном на поиск лекарства от COVID-19, предоставляя облачные ресурсы для компьютерного моделирования механизма работы нового вируса.

Участники волонтерского движения МТС присоединились к проекту #МыВместе в качестве операторов горячей линии и консультируют звонящих по вопросам покупки и доставки лекарственных препаратов и товаров первой необходимости. МТС поддерживает волонтеров других организаций, обеспечивая необходимым оснащением волонтерские центры. Также были запущены обучающие курсы для старшего поколения, которые помогают приобрести навыки заказа продуктов с доставкой на дом, получения медицинских консультаций в онлайн-формате и обращения за услугами в органы государственной власти не выходя из дома.

МТС продолжает делать все возможное, чтобы помочь людям в это непростое время.



НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ

Консалтинговая компания Brand Finance

Рейтинг наиболее дорогих
телекоммуникационных брендов мира
Telecoms 300 Brand Finance 2019

69-е место

Общий рейтинг российских компаний

10-е место
по силе бренда

Некоммерческая организация
World Branding Forum

Международная премия

**World
Branding
Awards**

МТС победила в номинации
«Телекоммуникации» категории
National и стала лучшим
телекоммуникационным брендом
России

Forbes

Рейтинг 200 крупнейших российских
частных компаний

Топ-20



GRI 102-7, 103-1, 201-1, 103-1

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

ПЕРСПЕКТИВНЫЕ
ПАРТНЕРСКИЕ
РАЗРАБОТКИ

Сотрудничество повышает эффективность бизнеса благодаря быстрому выводу на рынок уникальных технологических решений и доверительным отношениям с частными и корпоративными клиентами

МТС Медиа

МТС Эntертейнмент

МТС Телеком

МТС Финансы

МТС Ритейл

МТС ИТ

ЭКОСИСТЕМА МТС

МТС
ТРАНСФОРМИРУЕТСЯ
В МУЛЬТИСЕРВИСНУЮ
ЦИФРОВУЮ КОМПАНИЮ

Выход за границы телекоммуникационного бизнеса на новые рынки при активном развитии партнерских проектов и функциональной поддержке в таких цифровых направлениях, как большие данные и искусственный интеллект, позволит нам создать масштабную экосистему новых цифровых продуктов.

ЭФФЕКТИВНЫЙ
КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

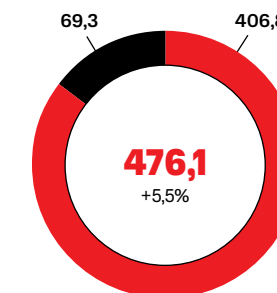
включает разветвленную розничную сеть МТС Ритейл, мобильные приложения и специализированные ресурсы в сети Интернет, что позволяет поддерживать доверительные отношения с частными и корпоративными клиентами.

ВОСТРЕБОВАННАЯ
ПРОДУКТОВАЯ ЛИНЕЙКА

из взаимосвязанных продуктов формирует бесшовный клиентский опыт и высокий социальный эффект.

ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ¹

СТРУКТУРА ВЫРУЧКИ, МЛРД РУБ.



■ Услуги связи
■ Реализации товаров

Увеличение выручки обусловлено устойчивым ростом на базовом телекоммуникационном рынке и развитием смежных направлений: финансовых услуг, системной интеграции и продаж программного обеспечения.

OIBDA
210,3
млрд руб.
+2,8%

Чистая прибыль
54,2
млрд руб.
+692,1%

ЦЕННОСТИ ДЛЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН²

КЛИЕНТЫ

Уровень проникновения услуг сотовой связи в России более
170%

ПАРТНЕРЫ

Общий объем закупок по России
107,97
млрд руб.

АКЦИОНЕРЫ

Доходность на акцию
28,66 руб.
Выплата дивидендов
57,32
млрд руб.

МЕСТНЫЕ
СООБЩЕСТВА

Объем средств, направленных на благотворительные и социальные проекты
0,86
млрд руб.

ГОСУДАРСТВО

Налоговые платежи (налог на прибыль)
15,75
млрд руб.

Трудоустроено на конец 2019 года



СОТРУДНИКИ

Средняя зарплата одного сотрудника
603,66
тыс. руб. / год
Среднее количество часов обучения в год
15,34
ч/чел

ЭКОЛОГИЯ

Снижение отходов черных и цветных металлов
79,78%
Снижение потребления бумаги
19,52%

¹ Консолидированная финансовая отчетность за 2019 год (МСФО). Полная информация о финансовых результатах деятельности приводится в Годовом отчете.

² Показатели выбраны на основе результатов опроса заинтересованных сторон.

GRI 102-2, 102-6, 103-1

НАШИ РЫНКИ

ПАО «МТС»¹ — ведущая компания в России и странах СНГ по предоставлению услуг мобильной и фиксированной связи, доступа в интернет, кабельного и спутникового ТВ-вещания, цифровых сервисов и мобильных приложений, финансовых услуг и сервисов электронной коммерции, а также конвергентных ИТ-решений в сфере системной интеграции, интернета вещей, мониторинга, обработки данных и облачных вычислений. Предоставляя инновационные услуги и решения, МТС вносит существенный вклад в экономический рост и улучшение качества жизни десятков миллионов людей в странах присутствия.

КЛЮЧЕВЫЕ РЫНКИ ГРУППЫ МТС

Операционный сегмент	Крупнейшие компании-операторы, входящие в Группу МТС	Целевой рынок
МТС Телеком	МТС, ПАО «МГТС» (МГТС), ООО «Стрим» (Stream)	Мобильная связь Фиксированная связь Широкополосный доступ в интернет ТВ
МТС Ритейл	Розничная сеть МТС (АО «Русская телефонная компания» — АО «РТК»)	Розничная продажа цифровых услуг и оборудования (включая онлайн-магазин)
МТС Финансы	МТС Банк	Банковские и финансовые услуги Финансовые сервисы и приложения
МТС ИТ	МТС ИТ, ServiceHub	Большие данные Искусственный интеллект OTT-приложения Финтех-сервисы для автоматизации банковских процессов
МТС B2B Cloud & Digital	МТС, АО «Энвижн Груп», ООО «ИТ-ГРАД 1 Клауд», АО «НИС»	Облачные сервисы Интернет вещей Промышленная автоматизация «Умный город» Системная интеграция Дата-центры Телемедицина Онлайн-образование
МТС Медиа	МТС Медиа, ООО «Спутниковое ТВ»	Гейминг Онлайн-ТВ
МТС Э터테인먼트		Билетный агрегатор (билетные сервисы Ticketland и «Пономиналу») МТС Афиша МТС Live Арена

¹ Подробную информацию об истории Группы МТС см. на корпоративном сайте Компании: <https://moskva.mts.ru/about/informaciya-o-mts/mts-v-rossii-i-v-mire/o-kompanii/informaciya-o-mts>.



МТС Телеком

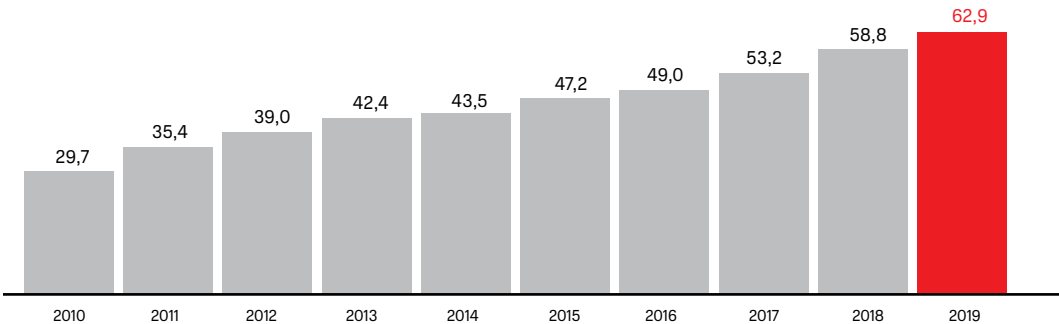
МОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС В РОССИИ

При значительном росте объема потребления мобильного трафика как в расчете на одного абонента, так и в суммарном выражении абоненты МТС сохранили уровень использования голосовых услуг, что позволило Компании стабилизировать показатель ARPU¹. Доля абонентов, обслуживаемых на пакетных тарифах, превысила 63% абонентской базы.

Общее число абонентов в России на конец 2019 года

79,1 млн
+1,4%
(86,9 млн по всей Группе)

Проникновение пользователей мобильного интернета (доля от ежемесячных активных пользователей, %)



Ориентируясь на мировой опыт развития цифровых услуг, МТС разрабатывает актуальные предложения для разных сегментов. В декабре 2019 года МТС впервые предложила клиентам сформировать свой тарифный план на основе алгоритмов искусственного интеллекта. В течение месяца искусственный интеллект анализирует стиль общения клиента и формирует персональный тариф, который будет учитывать его потребности и оптимизировать затраты на мобильную связь и интернет.

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

¹ <https://moskva.mts.ru/about/informaciya-o-mts/mts-v-rossii-i-v-mire/o-kompanii/informaciya-o-mts>.

МОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС ЗА РУБЕЖОМ

Армения
ЗАО «МТС Армения» является дочерней компанией МТС. Под торговой маркой Viva-MTS компания предлагает услуги связи в стандартах GSM, UMTS и LTE, занимая 58% рынка.

Основным приоритетом МТС на рынке Республики Армении в 2019 году стало дальнейшее расширение линейки ориентированных на молодежный сегмент V&D-тарифов в дополнение к уже существующим. Спрос на тарифные планы вырос вследствие расширения LTE-сети (до 78% населения Армении). На конец 2019 года абонентская база увеличилась на 3,7% и составила 2,2 млн пользователей.

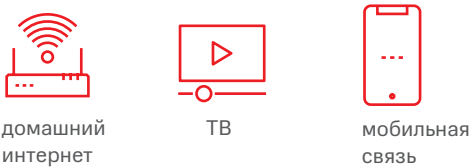
Беларусь
Покрытие сетью мобильной связи стандарта GSM на территории Республики Беларусь оператором СООО «Мобильные ТелеСистемы» (дочерней компанией ПАО «МТС») составляет 98%. Услуги связи доступны на всех станциях Минского метрополитена и вдоль основных автомагистралей республики. С целью увеличения скорости беспроводного широкополосного доступа в интернет и охвата территории республики услугами сотовой подвижной электросвязи в декабре 2019 года установлены 135 новых базовых станций и включены 222 базовые станции единой LTE-сети. На конец года абонентская база достигла 5,6 млн пользователей, из них 3,7 млн человек пользуются услугами передачи данных. В Беларуси МТС продолжает демонстрировать впечатляющий двузначный рост финансовых показателей, в частности выручки на 17,7% за полный 2019 год.

ФИКСИРОВАННАЯ СВЯЗЬ

Крупнейшим оператором фиксированной связи в Москве является МГТС (входит в Группу МТС). На конец 2019 года доля МГТС на массовом рынке широкополосного доступа в интернет в Москве выросла до 42%, а доля рынка платного ТВ — до 45,5%. Продолжился рост числа пользователей сетей GPON: количество абонентов на массовом и бизнес-рынках достигло 2,1 млн. Услуги фиксированной связи развиваются в основном за счет роста числа частных пользователей (в том числе за счет подключения нового жилого фонда), однако при проникновении в 60% на конец 2019 года рынок насыщен не только в крупных городах, но и в большинстве средних. Во многом

это обусловлено постепенным исчерпанием возможности роста за счет старого жилого фонда.

Основная стратегия на рынке фиксированного широкополосного доступа в интернет в условиях насыщения — это привлечение и удержание абонентов за счет развития пакетных предложений, увеличения скорости доступа и внедрения конвергентных услуг. МТС продолжает планомерно следовать стратегии улучшения качества своих фиксированных продуктов, модернизируя сети, запуская цифровые и интерактивные ТВ-услуги и расширяя пропускные способности магистральных каналов для роста скоростей у абонентов. Запуск конвергентных услуг, сочетающих возможности фиксированной и мобильной связи, — часть программы развития экосистемы МТС. В рамках новой стратегии МТС намерена значительно увеличить число конвергентных абонентов. Тарифный план «Весь МТС» ориентирован на реализацию этой стратегии и представляет собой пакет услуг трех телекоммуникационных направлений:



B2G

В рамках национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации» МТС реализует проекты по подключению к фиксированному широкополосному доступу в интернет около 5 тыс. социально значимых объектов в девяти регионах России. Среди объектов — фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, школы, профессиональные образовательные учреждения, органы государственной власти и местного самоуправления, пожарные части, участковые пункты полиции и подразделения Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации в Амурской, Калининградской, Кемеровской, Ленинградской, Тамбовской, Тверской и Ярославской областях, Москве и Санкт-Петербурге. Подключение к фиксированному интернету предоставляет социально значимым объектам доступ к экосистеме цифровых сервисов МТС, которые Компания готова предложить заказчикам в зависимости от их потребностей и задач.



МТС Ритейл

Розничная сеть МТС¹ остается основным каналом привлечения абонентов: через салоны МТС осуществляется более 40% продаж сим-карт. Собственная сеть МТС демонстрирует самые высокие показатели по количеству и качеству подключений сим-карт.

МТС остается крупнейшей недовольственной розничной сетью в России: на конец 2019 года розничная сеть МТС включала 5 679 магазинов. В офисах Компании абоненты получают полный спектр услуг, предоставляемых оператором, включая широкополосный доступ в интернет и ТВ. Являясь точками контакта с экосистемой Компании, розничные салоны МТС позволяют увеличивать кросс-продажи.



МТС Финансы

МТС Банк обслуживает более 5 млн клиентов финансовых сервисов. Тесная интеграция финансового бизнеса с возможностями больших данных МТС — основное преимущество Компании на российском рынке. Дальнейшая консолидация будет

способствовать кратному расширению совместной экосистемы, включающей в себя единую «финансовую витрину» для банковских и небанковских продуктов и услуг.

Динамика развития потребительских сегментов, %

Сегмент	Доля
Розничный кредитный портфель	+67
Целевое потребительское кредитование (POS-кредитование)	+46
Нецелевое потребительское кредитование	+145
Банковские карты (кредитные карты, в том числе МТС Cashback)	+96
Ипотечное кредитование	+25
Вклады физических лиц	+44
Комиссионные и страховые продукты	+42
NFC-сервисы для бесконтактной оплаты (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и MirPay)	+120
Private Banking (премиальное обслуживание), депозитный портфель	+20
Маржа портфеля ценных бумаг	+32
Рост среднедневного оборота	+51

Операции репо (по объему операций на Московской бирже)

Топ-50

Позиция МТС Банка по объему средств юридических лиц (в рейтинге российских банков)

39

¹ МТС через дочернее предприятие АО «Русская телефонная компания» (РТК) развивает в России сеть собственных монобрендовых салонов связи.

ПРОДУКТЫ ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА

За 2019 год МТС Банк значительно расширил продуктовую линейку для компаний сегмента малого бизнеса, ИП и самозанятых. Тем самым удалось привлечь на обслуживание более 21 тыс. новых клиентов (прирост составил 67%).

По отношению к 2018 году портфель работающих активов увеличился на 52%, чистый комиссионный доход вырос на 34%, а операционный доход — на 20%. Количество открытых в банке валютных счетов за 2019 год увеличилось в три раза, обороты по торговому эквайрингу выросли в 3,8 раза, а продажи кассового оборудования — в 2,5 раза.

Объем портфеля кредитования малого бизнеса увеличился на 48% по сравнению с прошлым годом, достигнув 1,84 млрд рублей. В рамках развития кредитования МТС Банк прошел отбор

российских кредитных организаций в качестве уполномоченных банков на получение субсидии из федерального бюджета на возмещение недополученных ими доходов по кредитам, выданным в 2019–2024 годах субъектам малого и среднего предпринимательства (МСП) по ставке программы льготного кредитования субъектов МСП, реализуемой Корпорацией МСП и Министерством экономического развития Российской Федерации.

Также в отчетный период гарантийный портфель банка составил 7,4 млрд рублей, продемонстрировав рост более чем в 16 раз, в том числе за счет оформления экспресс-гарантий и развития электронных гарантий. В 2019 году МТС Банк продолжил активную B2B-интеграцию с МТС: теперь клиенты могут открыть расчетный счет в салонах МТС без посещения отделения банка.

Команда ServiceHub, входящая в Группу МТС, успешно реализует ИТ-проекты в области образования, государственного сектора, промышленности и телекоммуникаций. Сейчас компания-разработчик создает и внедряет финтех-решения для банков и других финансовых организаций. В 2019 году ServiceHub запустил новую финансовую площадку Goodfin. Данная платформа позволяет поставщикам финансовых продуктов получать стабильный поток заявок от клиентов и проводить полноценную коммуникацию с ними. По данным разработчика, сейчас аудитория Goodfin насчитывает 56 тыс. юридических лиц. Планируется, что только на рынке обеспечительных мер государственного заказа Goodfin займет от 60 до 75% клиентского спроса. Ведутся также переговоры со страховыми компаниями и микрофинансовыми организациями о подключении к платформе; в дальнейшем планируется представить на площадке широкий спектр финансовых и смежных продуктов, в том числе и от частных инвесторов.

МТС ИТ

Сегмент ориентирован на разработку цифровых решений и проектирование сетей по запросам корпоративных клиентов. В рамках данного направления МТС разрабатывает собственные инновационные продукты в областях автоматизированного управления зданиями, информационной безопасности и управления финансами.

В 2019 году МТС продолжила развитие услуг для сегмента МСП. Так, в начале года Компания начала предоставлять онлайн-кассы в аренду. Данное решение ориентировано на предпринимателей, которые в силу вступления новых нормативов были обязаны перейти на онлайн-кассы до 1 июля 2019 г. Аренда кассы позволяет минимизировать единовременные затраты на кассовую технику и получить доступ к системе учета товара и круглосуточной технической поддержке.



МТС B2B Cloud & Digital

Основными драйверами роста данного сегмента являются облачные решения, большие данные, услуги интеллектуальных сетей связи и интернета вещей на основе машинного взаимодействия (M2M/IoT). В качестве наиболее активно развивающегося направления выступают облачные сервисы, выручка от которых увеличилась почти в четыре раза благодаря развитию облачного провайдера #CloudMTS на базе собственных дата-центров, а также активности на рынке слияний и поглощений — покупке облачного провайдера ООО «ИТ-ГРАД 1 Клауд».

Группа МТС начала строительство первых в России корпоративных беспроводных широкополосных LTE-сетей (Private LTE), которые в скором времени станут технологической базой для цифровизации крупного бизнеса. В строительстве Private LTE роль системного интегратора выполнил «Энвижн

Груп», а партнером выступила компания Ericsson — мировой лидер в сфере информационно-коммуникационных технологий. Сети Private LTE являются цифровой базой для внедрения спектра инновационных сервисов IoT, Industrial IoT и других, относящихся к «Индустрии 4.0», на предприятиях энергетики, химической промышленности и в других ключевых отраслях экономики, где критически важны повышенные требования безопасности и надежности.

Компания участвует в реализации программы АНО «Цифровая экономика», нацеленной на выстраивание устойчивой федеральной сети для интернета вещей, развитие умных городов, модернизацию производств, снижение цифрового неравенства и создание нормативной базы для поддержания и внедрения сквозных технологий.



МТС Медиа

Группа МТС развивает продуктовую линейку в сфере развлечений и медиа в качестве реализации стратегического направления — создания цифровой экосистемы Компании. МТС Медиа осуществляет контроль над бизнесами Группы МТС во всех средах сферы телевизионного вещания. Одним из приоритетных направлений

подразделения является развитие собственной мультимедийной платформы МТС ТВ, включая ее обеспечение уникальным контентом и продуктами и популяризацию с целью достижения лидерства на рынке медиа и воплощения лучшего пользовательского опыта.



МТС Эntертейнмент

Стратегия формирования экосистемы МТС предполагает развитие бизнеса в сфере развлечений. МТС Эntертейнмент определяет стратегическое развитие активов в этом сегменте, координирует их взаимодействие и обеспечивает развитие синергий и экосистемных эффектов. Действующие проекты данного направления: билетные сервисы Ticketland и «Пономиналу», портал и приложение «МТС Афиша», проект MTS Live Arena и другие.

GRI 103-1, 203-1

РАЗВИТИЕ СЕТЕВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

LTE

В условиях глобальной цифровизации МТС продолжает развивать ключевые телекоммуникационные сервисы — голосовую связь и мобильный интернет. Построение качественной сети и расширение покрытия LTE остаются важнейшими направлениями нашей деятельности.

Проведено массовое внедрение технологии NB-IoT¹: свыше 30 тыс. базовых станций обеспечивают все необходимые возможности для развития продуктовой линейки интернета вещей.

За 2019 год выведены в эфир

свыше 19 тыс.
новых базовых станций,

из них 67% работают в частотных диапазонах LTE

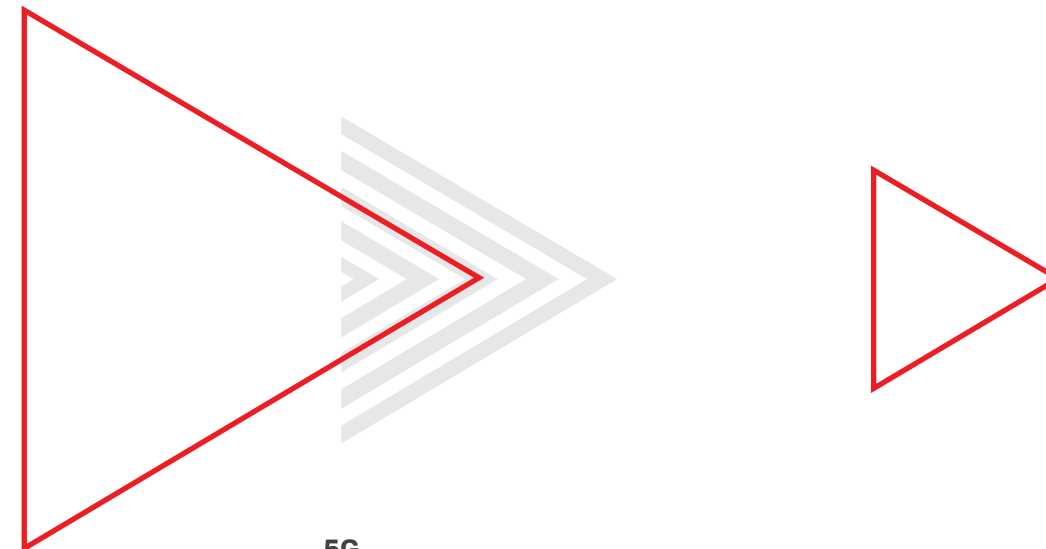


Метро

Обеспечено покрытие 2G/3G/4G на всех действующих станциях и тоннелях метро в Москве. Строительство ведется на основе совместного с ПАО «МегаФон» использования сети доступа. Доля каждого из операторов — по 108 станций метрополитена.

Антарктика

По заявке от Российской Антарктической экспедиции 19 декабря 2019 г. успешно выведена в эфир базовая станция GSM-900 на полярной станции «Прогресс». Решение будет в дальнейшем тиражировано на станции «Беллинсгаузен», «Новолазаревская», «Мирный» и «Восток».



5G

В трех регионах Российской Федерации организованы тестовые зоны 5G, в том числе в рамках проведения следующих мероприятий:

- > демонстрации решений «Умного города» — «Безопасный обгон», «Умный перекресток» и «Безопасный пешеход» — для Департамента информационных технологий г. Москвы на территории ВДНХ (павильон «Умный город»);
- > открытия 5G-лаборатории МТС (MTS StartUp Hub) для создания инновационных продуктов на базе технологии 5G на территории ВДНХ (павильон «Техноград»);
- > коврового покрытия 5G в г. Кронштадте в диапазоне 4,9 ГГц;
- > развертывания первой в России промышленной сети 5G на заводе «КАМАЗ».

ВОЛОКОННО-ОПТИЧЕСКИЕ ЛИНИИ ПЕРЕДАЧИ

Прирост городских и зонавых волоконно-оптических линий передачи (ВОЛС) в 2019 году превысил 6,1 тыс. км, общая протяженность по стране вплотную приблизилась к 250 тыс. км. План прироста городских и зонавых ВОЛС на 2020 год составляет около 6 тыс. км.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Система менеджмента информационной безопасности ПАО «МТС» сертифицирована по международному стандарту ISO/IEC 27001:2013

В 2019 году были расширены компетенции и сформированы отдельные направления по защите объектов критической информационной инфраструктуры в соответствии с Федеральным законом от 26 июля 2017 г. № ФЗ-187 «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации», а также определено направление прикладных решений по безопасности и системам мониторинга. В течение года Компания заключила ряд партнерских соглашений с производителями средств защиты информации, такими как Varonis, Fortinet, Wallarm и др.



¹ Подробнее о технологии см. на корпоративном сайте Компании: <https://moskva.mts.ru/personal/tehnologii>.

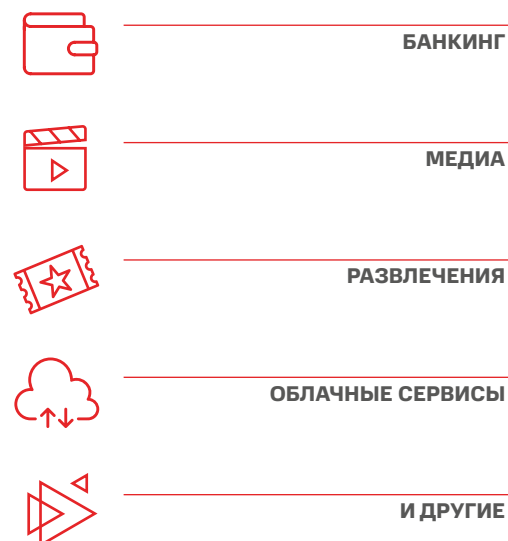
GRI 102-15

НАША СТРАТЕГИЯ

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА

В течение нескольких предыдущих лет бизнес MTC выстраивался на базе стратегии 3D (Data. Digital. Dividends), направленной на последовательное смещение акцентов нашей бизнес-модели с голосовых услуг на сервисы передачи данных, а впоследствии — и на цифровые сервисы при постоянном повышении операционной эффективности. Мы сосредоточили свое внимание на построении в Компании ландшафта, ставшего базой для цифровых сервисов и инструментом оптимизации бизнес-процессов. В результате мы сохранили уверенное лидерство на базовом для нас телекоммуникационном рынке, обеспечив при этом стабильно высокий уровень дивидендных выплат.

Нам также удалось сформировать значимые компетенции в базовых цифровых областях, таких как большие данные и искусственный интеллект, и выйти в ряд смежных бизнес-направлений:



По результатам ежегодной оценки брендов крупнейших компаний мира, проведенной в 2019 году ведущей консалтинговой компанией Brand Finance¹, MTC стала лидером среди российских телеком- и ИТ-компаний, заняв 69-е место в мире по стоимости бренда (в 2020 году — 56-е место). Кроме того, MTC заняла лидирующие позиции по оценке силы бренда — десятое место в 2019 году и второе — в 2020. Сила бренда оценивается с помощью сбалансированной системы показателей BSI, учитывающей маркетинговые инвестиции, собственный капитал и эффективность бизнеса.



¹ Рейтинги ценности бренда Brand Finance были подтверждены Советом по стандартам маркетинговой ответственности (MASB) в рамках Протокола аудита метрик маркетинга (MMAP) — формального процесса проверки взаимосвязи между оценкой маркетинга и финансовыми показателями: <https://brandirectory.com/rankings>.

CUSTOMER LIFETIME VALUE

В октябре 2019 года Совет директоров ПАО «МТС» одобрил текущую структуру листинга Компании и утвердил обновленную стратегию развития Компании на 2020–2022 годы — Customer Lifetime Value 2.0 (CLV 2.0), которая подразумевает создание масштабной экосистемы новых цифровых продуктов на базе накопленной экспертизы и лидерских достижений в телекоммуникационном бизнесе.

Данная формулировка расшифровывается следующим образом. В центре нашего ценностного предложения находится **Клиент (Customer)**, которому мы предлагаем широкий спектр цифровых сервисов.

Мы стремимся максимально продлить **«Время жизни»** клиента (**Lifetime** — время, в течение которого он пользуется нашими услугами), создавая и постепенно укрепляя эмоциональную привязанность к бренду, в том числе и через социальную и экологически ответственные действия Компании, повышая степень удовлетворенности и уровень лояльности клиента.

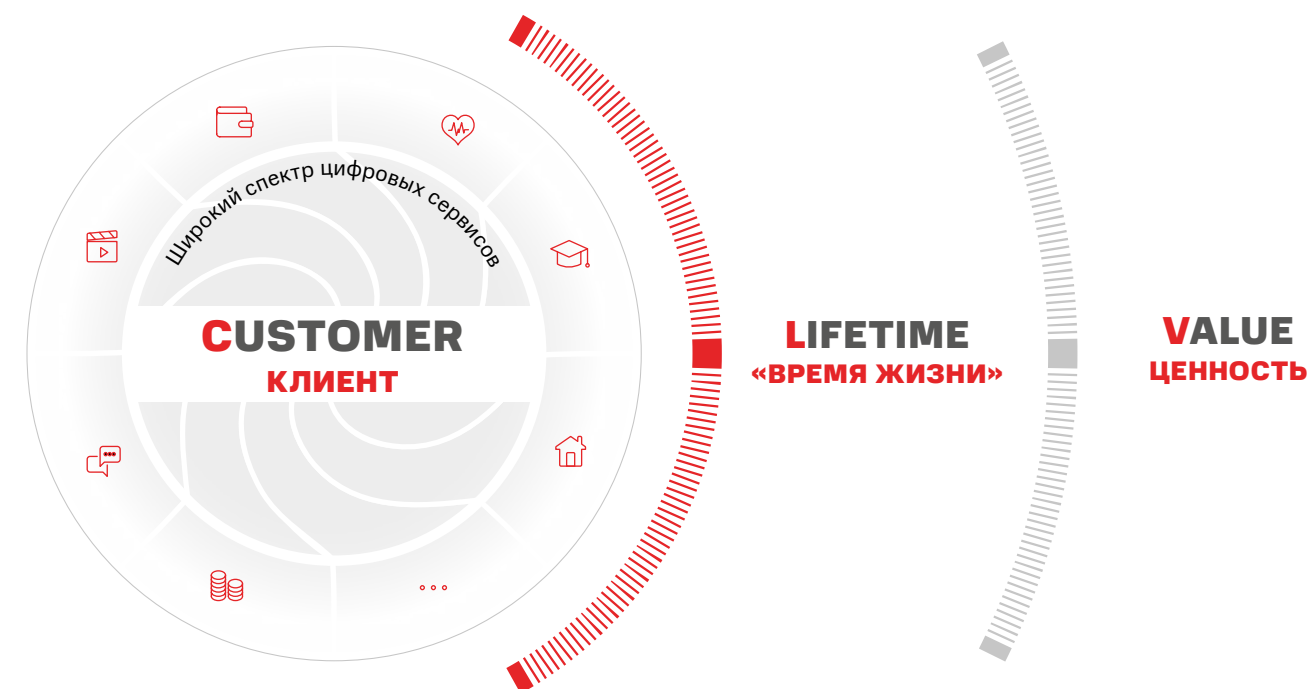
Мы фокусируемся на предложении большей **Ценности (Value)** клиенту и одновременно максимизируем ценность, которую получим от него в долгосрочном периоде.

Обозначение «2.0» символизирует наш переход от идеологии оперирования на одном рынке — телекоммуникационном (которую мы условно обозначаем «1.0») — к идеологии цифрового провайдера услуг. CLV 2.0 подразумевает ведение деятельности на разноплановых рынках и предложение разнообразных продуктов

для удовлетворения потребностей клиентов в различных сферах их жизни с целью максимизировать ценность (как для клиентов, так и для Компании) от всего портфолио услуг в совокупности.

Мы уверены, что выход за границы телекоммуникационного бизнеса на новые рынки, например финансовых сервисов и развлечений, при функциональной поддержке в таких цифровых направлениях, как большие данные и искусственный интеллект, позволит нам трансформироваться в мультисервисную цифровую компанию. Мы будем выстраивать портфолио цифровых продуктов как на базе собственных разработок, так и в результате партнерства с независимыми разработчиками и провайдерами услуг. Подобное взаимовыгодное сотрудничество позволит нам приносить больше ценности в жизнь наших клиентов, предлагая им более инновационные, разнообразные и удобные сервисы.

В ближайшем будущем мы планируем увеличить количество партнерств, существенно расширить возможности наших партнерских программ и стать наилучшим возможным выбором на рынке для потенциального сотрудничества, способствуя получению всеми участниками процесса наибольшей ценности.



НАПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ

В 2019 году Компания объединила три цифровых направления — облачные сервисы, интернет вещей и системную интеграцию, ориентированную на корпоративных клиентов, — в единую бизнес-вертикаль «Облачные и цифровые решения». Облачные сервисы являются базисом для внедрения инноваций как внутри самой Компании, так и для цифровой трансформации экономики всей страны.

ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

\\Облачная экосистема МТС



Облачное направление МТС включает в себя инфраструктурные решения в формате частных, публичных и гибридных облаков, комплекс консалтинговых и профессиональных услуг, услуги дата-центров и телеком-сервисы. Широкий портфель услуг и решений для рынков B2B и B2G, география присутствия от Калининграда до Владивостока и фокус на развитие инновационных сервисов позволили МТС быстро нарастить присутствие на облачном рынке страны. Так, в течение года запустился целый ряд облачных сервисов, например антивирус для публичного облака — новая для российского рынка услуга, — разработанный совместно с «Лабораторией Касперского», а также контейнерные вычисления и DevOps-сервисы.

Новые диджитал-направления развиваются в МТС на основе собственного облака. Телемедицинский сервис **SmartMed** использует аттестованный сегмент облака МТС для хранения электронных медицинских карт пациентов. Ресурсы собственного облака задействованы в рамках платформы дистанционного образования **Smart University**, что позволяет быстро адаптировать сервис к растущей тяжести контента в виде как видео-, так и текстовых учебных материалов. Медиаплатформа для геймеров **WASD.TV** также использует ресурсы #CloudMTS, что обеспечивает высокую доступность, работоспособность и масштабируемость сервиса. Эти же преимущества облачных технологий важны для любого бизнеса, в основе которого лежат цифровые модели.

MTS STARTUP HUB

Стартовой площадкой для инноваций является центр MTS StartUp Hub, состоящий из корпоративного акселератора, 5G-инкубатора, венчурного фонда МТС, направления быстрого запуска пилотных проектов и зарубежных представительств. Интенсивное развитие стартап-команд осуществляется через менторство, обучение и экспертную поддержку для подготовки продукта к тестовому внедрению в корпорации. По итогам четырех наборов акселератора заявки на участие в нем подали более 3 тыс. команд, 58 из которых прошли его программу. В результате было запущено 46 пилотных проектов, 19 из которых перешли в стадию масштабирования.

В 2019 году корпоративный акселератор провел два набора стартапов. Итогом весеннего набора стал запуск 10 пилотных проектов в кадровом и киберспортивном направлениях, а также в финтехе. Осенний набор привлек рекордные 450 заявок от стартапов, резидентами акселератора стали 19 проектов.

За прошедший год MTS StartUp Hub превратился из корпоративного акселератора в полноценную площадку для внедрения открытых инноваций. В 2019 году в рамках MTS StartUp Hub на ВДНХ был запущен **Центр 5G** для тестирования продуктов стартапов в сетях нового поколения. Резидентами центра стали девять стартапов, выбранных из порядка 100 полученных заявок, в том числе две зарубежные компании. Резиденты получают экспертную и техническую поддержку МТС, а авторы лучших решений получают грант в размере до 500 тыс. рублей на развитие.



Также в 2019 году был создан **корпоративный венчурный фонд МТС**, объем которого составил 1 млрд рублей. Он инвестирует от 500 тыс. долларов США на посевной стадии¹ и в раунде А. Фонд интересуется перспективными стартапами, имеющими стратегическую ценность для МТС, в таких направлениях, как искусственный интеллект, машинное обучение и большие данные, интернет вещей, финтех, облачные технологии и предоставление программного обеспечения как услуги, образовательные технологии, киберспорт и медиа.

MTS StartUp Hub также запустил международные представительства за рубежом. Сейчас наши техноскауты работают в Германии, Израиле и Юго-Восточной Азии. Кроме того, МТС подписала партнерские соглашения с государственными агентствами поддержки инноваций Singapore Enterprise и Invest India для содействия в поиске инноваций на иностранных рынках. Партнерство с Singapore Enterprise также позволяет участникам нашей акселерационной программы выходить на рынок Юго-Восточной Азии.

В 2020 году МТС планирует провести два набора в корпоративный акселератор и запустить более 15 пилотных проектов. Венчурный фонд МТС, в свою очередь, рассчитывает провести не менее двух сделок со стартапами. Для этого Центр 5G должен продемонстрировать несколько технологических решений с использованием сети пятого поколения.

 **>3 тыс.**
команд подали заявки
на участие

 **1 млрд руб.**
объем венчурного фонда МТС,
созданного в 2019 году

¹ Посевная стадия (seed round) — целевая (минимальная) поддержка разработчиков для оформления идеи в новый продукт или услугу. Результатом инвестирования является формирование полноценной команды с четким бизнес-планом.

ПАРТНЕРСКИЕ ПРОЕКТЫ

Январь 2019 года

МТС**Самарский государственный
медицинский университет**

МТС и Самарский государственный медицинский университет (СамГМУ) заключили соглашение о сотрудничестве в области цифрового здравоохранения и планируют открыть лабораторию искусственного интеллекта на базе Института инновационного развития СамГМУ.

Июнь 2019 года

В ходе Петербургского международного экономического форума (ПМЭФ-2019):

МТС**администрации Москвы, Татарстана,
Калужской, Рязанской и Самарской
областей**

соглашения о сотрудничестве по развитию цифровых проектов.

МТС**национальное инвестиционное агентство
Индии Invest India**

МТС подписала меморандум о сотрудничестве с национальным инвестиционным агентством Индии Invest India. Соглашение предусматривает поиск и внедрение технологических проектов из Индии в бизнес МТС. Основными направлениями для отбора станут электронная коммерция, телемедицина, финтех и решения в области интернета вещей.

МТС**Ericsson**

сообщили о совместной разработке и производстве решений с поддержкой технологий 5G для умных городов России в рамках реализации национального проекта «Жилье и городская среда». Инновационные продукты компаний будут тестироваться на базе совместного Центра исследований и разработок МТС и Ericsson в технопарке «Иннополис» в Республике Татарстан.

Сентябрь 2019 года

В рамках работы Восточного экономического форума:

МТС**правительственное агентство
Enterprise Singapore при Министерстве
промышленности и торговли Сингапура,
фонд «Сколково» и компания Sistema Asia**

подписали соглашение о сотрудничестве. Партнерство нацелено на внедрение решений технологических стартапов из Сингапура в продукты для российского рынка, а также поддержку выхода стартапов из России на рынок Сингапура;

МТС**Министерство цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций Российской
Федерации, Министерство Российской
Федерации по развитию Дальнего Востока
и Арктики и Дальневосточный федеральный
университет**

подписали соглашение о развитии Дальневосточного ИТ-кластера на о. Русский. Первым проектом станет создание элементов цифрового двойника Владивостока на основе технологий больших данных и интернета вещей МТС;

МТС**администрации Липецкой области,
Бурятии, Якутии, Камчатки, Сахалинской,
Амурской областей и Хабаровского края**

заключили ряд соглашений о сотрудничестве, направленных на цифровизацию экономики, городского хозяйства и социальной сферы регионов.

Ноябрь 2019 года

МТС**Сбербанк, «Газпром нефть», «Яндекс»,
Mail.ru Group и Российский фонд
прямых инвестиций (РФПИ, суверенный
фонд Российской Федерации)**

в ходе крупнейшего в Восточной Европе форума по искусственному интеллекту Artificial Intelligence Journey (AIJ) объявили о заключении соглашения о сотрудничестве, которое предусматривает создание Альянса в сфере искусственного интеллекта (AI-Russia Alliance).

Март 2020 года

МТС**Сколковский институт науки
и технологий (Сколтех)**

открыли лабораторию искусственного интеллекта для исследований в области обработки естественного языка.

2019

2020

ПРИОРИТЕТЫ РАЗВИТИЯ

СТРАТЕГИЯ БИЗНЕСА

Customer

- › Бесшовный опыт на базе связанных цифровых витрин
- › Клиентоцентричность
- › Персонализированный подход

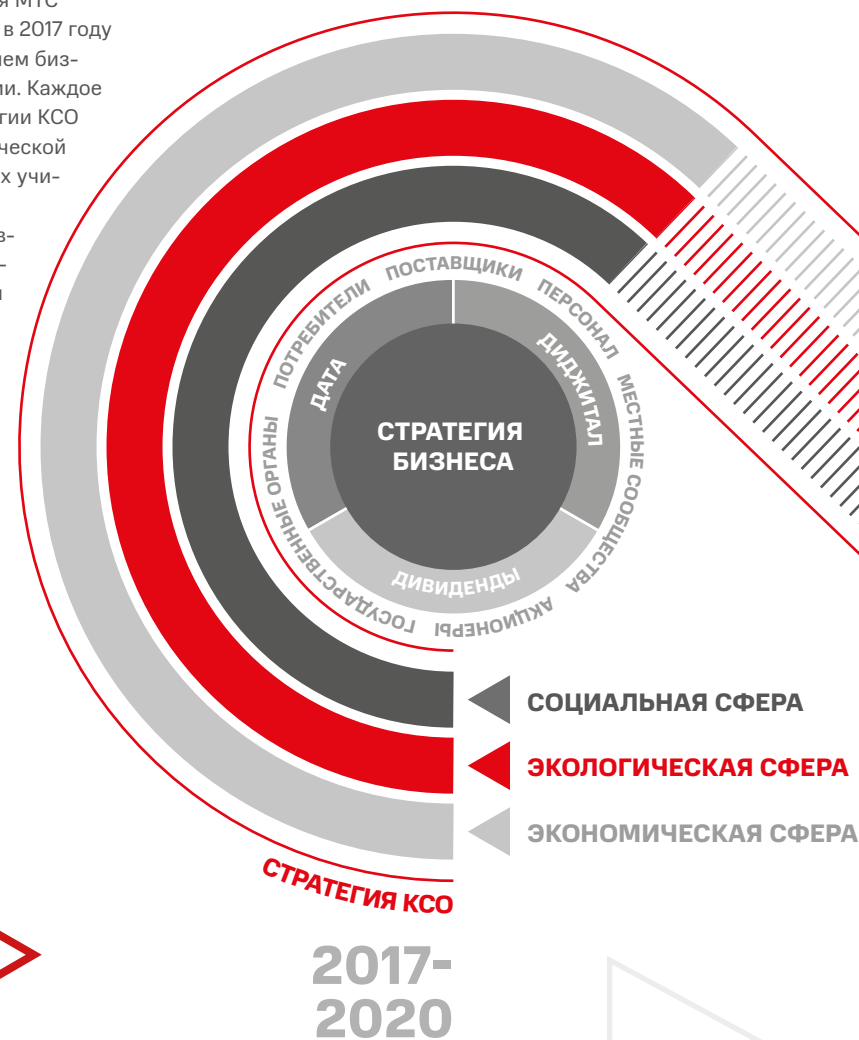
Lifetime

- › Нацеленность на долгосрочные взаимоотношения с клиентом
- › Фокус на поддержание лояльности и эмоциональной привязанности, в том числе и через социально и экологически ответственные действия Компании

Value

- › Эффективное взаимодействие с партнерами и лучший клиентский опыт
- › Создание новой ценности за пределами телеком-среды

Действующая стратегия МТС в области КСО принята в 2017 году и является продолжением бизнес-стратегии Компании. Каждое из направлений стратегии КСО в социальной, экономической и экологической сферах учитывает стратегические цели и основные составляющие бизнес-стратегии. В 2019 году в связи с обновлением стратегии развития бизнеса была обновлена и стратегия КСО, которая четко привязана к приоритетам развития Компании.



Деятельность МТС в области устойчивого развития и КСО в 2019 году осуществлялась на основе принятой стратегии КСО, бизнес-стратегии и HR-стратегии МТС, ЦУР ООН до 2030 года, рекомендаций международного стандарта ISO 26000:2010, 10 принципов Глобального договора ООН, лучших международных и российских практик и многолетнего опыта МТС в области КСО.

СТРАТЕГИЯ КСО

Customer

- › Обеспечение равных возможностей доступа к услугам Компании, повышение лояльности
- › Безопасность и ответственность за предоставленные услуги и сервисы
- › Создание инновационной среды для поиска бизнес-решений социальных проблем
- › Экологическая ответственность бизнеса МТС

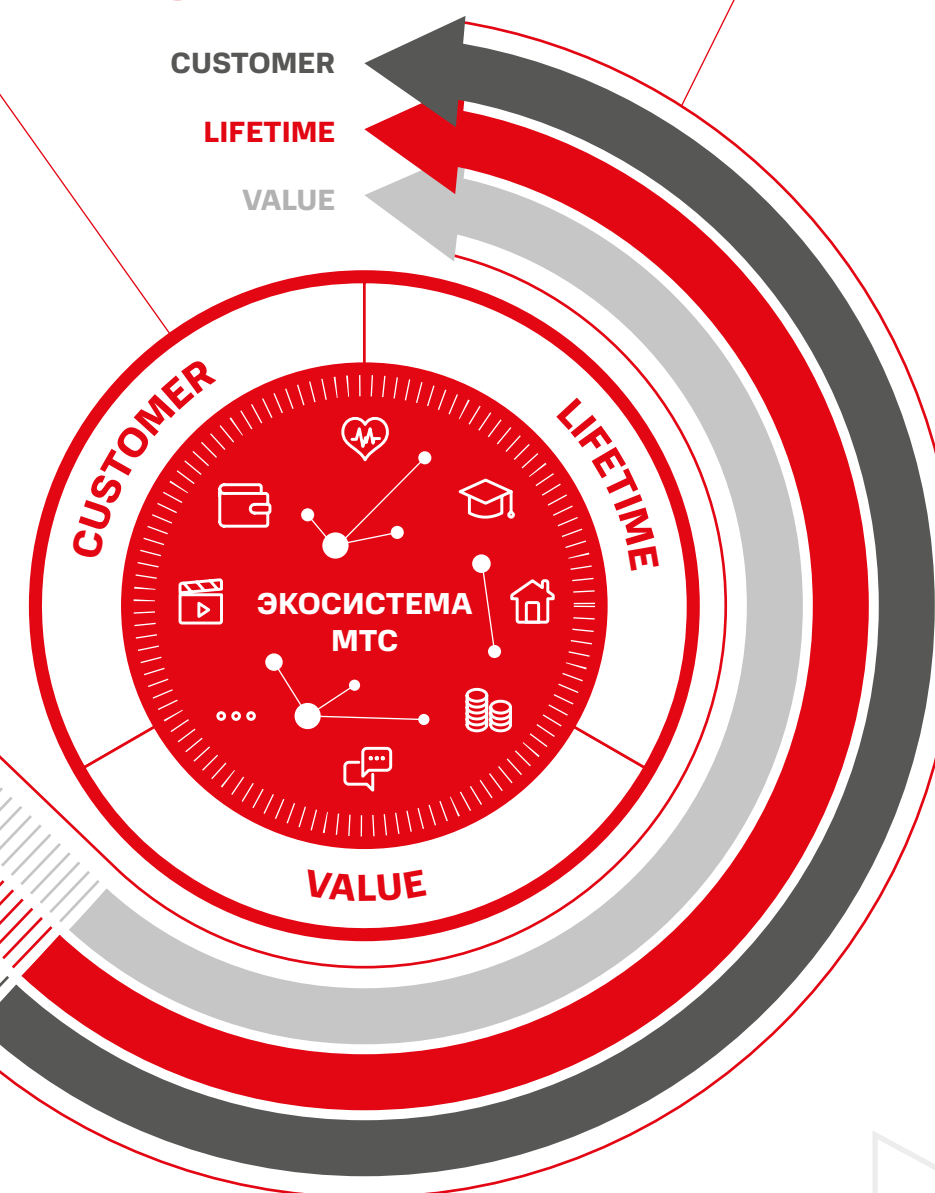
Lifetime

- › Фокус на поддержание лояльности и эмоциональной привязанности, в том числе и через социально и экологически ответственные действия Компании
- › Развитие услуг, повышающих экологическую устойчивость
- › Разработка проектов по защите окружающей среды и рациональному потреблению ресурсов

Value

- › Углубление имиджа социально ответственной компании (Отчет об устойчивом развитии, ESG, IAC и CDP)
- › Создание прозрачности для акционеров, инвесторов, поставщиков и партнеров
- › Укрепление корпоративного духа и репутации МТС

2020- 2022



ДЕЙСТВУЮЩАЯ СТРАТЕГИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ НА 2017–2020 ГОДЫ

**Повышение качества
жизни**

**Повышение безопасности
человека и общества**

Развитие инноваций

**Расширение спектра
клиентских услуг**



Система КСО МТС позволяет следовать этим приоритетам путем реализации целевых проектов в социальной, экономической и экологической сферах в соответствии с запросами общества, потребителей, акционеров, сотрудников МТС, государства, некоммерческих и общественных организаций, партнеров и поставщиков, а также местных сообществ. Одним из важнейших направлений реализации стратегии КСО также является создание гибкой корпоративной культуры Компании, стимулирующей развитие инноваций и позволяющей постоянно совершенствовать наши услуги и технологии, что способствует повышению качества жизни.



Социальная сфера

МТС предоставляет доступные и инновационные услуги, благодаря которым наши клиенты в любом регионе и с любым достатком могут пользоваться услугами связи в нужном объеме. С помощью мобильных приложений и интернет-ресурсов абоненты МТС совершают покупки, оплачивают проезд в транспорте, бронируют билеты на концерты и в кино, управляют своими финансами и совершают многие другие полезные действия. Сервисы МТС предоставляют жителям всей страны равные возможности для образования, развития и самореализации.

Применяя стратегию в области управления персоналом, мы соблюдаем принципы КСО в отношении своих сотрудников, создаем благоприятные условия для комфортной работы и развития и тем самым повышаем эффективность труда.

Сотрудники Компании активно участвуют в реализации социальных проектов в качестве добровольцев. Цели волонтерского движения МТС — повышение качества жизни и решение наиболее острых социальных проблем в регионах присутствия Компании, сплочение персонала и создание благоприятного климата в коллективе.



859,3 млн руб.
направлено на благотворительные
и социальные проекты

>10 млн
россиян охвачены социальными
офлайн-проектами



Экономическая сфера

Мы реализуем принцип ответственного ведения бизнеса, планируем и выполняем свои действия таким образом, чтобы они улучшали социальный климат, снижали социальную напряженность, способствовали переменам в обществе и стимулировали его развитие.

Наша деятельность на всех рынках присутствия строится исключительно на основе действующего законодательства и законодательных актов соответствующих государственных органов.

Являясь крупным и стабильным работодателем, МТС способствует формированию равных

возможностей для жителей удаленных регионов и крупных центров, предоставляя услуги мобильной связи, управления финансами, спутникового и кабельного ТВ, а также промышленного интернета.

Мы всегда открыты к сотрудничеству и поддерживаем инициативы в области КСО правительств стран территорий присутствия, федеральных и региональных органов власти, некоммерческих организаций и представителей бизнес-сообществ в рамках реализации совместных социальных программ на условиях равного партнерства и при соблюдении применимых законодательных и иных ограничений.

>80 млн
абонентов мобильной
связи

~2,1 млн
активных пользователей
МТС Банка

>700
корпоративных
клиентов #CloudMTS

~4 млн
пользователей ТВ



Экологическая сфера

Мы берем на себя обязательства повышать экологическую устойчивость бизнеса и формировать культуру бережного отношения к окружающей среде и друг к другу у работников, клиентов и партнеров Компании.

В своей деятельности мы стремимся снижать оказываемое воздействие на окружающую среду настолько, насколько это возможно. При работе над этой задачей мы руководствуемся требованиями регионального природоохранного законодательства, а также нормами ответственного ведения бизнеса.

Мы добиваемся не только повышения энергоэффективности своих объектов, но и использования экологически чистых альтернативных источников электроэнергии, а также собственным примером привлекаем внимание бизнеса и широкой общественности к проблемам охраны окружающей среды.

>100 млн руб.
затраты на охрану окружающей среды

>90 т
вторсырья передано на переработку

НАВИГАТОР ПО ЦЕЛЯМ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

- Задачи Цели
- Проекты Группы МТС

В 2019 году Компания провела среди своих сотрудников опрос, который позволил ранжировать актуальные темы устойчивого развития по приоритетам для персонала Компании. Первые позиции с большим отрывом заняли следующие ЦУР ООН.

№3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ

- Предоставить доступ к качественным основным медико-санитарным услугам

SmartMed **с. 64**

Приложение для заботы о сердце «МТС 120/80» **с. 64**

№8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ

- Добиться повышения производительности в экономике посредством диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности

Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» **с. 80**

- Добиться того, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды

Альтернативная энергетика **с. 130**

- Обеспечить разработку и осуществление стратегий поощрения устойчивого туризма

Городские легенды **с. 112**

- Реализовать проведение ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности

Комплаенс-программа «Права человека на рабочем месте» **с. 48**

- Обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов

Инклюзия **с. 123**

- Расширить доступ к банковским, страховым и финансовым услугам для всех

Финансовая витрина **с. 70**

МТС Cashback **с. 70**

Группа МТС в рамках концепции формирования цифровой экосистемы успешно развивает проекты для широкого круга заинтересованных сторон, включая социально ориентированные услуги, благотворительные и экологические проекты.



№4 КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

- Предоставить равные возможности для образования и развития жителям всей страны, в том числе социально незащищенным категориям населения

Программы стажировок MTS Flash и MTS/start **с. 88**

Путь к карьере **с. 92**

Smart University **с. 108**

Проект «Покорение М» **с. 113**

Программа подготовки глухих и слабослышащих гидов-переводчиков и экскурсоводов **с. 123**

- Провести обучение по вопросам устойчивого развития и устойчивого образа жизни

Курс «Устойчивое развитие бизнеса» **с. 76**

«Детям о планете» **с. 132**



№12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО

- Существенно уменьшить объем отходов

Комплаенс-программа «Экология» **с. 126**

Сообщество «Экологическое движение МТС» **с. 127**

- Применять устойчивые методы производства и отражать информацию о рациональном использовании ресурсов в своих отчетах

Раскрытие по стандарту CDP **с. 131**

- Содействовать обеспечению устойчивой практики государственных закупок в соответствии с национальными стратегиями и приоритетами

Электронная площадка «МТС Торги» **с. 68**



№9 ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА

- Развить качественную, надежную, устойчивую и стойкую инфраструктуру, включая региональную и трансграничную инфраструктуру

#CloudMTS **с. 19**

Гибридные облака **с. 66**

Большие данные **с. 67**

«Умный город» **с. 106**

Цифровая модель региона **с. 107**

- Усилить интеграцию мелких промышленных и прочих предприятий в производственно-сбытовые цепочки и рынки

Ответственные цепочки поставок **с. 75**

- Нарастить технологический потенциал промышленных секторов во всех странах

Промышленная автоматизация **с. 68**

IoT-платформа **с. 69**

Private LTE **с. 19**

- Существенно расширить доступ к информационно-коммуникационным технологиям и стремиться к обеспечению всеобщего и недорогого доступа к интернету

Развитие сетевой инфраструктуры **с. 20**

Реализуемые нами инициативы соотносены с ЦУР ООН, и это дает нам основания полагать, что Группа МТС вносит свой посильный вклад в решение современных глобальных вызовов.

УЧАСТИЕ В РАБОТЕ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

АССОЦИАЦИЯ GSM



Подробнее ознакомиться со стандартами CDP можно на официальном сайте

Ассоциация GSM (GSM Association, GSMA, Ассоциация) образована в 1995 году и представляет интересы операторов мобильной связи, которые привержены развертыванию стандарта GSM¹. Ассоциация объединяет порядка 750 операторов, а также почти 350 компаний — участниц мирового телеком-рынка, в том числе производителей мобильных устройств и программного обеспечения, поставщиков оборудования и организаций в смежных отраслях промышленности. Работа Ассоциации GSM фокусируется на создании инновационных возможностей для развития мировой отрасли мобильных коммуникаций членами Ассоциации.

Взаимодействие с GSMA в Компании осуществляет Блок стратегии. В феврале 2019 года в Барселоне ПАО «МТС» в лице Президента Алексея Корня в рамках решений совета директоров GSMA приняла на себя обязательства по выполнению Глобальной программы сохранения климата и окружающей среды. Также МТС публично заявила, что обязуется предоставить отчет по форме CDP² о собственном экологическом следе за 2018 год. В 2019 году МТС начала раскрывать информацию по стандартам CDP, присоединившись к Глобальной инициативе GSMA по разработке отраслевой дорожной карты мероприятий по минимизации воздействия телекоммуникационной отрасли на климатические изменения в соответствии с Парижским соглашением, направленным на сдерживание глобального потепления.

В 2019 году Президент ПАО «МТС» Алексей Корня вошел в обновленный совет GSMA на 2019–2020 годы и стал единственным в Ассоциации представителем российских операторов. Совет Ассоциации состоит из 25 представителей крупнейших мировых телекоммуникационных операторов (AT&T, China Mobile, Deutsche Telekom, Orange Group, Verizon, Turkcell и др.).



¹ GSM (от англ. Global System for Mobile Communications) — глобальный стандарт цифровой мобильной сотовой связи с разделением каналов по времени (TDMA) и частоте (FDMA).
² CDP (ранее — Carbon Disclosure Project) — проект раскрытия информации об углеродных выбросах: <https://www.cdp.net/en>.

МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ТЕЛЕКОМ-ОПЕРАТОРОВ JOINT AUDIT COOPERATION



Международная ассоциация телеком-операторов Joint Audit Cooperation (Ассоциация JAC) была создана в 2010 году. В настоящий момент ее членами являются 17 мировых телеком-операторов, в том числе Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Swisscom, Verizon, Vodafone и др. МТС является участницей с 2017 года.

Работа Ассоциации JAC направлена на улучшение результатов деятельности всех участников цепочек поставок в области информационных и телекоммуникационных технологий, включая рост эффективности и производительности компаний-участников и их поставщиков, уменьшение загрязнения и любого вида воздействия на окружающую среду, улучшение условий труда сотрудников, экономическое развитие и снижение рисков для обеспечения непрерывности поставок.

С целью обеспечения устойчивости цепочки поставок МТС проводит аудиты поставщиков на предмет их социальной и экологической ответственности. В 2019 году по методологии JAC был проведен аудит пяти крупнейших поставщиков. Оценка еще шести компаний запланирована на 2020 год.



Международная ассоциация телеком-операторов
Joint Audit Cooperation

По итогам каждого аудита поставщика формируется отчет и утверждается план корректирующих мероприятий, выполнение которого тщательно контролируется. Отчеты об аудитах, планы корректирующих мероприятий и информация о ходе их реализации хранятся в единой базе данных и доступны всем участникам Ассоциации JAC. При выборе поставщика услуг каждый контрагент предоставляет данные о соблюдении требований в области устойчивого развития.

В 2019 году МТС стала участником рабочей группы Climate Change Workstream, созданной в рамках Ассоциации JAC. Цели рабочей группы — разработка и внедрение в деятельность Ассоциации JAC стандартов, направленных на снижение негативного воздействия на изменение климата.

ГЛОБАЛЬНЫЙ ДОГОВОР ООН



Подробнее о семинаре «Бизнес и права человека» на официальном сайте Глобального договора ООН

В 2019 году представители МТС участвовали в следующих мероприятиях Глобального договора ООН в качестве экспертов от бизнеса:

- › круглый стол «Ответственность бизнеса в цепочке поставок. Современные стандарты в контексте устойчивого развития»;
- › экспертная панельная дискуссия «Права человека и эффективные институты развития общества: открытость и цифровизация»;
- › панельная дискуссия «Инновации и тренды в бизнес-стратегиях устойчивого развития» в рамках Дня устойчивого развития при поддержке Национальной сети Глобального

договора ООН в России на территории международного летнего кампуса Президентской академии — 2019;

- › «Интеграция социальной миссии бизнеса в коммуникации. Оценка эффективности» (совместное мероприятие МТС, Национальной сети Глобального договора ООН и Effie Russia);
- › «Бизнес и права человека» — первый международный семинар, организованный Управлением Верховного комиссара ООН и его программой в России совместно с российской Национальной сетью Глобального договора.

РОССИЙСКИЙ СОЮЗ ПРОМЫШЛЕННИКОВ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ



МТС принимает активное участие в работе комитетов РСПП по цифровой экономике, интеллектуальной собственности, техническому регулированию, КСО и устойчивому развитию, а также Комиссии по связи и информационно-коммуникационным технологиям.

РСПП представляет интересы деловых кругов как в России, так и на международном уровне и объединяет тысячи крупнейших российских компаний, усилия которых направлены на улучшение деловой среды, повышение статуса российского бизнеса в стране и в мире, поддержание баланса интересов общества, власти и бизнеса.

Организация ведет постоянную практическую работу: на высоком государственном уровне проводятся конференции по актуальным экономическим проблемам с участием представителей российских и зарубежных бизнес-кругов, а также руководителей федеральных органов власти.

АССОЦИАЦИЯ МЕНЕДЖЕРОВ



АССОЦИАЦИЯ
МЕНЕДЖЕРОВ

Деятельность Ассоциации менеджеров — одного из ведущих деловых объединений — нацелена на профессиональное развитие и формирование высококвалифицированного сообщества менеджеров, переход к социально ответственным стандартам ведения бизнеса и интеграцию в глобальную экономику. Являясь независимой экспертной площадкой, организация помогает представителям бизнеса выработать консолидированную позицию по наиболее острым социальным и профессиональным вызовам, которые стоят перед руководством крупных российских предприятий, обществом и властью.

Участие МТС в деятельности комитетов Ассоциации менеджеров дает возможность профессионального общения с представителями различных отраслей, а также позволяет влиять на формирование стратегической повестки и позиций российского делового сообщества.



КАК МЫ УПРАВЛЯЕМ АСПЕКТАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Национальная премия в области коммуникаций PROBA Awards 2019
Российская ассоциация по связям с общественностью

Крупнейшая премия в области маркетинга
Effie Russia

МТС получила высшую награду премии Effie в номинации
«Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды»
за благотворительный проект «Поколение М» и получила специальный диплом за эффективную интеграцию ЦУР ООН в коммуникации Компании

МТС получила награду **Effective Grand Prix** за самый эффективный социальный проект «Культурный код», который победил в номинации «Корпоративные коммуникации»

МТС вошла в **ТОП-15** и стала лидером среди компаний ИТ- и телеком-отраслей

МТС — лидер рейтинга **социальной эффективности** крупнейших компаний России

Первый рейтинг устойчивого развития российских компаний
Медиахолдинг «Эксперт»

Рейтинг социальной эффективности крупнейших компаний России информационно-аналитического агентства **AK&M**

МТС включена в группу лидеров индексов в области устойчивого развития
«Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»

Индексы в области устойчивого развития
РСПП

GRI 102-20

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ АСПЕКТАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



GRI 102-12

КАЧЕСТВЕННЫЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ ДЛЯ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТОВ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ИХ ЖИЗНИ С ЦЕЛЬЮ МАКСИМИЗИРОВАТЬ ЦЕННОСТЬ ДЛЯ КЛИЕНТОВ И КОМПАНИИ

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ И БЕЗОПАСНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И ОБЩЕСТВА ЗА СЧЕТ РАЗВИТИЯ ИННОВАЦИЙ

УЧАСТИЕ В КРУПНЕЙШИХ МЕЖДУНАРОДНЫХ И РОССИЙСКИХ ИНИЦИАТИВАХ

- GSMA
- Ассоциация JAC
- Глобальный договор ООН
- РСПП
- Ассоциация менеджеров

ПУБЛИЧНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

- Отчет об устойчивом развитии
- Отчетность по международному стандарту CDP

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КСО НА 2019 ГОД

Количество проектов Social Idea, рассмотренных для внедрения в бизнес Компании,

307

Доля регионов, участвующих в социально значимых проектах,

50% (+8 п. п.)

Доля волонтеров, участвующих в социальных программах,

14%

от общей численности

Внешняя аудитория, вовлеченная в волонтерские акции

125 тыс. человек (+20%)

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ И ПРАВЛЕНИЕ

Совет директоров и Правление ПАО «МТС» являются основными руководящими органами по надзору за вопросами КСО, включая экологическую политику и деятельность, связанную с климатом. В их обязанности входят утверждение стратегии КСО и социальных инициатив и мониторинг реализации и эффективности социальных инициатив, в том числе проектов в области охраны окружающей среды. Член Правления, вице-президент по персоналу, а также Департамент КСО (возглавляемый директором Департамента) в Блоке по управлению персоналом отвечают за планирование, непосредственное внедрение и консолидацию деятельности по КСО. Сотрудники региональных подразделений, в том числе менеджеры по персоналу, отдела кадров, а также Блока маркетинга и Блока связей с общественностью контролируют планирование и реализацию инициатив МТС в области социального климата в регионах.

Совет директоров ПАО «МТС» отвечает за рассмотрение ежегодного Отчета об устойчивом развитии и мониторинг показателей достижения целей проектов и программ. Совет директоров регулярно информируется о соответствующих рисках,

включая риски, связанные с изменением климата. Отчет о состоянии рисков ПАО «МТС» ежеквартально рассматривается Комитетом по рискам, на заседаниях которого обсуждаются ключевые риски Компании и принимаются коллегиальные решения о выработке мероприятий по их снижению. Председателем Комитета по рискам является Президент ПАО «МТС». Комитет по стратегии Совета директоров ПАО «МТС» курирует ИТ- и технологическую стратегии, первая включает в себя политику энергосбережения.

Ежегодно Комитет по стратегии Совета директоров ПАО «МТС» и Правление ПАО «МТС» рассматривают технологическую стратегию, которая включает в себя программы энергосбережения и повышения энергоэффективности, использование энергоэффективного оборудования и внедрение альтернативных источников энергии — вопросы, курируемые главным энергетическим менеджером МТС. Ежегодно региональные филиалы представляют свои локализованные цели и программы энергосбережения и энергоэффективности в соответствии с общей технологической стратегией МТС.

КОМИТЕТ ПО КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Система управления КСО синхронизирована с бизнес-процессами Компании и учитывает задачи новой стратегии бизнеса МТС, где центром экосистемы является клиент. Развивая экосистему бизнеса, МТС расширяет и сферу своей ответственности перед всеми заинтересованными сторонами. Сегодня как никогда возрастает потребность в кросс-функциональных проектах в области КСО и устойчивого развития. В данных вопросах крайне важна роль Комитета по КСО, который помогает успешно решать поставленные задачи и справляться с непростыми вызовами современности.

Комитет является совещательным органом при члене Правления, вице-президенте по управлению персоналом ПАО «МТС». Комитет создан в 2011 году в целях координации партнерских программ, трансляции Политики КСО Компании во внешнюю и внутреннюю среду, создания КСО-среды внутри и вокруг Компании, консолидации и эффективного использования ресурсов Компании в интегрированных КСО-проектах,

независимой проверки Отчета об устойчивом развитии и утверждения годовых планов работы Корпоративного центра и кластеров.

В рабочую группу Комитета по КСО входят представители следующих подразделений ПАО «МТС»:

- Департамента КСО Блока по управлению персоналом;
- Административного блока;
- Блока по маркетингу;
- Блока по продажам и обслуживанию;
- Блока по управлению закупками;
- Блока внутреннего контроля и аудита;
- Блока по корпоративным и правовым вопросам;
- Блока по корпоративной безопасности и режиму;
- Департамента стратегических коммуникаций;
- Департамента деловой этики и комплаенс;
- Блока финансов и инвестиций;
- Блока по управлению персоналом;
- а также директора по региональному развитию кластеров;
- партнеры и признанные эксперты в сфере КСО.

В 2019 году заседания в очной и заочной формах проводились по следующим темам:

- презентация стратегии КСО и устойчивого развития на 2019 год;
- презентация итогов проведения самооценки ПАО «МТС» в соответствии с ISO 26000:2010;
- презентация перечня ключевых показателей эффективности (КПЭ) в области КСО и устойчивого развития;
- фасилитационная сессия «Утверждение существенных тем и концепции Отчета Группы МТС в области устойчивого развития за 2018 год»;
- согласование Отчета об устойчивом развитии Группы МТС за 2018 год;
- согласование анкеты МТС по изменению климата CDP по итогам 2018 года.

В связи с расширением сфер влияния проектов Группы МТС в области устойчивого развития в 2020 году планируется реструктуризация Комитета по КСО в Комитет по устойчивому развитию и КСО. Для реализации стратегических задач по устойчивому развитию Компании необходимо выстроить эффективное кросс-функциональное взаимодействие подразделений. Так, в целях функционирования Единой программы углеродного менеджмента и оценки рисков ПАО «МТС», связанных с изменением климата, при Комитете по КСО создана рабочая группа по углеродному менеджменту.



В 2019 году Комитет по КСО разработал перечень КПЭ КСО в области устойчивого развития. Все показатели связаны со стратегическими приоритетами Компании и сгруппированы в целевые блоки: экологические, социальные, территории присутствия, качество и безопасность.

НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ ПО БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ

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

В рамках своей деятельности Наблюдательный совет по благотворительности:

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

GRI 102-9

БЛОК ПО УПРАВЛЕНИЮ ЗАКУПКАМИ

Процесс управления закупками направлен на максимальное содействие развитию бизнеса и удовлетворение интересов Компании, гарантию оптимального соотношения цены и качества. Закупки Компании осуществляются согласно Правилам закупок ПАО «МТС»¹, разработанным в соответствии с требованиями законодательства и направленным на эффективное использование денежных средств, а также повышение конкуренции и прозрачности. Равный доступ к закупочным процедурам реализуется

на основе равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения.

В Компании действует Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС»², содержащий минимальные стандарты, соблюдение которых ожидается от поставщиков. Помимо добросовестности и честности, Кодекс отмечает значимость соблюдения поставщиками законов об охране окружающей среды и прав человека.



Подробнее
о Правилах закупок



Кодекс делового
поведения
поставщика

КОМИТЕТ ПО КОМПЛАЕНС

В 2016 году в Компании был создан Комитет по комплаенс при Президенте ПАО «МТС», в состав которого входят Президент, руководители прямого подчинения и вице-президент по деловой этике и комплаенс, который является Председателем Комитета.

Комитет был создан с целью принятия решений по вопросам формирования и реализации комплаенс-программ, составляющих Единую систему комплаенс. Основной задачей Комитета по комплаенс является проведение политики в области управления комплаенс-рисками, включая риски несоблюдения норм охраны труда, экологического законодательства, законодательства и стандартов в области прав человека на рабочем месте, а также других аспектов, относящихся к деятельности в области устойчивого развития.

В 2019 году было проведено пять заседаний Комитета по комплаенс, на которых, кроме прочих, были рассмотрены следующие вопросы:

- постановка КПЭ сотрудникам, функционально ответственным за комплаенс-программы, исполняющим поручения Комитета по комплаенс и входящим в рабочую группу при Комитете;
- выделение необходимых ресурсов на реализацию комплаенс-программ;
- утверждение плана мероприятий для повышения осведомленности сотрудников о тренингах по комплаенс-программам и усиления позиционирования комплаенс-программ как Единой системы комплаенс.



Система управления комплаенс-рисками является частью процесса интегрированного управления рисками Группы МТС. В 2019 году проведена плановая работа по переоценке рисков с последующей адаптацией комплаенс-программ.

¹ Подробнее о Правилах закупок см. на корпоративном сайте Компании: <https://tenders.mts.ru/>.
² Подробнее о Кодексе делового поведения поставщика см. на корпоративном сайте Компании: https://tenders.mts.ru/upload/SUPPLIER_CODE.rar.

GRI 102-16, 102-29, 103-1, 103-2, 205-2

ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ МТС

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

Реализация приоритетных направлений в сфере КСО закреплена за функциональными подразделениями, каждое из которых реализует свою программу и систему минимизации рисков. Контроль

за соблюдением требований законодательства и внутренних нормативных документов осуществляется в рамках Единой системы комплаенс.

Комплаенс-аспекты устойчивого развития Группы МТС¹



КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ

Кодекс делового поведения и этики МТС (Кодекс)² содержит ключевые принципы и набор стандартов и требований, которыми сотрудники Компании руководствуются в повседневной работе. Положения Кодекса основаны на нормативной правовой базе действующего законодательства Российской Федерации и общепринятых стандартах деловой этики. Разделы Кодекса закрепляют ответственность Компании в отношениях с сотрудниками, клиентами и обществом. В Кодексе также закреплён порядок взаимодействия с партнерами и поставщиками, содержатся положения о роли руководителей, защите интеллектуальной собственности и порядке работы с обращениями по поводу нарушений Кодекса. Кодекс содержит информацию обо всех комплаенс-программах Единой системы комплаенс МТС.

С положениями Кодекса знакомятся все сотрудники при вступлении в должность. Также в план корпоративного обучения включены регулярные тренинги по различным аспектам делового поведения.

В 2019 году организовано прохождение обновленного онлайн-курса «Кодекс делового поведения и этики» всеми сотрудниками Группы МТС. На корпоративном портале опубликовано видеообращение Президента ПАО «МТС» к сотрудникам, посвященное Кодексу делового поведения и этики.

Единая система комплаенс сертифицирована по международным стандартам:
ISO 19600:2014 — «Системы комплаенс-менеджмента»
ISO 37001:2016 — «Системы антикоррупционного комплаенс-менеджмента»

МТС присоединилась к Антикоррупционной хартии российского бизнеса

¹ Подробнее о Кодексе делового поведения и этики см. на корпоративном сайте Компании: <https://moskva.mts.ru/about/komplaens-i-delovaya-etika>.
² Подробнее о Единой системе комплаенс и международной сертификации входящих в нее программ см. в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2019 год в разделе «Комплаенс и культура этического поведения».

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Программа противодействия коррупции в МТС (Программа) построена на основе рекомендаций регуляторных органов, профильных международных организаций и лучших практик в области развития корпоративных программ антикоррупционного комплаенс. Реализуются механизмы вовлечения руководства в развитие и функционирование Программы («тон сверху», англ. Tone from the Top). В целях распространения актуальных практик борьбы с коррупционными проявлениями организуется обучение сотрудников и членов органов управления принципам и стандартам соответствия применимому антикоррупционному законодательству Российской Федерации и зарубежным правовым нормам. Кроме того, проводится регулярная оценка коррупционных рисков, а также внедряются процедуры по противодействию коррупции. Процедуры проверки (Due Diligence) осуществляются как в отношении контрагентов — юридических лиц, так и в отношении физических лиц, с которыми Компания планирует заключить трудовой договор или договор гражданско-правового характера.

Очный курс антикоррупционного комплаенс в 2019 году прослушали более 22 тыс. сотрудников Группы МТС, более 52 тыс. сотрудников Компании и дочерних обществ прошли обновленный электронный курс «Комплаенс — соблюдение антикоррупционного законодательства». В формате вебинара для сотрудников был проведен открытый диалог с директором по деловой этике и комплаенс. В течение года в корпоративном журнале и комплаенс-блоге, созданном в рамках корпоративного портала, размещались статьи и посты на тему антикоррупционного комплаенс; на экранах рабочих компьютеров и ноутбуков сотрудников размещались заставки с использованием антикоррупционных плакатов. Каждый год 23 октября в Компании отмечается корпоративный День этики и комплаенс, в программу которого для сотрудников МТС и дочерних компаний в России и за рубежом входят следующие мероприятия: тренинги, мастер-классы, конкурсы по комплаенс-тематике и вебинары. Слоган Дня этики и комплаенс 2019 года: «Комплаенс — это хорошо, правильно, этично».

АНТИМОНОПОЛЬНЫЙ КОМПЛАЕНС

Компания регулярно отслеживает изменения в антимонопольном законодательстве и анализирует антимонопольную практику и опыт предупреждения рисков иных компаний, совершенствуя контрольные процедуры и адаптируя обучающие и информационные материалы для персонала.

В 2019 году была проведена ежегодная переоценка рисков, которая не выявила существенных изменений в карте антимонопольных рисков Компании. На постоянной основе осуществлялось консультирование сотрудников; кроме того, антимонопольный комплаенс-менеджер принимал

участие в тех бизнес-процессах, которые в наибольшей степени подвержены антимонопольным рискам (ценообразование, заключение договоров, взаимодействие с операторами связи и др.).

Обучение сотрудников — важный элемент системы комплаенс. В 2019 году продолжилось обучение сотрудников антимонопольным требованиям, включая внедрение дистанционного тренинга, который позволил расширить географию обучения и задействовать большее число работников по сравнению с прошлыми периодами.

КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНСАЙДЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

МТС как компания, ценные бумаги которой обращаются и в России, и в США, уделяет большое внимание поддержанию эффективной системы защиты инсайдерской информации. В Компании функционирует система мер, процедур и процессов, направленная на предотвращение нарушений законодательства об использовании инсайдерской информации и основанная на двух базовых документах — Политике «Соблюдение требований законодательства об инсайдерской информации» и Положении о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС. Данные документы устанавливают порядок использования

инсайдерской информации, порядок доступа к ней, регламентируют порядок ведения списка инсайдеров и перечня инсайдерской информации, а также определяют порядок предоставления информации по запросам Банка России и Московской биржи.

С 2014 года в Компании действует система очного обучения для всех инсайдеров — сотрудников Компании. При приеме на работу проводится ознакомление каждого сотрудника с нормативными документами Компании, направленными на предотвращение нарушений инсайдерского законодательства.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

МТС реализует концепцию многопрофильного цифрового холдинга, в котором услуги развиваются на единой базе клиентов. Эта стратегия предполагает повышенное внимание к обеспечению безопасности персональных данных. В 2019 году Компания усовершенствовала подход к обработке персональных данных в свете проходящей трансформации бизнес-процессов и работала автоматизированные системы контроля за обработкой персональных данных на уровне бизнес-процессов¹. В целях оптимизации работы с иностранными контрагентами утвержден типовый документ, позволяющий обмениваться информацией с такими контрагентами в правовом поле. Риски, связанные с нарушением законодательства о персональных данных, учтены в системе управления рисками Компании и ежеквартально проходят переоценку.

В 2019 году 3 576 сотрудников МТС прошли дистанционный курс «Обработка персональных данных в МТС в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ».

Порядок обработки персональных данных абонентов зафиксирован в условиях оказания услуг связи, которые являются неотъемлемой частью договора об оказании услуг². В случае привлечения для обработки персональных данных партнеров МТС заключается специальное соглашение о конфиденциальности, в рамках которого партнерам дается поручение на обработку персональных данных, указываются требования к порядку обработки и обеспечению безопасности персональных данных, а также средства защиты информации, необходимые для обеспечения безопасности при их передаче.

В целях недопущения фактов утечки конфиденциальной информации за пределы корпоративной информационной сети проводится мониторинг каналов утечки информации, который является неотъемлемой частью системы организации защиты и выявления инцидентов нарушения режима конфиденциальности информации МТС.

¹ Документы, в соответствии с которыми осуществляется обработка персональных данных:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», изменения в части локализации обработки персональных данных граждан Российской Федерации на территории России;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Политика Компании «Обработка персональных данных в ПАО «МТС».

² Условия оказания услуг и Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС» размещены на официальном сайте Компании.

GRI 102-17

В структуре Единого центра комплексной безопасности МТС контроль за обращениями пользователей к информации, относящейся к тайне связи, осуществляет специализированное подразделение — отдел защиты тайны связи и безопасности информации. При выявлении случаев неправомерного обращения к такой информации иницируются служебные расследования с последующей передачей материалов в правоохранительные органы.

С целью минимизации влияния человеческого фактора в офисах устанавливаются информационные плакаты, на которых разъясняются принципы обработки персональных данных и требования к их технической защите. На рабочих компьютерах установлены скринсейверы с напоминаниями о необходимости обеспечить конфиденциальность персональных данных. Новые сотрудники после приема на работу в обязательном порядке проходят краткий курс по обработке персональных данных; по окончании обучения проводится обязательное тестирование.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ ДОХОДОВ

Программа «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ФРОМУ)» разработана на основании требований применимого законодательства. Департамент региональной безопасности ежедневно проверяет абонентскую базу на предмет принадлежности абонентов к фигурантам перечня террористов/экстремистов. При проведении абонентами Компании высокорисковых операций иницируется проверка по базе недействительных паспортов и перечню террористов/экстремистов. В Компании также осуществляется ежедневный

контроль расторжений договоров на оказание услуг связи с возвратом остатка аванса, а также иных транзакций абонентов, имеющих признаки сомнительности¹.

В 2019 году в Компании утверждена новая версия Политики «Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Также автоматизирован процесс проверки кандидатов и действующих сотрудников на предмет нахождения в перечне террористов/экстремистов.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА²

В Компании функционирует двухуровневая система управления охраной труда, сфокусированная на создании безопасных условий труда, предупреждении производственного травматизма

и организации обучения персонала правилам безопасного труда. Затраты на организацию мероприятий по охране труда ежегодно увеличиваются в связи с расширением штата сотрудников.

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

МТС полностью разделяет общепризнанный мировой подход к соблюдению прав человека и стремится к гарантии и защите прав человека через постоянное совершенствование системы обратной связи. В 2019 году Компания продолжила работу по развитию программы «Права человека на рабочем месте» согласно рекомендациям, полученным в рамках самооценки на соответствие

стандарту ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности», и результатам оценки комплаенс-рисков на уровне бизнес-процессов. Аудит был проведен внешним консультантом. Помимо сформированных карт рисков, в программе были даны рекомендации по улучшению контрольной среды.

Система управления рисками нарушений в области соблюдения прав человека является частью процесса интегрированного управления рисками Группы МТС; соответствующие риски регулярно пересматриваются. Для сотрудников Компании был проведен вебинар «Бизнес и права человека».

В Компании действует единая горячая линия, на которую сотрудники могут направлять свои вопросы для получения квалифицированных ответов от ответственных подразделений. Сотрудники имеют возможность обратиться для решения вопросов, связанных с соблюдением Кодекса делового поведения и этики, урегулированием корпоративных конфликтов, получением помощи в ситуациях превышения служебных полномочий, а также чтобы сообщить о нарушениях требований политик «Соблюдение антикоррупционного законодательства» и «Управление конфликтом интересов в МТС». При обращении на единую горячую линию сотрудники вправе не указывать персональный электронный адрес для обратной

связи. Авторы сообщений обеспечиваются защитой Компании от любых форм преследования или дискриминации. За отчетный год на единую горячую линию поступило 74 сообщения по теме соблюдения прав сотрудников на рабочем месте. Все поступившие обращения были урегулированы в рабочем порядке.

В 2019 году продолжена работа по теме «Инклюзия и формирование комфортной среды при взаимодействии с людьми с инвалидностью». Проведены аудиты офисов МТС и салонов розничной сети¹, в том числе прилегающей территории, на предмет доступности для людей с разными формами инвалидности и других маломобильных групп населения Москвы. Подготовлен вебинар «Понимание инвалидности и правильная коммуникация по отношению к людям с инвалидностью». На внутреннем корпоративном портале создан раздел «Права человека на рабочем месте». Кроме того, обновлена обязательная анкета поставщика, содержащая вопросы о соблюдении прав человека.

ЭКОЛОГИЯ²

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

В рамках развития комплаенс-программы «Экология» в 2019 году проведено обязательное периодическое обучение для руководителей филиалов и лиц, ответственных за экологическую безопасность. В девяти филиалах поставлены на учет 27 объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду. Внедрена новая система накопления отходов бумаги в офисах в связи со вступлением в силу новых требований по раздельному сбору отходов. Силами экспертов в области охраны окружающей среды и экологической безопасности проведен анализ всех категорий товаров/работ/услуг Компании, указанных в Политике «Закупочная деятельность», с целью определения их воздействия на охрану окружающей среды и экологическую безопасность.



Внедрена новая система накопления отходов бумаги в офисах в связи со вступлением в силу новых требований по раздельному сбору отходов

¹ В соответствии с приказом Федеральной службы по финансовому мониторингу от 8 мая 2009 г. № 103 «Об утверждении рекомендаций по разработке критериев выявления и определению признаков необычных сделок».

² Подробная информация о системе представлена в разделе Отчета «Наши сотрудники».

¹ АО «РТК».

² Подробная информация о данном направлении раскрывается в разделе Отчета «Экология».



GRI 205-1

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ¹

Для МТС — компании, которая сделала инновации ключом к успеху, — одним из самых ценных активов является интеллектуальная собственность. МТС защищает свою интеллектуальную собственность и уважает интеллектуальную собственность других участников рынка. В этих целях Кодекс делового поведения и этики ПАО «МТС» был дополнен разделом «Защита интеллектуальной собственности».

В Компании утверждена Политика «Управление нематериальными активами в ПАО «МТС» и дочерних обществах», которая определяет принципы управления объектами интеллектуальной собственности, порядок учета и аудита объектов, а также описывает принципы, элементы и порядок работы системы управления рисками в области интеллектуальной собственности в Группе компаний МТС.

В целях управления рисками во все внутренние документы, которыми регламентируются бизнес-процессы, связанные с объектами интеллектуальной собственности, внедрены нормы, направленные на предупреждение рисков, связанных с интеллектуальной собственностью. Риски учтены в специализированной

автоматизированной системе; их переоценка проводится ежегодно начиная с 2019 года.

Для эффективного управления интеллектуальной собственностью Группы МТС в Блоке по корпоративным и правовым вопросам создано специальное подразделение «Группа по управлению интеллектуальной собственностью». В состав подразделения вошли эксперты, имеющие статус патентного поверенного.

В Группе компаний МТС практикуется обучение сотрудников правилам использования интеллектуальной собственности. На внутреннем портале создан раздел «Интеллектуальная собственность», где каждый сотрудник может узнать о правилах работы с объектами и действующих нормативных документах, а также посмотреть записи обучения сотрудников.

Деятельность Блока по корпоративным и правовым вопросам в этом направлении в 2019 году была отмечена профессиональным юридическим сообществом в номинации «Эффективное управление интеллектуальной собственностью» на конкурсе «Лучшие юридические департаменты России».

СИСТЕМА РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА И КАРТА РИСКОВ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

В Группе МТС утверждена Политика интегрированного управления рисками. Интегрированное управление рисками нацелено на обеспечение разумной гарантии достижения стратегических целей Компании и поддержание уровня риска Группы МТС в пределах, приемлемых для менеджмента Компании. Управление рисками в Группе МТС соответствует общепринятым концептуальным основам управления рисками². Обновление реестра рисков проводится ежеквартально.

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

Ниже представлены наиболее существенные риск-факторы, которые связаны с приоритетными направлениями КСО и потенциально могут оказать влияние на результаты деятельности МТС.

¹ Система готовится к интеграции в Единую систему комплаенс ПАО «МТС» и сертификации по ISO 19600:2014 и ISO 37001:2016.
² Документ «Управление рисками организации. Интегрированная модель» Комитета спонсорских организаций Комиссии Тредвея (COSO).

GRI 102-11

ФАКТОРЫ РИСКА ПО ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Экономическая и социальная нестабильность		
Экономическая и социальная нестабильность, как и возможные будущие спады или замедления экономического роста в странах присутствия Компании, могут привести к снижению спроса на предоставляемые услуги, а также оказать отрицательное воздействие на финансовое состояние корпоративных клиентов и партнеров МТС, включая финансовые институты. Это, в свою очередь, может привести к снижению доходов Компании и показателей ее эффективности и отрицательно повлиять на сохранность активов	МТС следит за макроэкономической ситуацией на рынках присутствия Группы, оперативно и эффективно реагирует на изменения общего экономического фона, в первую очередь при помощи тарифных инструментов. Компания нацелена на постоянное расширение спектра оказываемых услуг и стимуляцию потребления, повышение уровня удовлетворенности клиентов в корпоративном и массовом сегментах. Большое внимание уделяется обеспечению оптимальных для МТС условий привлечения внешнего финансирования, контролируются уровень, стоимость и структура долговых обязательств. Это, в частности, позволяет Компании нивелировать негативные эффекты от изменений курсов валют в условиях высокой волатильности валютных рынков	Достижение устойчивого развития бизнеса
Регуляторные риски		
Наша деятельность в странах присутствия регулируется действующим в данных странах законодательством, в частности посредством нормативных правовых актов и лицензирования. Законодательство в области предоставления услуг связи претерпевает постоянные изменения	МТС проводит регулярный мониторинг законодательств с целью соответствия предъявляемым требованиям. Как представитель рынка, Компания совместно с регулирующими органами участвует в рабочих группах по вопросам оптимизации нормативной базы в отрасли связи. Регуляторным рискам уделяется особое внимание в рамках стратегического планирования	Достижение высоких операционных показателей; обеспечение соответствия регуляторным требованиям
Комплаенс-риски		
Ценные бумаги МТС обращаются на биржевом рынке США, в силу чего Компания подпадает под действие не только российского, но и американского антикоррупционного законодательства (US Foreign Corrupt Practices Act), а также потенциально — под действие антикоррупционного закона Великобритании (UK Bribery Act)	Начиная с 2012 года, когда в МТС было создано обособленное комплаенс-подразделение, Компания планомерно развивает систему антикоррупционного комплаенс в соответствии с лучшими мировыми практиками. В Компании действуют специальные правила и процедуры, необходимые для предупреждения коррупционных действий со стороны как сотрудников, так и контрагентов. Основными документами, регулирующими антикоррупционные требования внутри Компании, являются Кодекс делового поведения и этики и Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства». Кроме того, процедуры по обеспечению выполнения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов МТС	Содействие честному и этичному ведению бизнеса и предотвращение злоупотреблений



Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Налоговые риски		
Система налогоо-бложения в странах присутствия Группы претерпевает посто-янные изменения. Законодательство в данной сфере может быть подвер-жено неоднозначному толкованию	МТС соответствует требованиям налогового законодательства в странах присутствия Группы. Компания оперативно реагирует на любые изменения и следит за актуальными тенденциями в зако-нотворчестве и налоговом праве России и иностранных юрис-дикций. Это позволяет принимать своевременные комплексные решения в области налогового планирования и таможенного регу-лирования. Зачастую используется опыт квалифицированных консультантов	Достижение устой-чивого развития бизнеса; соответ-ствие требованиям
Социальные риски		
Способность МТС сохранять свое положение в кон-курентной борьбе и реализовывать свою бизнес-стратегию в значительной сте-пени зависит от работы сотрудников. Завота о сотрудниках — один из приоритетов Компании, определяю-щих успех ее деятель-ности на современном рынке	Группа МТС постоянно совершенствует социально-трудовые отно-шения по следующим направлениям: > социальная поддержка; > возможности для карьерного и личностного роста. Для эффективной коммуникации с персоналом предусмотрен целый ряд возможностей, позволяющих любому работнику Компании обратиться к руководству, а также высказать свое мнение относи-тельно перспектив и планов развития МТС, представить предло-жения по оптимизации тех или иных бизнес-процессов и услуг, внедрению новых сервисов и услуг. Для оценки внутреннего кли-мата Компании регулярно проводятся социологические исследова-ния, позволяющие Компании сверять стратегию и тактику HR-работы с реальными ожиданиями сотрудников	Формирование привлекательного HR-бренда; создание высокоэффективных коллективов; разра-ботка инновацион-ных продуктов
Риски охраны труда		
Возможные риски нарушений в области охраны труда, свя-занные с обучением работников, медицин-ским осмотром, обе-спечением средствами индивидуальной защиты, соблюдением санитарно-эпидемио-логических требо-ваний, проведением специальной оценки условий труда и проч.	В МТС функционирует сертифицированная по OHSAS 18001:2007 система управления охраной труда (СУОТ). СУОТ включает органи-зационную структуру, планирование, распределение ответственности, процедуры, процессы и ресурсы для разработки и достижения целей, анализа результативности политики и мероприятий по охране труда. В числе основных задач СУОТ — контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов по охране труда. Регулярно проводится обучение специалистов по охране труда. В МТС принят ряд локальных нормативных документов, регулирую-щих основные вопросы в области охраны труда и здоровья сотруд-ников. Документы содержат все основные требования и инструкции в области охраны труда, в том числе устанавливают порядок прове-дения внутреннего контроля за состоянием условий труда. Проводимая в МТС работа по охране труда направлена на обе-спечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, совершенствование системы управления охраной труда, своевременное обучение руководите-лей и специалистов по вопросам охраны труда, организацию пред-варительных и периодических медицинских осмотров работников, своевременное обеспечение работников спецодеждой и другими средствами индивидуальной защиты, а также проведение производ-ственного контроля и специальной оценки условий труда	Обеспечение безопасности сотрудников
Риски нарушений в области соблюдения прав человека		
Возможные риски нарушений в обла-сти соблюдения прав человека, связан-ные с соблюдением трудового законода-тельства Российской Федерации, недискри-минационным и этич-ным поведением, публичными заявле-ниями, страховыми отчислениями и проч.	В Компании регулярно проводится самооценка системы управления устойчивым развитием на соответствие стандарту ISO 26000:2010 «Руководство по корпоративной социальной ответственности» с привлечением внешнего консультанта. Основные направления оценки — «Права человека» и «Трудовые практики». По результатам самооценки разрабатываются рекомендации по совершенствова-нию бизнес-процессов в области устойчивого развития. В МТС приняты локальные нормативные документы, регулирующие основные вопросы соблюдения прав человека на рабочем месте. Документы закрепляют ключевые принципы уважения прав чело-века и поведения сотрудников Компании. В МТС существует единая горячая линия, посредством которой сотрудники могут подать обращение по вопросам сложных рабочих ситуаций	Комфортные усло-вия труда с равными возможностями для реализации творческого потен-циала сотрудников

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Экологические риски		
Невыполнение требо-ваний по предостав-лению экологической отчетности. Осуществление деятельности без постановки на государственный учет объекта негатив-ного воздействия. Нарушение тре-бований в области проведения эколо-гического контроля и мониторинга. Осуществление деятельности без оформленной в установленном порядке разреши-тельной документации на выбросы загряз-няющих веществ в атмосферный воздух, обращение с отходами	С целью соблюдения требований природоохранного законодатель-ства и обеспечения экологической безопасности на объектах МТС была разработана Политика экологической безопасности и охраны окружающей среды. В Политике закреплены необходимость оформления разрешитель-ных документов и актуализации данных, задачи по планированию, финансированию и материально-техническому обеспечению выпол-нения экологических программ и мероприятий по охране окружаю-щей среды (ООС), необходимость прохождения обучения в области ООС и проведение производственного экологического контроля (комплекса предупредительных действий, направленных на исклю-чение возможности возникновения аварийной ситуации и причине-ния ущерба окружающей среды). На уровне Корпоративного центра и регионов осуществляется мони-торинг изменений требований природоохранного законодательства. МТС регулярно несет расходы, связанные с обращением с отходами и охраной атмосферного воздуха, а также со снижением рисков, свя-занных с государственным регулированием в области ООС и под-держанием имиджа экологической устойчивости Компании. Осуществляются мероприятия организационного, технологиче-ского и санитарно-гигиенического характера с целью предупрежде-ния и уменьшения вредного воздействия результатов хозяйственной деятельности на природу и здоровье человека	Выполнение тре-бований при-родоохранного законодатель-ства Российской Федерации; выпол-нение требова-ний национальных и международных стандартов в обла-сти ООС; повышение уровня экологи-ческого сознания и образования всех сотрудников Компании; реализа-ция экологических социально значимых проектов; откры-тость и доступ-ность экологической информации; сни-жение уровня нега-тивного воздействия на окружающую среду и стремле-ние к устойчивому развитию
Риск нарушения безопасности информации		
Несанкционированные действия сотрудни-ков и партнеров, нару-шающие Политику безопасности инфор-мации, а также проти-воправные действия третьих лиц могут привести к наруше-нию конфиденциаль-ности, целостности или доступности инфор-мации, в том числе к утечке данных або-нентов. Это может привести к остановке основных бизнес-про-цессов, потере доли рынка, претензиям со стороны абонен-тов, регуляторов и партнеров и иметь существенные отри-цательные послед-ствия для репутации, бизнеса, финансового положения, резуль-татов деятельности и перспектив МТС	Политика безопасности информации МТС соответствует рекоменда-циям международных стандартов и требованиям российского зако-нодательства в области безопасности информации. Создана централизованная система защиты информации с унифи-кацией мер защиты разных категорий информации ограниченного доступа на основе международных стандартов серии ISO 27000 и требований нормативных правовых актов Российской Федерации по защите персональных данных, тайны связи, коммерческой тайны и инсайдерской информации. Обеспечивается защита персональ-ных данных по третьему уровню защищенности персональных дан-ных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Кроме того, обеспечивается защита тайны связи в сетях связи со встроенными в средства связи механизмами защиты информа-ции в соответствии с международными стандартами связи и требо-ваниями отраслевого регулятора. МТС оказывает услуги по защите информации в соответствии с лицензиями Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК) и Федеральной службы безопасности Российской Федерации на деятельность по технической и криптографической защите конфиденциальной информации и мониторингу событий информационнои безопасности	Обеспечение непрерывности и безопасности бизнес-процессов Компании при пере-ходе на цифро-вые технологии в условиях роста киберрисков и уси-ления законода-тельных требований к безопасности информации

GRI 205-1

ЦЕННОСТИ, КОТОРЫЕ МЫ СОЗДАЕМ

Рейтинг «Лидеры корпоративной
благотворительности России
в парадигме устойчивого развития»
**Форум Доноров, РвС,
газета «Ведомости»**

МТС вошла в **ТОП-5** и признана
компанией с лучшим подходом
к управлению устойчивым развитием.

Проект «Поколение М» назван
лучшим проектом, способствующим
устойчивому развитию с помощью
ИТ-технологий

Премия «HR-бренд»
HeadHunter

Волонтерская акция МТС
«Культурный код» названа лучшим
социально ориентированным
проектом в номинации «Большое
сердце».

Финалистами номинаций
«Федерация» и «Регион» стали
проект по внедрению системы
Workforce Management (WFM)
в собственной розничной
сети и соревнования
по программированию уличных
фонтанов MTS Fountain Challenge

Рейтинг лучших
компаний
для работы
и карьеры
**Портал
«Работа.ру»**

МТС победила в номинации
**«Индекс
лидерства»**

GRI 103-2

МТС ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ

\\ Стратегия устойчивого развития влияет на инвестиционную привлекательность Компании. Демонстрация прозрачности в области устойчивого развития бизнеса задает тон котировкам Компании на бирже и становится важным фактором принятия решения об инвестициях.

По итогам 2019 года Группа МТС оказалась среди лидеров по двум индексам РСПП в области устойчивого развития — «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»¹. Индексы РСПП включены в международную базу индексов и рейтингов в сфере устойчивого развития. На их основе с 2019 года Московская биржа рассчитывает одноименные фондовые индексы, список эмитентов для которых формируется из числа лидеров по индексам РСПП.

Отмечено высокое качество публичной отчетности МТС, соответствующее мировому отраслевому уровню.

Поддержание крепких и доверительных отношений с акционерами и инвесторами, основанных

на принципах прямого диалога в соответствии с действующим законодательством территории присутствия и общепринятой мировой практикой, — одна из важнейших задач МТС. В Компании действует эффективная система раскрытия информации², построенная с учетом требований правил листинга Московской биржи и Нью-Йоркской фондовой биржи и обеспечивающая соблюдение принципа прозрачности (NYSE: MBT, MOEX: MTSS).

В 2019 году IR-команда МТС выпустила более 100 пресс-релизов, блог-постов и других письменных сообщений, а также провела более 120 встреч с представителями ведущих институциональных фондов, в том числе в рамках 12 международных конференций в Москве, Нью-Йорке, Лондоне и других городах.

МТС вошла в **ТОП-10**

российских компаний по раскрытию информации об изменении климата CDP

МТС вошла в **ТОП-15**

рейтинга медиахолдинга «Эксперт» по устойчивому развитию среди 100 крупнейших российских компаний и стала лидером среди компаний ИТ- и телеком-отраслей³

¹ XVI Ежегодная практическая конференция RAEX «Годовые отчеты: опыт лидеров»: «Отчеты как источник информации для индексов устойчивого развития»: <https://raex-a.ru/files/%D0%A4%D0%B5%D0%BE%D0%BA%D1%82%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf>.

² Раскрытие информации ПАО «МТС»: <https://moskva.mts.ru/about/investoram-i-akcioneram/korporativnoe-upravlenie/raskritie-informacii>.

³ Рейтинг устойчивого развития медиахолдинга «Эксперт»: <https://expert.ru/ratings/renking-ustojchivogo-razvitiya/>.

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ
2019 ГОДА, в которых представители Компании
принимали участие



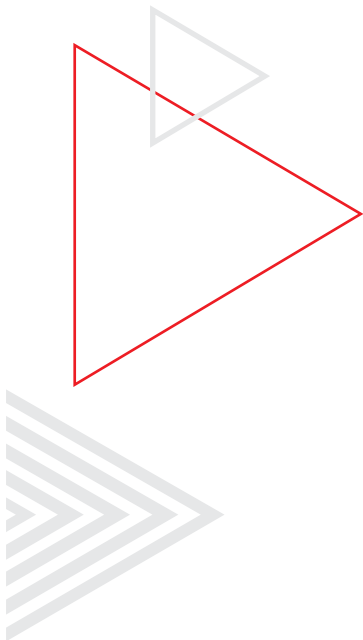
- > Moscow Exchange Forum
- > BAML Emerging Markets Debt & Equity Conference
- > Sberbank CIB «Russia: The Inside Track» One-on-One Conference
- > HSBC Global Emerging Markets Investor Forum
- > UBS LATEMEA One-on-One Conference
- > BAML Global Telecoms & Media Conference
- > RenCap 23th Annual Russia Investor Conference
- > Citibank GEMS Conference 2019
- > HSBC GEMS Investor Forum 2019
- > Moscow Exchange Forum: London Session
- > VTB Capital Investment Forum Russia Calling
- > WOOD Winter Wonderland EME Conference



В Москве 25 ноября 2019 г. МТС провела День инвестора, в рамках которого менеджмент Компании представил инвесторам новую стратегию развития Компании на период 2020–2022 годов.

День инвестора — 2019 оказался самым масштабным за последние годы IR-мероприятием МТС. Более 400 человек приняли личное участие или смотрели онлайн-трансляцию, в том числе более 20 аналитиков, представляющих исследовательские подразделения ведущих российских и мировых банков. Мероприятие было также освещено местными и международными СМИ, в результате чего было опубликовано более 10 статей в ведущих газетах и журналах, в том числе в РБК, «Ведомостях», The Financial Times, Light Reading и др.

>400 человек
приняли участие в Дне инвестора



Перечень вопросов, касающихся практики управления ESG-факторами и затронутых в рамках IR-коммуникаций

?	Есть ли у Компании экологическая политика?	с. 124
?	Раскрывает ли Компания данные о выбросах углекислого газа в рамках системы CDP?	с. 131
?	Допускала ли Компания какие-либо нарушения экологических норм?	с. 126
?	Выплачивала ли Компания штрафы правительственным организациям за любые нарушения природоохранного законодательства за последние пять лет?	с. 126
?	Есть ли у Компании социальная политика?	с. 84
?	Какие каналы доступны сотрудникам для постановки вопросов относительно сомнительных действий в бизнес-процессах и (или) небезопасных условий на рабочем месте?	с. 48
?	Учитывает ли Совет директоров вопросы ESG в своих дискуссиях и деятельности?	с. 42
?	Состоят ли комитеты Совета директоров по аудиту, вознаграждениям и назначениям только из независимых членов?	с. 42
?	Есть ли в Компании антикоррупционная политика и (или) комплаенс-система?	с. 46

В рамках подготовки годового Общего собрания акционеров помимо Годового отчета акционерам рассылаются краткие презентации результатов программ КСО. Это позволяет формировать платформу общих ценностей для взаимодействия менеджмента и инвесторов.

ДИВИДЕНДНАЯ ПОЛИТИКА

Совет директоров МТС 21 марта 2019 г. утвердил новую Дивидендную политику на 2019–2021 годы, в соответствии с которой целевой показатель дивидендной доходности составляет не менее 28 рублей за одну обыкновенную акцию (56 рублей — за одну американскую депозитарную расписку (АДР)) в течение каждого календарного года.

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

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



Полный текст новой
Дивидендной политики

Сумма выплаченных дивидендов¹, руб.

Выплаченные дивиденды	2017	2018	2019
Всего, млрд	52,00	52,00	57,30
На одну обыкновенную акцию	26,00	26,00	28,66
На одну АДР	52,00	52,00	57,32

¹ Указанная сумма рассчитана с учетом дивидендов по казначейским акциям и может отличаться от чистого денежного потока по выплаченным дивидендам, отраженным в корпоративной финансовой отчетности Компании.

МТС ДЛЯ КЛИЕНТОВ

КАЧЕСТВО И УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

В 2019 году Группа МТС приняла стратегию развития Компании на 2020–2022 годы в направлении глобальной цифровой экосистемы.

Новый подход предполагает создание дополнительной ценности для клиента от использования нескольких сервисов Компании и высокую степень интеграции внутренних процессов. В рамках данного подхода была разработана новая система исследований клиентского опыта и мнений, связывающая все направления бизнеса. Теперь клиент может оставить обратную связь в любой точке взаимодействия, сообщить о проблеме и быть уверенным, что ему обязательно ответят. МТС берет за основу мнение клиентов и, внедряя клиентскую оценку в качестве основного внутреннего показателя результативности, улучшает продукты и процессы во всех цепочках экосистемы.

Компания стремится сделать диалог с клиентом бесшовным, простым, ненавязчивым, чтобы заслужить доверие и стать настоящим lifestyle-партнером. Ключевым условием как привлечения новых клиентов, так и сохранения крепких и доверительных отношений с существующими стало внедрение систем персонализированных коммуникаций в онлайн-каналах. Наряду с внедрением новых технологий в цифровые каналы МТС трансформирует клиентский опыт в традиционных каналах, которые по-прежнему остаются востребованными среди клиентов.

>80 млн
абонентов мобильной связи



ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ЧАСТНЫХ КЛИЕНТОВ



Умный тариф

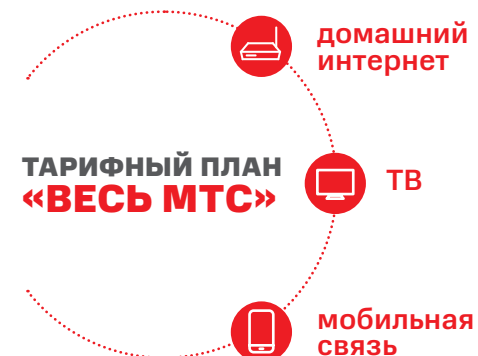
Ориентируясь на мировой опыт развития цифровых услуг, МТС разрабатывает актуальные предложения для разных сегментов. В декабре 2019 года МТС впервые предложила своим клиентам возможность формирования их тарифного плана на основе алгоритмов искусственного интеллекта. В течение месяца искусственный интеллект анализирует стиль общения клиента и формирует персональный тариф, который будет учитывать потребности и оптимизировать затраты на мобильную связь и интернет.



Конвергентные услуги

Запуск конвергентных услуг — часть программы развития экосистемы МТС.

Сочетая возможности фиксированной и мобильной связи, МТС разработала тарифный план «Весь МТС», который включает пакет услуг трех телекоммуникационных направлений:



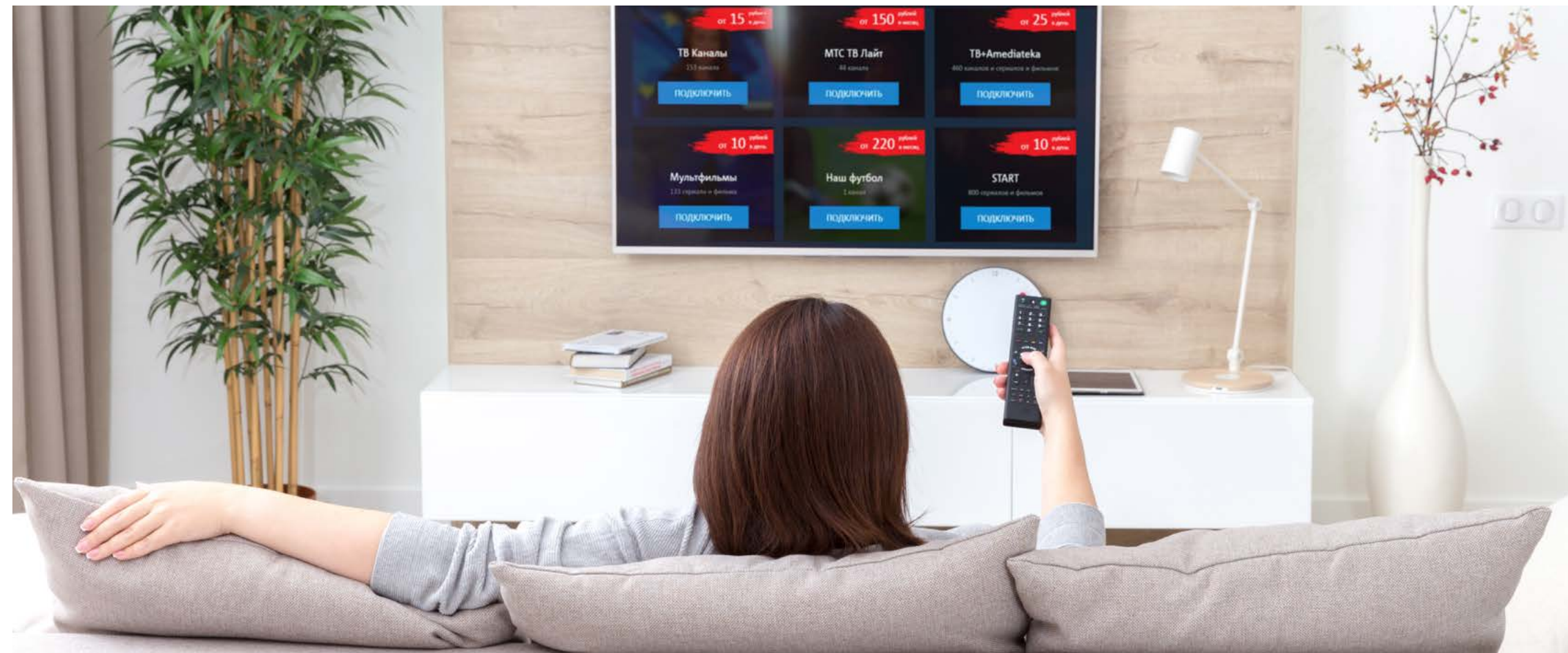
51

регион России

география предоставления конвергентных услуг

Компания является единственным российским оператором, который помимо стандартного набора услуг (телефония, интернет, кабельное ТВ и IPTV) позволяет дополнительно подключиться к услугам спутникового ТВ. На конец 2019 года география предоставления конвергентных услуг охватывала 51 регион России. К дополнительному подключению в пакет «Весь МТС» доступны все действующие услуги и сервисы мобильной и фиксированной связи:

- › тематические/премиальные ТВ-пакеты;
- › домашний интернет на высоких скоростях;
- › функция перемотки и записи в интерактивном ТВ;
- › защита детей от нежелательного контента в интерактивном пакете;
- › скидки на мобильную связь МТС;
- › оплата всех услуг с единого счета — номера мобильного телефона.



Разрешение UltraHD в кабельной сети

МТС первой из наземных операторов платного ТВ запустила канал сверхвысокого разрешения 4K (UltraHD) в своей кабельной сети DVB-C и на спутниковой платформе. Компания предоставляет более 180 телеканалов в цифровом качестве, включая более чем 40 HD-каналов и 4 телеканала в стандарте ультравысокого разрешения UltraHD. Проникновение цифрового ТВ в 2019 году остается на уровне 90%. В базовый пакет входит порядка 140 каналов, в том числе более 20 HD-каналов и 1 канал UltraHD — это самый большой на региональных рынках базовый пакет, который также вошел во все пакетные предложения с широкополосным доступом в интернет и телефонией. В рамках реализации инвестиционной программы развития и модернизации фиксированных сетей Компания планирует развитие высокоскоростного интернета в регионах присутствия с предоставлением скорости доступа до 500 Мбит/с в 2020–2023 годах.

>180 телеканалов
в цифровом качестве

>40 HD-каналов

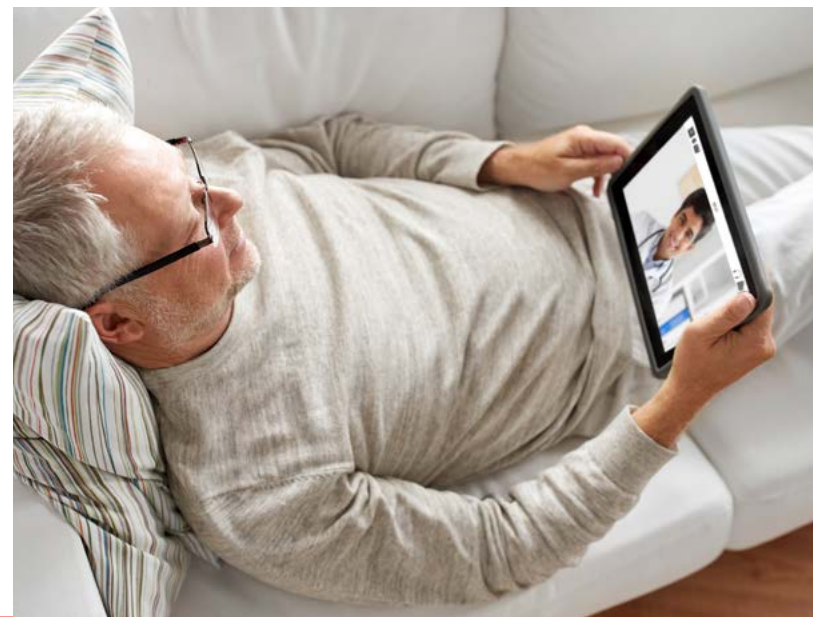
4 телеканала
в стандарте UltraHD

В 2019 году МТС продолжила развитие новой ТВ-платформы, расширяющей возможности традиционного ТВ интерактивными компонентами.

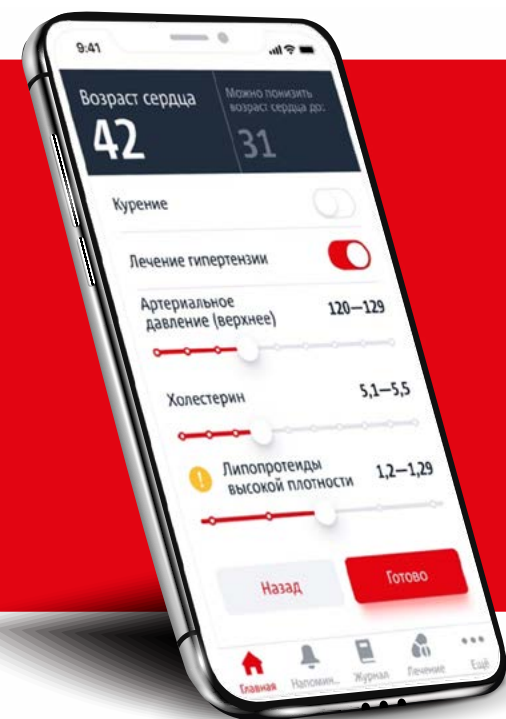


Программа SmartMed

Важным событием в области телемедицины стал запуск программы SmartMed, которая позволяет пациенту, где бы он ни находился, получить помощь специалистов сети клиник «Медси» по видео-связи или в чате. Все необходимые медицинские документы (электронная карта, история обращений, назначения и результаты анализов) хранятся в защищенных облаках #CloudMTS и доступны для просмотра со смартфона в любое время.



Приложение «МТС 120/80»



В 2019 году МТС в сотрудничестве с Национальным медицинским исследовательским центром кардиологии Министерства здравоохранения Российской Федерации разработала приложение для заботы о сердце под названием «МТС 120/80». Данное приложение позволяет рассчитать возраст сердца, упростить отслеживание приема лекарств и с помощью телемедицинского сервиса SmartMed получить онлайн-консультацию у кардиолога или любого другого специалиста.

На основе внесенных пользователем данных ежедневных замеров давления приложение строит наглядный график изменений. Если в показателях будет выявлено отклонение от современных норм артериального давления, приложение обратит на это внимание пользователя.



Умный дом

В конце 2019 года МТС начала разрабатывать умную колонку с голосовым помощником по имени Марвин. Колонка сможет рассказать новости, включить музыку или воспроизвести аудиокнигу, управлять умным домом и отвечать на разные вопросы. На конец 2019 года устройство находилось на этапе бета-тестирования.

1,3 тыс.
пользователей

приложения «МТС 120/80» за первый месяц



Сети 5G

Инновационным трендом 2019 года стало начало запуска на инфраструктуре МТС нового стандарта сотовой связи пятого поколения, который дает возможность создавать множество новых услуг для клиентов и абонентов Компании.

В 2019 году МТС совместно с Департаментом информационных технологий г. Москвы запустила пилотную зону сети 5G на ВДНХ. Сеть рассчитана на тестирование решений «Умного города», направленных на повышение безопасности, развитие транспортной системы и систем управления

городскими службами и разработку для города продуктов на основе дополненной и виртуальной реальности. МТС участвует в работе центра компетенций АНО «Цифровая экономика» в целях построения безопасных сетей связи стандарта 5G на территории Российской Федерации.



4G в Московском метрополитене

Ежедневно сетью МТС в метро пользуются более 2 млн абонентов. За неделю пассажиры метрополитена используют в среднем 360 Тбайт мобильного интернета, причем с начала 2019 года суммарный дата-трафик вырос в пять раз, а трафик в LTE-сети — почти в восемь раз. МТС первой начала развивать сеть 4G в Московском метрополитене в 2015 году.

После завершения строительства сети 4G во всех тоннелях и станциях Московского метрополитена максимальная скорость мобильного интернета на станциях может достигать 200 Мбит/с за счет агрегации диапазонов 1,8 тыс. и 800 МГц. При этом средние скорости при обычном пассажиропотоке составят порядка 35 Мбит/с и позволят во время движения поезда переписываться в мессенджерах, проверять социальные сети или электронную почту, играть в онлайн-игры и непрерывно смотреть потоковое видео. На эти сервисы пассажиры метро расходуют более 70% мобильного интернет-трафика. Абонентам также доступна технология VoLTE, которая позволяет предоставлять голосовые услуги в сети 4G.

>2 млн абонентов
ежедневно пользуются сетью
МТС в метро

200 Мбит/с
составит скорость мобильного
интернета на станциях после
завершения строительства сети 4G

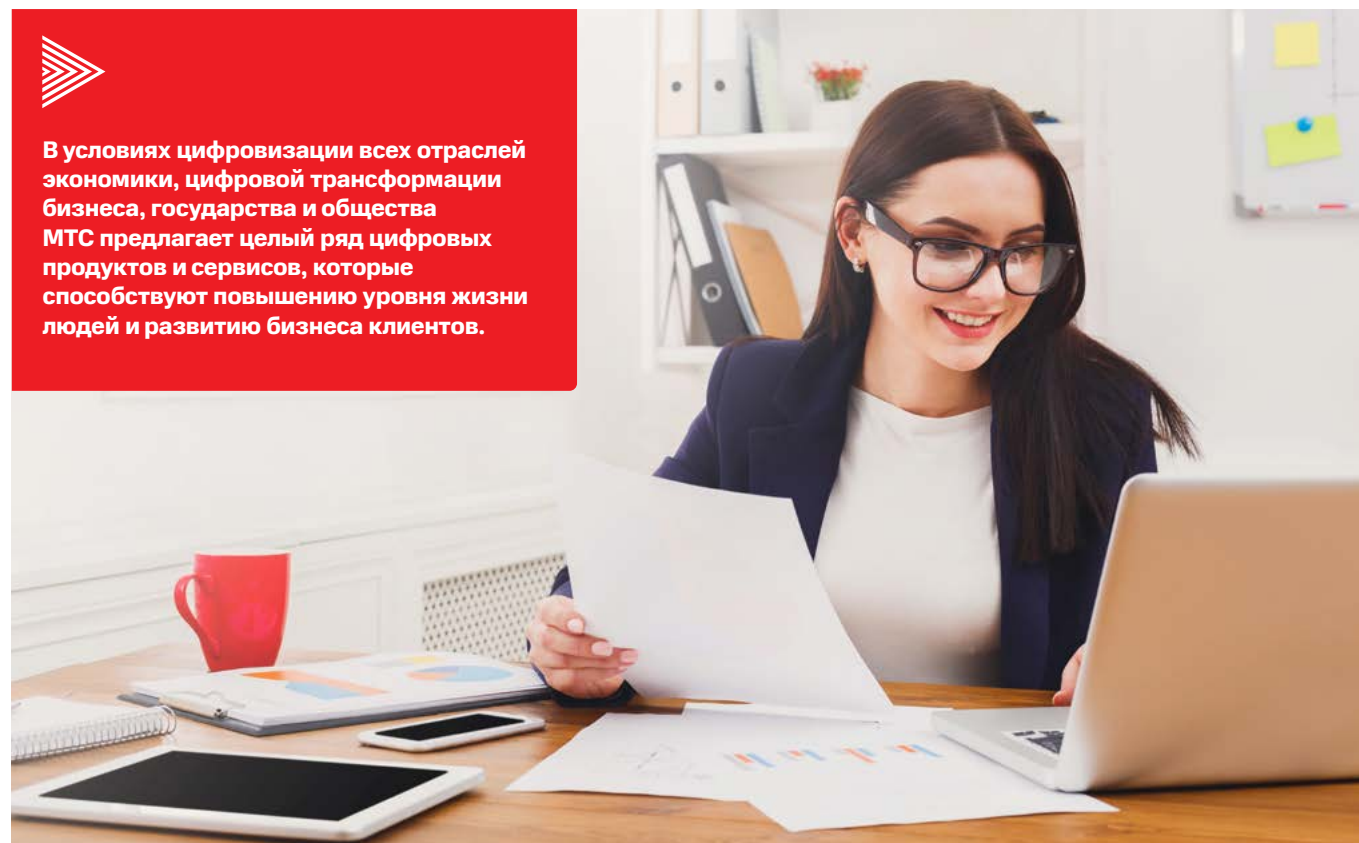


Подробнее
о технологии VoLTE
см. на корпоративном
сайте Компании

ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ



В условиях цифровизации всех отраслей экономики, цифровой трансформации бизнеса, государства и общества МТС предлагает целый ряд цифровых продуктов и сервисов, которые способствуют повышению уровня жизни людей и развитию бизнеса клиентов.



В 2019 году Компания объединила три цифровых направления (облачные сервисы, интернет вещей и системную интеграцию) в единую бизнес-вертикаль «Облачные и цифровые решения». Компетенции по разработке цифровых продуктов и обратная связь от клиентов по запущенным

продуктам позволяют постоянно расширять продуктовый портфель востребованных цифровых решений для рынков B2B и B2G. Решения помогают клиентам осуществить переход к модели цифровой компании, повысить эффективность и увеличить доходы.

Гибридные облака



В октябре 2019 года облачным провайдером #CloudMTS были запущены услуги по созданию частных и гибридных облаков на базе дата-центра «Авантаж». Гибридные облачные сферы предполагают одновременное использование как частного, так и публичного облаков. В рамках проектов по созданию частных облаков компаниям предоставляется выделенное ИТ-оборудование, на котором запускается индивидуальное облако

для каждого клиента. Используя частные облака, банки смогут сократить затраты на информационные технологии и выполнить требования, связанные с банковской тайной и персональными данными, а компании ритейл-сферы при использовании гибридных облаков смогут обрабатывать все поступающие заказы в пике распродаж, распределяя возрастающую нагрузку.



Система учета рабочего времени

В 2019 году компанией «Энвижн Групп» создана информационная система учета рабочего времени, предназначенная для автоматизации процессов учета рабочего времени сотрудников в офисах с использованием технологии биометрической идентификации по изображению лица человека.

Внедрение системы позволит снизить трудоемкость процесса составления отчетности по учету рабочего времени сотрудников за счет автоматизации процесса учета и в целом повысить качество принимаемых решений в области управления персоналом.

Структурная схема системы



Проект Big Data

Проект Big Data¹ активно развивается в Компании с 2015 года. Приоритетные направления — телеком-, финтех- и медиабизнес, а также цифровые решения для бизнеса. МТС успешно развивает и планирует усиливать направления банковского скоринга и геоаналитики. В 2019 году запущены рекомендательные системы для МТС Cashback, МТС Библиотеки и др.; кроме того, выведены на рынок серии продуктов SpamBlackList и WhoCalls для защиты клиентов от нежелательных звонков. Отличительной особенностью услуг SpamBlackList и WhoCalls является то, что услуги самостоятельно работают на сети МТС,

не затрагивая устройство абонента. Таким образом, от клиента не требуется установка каких-либо сторонних приложений или предоставление третьим лицам доступа к своему списку контактов.

В рамках финтех-направления команда Big Data реализовала ряд успешных проектов для МТС Банка. На текущий момент технологии больших данных активно применяются во многих бизнес-процессах МТС Банка — начиная от оценки рисков и антифрод-моделей и заканчивая умным продвижением банковских продуктов и персонализацией предложений для клиентов МТС Банка.

¹ Big Data — технологии больших данных.



Продукт промышленной автоматизации

Сформированный в МТС в 2019 году Центр промышленной автоматизации, призванный помочь промышленным предприятиям России повысить свою эффективность, разрабатывает комплексное решение промышленного интернета вещей для повышения уровня безопасности сотрудников

в производственной, добывающей и строительной сферах. Продукт позволяет создать «цифровую копию» сотрудника в режиме реального времени и наблюдать за его перемещениями и характером деятельности, что повышает эффективность труда.



Электронные торговые площадки

Продолжая движение в сторону диверсификации деятельности Компании, МТС первой среди российских телеком-операторов объявила о выходе на рынок электронных торговых площадок. На текущий момент сервис «МТС Торги» представлен лотами с объектами недвижимости, ИТ- и технологическим оборудованием, металлопрокатом,

автомобилями, бытовой техникой, мебелью и другими категориями товаров. Одно из основных преимуществ сервиса — возможность продажи неиспользуемых или подлежащих списанию товаров, которые числятся на балансе крупных телекоммуникационных, финансовых, промышленных и ИТ-компаний.



Онлайн-кассы для малого бизнеса



В 2019 году МТС продолжила развитие услуг для сегмента МСП. В начале года Компания начала предоставлять онлайн-кассы в аренду. Данное решение ориентировано на тех предпринимателей, которые обязаны были перейти на использование онлайн-касс до 1 июля 2019 г. Аренда кассы позволяет минимизировать единовременные затраты на кассовую технику, а также получить доступ к системе учета товара и круглосуточной технической поддержке.



Маркетплейс для предпринимателей и самозанятых

В феврале 2020 года МТС запустила онлайн-маркет с ИТ-продуктами для микробизнеса и самозанятых граждан. Клиенты маркетплейса могут подключить полезные ИТ-сервисы для бизнеса без установки специального программного обеспечения и сторонних приложений.



Антивирусная защита ИТ-ресурсов и корпоративных данных, размещенных в публичном облаке

Данное решение разработано в технологическом партнерстве с «Лабораторией Касперского» и интегрировано в виртуальную инфраструктуру облака МТС. Услуга «Антивирусная защита виртуальных машин» ориентирована на компании, которые размещают в облачном хранилище критически важные корпоративные

системы и приложения: сайты интернет-магазинов, базы данных или учетные системы. Сервис будет востребован клиентами, которые работают с персональными данными граждан и должны выполнять законодательные требования по защите информации.



Облачный сервис по защите персональных данных, которые обрабатываются медицинскими организациями и связаны с состоянием здоровья клиентов

Решение МТС позволит клиентам выполнить требования законодательства Российской Федерации и оптимизировать затраты компаний на ИТ-инфраструктуру для хранения и обработки персональных данных. Сервис позволит размещать в облаке информационные системы, которые собирают и обрабатывают персональные данные клиентов городских и стоматологических поликлиник, а также диагностических,

фитнес- и оздоровительных центров. В основе сервиса лежит выделенный сегмент облака #CloudMTS, который аттестован согласно требованиям ФСТЭК и полностью соответствует требованиям Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и подзаконных актов.



Интернет вещей (Беларусь)

В 2019 году дочерняя компания МТС в Беларуси СООО «МТС» запустила ряд мероприятий для развертывания сети интернета вещей. Были организованы пилотные проекты в сфере ЖКХ с целью создания продуктов для удаленного сбора и передачи данных о потреблении энергоресурсов в многоквартирных и частных домах, а также для мониторинга вывоза бытовых отходов. Реализован пилотный проект «Умные ошейники»: данные устройства работают в стандарте NB-IoT и позволяют отслеживать двигательную активность коров.

В 2019 году запущен тарифный план «Интернет вещей», который предназначен для устройств умной городской инфраструктуры, сельского хозяйства, сферы ЖКХ, систем мониторинга и промышленных устройств.



Решения для бизнеса (Беларусь)

Разработан функционал электронной цифровой подписи на сим-карте.

Технология получила название МТС ID; она реализована в личном кабинете для физических лиц и индивидуальных предпринимателей Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь, а также на портале Фонда социальной защиты и в сервисе обмена электронными документами и накладными.

Запущено решение

«МТС Коммуникатор» — это безопасная, надежная и экономичная платформа, которая обеспечивает бесперебойную и своевременную доставку СМС и сообщений в Viber.

65 тыс.
клиентов
база касс МТС

43,2 тыс.
онлайн-касс
продано в 2019 году

МТС БАНК — ФИНАНСОВЫЕ ПРОДУКТЫ

Продукты для малого бизнеса

В 2019 году МТС Банк значительно расширил линейку продуктов для малого бизнеса и запустил четыре новых кредитных продукта:

- › **«Кредит ПРО»** — позволяет бизнесу получить беззалоговый кредит на любые цели в кратчайшие сроки;
- › **«Кредит Лайт»** — экспресс-кредит с автоматическим расчетом лимита на данных оператора фискальных данных;
- › **одобренный овердрафт** для клиентов МТС Банка с минимальными трудозатратами по оформлению;
- › **предодобренный овердрафт** для активно работающих по счету клиентов МТС Банка с оптимизированным процессом рассмотрения на агрегированных данных.

Кроме того, МТС Банк выпустил для своих клиентов корпоративную карту, которая позволяет вносить и снимать наличные средства в любых банкоматах.



90,7
млрд руб.
кредиты физических лиц

1,14 млн шт.
выпущенных
кредитных и дебетовых карт

5 млн
пользователей
программы МТС Cashback

Продукты для самозанятых

С появлением нового режима налогообложения (налога на профессиональную деятельность) выделился новый сегмент физических лиц — самозанятые. Следуя современным тенденциям, МТС Банк запустил онлайн-сервис для самозанятых в мобильном приложении для физических лиц «Новый МТС Банк». Благодаря данному сервису у клиента появилась возможность бесплатно и без личного посещения налоговой инспекции (ИФНС) и офиса МТС Банка зарегистрироваться в качестве самозанятого, фискализировать свои доходы, формировать чеки и направлять их заказчиком.

В 2019 году МТС Банк запустил B2B2C-проект по реестровым перечислениям в пользу самозанятых. В рамках данного проекта компании, которые работают с самозанятыми, получили возможность проводить зачисления денежных средств на их счета по реестрам и получать закрывающие документы.

Проект с mos.ru

В 2019 году МТС Банк совместно с Департаментом информационных технологий г. Москвы реализовал на платформе официального сайта мэра и Правительства Москвы mos.ru и мобильных приложений «Госуслуги Москвы» и «Моя Москва» новый финансовый сервис поиска и оплаты начислений.

В результате внедрения данного финансового сервиса от МТС Банка пользователи городского портала получили уникальную возможность в личном кабинете на одной веб-странице увидеть все свои повседневные начисления и оплатить их «в один клик» (услуги ЖКХ, выставляемые в виде единого платежного документа (ЕПД); детские сады, секции, штрафы ГИБДД, ФСПП и т. д.). Пользователю достаточно один раз в месяц зайти на портал и потратить 3–5 мин. на оплату одним из наиболее удобных для него способов — с помощью банковской карты любого банка, электронного кошелька или со счета мобильного телефона.

В 2019 году количество платежей, проведенных через платежный шлюз МТС Банка, на городском портале и в мобильных приложениях Москвы достигло 9,8 млн транзакций, увеличившись практически в два раза по сравнению с 2018 годом. Через платежный шлюз МТС Банка на городском портале Москвы прошло около 20% всех платежей ЖКХ Москвы и более 80% всех платежей в адрес Департамента образования г. Москвы (детские сады, школы и кружки).

На базе опыта, полученного в Москве, МТС Банк разработал платежное решение, которое может быть интегрировано на региональные порталы, и сделал ставку на масштабирование сервиса в других регионах России.

Основная задача проекта — обеспечить удобный, безопасный и максимально широкий выбор инструментов для оплаты государственных, муниципальных и коммерческих услуг.



Преимущества для горожан:

- › возможность получить все услуги и счета для оплаты городских и муниципальных услуг в одном месте;
- › не нужно предоставлять бумажные квитанции об оплате;
- › оплата выбранных начислений единым пакетом — больше не нужно искать и оплачивать счета за разные услуги по отдельности и каждый раз вводить реквизиты заново;
- › возможность настройки автоплатежей.

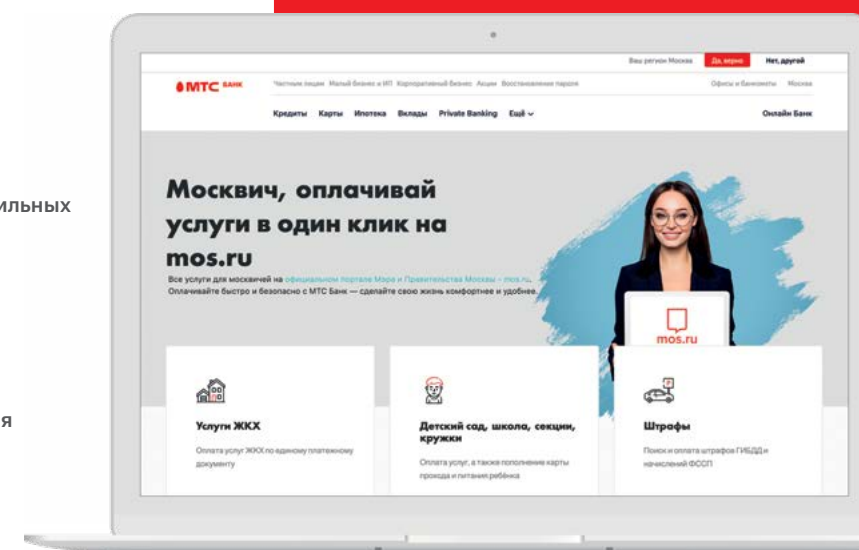


Преимущества для города/муниципалитета:

- › контроль за предоставлением платных услуг населению;
- › повышение уровня удовлетворенности граждан городскими сервисами;
- › гарантия отсутствия или минимально возможного количества претензий к городским службам;
- › сокращение собственных затрат города на поддержку платежных сервисов.

9,8 млн
транзакций на городском
портале г. Москвы и в мобильных
приложениях

80%
всех платежей в адрес
Департамента образования
г. Москвы



МТС ДЛЯ ПАРТНЕРОВ

\\ Отношения МТС с партнерами строятся на принципах добросовестности, честности и прозрачности.

Действующий в Компании Кодекс делового поведения поставщика МТС содержит стандарты, соблюдение которых ожидается от поставщиков (в частности, такие как законы об охране окружающей среды и права человека). При взаимодействии с партнерами МТС также ожидает взаимного четкого следования принципам анти-коррупционного законодательства и требованиям деловой этики.

Участники закупочных процедур в обязательном порядке заполняют Анкету поставщика, которая

позволяет сократить процесс проверки поставщика на соответствие требованиям МТС во время торгов, в том числе в части КСО, и избежать возможных рисков. Кроме общих вопросов применения норм КСО в опроснике поднимаются темы здоровья и безопасности труда, а также защиты окружающей среды. Без полного заполнения Анкеты поставщик не может быть выбран победителем торгов.

В 2019 году продолжена работа по взаимодействию с партнерами, в том числе по проведению образовательных мероприятий для поставщиков и клиентов МТС.



Разработан онлайн-курс из восьми видеоуроков на тему «Устойчивое развитие бизнеса» для сотрудников и внешних заинтересованных сторон.



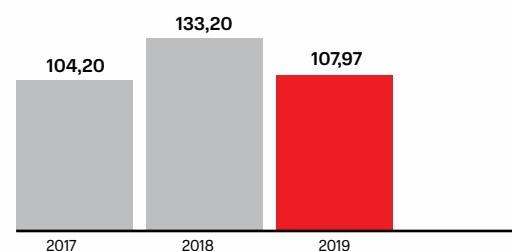
Проведены две открытые конференции МТС:

- > «Ответственный бизнес. Быть лучше каждый день»;
- > «Устойчивое развитие. Будь лучше каждый день!».



В Анкету поставщика МТС добавлены вопросы по правам человека.

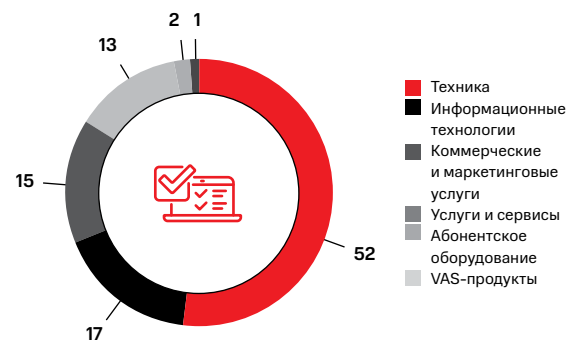
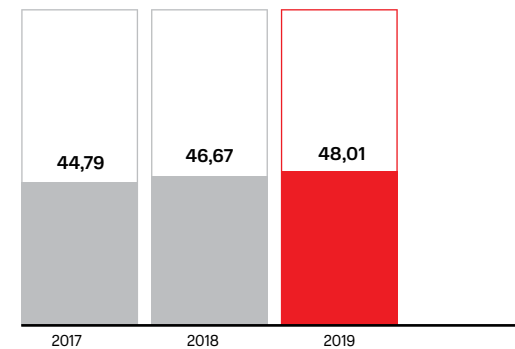
\\ Общая сумма закупок ПАО «МТС», в том числе проведенных в электронном виде, млрд руб.



100%

закупочных процедур в МТС проводится в электронном виде благодаря использованию собственной электронной торговой площадки Oracle Sourcing



\\ Структура закупок в разбивке
по категориям, %\\ Доля субъектов МСП в закупках
ПАО «МГТС», %

МГТС ежегодно увеличивает объем закупок среди субъектов МСП. Для создания более привлекательных условий в МГТС были утверждены изменения в части сокращения срока оплаты по договору, заключенному с субъектом МСП.

\\ Срок со дня подписания документа о приемке товара (выполнении работы, оказании услуги) по договору (отдельному этапу договора)

ранее составлял

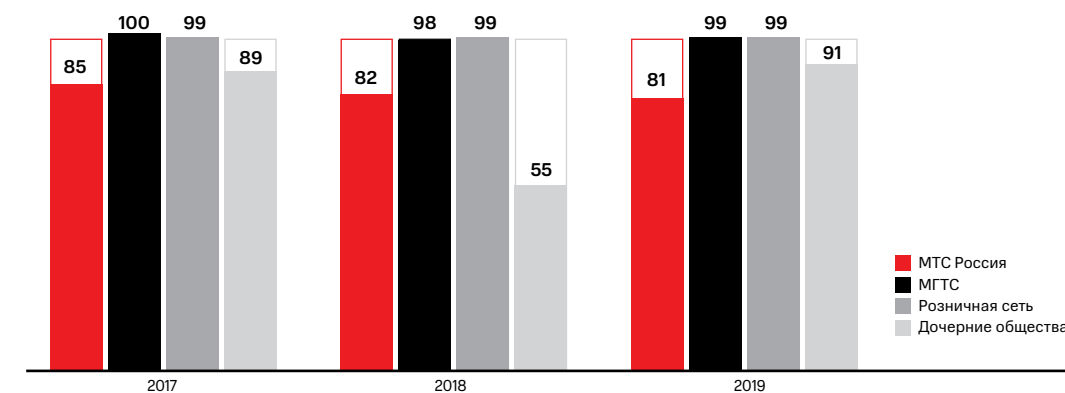
≤ 30
календарных
дней



сейчас уменьшен

до 15
календарных
дней

\\ Доля закупок у поставщиков, зарегистрированных в Российской Федерации, %



ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК

Анкета участника по КСО является неотъемлемой частью закупочной документации и обязательна для заполнения всеми контрагентами Группы МТС. Наличие в системе актуальной Анкеты участника ускоряет процесс проверки поставщика на соответствие требованиям МТС при участии в торгах.

Анкета участника содержит раздел с опросником по теме КСО и комплаенс и включает как общие вопросы касательно применения контрагентом норм комплаенс и КСО, так и вопросы безопасности труда и защиты окружающей среды. При заполнении Анкеты поставщик также подписывает ознакомление с содержанием следующих документов:

- > Политики МТС «Соблюдение антикоррупционного законодательства»;
- > Кодекса делового поведения и этики МТС;
- > Кодекса делового поведения поставщика МТС.

Анализ полученной информации осуществляется в автоматическом режиме. Участник, не заполнивший или не полностью заполнивший Анкету, не может быть выбран победителем торгов.

С момента реализации функционала автоматизированного заполнения Анкеты поставщика увеличивается не только количество заполненных анкет, но и число поставщиков, которые уже внедрили или находятся на стадии реализации принципов и стандартов КСО.

В 2019 году в нормативные документы Компании по закупочной деятельности внедрены следующие изменения:

- > проработаны контрольные операции в рамках создания системы управления рисками, связанными с интеллектуальной собственностью;
- > расширена Анкета участника в части предоставления информации по субподрядчикам/соисполнителям, а также в области КСО;
- > внедрен порядок закупок под инновационные проекты в рамках MTS StartUp Hub (с учетом участия стартапов).

В целях продвижения концепции устойчивого развития среди своих поставщиков МТС разработала обучающие мероприятия по следующим темам:

- > комплаенс;
- > политики и кодексы Компании в соответствии со стратегией МТС.

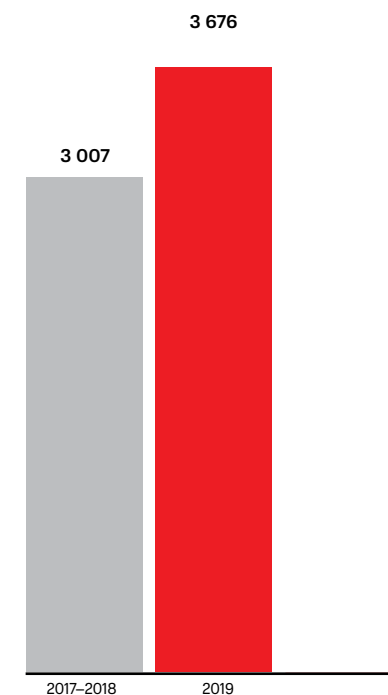
Запущен образовательный проект «Платформа социальных знаний» для партнеров и поставщиков по вопросам устойчивого развития и КСО, включая создание образовательного курса «Устойчивое развитие бизнеса». В 2019 году для поставщиков МТС был организован ряд конференций, на которых комплаенс-подразделение провело тренинг «Инструменты противодействия коррупции в закупочной деятельности МТС». Кроме того, вопросы по соблюдению требований комплаенс и предотвращению коррупционных рисков включены в Анкету поставщика, Правила закупок и Кодекс делового поведения поставщика.



Полный текст Политики МТС «Соблюдение антикоррупционного законодательства» см. на корпоративном сайте Компании



Подробнее о курсе «Устойчивое развитие бизнеса» см. на сайте Компании

\\ Количество зарегистрированных анкет
участника по корпоративной социальной
ответственности

ЕЖЕГОДНАЯ ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ

Ранее оценка поставщиков проводилась методом опроса сотрудников Компании по всей территории России, которые взаимодействовали с данными контрагентами в течение года. Для расчета итога использовалась методика NPS (Net Promoter Score). В 2019 году было принято решение о переходе на новую систему оценки поставщиков с учетом фактических показателей взаимодействия (сроки исполнения обязательств, штрафы и претензии). Стартовал проект создания единой автоматизированной системы оценки поставщиков на основе знаний о них, их активностях и конкурентной среде из внутренних и внешних источников.

В 2019 году проведена оценка подрядных организаций по строительству объектов радиоподсистемы с использованием фактических сведений по своевременности исполнения заказов, наличию претензий и выставленных штрафов. На основании полученных оценок подрядчики были отранжированы, проведен ряд встреч для обсуждения проблем, возникающих в ходе исполнения договоров и заказов МТС.

УЧЕБНЫЙ КУРС ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ

Курс «Устойчивое развитие бизнеса» состоит из восьми уроков в формате онлайн-вебинаров. Каждый урок предполагает прохождение обязательного тестирования.

Темы уроков

- Концепция и принципы устойчивого развития
- Управленческие аспекты устойчивого развития
- Цели устойчивого развития в практике бизнеса
- Проблематика устойчивого развития бизнеса
- Стратегии устойчивого развития бизнеса
- Проекты устойчивого развития. Часть 1 (социальные инновации)
- Проекты устойчивого развития. Часть 2
- Новые бизнес-модели и проектирование в концепции устойчивого развития



Онлайн-курс «Устойчивое развитие бизнеса» опубликован на сайте Корпоративного университета МТС



Конференция
«Ответственный бизнес. Быть лучше каждый день»

Мероприятие объединило на одной площадке около 200 представителей крупных компаний — поставщиков оборудования и услуг МТС, некоммерческие организации, а также международных экспертов, руководителей по КСО и устойчивому развитию и топ-менеджеров. Были представлены ключевые направления и стратегия Компании в области КСО, обсуждались вопросы, связанные с мировыми трендами и российскими практиками в области КСО и устойчивого развития, в том числе в цепочках поставок, а также влияние ESG на стоимость компаний и инструменты, которые позволяют достигать лучших результатов для бизнеса и заинтересованных сторон: сотрудников и клиентов, поставщиков и партнеров, акционеров и топ-менеджмента. Также была проведена презентация Отчета об устойчивом развитии за 2018 год.

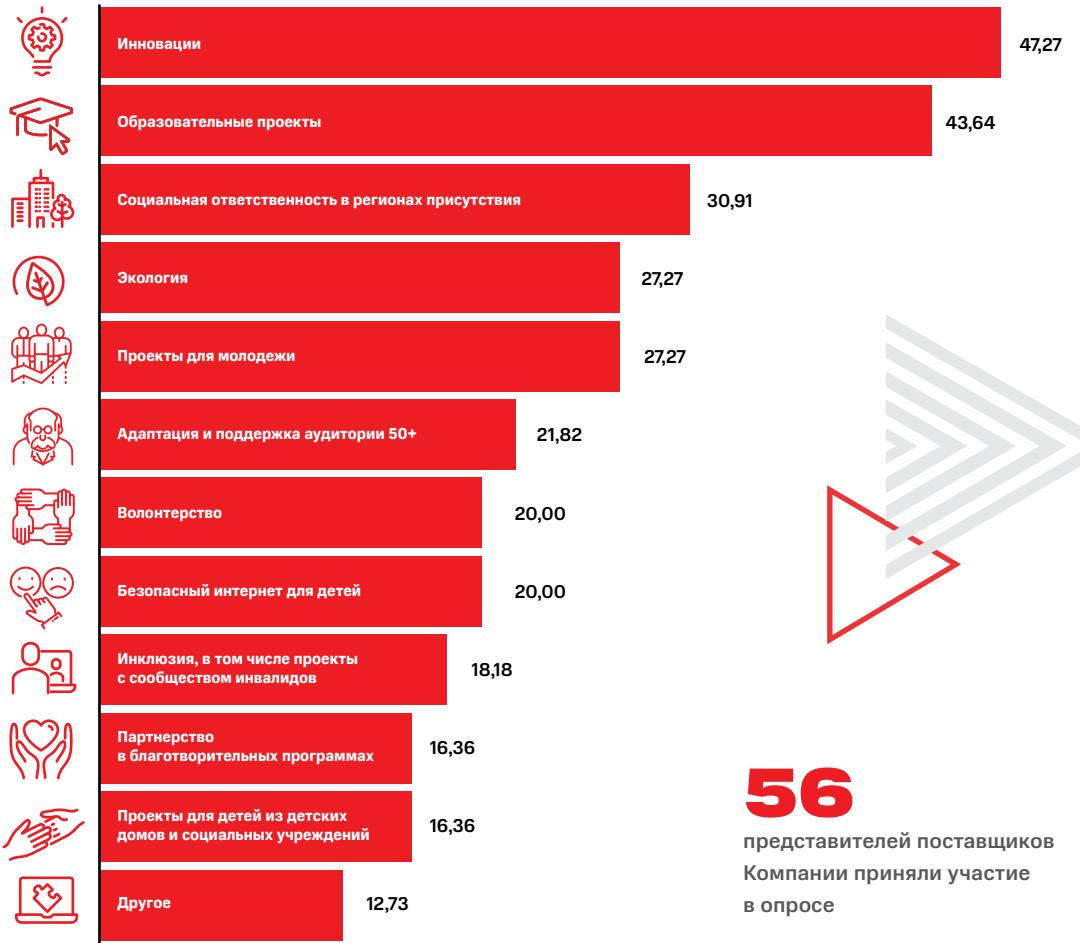
По итогам конференции был проведен опрос поставщиков с целью получения обратной связи о самом мероприятии, понимании озвученных тематик и направлений, в которых поставщики готовы к дальнейшему взаимодействию с МТС. В опросе приняли участие 56 представителей поставщиков Компании.

200

представителей крупных компаний
приняли участие в конференции



Направления, в которых поставщики готовы сотрудничать с МТС



56

представителей поставщиков
Компании приняли участие
в опросе

АУДИТЫ JAC

Работа Ассоциации JAC направлена на улучшение результатов деятельности всех участников цепей поставок в области информационных и телекоммуникационных технологий, включая рост эффективности и производительности компаний-участников и их поставщиков, уменьшение загрязнения и любого другого вида воздействия на окружающую среду, улучшение условий труда сотрудников, экономическое развитие и снижение рисков для обеспечения непрерывности поставок.

Аудиты в области КСО проводятся в соответствии с принципами JAC, которые базируются на международных стандартах КСО (SA 8000, ISO 14000) и охватывают пять основных направлений:

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

В среднем каждая компания — член JAC проводит пять аудитов в год. В 2018 году МТС организовала четыре аудита, в 2019 — пять; на 2020 год запланировано шесть аудитов.

Отчеты об аудитах, планы корректирующих мероприятий и информация о ходе их реализации хранятся в единой базе данных и доступны всем участникам JAC. Такой подход позволяет членам Ассоциации экономить финансовые и временные ресурсы, затрачиваемые на проведение аудитов. В результате объединения усилий каждый участник JAC получает возможности для более эффективного взаимодействия с поставщиками. Это позволяет вовремя выявлять слабые звенья в производстве, устранять недостатки и в конечном счете добиваться повышения устойчивости своих цепочек поставок.

Участие в рабочей группе Climate Change Workstream позволило МТС получить доступ к наилучшим практикам в области управления выбросами парниковых газов. Это дало возможность с большей эффективностью продолжить реализацию уже начатых инициатив и сформулировать новые задачи в области управления выбросами парниковых газов, в числе которых:

- определение наиболее значимых источников выбросов парниковых газов и их объема в цепочке поставок МТС;
- установление целей по снижению выбросов парниковых газов в цепочке поставок МТС, измерение и мониторинг достижения целей;
- установление требований к поставщикам для достижения целей по снижению выбросов.

\\Доля обработанных обращений по вопросам участия в закупочных процедурах, поступивших на единую горячую линию в 2017–2019 годах

Показатель	Тема	2017	2018	2019
Линия Блока по управлению закупками единой горячей линии (buz@mts.ru)	Предложения о поставке продукции, оказании услуг, выполнении работ	204	179	236
	Вопросы по участию в закупочных процедурах	128	110	124
	Прочие вопросы на корпоративные темы	2	3	6
Итого		334	292	366
tendersmail@mts.ru — адрес для вопросов и консультаций поставщиков по работе в системе подписки на рассылку уведомлений о закупочных процедурах на портале «Закупки» (tenders.mts.ru)	Вопросы по регистрации, восстановлению доступа, добавлению/удалению контактных лиц	213	166	190
Обработанные обращения, %		100	100	100

ПРАКТИКА СОВМЕСТНЫХ ЗАКУПОК

МТС совместно с рядом партнеров проводит закупочные процедуры. Помимо экономической выгоды в рамках такого сотрудничества достигается унификация технических и функциональных требований, подходов и методик.

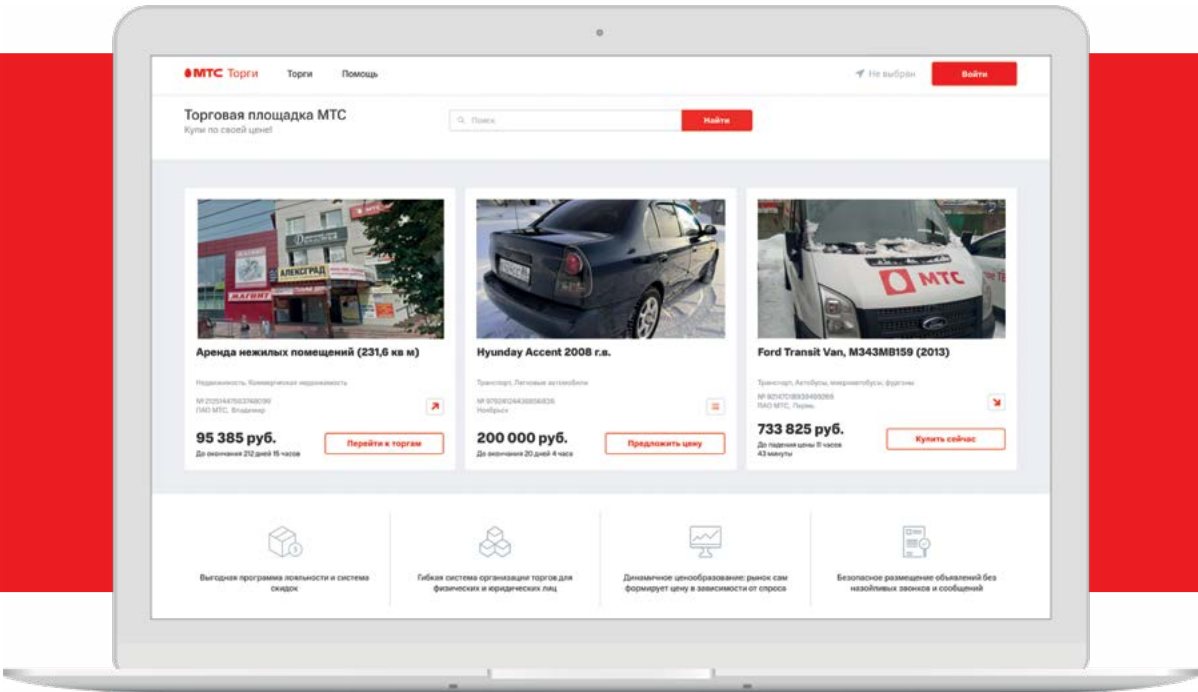
В 2019 году МТС продолжила оказывать аутсорсинговые услуги закупочной деятельности для пяти компаний — партнеров по различным категориям закупок. Закупки проходят в форме совместных процедур, присоединения или отдельных процедур.

МТС ТОРГИ

В 2017 году была запущена площадка «МТС Торги», на которой размещается все невостребованное имущество и оборудование МТС. Внутри МТС площадка является не только витриной для продажи имущества, но и оптимизированным процессом по сокращению затрат, получению дополнительной прибыли и эффективной реализации активов на внешнем рынке. Такой подход соответствует рациональной модели потребления. Все оборудование и неликвидные остатки уходят на переиспользование, поэтому объем накапливаемых отходов значительно уменьшается.

С 2019 года свои активы на площадке могут размещать компании внешнего контура. Мы предлагаем рынку удобный инструмент реализации с прозрачной системой торгов. За 2019 год оборот площадки достиг значения в 1,15 млрд рублей. При этом выручка Группы МТС составила 45% от оборота.

1,3 млрд руб.
общий объем бюджета
закупочных процедур партнеров



1,15 млрд руб.
оборот площадки «МТС Торги»
в 2019 году

45%
от оборота составила
выручка Группы МТС



Площадка
«МТС Торги»

МТС ДЛЯ ГОСУДАРСТВА

ПРОЕКТЫ РАЗВИТИЯ

\\ Стратегия МТС нацелена на существенное расширение линеек инновационных продуктов для органов исполнительной власти и наращивание доли на рынке B2G.

Основные источники роста для Компании на этом рынке



Участие в проектах
для социально значимых
объектов



Покрытие связью
автомобильных дорог



Разработка единой
облачной платформы
для информационных
систем и ресурсов
федеральных органов власти
и государственных фондов

Работа над национальным проектом ведется в центрах компетенций и рабочих группах, в которые входят представители органов власти на уровне заместителей министров, вовлеченных в реализацию программы, и профессионалы в предметной сфере из числа топ-менеджмента ведущих компаний цифровой экономики и экспертного сообщества. «Нормативное регулирование» — одна из рабочих групп, руководителем которой является Р. С. Ибрагимов. Целями ее деятельности в том числе являются анализ потребности в области цифровой экономики бизнес-сообщества и экспертиза разрабатываемых законодательных актов в сфере цифровой экономики.

В 2019 году был принят ряд законов, направленных на регулирование цифровой трансформации общественных отношений, в частности об электронных трудовых книжках, о привлечении инвестиций с использованием инвестиционных платформ; совершенствование законодательства об электронной подписи; закрепление в Гражданском кодексе Российской Федерации цифровых прав и автоматизированных («самоисполняемых») договоров; создание геораспределенной катастрофоустойчивой системы дата-центров; обеспечение развития образовательных и научно-методических практик

подготовки специалистов в сфере информационных и сквозных технологий, а также развитие международного сотрудничества, интеграцию российской образовательной системы и лучших зарубежных практик. Был проведен эксперимент по использованию цифрового профиля гражданина, создана Генеральная схема развития сетей связи и инфраструктуры хранения и обработки данных Российской Федерации на период 2019–2024 годов, разработаны дорожные карты по направлениям развития сквозных цифровых технологий с учетом потребностей ведущих компаний в области цифровой экономики.

На 2020 год запланированы запуск эксперимента по использованию электронного паспорта на территории Москвы, создание национальной системы управления данными, утверждение Концепции развития сетей 5G/IMT-2020 в Российской Федерации и реализация иных мероприятий, предусмотренных национальным проектом.

62 региона
покрыты сетью NB-IoT

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации» направлен на ускоренное внедрение цифровых технологий в экономике и социальной сфере.

Компания является участником реализации

6 федеральных проектов
«Цифровой экономики»

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

1 Кадры
для цифровой
экономики

2 Цифровое
государственное
управление

3 Цифровые технологии

4 Нормативное
регулирование
цифровой среды

5 Информационная
безопасность

6 Информационная
инфраструктура



КАЧЕСТВО СВЯЗИ НА ЛИНИЯХ ОАО «РЖД»

В ходе ПМЭФ-2019 было достигнуто соглашение с ОАО «РЖД» по улучшению качества мобильной связи вдоль 9 федеральных железнодорожных трасс, а также на 49 вокзалах России. В рамках соглашения предусмотрено строительство около 400 дополнительных базовых станций стандарта LTE вдоль железнодорожных линий Москва — Санкт-Петербург, Москва — Калуга, Москва — Тула, Москва — Липецк, Москва — Нижний Новгород, Москва — Ярославль, Москва — Сочи, Санкт-Петербург — Бусловская и Новосибирск — Барнаул. Общая протяженность линий составляет около 4,5 тыс. км.

400

дополнительных базовых станций
стандарта LTE будет построено
в рамках соглашения

4,5

тыс. км
общая протяженность линий



ЦИФРОВИЗАЦИЯ РЕГИОНА

В 2019 году МТС заключила ряд соглашений о цифровизации регионов России.

- В рамках ПМЭФ-2019 МТС подписала с администрациями Москвы, Республики Татарстан, а также Калужской, Рязанской и Самарской областей соглашения о сотрудничестве по развитию цифровых проектов. Приоритетным направлением сотрудничества станет развитие в регионах Российской Федерации инновационных технологий и сервисов, связанных с цифровизацией экономики и социальной сферы, а также инфраструктуры населенных пунктов. Одним из элементов реализации соглашений станет тестирование и запуск на территории регионов комплексных решений МТС по следующим направлениям:
 - телемедицинские и образовательные платформы;
 - решения в области финтеха, кибербезопасности, больших данных, облачных сервисов и электронной коммерции;
 - интернет вещей, в том числе на базе сети NB-IoT и интеграционной платформы интернета вещей МТС.
- МТС и правительство Камчатского края подписали соглашение о стратегическом партнерстве при реализации проектов, направленных на цифровизацию экономики региона. В рамках данного соглашения в г. Петропавловске-Камчатском планируется внедрить системы умного освещения и мониторинга городской инфраструктуры для обеспечения устойчивости в периоды природных катаклизмов, а также использовать аналитику больших данных МТС для развития туристического потенциала края.

- В 2019 году подписано соглашение о сотрудничестве между МТС и Республикой Калмыкия. В рамках соглашения до конца 2024 года МТС планирует инвестировать в цифровизацию региона более 200 млн рублей. Эти вложения будут направлены как на техническое развитие современных сетей в регионе, так и на разработку умных решений для улучшения инфраструктуры республики.

Также МТС заключила с администрациями Липецкой области, Бурятии, Якутии, Сахалинской, Амурской областей и Хабаровского края ряд соглашений о сотрудничестве, направленных на цифровизацию экономики, городского хозяйства и социальной сферы регионов.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРИРОДНО- ТЕХНОГЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

В декабре 2019 года по итогам конкурса Министерства науки и высшего образования Российской Федерации акционерное общество «Навигационно-информационные системы» (АО «НИС», дочернее общество МТС) стало победителем по направлению «Безопасный регион». В партнерстве с Московским государственным техническим университетом им. Н. Э. Баумана будет разрабатываться цифровая платформа для обеспечения природно-техногенной безопасности на территориях субъектов Российской Федерации с применением технологий интернета вещей, больших данных и искусственного интеллекта. Цифровая платформа обеспечит информационную и интеллектуальную поддержку при принятии решений по реализации мер по смягчению и ликвидации последствий кризисных и чрезвычайных ситуаций.

ДОБРОВОЛЬЦЫ РОССИИ

МТС активно взаимодействует с федеральными и региональными органами государственной власти и местными сообществами в рамках проектов, которые дают развиваться не только бизнесу, но и территориям присутствия. В течение 2019 года по всей стране было реализовано множество партнерских проектов с участием волонтеров — сотрудников МТС. Добровольцы МТС обучают новым профессиям, развивают качественные услуги, оказывают поддержку социально незащищенным слоям населения, проводят мероприятия по защите окружающей среды и экологическому просвещению.

В планах на 2020 год — увеличение числа реализуемых проектов до 500, усиление волонтерского направления стратегическим партнерством с добровольческими объединениями, B2B-партнерами, НКО, органами власти и бизнесом, увеличение числа регионов, в которых реализуется программа.

>480

крупных добровольческих проектов в год

GRI 102-8, 103-2

МТС ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Группа МТС работает во всех регионах Российской Федерации, а также ведет международную деятельность. В Компании работают около 65 тыс. человек, а единая модель компетенций помогает объединить всех в единую команду. Данная модель была разработана внутри Компании с учетом тенденций и требований бизнеса. Цель создания модели компетенций — определить те навыки и личностные качества, проявление которых позволит наиболее эффективно выполнять свои рабочие задачи. Компетенции разделены на базовые, которыми должен обладать каждый сотрудник любого уровня должности, и дополнительные, которые могут использоваться в зависимости от должности и функционала сотрудника.

Базовые компетенции:

- › развитие (саморазвитие и любознательность, гибкость и адаптивность);
- › сотрудничество (работа в команде, клиентоориентированность);
- › результат (решение проблем, ориентация на результат, комплаенс и бизнес-этика).

Дополнительные компетенции:

- › стратегия (стратегическое мышление, бизнес-мышление, управление изменениями);
- › управление людьми (мотивация персонала, развитие персонала, контроль и обратная связь);
- › управление проектами/продуктами (управление задачами, управление ресурсами, управление проектной командой);
- › навыки ведения переговоров;
- › навыки проведения презентаций.

Компетенции внедрены во все кадровые процессы, связанные с оценкой и развитием персонала: подбор, оценку эффективности деятельности, обучение и развитие, формирование кадрового резерва. Каждый сотрудник может получить обратную связь как от руководителя, так и от коллег, и выбрать фокусы для развития на следующий год.

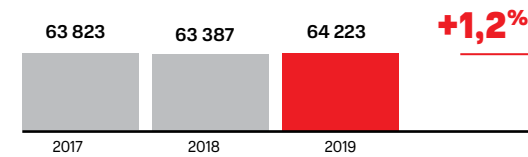
В Компании функционирует горячая линия HR hr@mts.ru, входящая в состав Единой горячей линии. Данная линия обрабатывает сообщения по вопросам, касающимся условий труда, выплаты заработной платы, премирования, оформления льгот и социального пакета, ежегодной оценки эффективности деятельности, а также по вопросам, связанным с подбором персонала, переводом, ротацией и увольнением сотрудников, реализацией программ обучения, признания и развития талантов. В 2019 году на горячую линию HR поступило 97 сообщений. По всем сообщениям проведена проверка, авторам направлены ответы на обращения.

GRI 102-2



GRI 103-1, 401-1

СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

\\Списочная численность Группы МТС
на 31 декабря, человек\\Численность работников в срезе квалификации и видов занятости на 2017–2019 годы,
человек

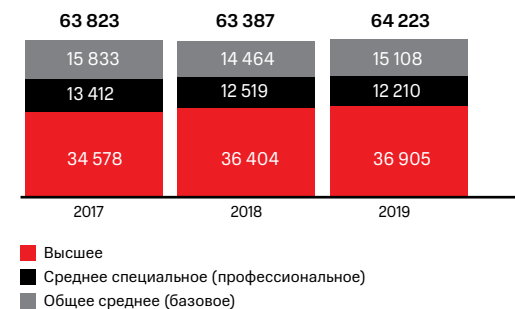
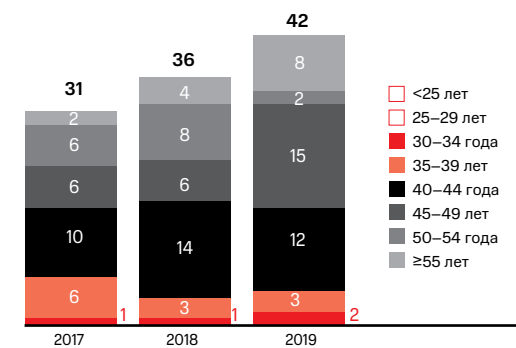
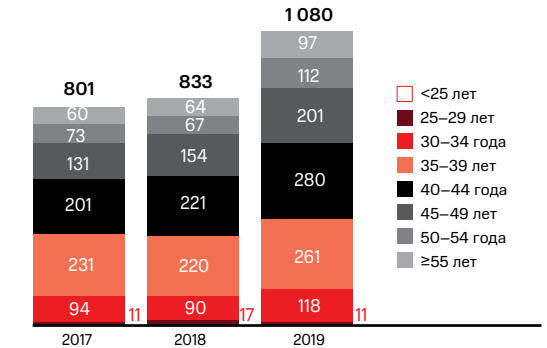
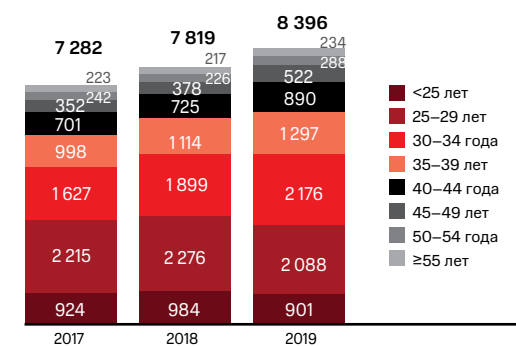
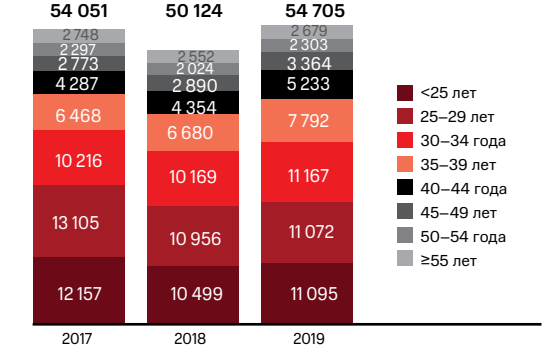
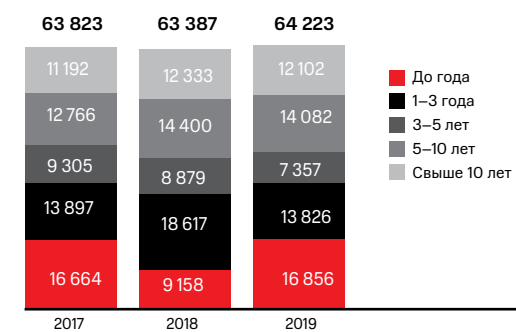
Договор о найме и пол



Тип занятости и пол



Уровень образования

Штатная и вне штатная численность Группы МТС
и дочерних зависимых обществВсего штатная и вне штатная численность
Группы МТС и дочерних зависимых обществ**70 414** человек
в 2019 году**68 908** человек
в 2018 году**69 239** человек
в 2017 году\\Численность работников руководящего состава и специалистов
по возрастным группам, человекРуководители высшего звена¹
(штатная численность на 31 декабря)Руководители среднего звена
(штатная численность на 31 декабря)Руководители младшего звена
(штатная численность на 31 декабря)Специалисты
(штатная численность на 31 декабря)\\Численность работников
по продолжительности трудового стажа
в Группе МТС, человек¹ Статистика приводится только по крупным компаниям
Группы МТС.

ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

Растущая конкуренция на рынке ИТ-специалистов требует от компаний постоянного развития HR-стратегии, активной позиции в вопросах удержания профессионалов, поощрения нестандартного мышления и внедрения инновационных идей. МТС совершенствует систему формирования и развития кадрового резерва через институт наставничества. Расширение продуктовой концепции в ближайшее время потребует увеличения числа сотрудников с уникальными компетенциями. В этих целях Компания ведет активную работу с молодыми специалистами, студентами и малыми группами разработчиков инновационных продуктов. МТС предоставляет широкие возможности карьерного и профессионального роста: более 80% вакансий в Компании закрываются внутренними кандидатами, для руководящих позиций этот показатель составляет 85%. Сильный HR-бренд МТС — это не просто визитная карточка привлекательного работодателя, а эффективный инструмент повышения капитализации бизнеса и один из репутационных активов.

РАБОТА С ВУЗАМИ

Проект MTS Skills

MTS Skills — это образовательный интенсив для студентов с тремя параллельными мастер-классами на получение Soft Skills.

Группа МТС сотрудничает с более чем 30 вузами, в число которых вошли Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Московский физико-технический институт (национальный исследовательский университет), Московский технический университет связи и информатики, Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана, Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, Московский авиационный институт (национальный исследовательский университет), Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС», Сколковский институт науки и технологий, Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ», Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, Университет ИТМО, Нижегородский государственный технический университет им. Р. Е. Алексеева, Сибирский

государственный университет телекоммуникаций и информатики Кубанский государственный технологический университет и др.

Как правило, мастер-классы проходят в вузах и начинаются с презентации стажировок и карьерных консультаций. Реализовать свой потенциал можно в любой сфере: в информационных технологиях, маркетинге, закупках, HR, связях с общественностью, техническом направлении и финансах. В рамках проекта можно не только внести свой вклад в существующий бизнес, но и предложить новые направления развития Компании. Поэтому здесь можно найти стажировку практически по любой специальности.

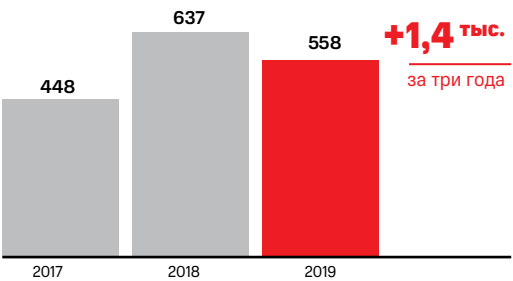
В рамках проекта в Екатеринбурге и Санкт-Петербурге были проведены «Школы B2B» с участием руководителей МТС в программе менторства, организацией практик, проведением совместных лекций и дней карьеры. Во взаимодействии с вузами также активно помогали бывшие стажеры — амбасадоры бренда МТС в студенческой среде.



Тренеры Корпоративного университета МТС затрагивают на мастер-классах такие темы, как личная эффективность, лидерство, эмоциональный интеллект, интеллект-карты и Agile. Также обсуждаются трансформация Soft Skills в диджитал-эпоху, стремительное изменение рынка и компетенции будущего.

В 2019 году мастер-классы MTS Skills были проведены в 17 вузах на территории 11 городов: Нижнего Новгорода, Уфы, Новосибирска, Краснодара, Санкт-Петербурга, Калининграда, Ростова-на-Дону, Воронежа, Ульяновска, Екатеринбурга и Перми. Общее количество участников составило более 800 студентов. Общее количество откликов на стажировку в 2019 году составило более 5 тыс. 525 кандидатов успешно прошли этапы отборов и присоединились к Компании в качестве стажеров, из них 110 человек были приняты в штат.

Количество студентов, прошедших стажировку в Компании в 2017–2019 годах, человек



Студенты из целевых вузов, как правило, проходят практику в качестве стажеров в бизнес- и технологических подразделениях. В 2019 году сложилось следующее соотношение: бизнес — 359 человек, ИТ — 156 человек.

В зависимости от профиля учебного заведения и потребности Группы МТС в регионе выстраиваются целевые программы обучения. Так, партнерство в магистерских программах традиционно развивается с Московским авиационным институтом (национальным исследовательским университетом) и Сколковским институтом науки и технологий, лабораторные практикумы — с Университетом ИТМО, а специализированные курсы — с Университетом Иннополис и Казанским (Приволжским) федеральным университетом. В 2019 году снизилось количество ИТ-стажеров относительно 2018 года в связи с тем, что большинство из них были приняты в штат.

В приоритетный список компетенций 2020 года вошли следующие навыки:

- › комплексное решение проблем;
- › критическое мышление;
- › креативность;
- › управление;
- › координация с другими людьми;
- › эмоциональный интеллект;
- › клиентоориентированность;
- › переговорные навыки.

Наиболее востребованными навыками оказались когнитивная гибкость и открытость новому.

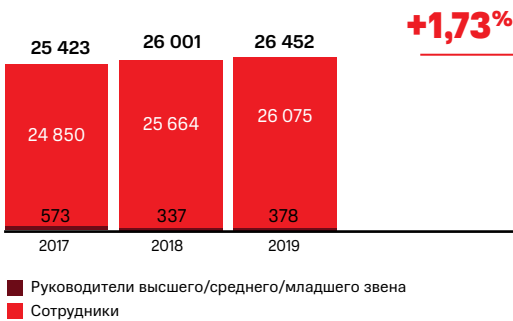
Структура вновь принятых сотрудников в 2017–2019 годах, человек

Показатель	2017	2018	2019	Изменение 2019/2018, %
Количество подобранных сотрудников	26 167	26 718	27 662	3,53
Руководители:				
› высшего звена	4	10	13	30,00
› среднего звена	114	81	102	25,93
› младшего звена	514	298	365	22,48
Специалисты	22 465	26 071	26 876	3,09
Из них:				
› специалисты АО «РТК»	13 681	17 608	16 522	–6,17
› молодые специалисты	3 070	258	306	18,60



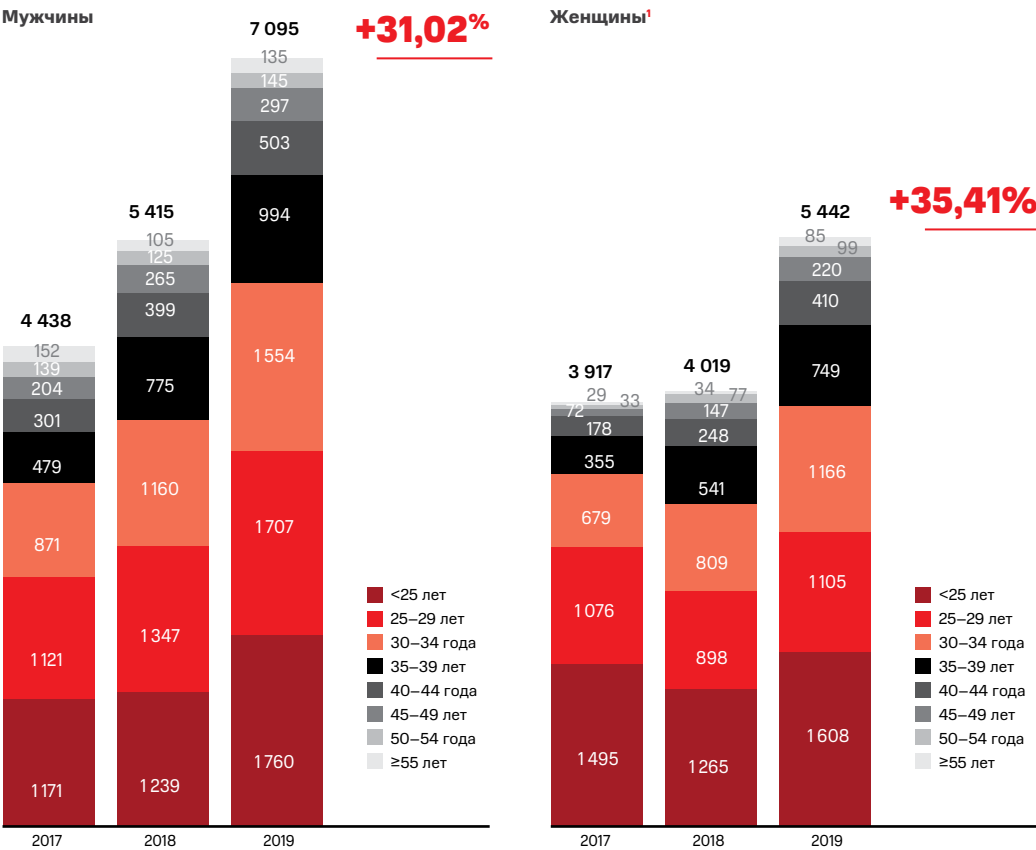
Большую часть требуемого персонала МТС подбирает собственными силами. Большим спросом в Компании пользуются готовые специалисты, имеющие все необходимые навыки и компетенции. Часть персонала набирается из более юных специалистов с прицелом на вырост: эта категория сразу подключается к интенсивным программам корпоративного обучения. Кроме того, на рынке труда набираются и эксперты, передающие, в свою очередь, свои знания членам команды, в которую они пришли. Переобучением в основном пользуются внутренние сотрудники, если понимают, что для следующего карьерного трека необходимы дополнительные знания в смежных областях.

Сотрудники, нанятые из числа представителей местного населения, человек



GRI 103-1

Общее количество работников, нанятых в 2017 –2019 годах, человек



МТС — КОМПАНИЯ ДЛЯ ВСЕХ ВОЗРАСТОВ

Данный проект ориентирован в первую очередь на аудиторию 40+; в его рамках активно изучается вопрос найма, адаптации и удержания сотрудников данной возрастной категории. МТС ставит перед собой задачу донести реалии и перспективы рынка труда, создать в Компании позитивное отношение к разным возрастным категориям сотрудников. В 2019 году более 600 руководителей МТС были обучены работе с соискателями зрелого возраста в разновозрастном коллективе. Программа «МТС — компания для всех возрастов» особенно актуальна сейчас, с увеличением пенсионного возраста. Необходимо менять психологическое отношение к старшей аудитории, чтобы руководителям компаний стали понятны преимущества, которые имеет такой сотрудник.

В проект вовлечены региональные HR-структуры, руководители многих подразделений МТС. В Самаре, Нижнем Новгороде и Рязани совместно с центрами занятости населения (ЦЗН)

организованы образовательные социальные мероприятия МТС, направленные на формирование комфортной рабочей среды для разновозрастных команд.

Важная задача, которую мы решаем в рамках проекта, — это формирование у руководителей навыков работы с разновозрастной средой, в том числе направленных на прием и удержание специалистов зрелого возраста. Компания готова принимать на массовые вакансии соискателей самых различных возрастных групп и прикладывает массу усилий и ресурсов для того, чтобы изменить стереотипное отношение людей к данному вопросу.

Проект «МТС — компания для всех возрастов» — это социальный вызов Компании в период демографического спада в России. Согласно прогнозам Росстата, в условиях существующей демографической ситуации численность трудоспособного населения России будет сокращаться вплоть до 2030 года.

1 Структура нанятых сотрудников приводится по крупным компаниям Группы МТС.

GRI 103-2

**ТРУДОУСТРОЙСТВО ЛЮДЕЙ
С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О защите инвалидов в Российской Федерации» и Конвенцией о правах инвалидов МТС развивает программу формирования инклюзивной среды в офисах Компании. При этом внимание уделяется трем основным аспектам:

- > обеспечению равных возможностей людей с инвалидностью на рынке вакансий;
- > физической доступности к рабочему месту;
- > формированию толерантной атмосферы в коллективе.

В рамках программы по формированию инклюзивной рабочей среды в 2019 году был проведен опрос сотрудников МТС и розничной сети на тему «Отношение к людям с инвалидностью. Культура инклюзии». Результаты проведенного опроса показали, что 86% респондентов согласны с тем, что МТС должна создавать особые условия для инвалидов.

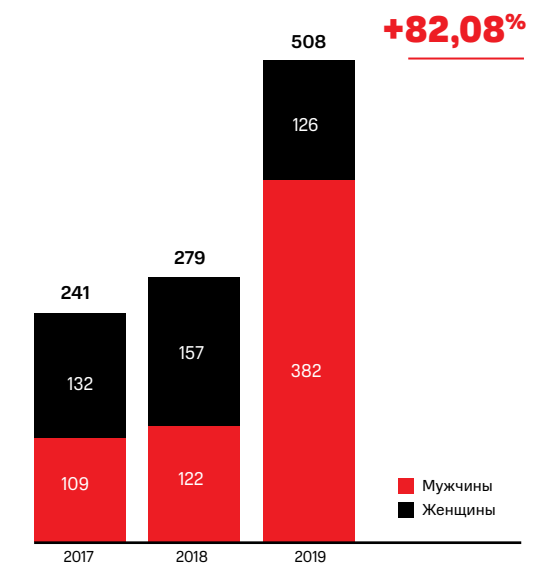
В течение года был проведен вебинар для сотрудников Группы МТС, посвященный теме «Как правильно коммуницировать с людьми с инвалидностью (сотрудники, клиенты)». Также проведен аудит доступности административных офисов и розничных салонов МТС, расположенных в Москве и на прилегающей территории, для маломобильных категорий населения, в том числе для людей с инвалидностью. Объекты признаны условно доступными, так как ряд существующих архитектурных требований в планировании зданий невозможно выполнить по техническим причинам.

Для людей с ограниченными возможностями совместно с Региональной общественной организацией инвалидов «Перспектива» (РООИ «Перспектива») запущен проект «Путь к карьере», который ориентирован как на выпускников, так и на студентов выпускных курсов. Цель данного проекта — профессиональная реализация и успешное трудоустройство инициативных и талантливых специалистов с инвалидностью в ведущие российские и международные компании.

GRI 405-1



\\ Количество трудоустроенных людей с ограниченными возможностями здоровья, человек



По данным опроса, 34% сотрудников положительно относятся к появлению в подразделении коллеги с инвалидностью и 61% - нейтральны

В программе:

4 региона-участника

420 участника
с разными формами инвалидности

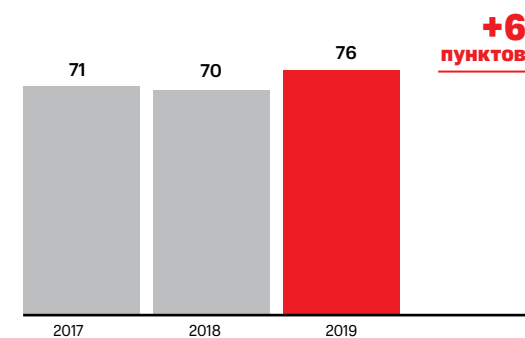
70 финалистов

30 трудоустроенных
сотрудников и один стажер

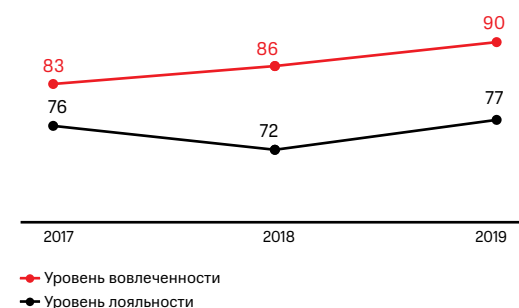
ПОЛИТИКА РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА

МТС реализует комплекс мер, направленных на повышение вовлеченности и снижение текучести кадров. Регулярно проводятся мониторинг и анализ причин увольнений, по результатам которых принимаются меры по улучшению ситуации. Компания также разрабатывает и внедряет специальные программы адаптации для новых сотрудников, которые положительно влияют на их отношения с коллективом, способствуют введению в должность и помогают работникам реализовать себя в профессиональном и личностном плане. Благодаря всем этим мерам сотрудники МТС демонстрируют высокую степень вовлеченности, а Компания — низкие показатели текучести кадров.

\\HappyIndex — объединение множеств лояльных и вовлеченных сотрудников, пунктов



\\Оценки уровня вовлеченности, пунктов



В МТС ежегодно проводит опрос по вовлеченности персонала: в рамках данного опроса сотрудники анонимно оценивают руководство, карьерные перспективы, возможности обучения и развития, бизнес-процессы и условия труда, а также высказывают свои пожелания и предложения по улучшению условий работы в Компании. По итогам опроса составляется план мероприятий, направленных на повышение вовлеченности. Мероприятия реализуются подразделениями в течение следующего года. Системная работа с вовлеченностью персонала позволяет МТС поддерживать высокий интерес к труду и лояльность сотрудников на самом высоком уровне.

АДАПТАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

Погружение нового сотрудника в работу и корпоративную культуру происходит посредством адаптационных мероприятий. Компания активно использует автоматизацию и возможности продуктовых команд (iHR, AI, HR Big Data). В своем личном кабинете «Снежинка» руководитель получает перечень персональных рекомендаций по развитию и удержанию новых сотрудников.

Программа «Введение в МТС» в 2019 году проходила в новом формате. В первый рабочий день новые сотрудники знакомятся с основами работы и существующими в Компании регламентами процессов: такой тренинг позволяет тщательно

изучить необходимые документы и задать интересующие вопросы. В этот же день сотрудники проходят обязательный инструктаж в формате дистанционного курса. В течение первой недели назначается программа дистанционного обучения «Первый курс» с использованием смешанных форматов обучения по темам «Погружение в стратегию», «Основные бизнесы», «Принципы работы» и «Комплаенс». В течение второй недели проводится семинар Welcome Day, который длится около 4 ч с обязательным участием опытных наставников — Buddy — с целью поддержать своих новых коллег. В формате очного общения подробно рассказывается о структуре и корпоративной культуре Компании. Топ-менеджеры делятся историями успеха и стратегией подразделения, отвечают на вопросы.

В 2019 году запущен проект автоматических поддерживающих рассылок. В течение всего адаптационного периода новым сотрудникам и их руководителям приходят push-уведомления с полезной информацией и ссылками. На разных этапах адаптации поступают сообщения о том, что нужно знать на данный момент, напоминания о важности постановки задач и их своевременном выполнении, получении обратной связи, а также рассказывается о модели компетенций и обязательном обучении.

Амбассадор МТС

С 2018 года в Компании действует мотивационная программа «Амбассадор МТС» для сотрудников, которые активно принимают участие в корпоративных мероприятиях. Развиваясь вместе с Компанией, Амбассадоры каждый день могут быть на пике возможностей, трендов и открытий в пяти различных областях:

- > ИТ;
- > интеллект;
- > волонтерство;
- > творчество;
- > экология.

Сотрудники выступают как участниками, так и организаторами мероприятий. За активное участие в корпоративной жизни сотрудники получают баллы Амбассадора в личном кабинете на корпоративном портале. В конце года существует возможность обменять заработанные баллы на сувенирную продукцию и на обучение. На протяжении 2019 года состоялось более 500 событий программы «Амбассадор МТС» по всей России. Количество участников за год увеличилось с 8 тыс. до 11 тыс. человек.

Корпоративный журнал «Код МТС»

Журнал «Код МТС» — это корпоративное издание для сотрудников Компании, которое существует вот уже более восьми лет. Журнал развивается вместе с Компанией и за свою историю сменило несколько названий (МТС Up, «Запросто»). В июле 2019 года, одновременно с утверждением новой стратегии Компании, журнал обновил концепцию: июльский номер вышел уже под новым именем — «Код МТС». В журнале рассказывается о новых событиях и проектах, важных изменениях и назначениях, новостях регионов, а также об услугах, продуктах, тарифах и рекламных кампаниях МТС. В издании публикуются интервью с топ-менеджерами Компании, интересные клиентские истории, советы по повышению эффективности работы и еще множество полезной информации.

Полиграфический вариант ограниченным полиграфическим тиражом распространяется по офисам Компании по всей России. Электронная флеш-версия размещается на внутреннем портале и в мобильном приложении «Наш МТС» для сотрудников. Благодаря различным форматам аудитория журнала составляет почти 80% сотрудников, а кроме того читателям всегда доступна самая актуальная и интересная информация о жизни Компании. Средний размер аудитории электронной версии журнала составляет 7 тыс. уникальных читателей в месяц. «Код МТС» завоевал серебро в номинации Web-Media в рамках премии Digital Communications AWARDS 2020.

аудитория журнала
составляет почти

80 % сотрудников

**Программы признания Группы МТС**

Ежегодно в рамках «Программы признания Группы МТС» каждый сотрудник может заявить о своих достижениях — как персональных, так и в составе команды (структурной или проектной), — а также номинировать своего коллегу или руководителя. Победители определяются голосованием топ-менеджеров и награждаются на торжественной церемонии в Москве.

В 2019 году через онлайн-платформу МТС было подано 426 заявок на участие в программах признания Группы. Победителями стали 125 сотрудников; еще 30 человек получили в качестве приза обучение в «Сколково».



Спортивные и интеллектуальные программы МТС поддерживает стремление сотрудников вести здоровый образ жизни и расширять кругозор. В Компании действуют федеральные спортивные онлайн-проекты:

- > беговой клуб MTSRunning;
- > онлайн-тренировки;
- > челленджи с профессиональными тренерами в проекте «В движении».

Аудитория проектов —

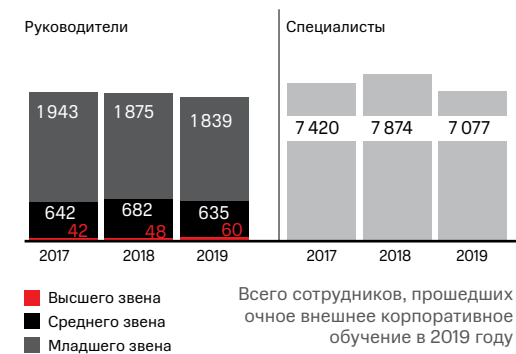
>2 тыс. активных участников за год.

В 2019 году уже в третий раз для сотрудников Группы МТС прошли интеллектуальные игры «Сферум». Проект традиционно объединил рядовых специалистов и руководителей из разных подразделений и регионов. Было проведено 10 онлайн-игр квалификации для 350 команд, затем четыре игры отборочного этапа для 120 команд в трех городах (Москва, Новосибирск, Владивосток) и финальная игра для 21 команды в г. Сочи.

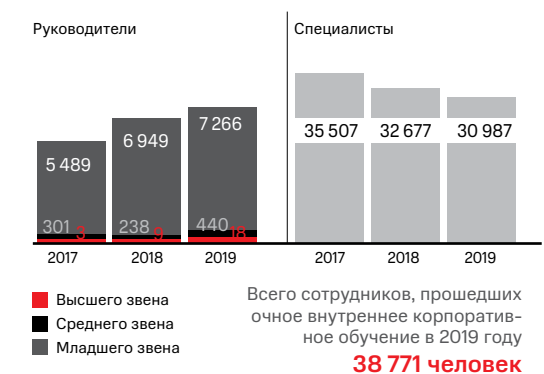
КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ

Эксперты Корпоративного университета МТС разрабатывают образовательные программы для блоков, развивают дистанционное обучение и проводят очные тренинги и мастер-классы.

Учебные курсы объединены по факультетам: такой подход помогает сотруднику сориентироваться в многообразии учебного контента и выстроить свой уникальный маршрут обучения, расставить приоритеты и определить свой вектор саморазвития. При этом сотрудник может обучаться на разных факультетах и проходить программы с выборочным изучением предметов.

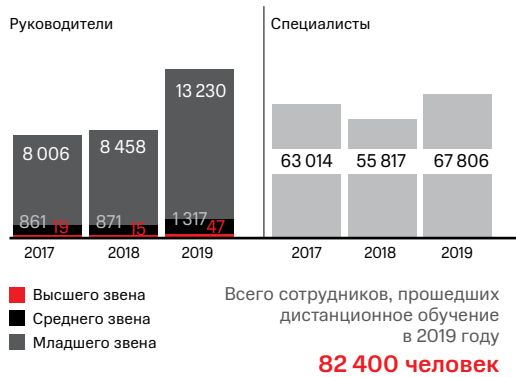
\\Количество сотрудников, прошедших очное внешнее корпоративное обучение, человек

Общее число сотрудников, прошедших обучение, снизилось в 2019 году в связи с процессами оптимизации численности в МГТС.

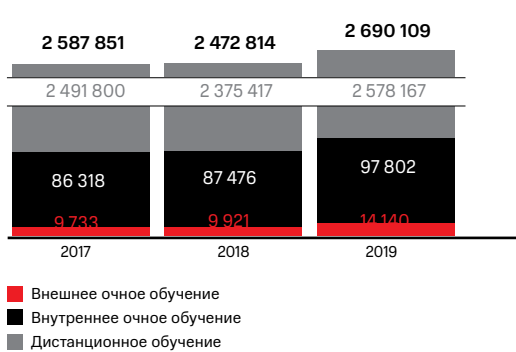
\\Количество сотрудников, прошедших очное внутреннее корпоративное обучение, человек

GRI 103-2, 404-2

\\Количество сотрудников, прошедших дистанционное обучение¹, человек



\\Количество завершенных учебных курсов, шт.



\\Время, затраченное на обучение с разбивкой по категориям персонала и полу, ч

Показатель	2017	2018	2019
Всего	862 845	615 290	985 396
Руководители высшего звена:			
➤ мужчины	1 302	1 491	2 076
➤ женщины	308	987	292
Руководители среднего звена:			
➤ мужчины	19 058	16 550	25 905
➤ женщины	7 669	6 265	10 275
Руководители младшего звена:			
➤ мужчины	59 769	50 350	84 437
➤ женщины	51 516	38 064	64 564
Специалисты:			
➤ мужчины	318 527	253 576	419 031
➤ женщины	404 696	248 007	378 816

Виртуальная академия

С 2016 года в ПАО «МТС» успешно функционирует Виртуальная академия — это единая среда для обучения, совмещающая в себе множество функций: просмотр дистанционных курсов, запись на очные тренинги, виртуальные библиотеки и многое другое. Это возможно благодаря специальной системе дистанционного обучения — LMS Success Factors (SAP).

242 540
дистанционных курсов
было пройдено сотрудниками
за 2019 год

76%

Охват дистанционного обучения
в 2019 году

31%

Доля вовлеченных пользователей,
завершивших более трех курсов,

¹ Включая количество действующих и уволенных в 2019 году сотрудников. По МГТС информация за 2017–2018 годы не представлена, так как подобная аналитика ранее не велась.

Сотрудникам доступен обширный каталог дистанционных курсов на самые разные темы — от личной эффективности до правил русского языка. Курсы разработаны в различных форматах: интерактивные презентации и лонгриды, видеокурсы и записи вебинаров. Курсы могут быть обязательными или изучаться самостоятельно по желанию. Помимо одиночных курсов методологи Корпоративного университета предлагают изучать программы — ряд курсов, объединенных тематикой и конечной целью обучения. Такой подход формирует структурность и цельность развития.

Коучинг

МТС активно практикует коуч-сессии в индивидуальном и командном форматах. Индивидуальные сессии доступны для всех сотрудников в любой удобной форме — как в очной, так и в дистанционной (по телефону и скайпу).

За 2019 год было проведено
12 командных,
120 индивидуальных
сессий (из 160 обращений)

В 2019 году основной акцент массовых онлайн-программ был сделан на предоставление практических навыков и знаний:

«Бизнес-анализ. Начало»

в рамках курса сотрудники учатся анализировать данные и мыслить системно. Теория и практика были адаптированы под актуальные кейсы Компании;

«PROслайды PowerPoint»

данный курс предназначен для всех желающих научиться создавать креативные презентации, а формат микрозанятий и возможность отрабатывать навыки на своих текущих рабочих презентациях позволили обеспечить бесшовный процесс обучения;

«Продуктовый сериал МТС»

знакомство с продуктами МТС в игровом формате с креативными историями. В роликах эксперты направлений объясняют, что представляют из себя продукты/услуги/сервисы Компании.

Очное обучение

Корпоративный университет регулярно проводит очные тренинги и мастер-классы — программы по развитию Soft Skills, направленные не только на получение определенных теоретических знаний, но и на практическую отработку навыка.

Электронные библиотеки

Сотрудникам доступна библиотека Alpina Digital с научно-популярной и бизнес-литературой, насчитывающая 7 665 читателей и 23 007 часов чтения. Благодаря специальному приложению для смартфонов и планшетов сотрудникам доступны:

>2,5 тыс.
деловых книг;

>260 аудиокниг;

>440 саммарии;

>370 изданий
по ИТ-тематике;

подборка лучших статей
сетевого издания
«Harvard Business Review Россия».

В библиотеке периодики на Public.ru собраны лучшие бизнес-издания: Forbes, «Коммерсантъ», РБК, «Профиль», «Эксперт», а также Psychologies, Geo, «Computerworld Россия», «Закон» и др.

Также с 2019 года всем руководителям предоставляется доступ к сетевому журналу «Harvard Business Review Россия».

¹ Саммарии — книги в кратком содержании.

Обучение сотрудников у внешних провайдеров

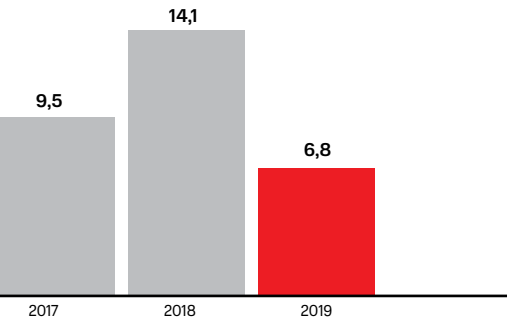
Корпоративный университет МТС предоставляет массу возможностей для внутреннего обучения своих сотрудников, однако порой возникает потребность во внешнем обучении — получении более глубоких, специальных знаний, которые могут предложить только специализированные учебные центры. Ежегодно выделяется бюджет на внешнее обучение сотрудников МТС.

Политика развития компетенций МТС направлена на развитие программ внутреннего обучения, объем которого за последний год вырос вдвое. Такой резкий рост обусловлен переводом части программ внешнего обучения на базу Корпоративного университета.

Время на обучение на одного сотрудника МТС, ч

Вид обучения	2017	2018	2019	Изменение 2019/2018, %
Внутреннее (очное)	16,1	18,2	28,3	55,49
Внешнее (очное)	24,7	33	15,8	−52,12
Дистанционное	16,6	8,14	11,6	42,51
В том числе:				
➤ мужчины	23,7	20,8	21,9	5,29
➤ женщины	27,1	17,9	18,9	5,59
В том числе:				
➤ высший менеджмент	69,5	45	57,3	27,33
➤ средний менеджмент	38,6	31,9	37,3	16,93
➤ руководители младшего звена и остальные сотрудники	25,1	19	20,1	55,49

Доля менеджерского обучения от всего обучения, которое прошли руководители, %



Снижение доли внутренних программ повышения квалификации руководителей связано с изменением формата обучения и разработкой ряда новых целевых тренингов на базе факультета менеджмента.

Стартап-академия MTS Stars

В рамках продуктовой трансформации МТС в июле 2019 года была перезапущена образовательная программа «Академия лидерства

«Бизнес-прорыв». Теперь это стартовая площадка для инноваторов — стартап-академия MTS Stars — программа развития внутреннего предпринимательства, которую Корпоративный университет проводит совместно с Центром инноваций МТС. Она включает в себя комплексное онлайн-обучение с экспертами-практиками, отработку полученных знаний (разработку стартап-проекта по созданию диджитал-продуктов от идеи до прототипа), поддержку внутренних и внешних наставников и работу в распределенных командах, в состав которых вошли сотрудники из разных городов и функциональных направлений.

В рамках программы участники погружались в культуру бизнес-стартапов, получали комплексные знания по развитию идей и их реализации, отрабатывали новые инструменты на практике и развивали продуктивное мышление. Из 30 команд по итогам четырех модулей обучения к полуфинальной защите дошло 15, а в финал вышло восемь команд. Победу одержал проект «Видео AI» по умной обработке видео с выделением фрагментов при помощи машинного обучения. Три проекта-финалиста перешли во внутренний акселератор «Гараж МТС».



Программы подготовки руководителей

В октябре 2019 года Корпоративный университет МТС совместно с Московской Школой Управления SKOLKOVO завершил третий поток корпоративной образовательной программы развития лидеров Группы МТС.

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

Для обеспечения преемственности управленческих кадров с сохранением уникальной корпоративной культуры в Группе МТС развиваются различные программы подготовки руководителей стимулирования профессионального роста сотрудников Компании.

В программе приняли участие 60 человек, в число которых вошли руководители разных функциональных направлений из нескольких регионов. В качестве основных целей обучения были выделены развитие предпринимательского потенциала и освоение современных инструментов при запуске новых продуктовых гипотез.

Обучение состояло из пяти модулей и включало в себя академическую и проектную работу с фокусом на креативность и предпринимательство. Слушатели изучили корпоративные и личные стратегии, дизайн-мышление, эффективные коммуникации, психологию лидерства, а также управление инновационными проектами в диджитал-условиях. В ходе проектной работы участники находили перспективные идеи для развития новых бизнес-направлений, проверяли гипотезы, формировали ценностное предложение, разрабатывали прототип и совершали первые продажи. Перед обучающимися выступили ведущие профессора международных бизнес-школ, а также приглашенные эксперты российского и зарубежного бизнеса.

Всего за пять месяцев без отрыва от основной деятельности в кросс-функциональных командах было создано восемь новых продуктов. Участники защитили свои проекты и получили дипломы о повышении квалификации. Победителем была признана команда, разработавшая проект «IDatчик. Экосистема NB-IoT-сенсоров».

Гараж МТС

В 2019 году запущена программа по развитию внутреннего предпринимательства «Гараж МТС». Любой сотрудник вне зависимости от должности, подразделения и региона работы может подать идею нового цифрового продукта и получить время и ресурсы на его реализацию. Успешно протестированные продукты встают в продуктовую линейку МТС, под команду создается новое продуктивное подразделение, а лидер команды становится его руководителем. По результатам первого набора в 2019 году было получено 72 заявки из 14 городов. Для акселерации было отобрано 24 проекта, на DemoDay вышло восемь. Для пилотного запуска (тестовых продаж) выбрано четыре проекта.

Программа пользуется высокой степенью доверия и неподдельным интересом со стороны сотрудников — нет ни одного отрицательного отзыва даже от отсеянных проектов.

«Гараж МТС» становится одним из основных элементов инновационной культуры Компании и важным элементом экосистемы. Мероприятия «Гаража МТС» в регионах проходят на площадках Агентства стратегических инициатив (АСИ) под названием «Точка кипения». В мероприятиях участвуют студенты Дальневосточного федерального университета, Новосибирского государственного технического университета, Самарского национального исследовательского университета и Пермского филиала Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». Студенты московского отделения Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» работают на стажерских позициях в одной из «гаражных» команд. В 2020 году будет проведено два новых набора заявок от сотрудников. Программа «Гаража МТС» масштабируется на дочерние общества Группы и усиливается в пилотных регионах экосистемы МТС, в том числе в партнерствах.

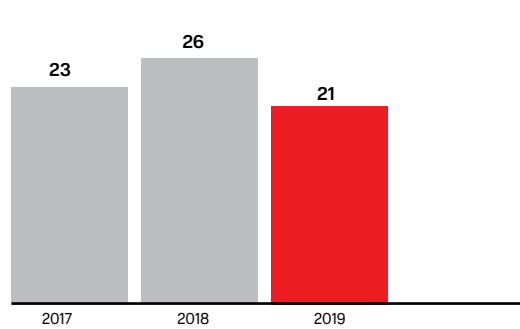
GRI 103-1, 103-2

Технический директор

В рамках развития преемников на позиции технических директоров регионов была запущена обучающая программа «Новая высота». Сначала состоялся трехэтапный отбор: из 81 претендента было выбрано 30 человек. Участники прошли обучение из трех модулей, поучаствовали в бизнес-симуляции «Битва стратегов» и в управленческих поединках. Финалистами стали 18 участников. В результате программы в МТС было закрыто 57% вакансий технических директоров региона (назначено четыре сотрудника из семи).

В результате программы в МТС было закрыто 57% вакансий технических директоров региона (назначено четыре сотрудника из семи).

Количество участников программы «Директор региона», человек



Директор региона

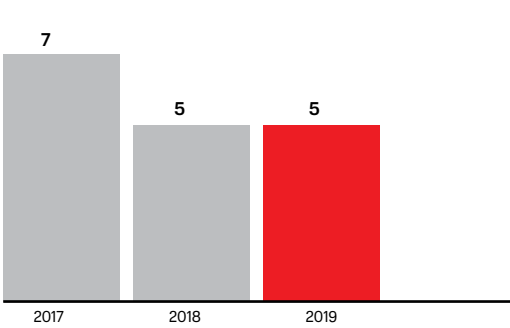
Еще одной программой преемственности является проект, направленный на формирование пула кандидатов на должность директора региона. Кандидаты на данную должность должны соответствовать компетенциям профиля и быть готовы к релокации в любой филиал. Целевая аудитория — руководители отделов со стажем работы от двух лет в регионе или выделенной бизнес-единице.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ И ОХРАНА ТРУДА

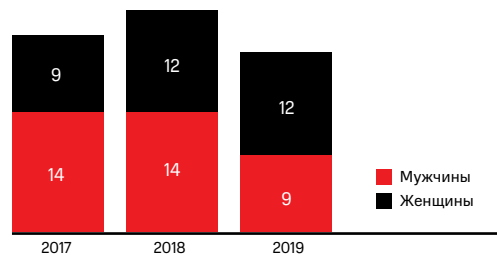
Особое внимание МТС уделяет организации работы по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний. Одним из основных механизмов профилактики производственного травматизма является правильная и своевременная оценка профессиональных рисков, которые могут возникнуть на рабочих местах, а также грамотное управление ими. В 2019 году в Компании был разработан соответствующий стандарт, по которому в филиалах проводятся профилактические мероприятия. Также МТС провела комплекс мероприятий с руководителями подрядных организаций по охране труда при выполнении высотных работ.

Руководители подразделений и представители работников участвуют в мониторинге и разработке ежегодных планов работы по охране труда в филиалах на предстоящий год и разработке перечня мероприятий по улучшению условий и охраны труда работников, на рабочих местах которых проводилась специальная оценка условий труда.

Количество совместных комитетов по здоровью и безопасности с участием представителей руководства и работников

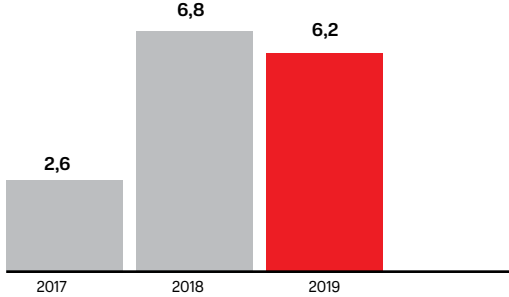


Количество несчастных случаев на рабочем месте по Группе МТС



Сокращение несчастных случаев связано с повышением внутренней культуры безопасности у работников Компании.

Объем вложений в обеспечение предупредительных мер по ФСС России, млн руб.

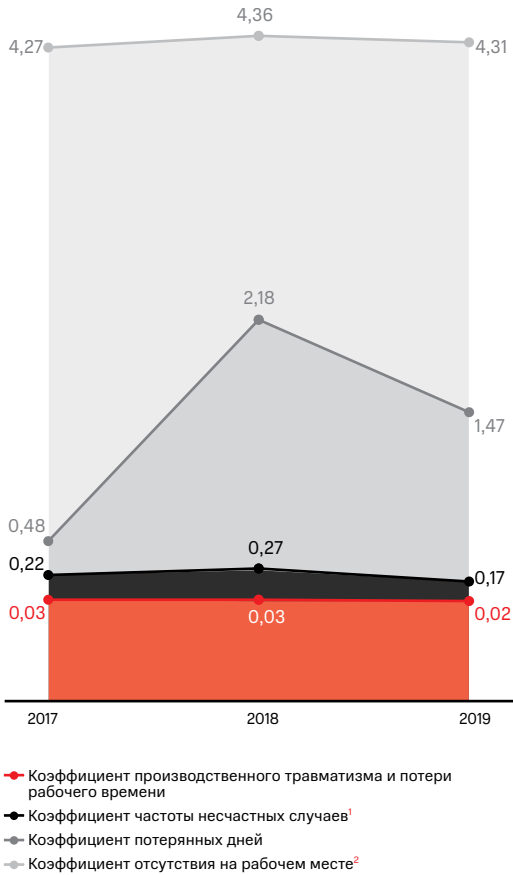


За счет средств ФСС России:

- проведены медицинские осмотры;
- приобретена спецодежда, спецо обувь и другие средства индивидуальной защиты;
- проведена специальная оценка условий труда.

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

Козффициенты охраны труда



Профессиональных заболеваний в 2019 году у сотрудников не выявлено.

Ежегодно в ПАО «МТС» проводится работа с Фондом социального страхования Российской Федерации (ФСС России), направленная на финансовое обеспечение предупредительных мер по сокращению производственного травматизма и профессиональных заболеваний работников, санаторно-курортного лечения работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также получение скидок на страховой тариф обязательного социального страхования от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

¹ Козффициент частоты несчастных случаев определяет число несчастных случаев за отчетный период в расчете на 1 тыс. работающих.
² Козффициент тяжести несчастных случаев и козффициент потерянных дней увеличились в связи с возросшей длительностью больничных листов сотрудников, пострадавших в 2017 году.

GRI 103-1

МТС ДЛЯ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ

Группа МТС — ее офисы, продукты, салоны связи — представлены на территории России и в ряде стран СНГ. Компании небезразличны насущные проблемы жителей не только в крупных мегаполисах, где возможности для самореализации и взаимопомощи намного выше, но и в малонаселенных деревнях и удаленных поселках. Поэтому МТС реализует целый ряд социальных проектов, направленных на создание равных условий и возможностей для жителей удаленных регионов. При этом Компания старается формировать партнерские команды из сотрудников и жителей, и поддерживать долгосрочные проекты, направленные на решение острых социальных проблем, повышение качества жизни, охватывающие широкие слои населения и соответствующие приоритетам государства в области социальной политики.

Вместе с тем МТС активно расширяет линейку социально ориентированных продуктов в сфере безопасности, улучшения здоровья, развития образования и др.

МТС реализует целый ряд социальных проектов, направленных на создание равных условий и возможностей для жителей удаленных регионов.

GRI 103-2



GRI 412-1

ПРОДУКТЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ РАЗВИТИЮ РЕГИОНОВ

ЦЕНТР «УМНЫЙ ГОРОД»

В МТС создан центр «Умный город» для реализации региональных программ по цифровизации городов и регионов. Центр активно сотрудничает с регионами по внедрению цифровых решений МТС для повышения качества жизни и эффективности управления городской средой и предлагает различные решения: мониторинг вывоза твердых коммунальных отходов, платформу «Активный горожанин» для коммуникации властей с жителями городов, продукт «Цифровая модель региона» и др. МТС предлагает IoT-платформу, которая позволяет управлять элементами умного города и цифровыми предприятиями. Платформа относится к промышленному классу решений, может контролировать работу устройств, а также собирать, хранить и обрабатывать данные, хранящиеся в отказоустойчивых дата-центрах МТС с сертифицированной защитой уровня Tier III¹.

>10 пилотных проектов

Компания запустила в 2019 году, подписав соглашения о цифровизации с 28 регионами

В 2019 году Компания подписала соглашения о цифровизации с 28 регионами и запустила более 10 пилотных проектов. Во Владивостоке МТС примет участие в создании цифрового двойника города, а в Якутске стартует пилотный проект в сфере цифровизации ЖКХ (умный сбор бытовых отходов, удаленный мониторинг состояния инфраструктуры ЖКХ). В Самаре и Нижнем Новгороде запущены пилотные проекты по цифровому мониторингу вывоза твердых коммунальных отходов. Данное решение помогает контролировать качество и своевременность вывоза отходов, а также следить за тарифами и снижать издержки. Кроме того, оно включает мониторинг контейнеров коммунальных бытовых отходов, состояния транспорта и контроль за перемещением мусоровозов и позволяет оснастить мусорные контейнеры

Инфраструктура «Умный город»



специальными датчиками, контролирующими уровень наполнения емкости, а также установить в мусоровозы навигационное оборудование и специальные автомобильные видеорегистраторы с подключением видеорежиссера.

В 2019 году в г. Иннополисе (Республика Татарстан) установлена первая в России умная многофункциональная опора Smart City Pole, оснащенная системами отображения информации, экомониторинга и умной парковки, а также предусматривает скрытое размещение оборудования оператора связи.

ЦИФРОВАЯ МОДЕЛЬ РЕГИОНА

Цифровая модель региона — это продукт на основе больших данных, который позволяет формировать обезличенные отчеты с актуальными показателями по численности, плотности и перемещению населения, а также туристическим и транспортным потокам. МТС реализовала более 15 проектов по созданию цифровой модели регионов с учетом их уникальной специфики.

Активный горожанин

Данная цифровая платформа позволяет наладить коммуникацию между администрациями городов и их жителями и повысить вовлеченность горожан в процесс принятия решений по вопросам городского управления. Платформа помогает принимать, обрабатывать и обрабатывать обращения граждан, а также осуществлять контроль их исполнения.

Продукт полностью удовлетворяет требованиям Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации. Данное решение включает сервисы для проведения опросов населения, информационные модули с городскими новостями и планами развития города, единую диспетчерскую службу, а также возможность оплаты услуг ЖКХ и других сервисов.

Платформа позволяет выявлять мнение жителей по значимым для города вопросам, увеличивая долю горожан, вовлеченных в управление городом, до 30%, а также повышает собираемость коммунальных платежей в среднем в два раза.

Также следует отметить, что существует возможность интегрировать данную платформу в региональные и муниципальные информационные системы и другие ресурсы (ЕСИА, СЭД и проч.), а для жителей разработано мобильное приложение.

¹ МТС объединила IoT-решения для разных отраслей бизнеса в новой платформе: <https://moskva.mts.ru/about/media-centr/soobshheniya-kompanii/novosti-mts-v-rossii-i-mire/2019-03-29/mts-obedinila-iot-resheniya-dlya-raznyh-otraslej-biznesa-v-novoj-platfome>.

Умный транспорт

МТС устанавливает сим-чипы в телематические и мультимедийные системы автомобилей Toyota, Renault, Nissan и ряда других заказчиков. В 2019 году сим-чипы для компании Geely стали устанавливаться на этапе сборочного конвейера. Также МТС предлагает собственные телематические решения для ряда страховых, каршеринговых и охранно-поисковых компаний, а также сервисов по аренде автомобилей.

Совместно с компанией «Яндекс» разработан и запущен в коммерческую эксплуатацию на каршеринговом проекте «Яндекса» бортовой компьютер «МТС | Яндекс.Авто» — это мультимедийная система автомобиля, в которую внедрены необходимые в дороге сервисы с единым интерфейсом и голосовым управлением: голосовой помощник «Алиса», приложения «Яндекс.Навигатор» и «Яндекс.Музыка», а также другие приложения для прослушивания музыки и радио, просмотра ТВ и кино от МТС.

Умные счетчики воды

Российский завод «БЕТАР» специально для МТС разработал первый в России датчик воды с интегрированным NB-IoT-модулем, и уже в 2020 году МТС начнет поставлять данное решение управляющим компаниям. Устройства могут работать даже в местах, труднодоступных для других стандартов связи. Поверочный интервал новых счетчиков составляет шесть лет: весь этот период устройство сможет проработать без замены батареи, а в это время система будет автоматически собирать показания счетчиков и выставлять счета. Жители смогут сверить показания в приложении VDomе. Использование умных счетчиков позволяет снизить средний счет за воду почти вдвое и уменьшить размер оплаты за общедомовые нужды на 10%.

SMARTMED

В 2019 году продолжал активно развиваться сервис SmartMed — совместный телемедицинский проект МТС и сети клиник «Медси». Сервис сочетает возможности онлайн-консультаций с практикующими врачами, записи на очный прием, вызова врача на дом и безопасного хранения медицинской истории пациента.

Внедрение функционала дистанционной (телемедицинской) реабилитации позволила пациентам из регионов, наблюдающимся у врачей из Москвы или Санкт-Петербурга, проходить восстановительные процедуры из дома и значительно сократить

их расходы. За 2019 год количество онлайн-консультаций выросло более чем в 20 раз. Повторные обращения составили 33% от общего числа консультаций — это демонстрирует, что пользователи видят удобство и пользу от сервиса.

В апреле 2020 года в связи с распространением эпидемии коронавируса и введением карантина плата за использование сервиса была отменена.

SMART UNIVERSITY

Образовательная платформа Smart University предназначена для проведения онлайн-занятий и ориентирована на рынок дополнительного школьного образования и частного репетиторства. Уроки в Smart University проводятся учителями дистанционно с помощью видеосвязи через приложение для iOS и Android или через сайт сервиса. Общаясь с учителем, ученик выполняет задания с помощью интерактивного учебника.

После тестирования текущего уровня знаний пользователя программа обучения строится для каждого ученика индивидуально при помощи специальных адаптивных алгоритмов, которые позволяют повышать качество подготовки до 1,5 раза. Программа также позволяет в течение всего курса проходить промежуточное тестирование и контролировать прогресс обучения с помощью встроенной системы статистики. Трекинг прогресса доступен не только самим школьникам, но и их родителям.

Первым направлением Smart University стала подготовка к единому государственному экзамену по английскому языку. В 2019 году команда расширила продуктовую линейку, что позволило увеличить количество зарегистрированных пользователей в 3,9 раза. Сегодня Smart University предлагает следующие продукты:

- › курсы общего английского для взрослой аудитории (включая корпоративный сегмент);
- › курсы по математике, русскому и английскому языкам для учеников 5–11-х классов;
- › подготовку к основному и единому государственному экзаменам по математике, русскому и английскому языкам для старшеклассников.

Партнерами Smart University в 2019 году стали Казанский федеральный университет, Российский университет дружбы народов и Московская Школа Управления СКОЛКОВО.

SOCIAL IDEA 2019

Social Idea — международный конкурс социальных проектов с применением цифровых технологий. Он продолжает традиции международного конкурса инновационных проектов «Телеком Идея», который МТС реализует с 2011 года. Основная задача конкурса — поиск, отбор и поддержка проектов, которые улучшают качество жизни людей с помощью ИТ-технологий. В 2019 году в отборе приняли участие 307 проектов в трех направлениях:

**Social Mobile**

разработка мобильных приложений и систем по обеспечению социальной поддержки населения;

**Social Big Data**

создание систем по сбору и обработке больших данных для решения социальных проблем;

**Social Smart City**

развитие технологий управления городскими площадками для решения общественных проблем.

В номинации Social Mobile были выявлены четыре победителя:

- › мобильное приложение «МТС-Волонтер» для подготовки добровольцев;
- › мобильное приложение SOL для глухих и слабослышащих, предоставляющее пользователям круглосуточную поддержку;
- › программа «VR-движение» на основе технологий виртуальной реальности, которая помогает восстановиться после травм опорно-двигательного аппарата;
- › проект Donorsearch.org — сообщество доноров крови, которое мотивирует и сопровождает людей на любом этапе — от первой сдачи крови до регулярных донаций и звания Почетного донора.

В номинации Social Smart City победителем стал проект экологического мониторинга городов в рамках проекта «Умный город». Программа включает в себя комплекс мероприятий по экомониторингу и создание карты загрязнения атмосферы в режиме реального времени.

Лауреат премии «Время инноваций» в номинации «Лучший проект по поляризации инновационной деятельности» в категории «Телекоммуникационные технологии».

70 тыс.
участников

7 стран

80 регионов
России

307 заявок

5 победителей



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫМИ ПРОГРАММАМИ

МТС — лидер рейтинга социальной эффективности крупнейших компаний России информационно-аналитического агентства «АК&М».

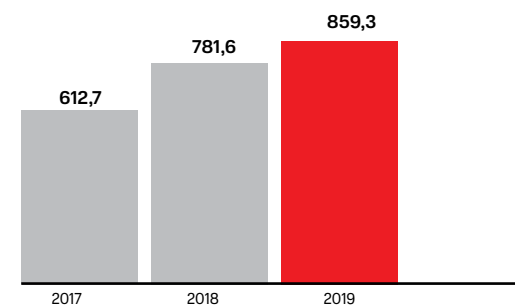
Компания ведет свою деятельность в 83 регионах России и рассматривает вопросы развития территорий присутствия и устойчивости бизнеса в долгосрочной перспективе как глубоко взаимосвязанные. Поэтому МТС, опираясь на бизнес-стратегию, стратегию по КСО и Политику по благотворительности, реализует комплексную программу социальных инвестиций в сфере поддержки местных сообществ.

Ключевыми приоритетами при планировании социальных инвестиций в регионы являются индивидуальный подход и ориентированность на решение наиболее актуальных и острых вопросов жителей каждой конкретной территории. Поэтому в основу комплексной программы социальных инвестиций МТС лег принцип поэтапной поддержки и развития инициатив «снизу вверх» — начиная с реализации потребностей локальных сообществ и заканчивая созданием трехсторонних партнерств «общество — власть — бизнес» по сохранению и развитию социокультурных особенностей региона.

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

В рамках программы создана эффективная система управления, которая включает в себя федеральную команду сотрудников, постоянно занятую в сфере реализации социально ориентированных проектов, а также региональных специалистов по всей России и волонтерские движения.

\\Объем средств, направленных Группой МТС на благотворительные и социальные проекты, млн руб.



В социально направленной деятельности непосредственно задействованы топ-менеджмент Компании и директора региональных представительств. Региональные директора с помощью собственных социальных сетей приглашают волонтеров принять участие в мероприятиях, активно откликаются на происходящие в регионе события и являются единой «точкой входа» для инициатив, партнеров и властей. Компания стабильно выделяет бюджет на реализацию программы социальных инвестиций, который формируется исходя из фактически освоенных средств по итогам предыдущего периода и планируемого развития проектов на будущий сезон.

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

Широкое информирование о программе достигается за счет работы с актуальными потребностями жителей региона: истории помощи обычным людям и поддержки социально и культурно значимых объектов получают большой эмоциональный отклик в социальных сетях, мессенджерах и СМИ.

РАЗВИТИЕ ТЕРРИТОРИЙ И СОХРАНЕНИЕ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ РЕГИОНОВ



ПОМОЩЬ ЛОКАЛЬНЫМ СООБЩЕСТВАМ

С конца 2016 года МТС осуществляет комплексную программу социальных инвестиций в сфере поддержки локальных сообществ. В рамках данного направления Компания взаимодействует с независимыми группами людей, которые, не являясь благотворительными фондами, пытаются собственными силами решать важные для их локального окружения социальные задачи, объединяясь в сообщества по интересам. Характерным признаком таких локальных групп является общественная значимость их деятельности.

В 2019 году МТС реализовала 480 проектов помощи локальным сообществам по всей стране: были собраны необходимые вещи для людей, оказавшихся в зонах затоплений; оказана помощь многодетным и малоимущим семьям в подготовке детей к школе; были обустроены спортивные площадки и велотрассы; восстановлены старинные дома; поисковые отряды обеспечены необходимым для их работы оборудованием; оказана помощь при оснащении сенсорных комнат и др. Значительная часть мероприятий по работе с сообществами проводится с привлечением волонтеров МТС: сотрудники Компании участвуют в субботниках, сажают деревья, облагораживают здания, собирают вещи для бездомных. Подобные социальные проекты становятся важной частью диалога Компании с местными сообществами.

480 проектов
помощи локальным сообществам по всей стране реализовано в 2019 году

В планах на 2020 год — усиление волонтерского направления стратегическим партнерством с добровольческими объединениями, B2B-партнерами, некоммерческими организациями, властью и бизнесом, а также увеличение числа регионов, в которых реализуется программа.

Наводнение в Иркутской области

Летом 2019 года произошло стихийное бедствие — крупное наводнение сразу в нескольких районах Иркутской области. МТС объявила сбор средств в собственных салонах региона для оказания помощи пострадавшим от паводков. Горожане активно откликнулись на призыв и приносили теплую одежду, обувь, постельное белье, одеяла, подушки и другие бытовые предметы первой необходимости. Собранные вещи были отсортированы и переданы в комплексный центр по организации передачи гуманитарной помощи пострадавшим.

В сентябре 2019 года МТС Банк заявил о готовности реструктурировать кредиты граждан, пострадавших в результате паводка в Иркутской области. Была предоставлена отсрочка платежа по основному долгу в размере шести месяцев с момента обращения клиента в МТС Банк.

Пожары в Сибири

МТС приобрела для добровольных пожарных специализированные костюмы, огнеупорные сапоги и грязевую мотопомпу. Запаса воды пожарной машины хватает в среднем на 15 минут непрерывной подачи. Помпу же можно использовать для подачи воды из любого близлежащего водоема: реки, болота или даже большой лужи.



Экосела Армении

Благодаря совместным усилиям «ВиваСелл-МТС» (ЗАО «МТС Армения») и Фонда охраны дикой природы и культурных ценностей (англ. Foundation for the Preservation of Wildlife and Cultural Assets, FPWC) в селах на территории Армении внедряется энергосберегающая система внешнего освещения, которая обеспечивает экономическую и экологическую эффективность.

Программа стартовала еще в 2018 году и охватила более десятка сел. Так, в с. Чинари была установлена система внешнего уличного освещения, состоящая из 51 светодиодного фонаря. Освещены основные улицы села протяженностью

1,7 км — с юга на север. Расширена система светодиодного освещения периферийных улиц и главной части дороги, являющейся въездом на территорию села. Ранее в с. Чинари было осуществлено несколько программ по обеспечению питьевой и оросительной водой. Кроме того, в результате проведения двухлетних программ освещена существенная часть улиц с. Заритап (около 3 км территории) за счет установки 83 светодиодных фонарей. Программа «Экосела» — это не только создание комфортных условий для жизни, но и возможность наиболее эффективно управлять скромным бюджетом общины: средства, сэкономленные после запуска системы, могут послужить другим целям.

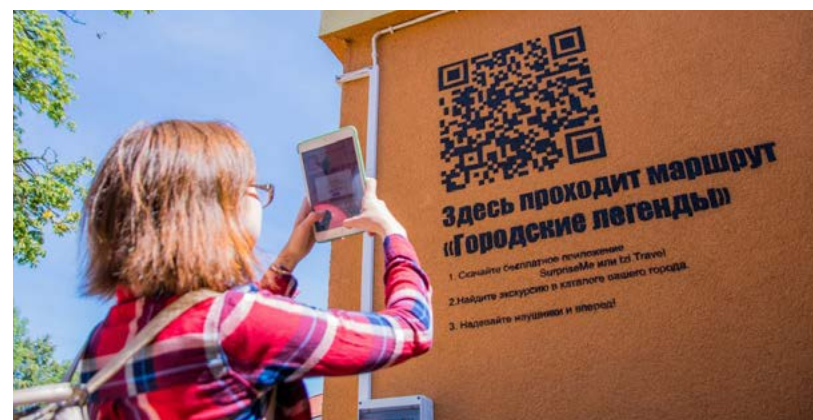
**КУЛЬТУРНЫЙ КОД**

Цель волонтерской акции «Культурный код» — сохранение и поддержка уникальных для местных территорий культурных ценностей и инициатив.

По итогам 2019 года проект охватил 40 регионов и более 2,5 тыс. волонтеров. Волонтеры собственноручно восстановили исторический сад семьи Цветаевых в г. Тарусе, собрали рецепты национальной кухни звенков в Хабаровском крае, отреставрировали мичуринскую беседку в Тамбовской области, помогли организовать выставку работ детей с расстройствами аутистического спектра в г. Ростове-на-Дону, поддержали уникальных мастеров аргунской резьбы во Владимирской

области, обеспечили Соликамский краеведческий музей современными мультимедийными сервисами, а также передали единственному в мире Центру музыкальных древностей им. В. И. Поветкина в г. Великом Новгороде оборудование для онлайн-трансляций, обучили сотрудников центра работе с ним и многое другое.

>2,5 тыс. волонтеров
40 регионов охват проекта

**ГОРОДСКИЕ ЛЕГЕНДЫ**

Проект МТС «Городские легенды» вовлекает людей в создание современных продуктов в сфере туризма — аудиопутеводителей по городам с фокусом на неизвестные широкой общественности места, которые лучше всего раскрывают колорит и особенности регионов. Аудиогиды по городам предназначены для самостоятельного знакомства с достопримечательностями с помощью звуковой экскурсии, размещенной на крупнейшей в мире специализированной платформе аудиопутеводителей izi.TRAVEL и в специализированном мобильном приложении для путешествий Surprise Me. Перед началом экскурсии достаточно установить на смартфон бесплатное приложение и далее следовать подсказкам экскурсовода. Пользоваться аудиогидом можно даже без подключения к интернету и в любое удобное время.

СОЦИАЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ**«ПОКОЛЕНИЕ М»**

МТС с 2014 года реализует флагманский социальный проект «Поколение М», цель которого — предоставление равных возможностей для творческого образования и развития детей всей страны, независимо от места жительства и достатка семьи. На онлайн-площадках проекта дети могут развиваться, участвуя в конкурсах, онлайн-мастер-классах и интерактивных упражнениях от российских звезд по разным направлениям. Образовательные видеоматериалы проекта уже набрали более 30 млн просмотров.

Проект поддерживают более 200 партнеров, среди которых творческие организации, крупный бизнес, СМИ и некоммерческие организации. Проект также активно поддерживают представители власти, с которыми заключено более десятка соглашений о развитии социокультурной среды регионов.

Проект поддерживают

>200 партнеров



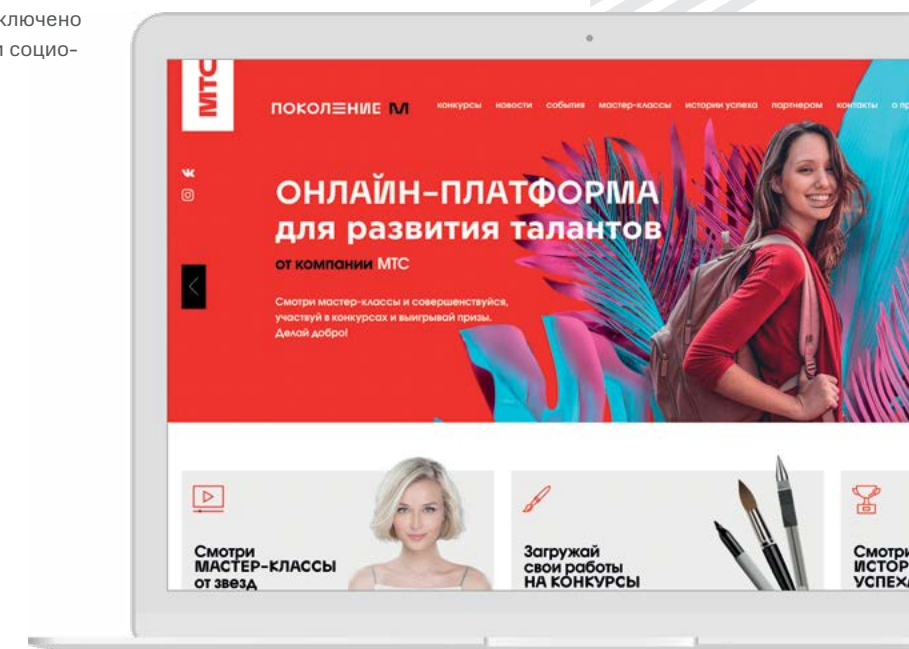
Подробнее о проекте
можно узнать на сайте



Победитель премии Effie Awards Russia 2019, золото в номинации Positive Change «Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды»

Лауреат премии «Лидеры корпоративной благотворительности в парадигме устойчивого развития — 2019», первое место в номинации «Лучшая программа, способствующая устойчивому развитию и достижению целей благотворительной деятельности с помощью IT»

Лауреат премии Digital Communications AWARD 2019 в номинации «КСО-коммуникации»





Победители конкурсов «Поколение М» получают широкие возможности — от стажировок на крупнейших анимационных студиях России и у популярных блогеров до выхода на большую сцену вместе со звездами и выставок собственных работ в главном музее национального искусства страны. За время работы проекта его победителями и призерами стали 450 детей из 67 регионов страны, для которых проект стал творческим трамплином.

В поддержку онлайн-активностей и с целью развития территорий МТС организует масштабные бесплатные мероприятия с участием звездных наставников проекта, а также местных творческих объединений в регионах России, сопровождаемые соответствующими мастер-классами: концерты вокалистов — кумиров молодежи и популярных блогеров «Поколение М: Blog & Voice» с вовлечением локальных звезд; фотовыставки лауреатов престижной премии World Press Photo; выставки всемирно известных роботов; образовательные туры для молодых дизайнеров «FashionDay Поколения М» и др. Это дает всем жителям региона возможность живого общения

с мастерами мирового масштаба, организации полезного развивающего досуга для детей, а также сохранения и популяризации местного культурного наследия. В 2019 году в рамках проекта проведено 25 крупных федеральных мероприятий в регионах с участием федеральных звезд. В организации мероприятий приняли участие более 2,5 тыс. волонтеров.

В рамках проекта МТС развивает в России массовое движение юных благотворителей. Все активности в группах и на сайте «Поколения М» конвертируются в «живые» деньги, которые МТС переводит на лечение тяжелобольных детей. С помощью уникальной механики благотворительности было сгенерировано более 18 млн рублей, которые были направлены на помощь 57 детям.

25
федеральных мероприятий
проведено в 2019 году



ДЕТИ В ИНТЕРНЕТЕ

Чтобы оградить детей от негативного контента и мошеннических ресурсов и при этом научить их использовать возможности сети для учебы и развития, МТС совместно с психологами Московского государственного университета им. М. В. Ломоносова в 2011 году разработала «Урок полезного и безопасного интернета», который стал основой федерального образовательного проекта «Дети в интернете». За семь лет обучение по этой программе прошли свыше 400 тыс. учеников в более чем 40 регионах страны. За этот период был реализован целый комплекс мероприятий: интерактивные тематические выставки, уроки интернет-грамотности для младших школьников, семинары для учителей и родителей и др.

400 тыс. учеников
в более чем 40 регионах страны
прошли обучение по этой программе
за семь лет



В 2019 году в проекте приняли активное участие волонтеры Компании, которые по собственной инициативе обучали детей как в крупных городах, так и в небольших поселках. За год территория преподавания уроков кибербезопасности достигла почти 50 населенных пунктов в 18 регионах страны.



«МОБИЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ» GRAMOTA.MTS.RU

Специальный портал gramota.mts.ru помогает устранять цифровое неравенство, знакомит старшее поколение с возможностями мобильных устройств и интернетом и показывает современные технологии и сервисы, которые могут послужить существенным подспорьем для человека в самых разных жизненных ситуациях — от приема лекарств до спортивных занятий и поддержания активного образа жизни. Обучение на портале проводится бесплатно, а благодаря онлайн-формату осваивать мобильные технологии могут также маломобильные граждане и жители удаленных уголков России.



Проект «Мобильная академия» был создан в 2012 году для обучения представителей старшего поколения основам интернет-грамотности. До 2018 года данный проект существовал в формате очного обучения: за этот период его прошли более 30 тыс. пенсионеров в 30 регионах Российской Федерации. В 2019 году проект был полностью переведен в онлайн-формат.



Портал
gramota.mts.ru



МТС/МЕДИА

Просветительский проект «МТС/Медиа» — это уникальная медийная платформа, которая содержит образовательный и помогающий контент, размещенный на сайтах media.mts.ru, mts.ru, в приложении «Мой МТС» (формат stories), а также в блоге на «Яндекс.Дзен».

Цель публикаций, размещаемых в рамках проекта «МТС/Медиа», — простое и доступное каждому разъяснение сложных тем, связанных с технологиями. Встраивание материалов в прямые клиентские каналы (СМС- и email-рассылки, welcome-программы и др.) позволяет осуществлять продвижение услуг и продуктов МТС, а также поддержку имиджа МТС как цифровой компании, которая предлагает полный комплекс инновационных сервисов для массового и бизнес-рынка.

В 2019 году вышло более 2 тыс. публикаций в различных группах «ВКонтакте» с материалами проекта «МТС/Медиа» о цифровых продуктах Компании: лайфстайл-приложениях, медиапродуктах и B2B-сервисах. В социальных сетях также выпущено более 1,2 тыс. публикаций, посвященных КСО-контенту на базе проекта. В публикациях говорится о том, как оплачивать налоги, какие социальные выплаты положены россиянам, что делать, если взломали аккаунт в социальных сетях, как защититься от мошенников и др.

1,2 тыс. публикаций, посвященных КСО-контенту, выпущено в социальных сетях на базе проекта



ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ ПО НАПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

В своей деятельности МТС придерживается принципов устойчивого развития бизнеса, поэтому стремится передать накопленный опыт в этой области своим партнерам для успешного дальнейшего взаимодействия.

- Курс «Устойчивое развитие бизнеса» разработан в формате онлайн-вебинаров и состоит из восьми уроков. Образовательная программа курса предполагает просмотр видеолекций и изучение сопутствующих материалов, выполнение небольших ознакомительных домашних заданий и тестов, а также финальный контроль знаний. В случае успешного прохождения тестирования по окончании курса слушателю выдается сертификат Корпоративного университета МТС. Данный курс предназначен для широкой аудитории и не предполагает специальной подготовки.
- «Устойчивое развитие. Будь лучше каждый день!» — ежегодная практическая конференция для партнеров и сотрудников Группы МТС.



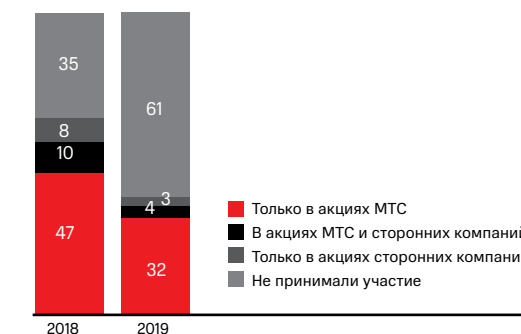
ВОЛОНТЕРСКОЕ ДВИЖЕНИЕ МТС «ПРОСТО ДАРИ ДОБРО!»

Значительная часть социально ориентированных мероприятий МТС проводится с привлечением волонтеров Компании.

Наиболее популярные акции у волонтеров МТС, %



Участие в волонтерских акциях в 2018–2019 годах, %



Испытанием для всех, в том числе и для добровольцев, стала острая необходимость в поддержке пожилых и маломобильных граждан в условиях самоизоляции. МТС подключилась к акции взаимопомощи #МыВместе, которая направлена на поддержку пожилых и маломобильных граждан: во всех регионах России работают волонтеры, доставляя лекарства и продукты. Юристы и психологи бесплатно консультируют нуждающихся в их помощи, а тысячи партнеров акции помогают своими услугами и товарами. Волонтеры МТС также присоединились к этой инициативе, работая в качестве операторов горячей линии проекта в свободное время.

МТС активно взаимодействует с федеральными и региональными органами государственной власти и местными сообществами. Представители Компании обучают новым профессиям, развивают качественные услуги, оказывают поддержку социально незащищенным слоям населения и проводят мероприятия по защите окружающей среды и экологическому просвещению. В течение 2019 года Компания реализовала большое количество партнерских проектов с участием волонтеров — сотрудников МТС по всей стране.

Центральным мероприятием для социально активных сотрудников Компании является Ежегодная церемония награждения волонтеров МТС, которая традиционно проходит в День добровольца (5 декабря). МТС отмечает лучшие социальные проекты, реализованные волонтерами Группы МТС в регионах присутствия Компании в текущем году, а также награждает команды победителей и идейных вдохновителей проектов. В 2019 году в числе победителей были отмечены более 190 волонтеров Группы МТС.

По результатам 2019 года движение МТС «Просто дари добро!» насчитывает в своих рядах более 7,5 тыс. волонтеров, а офлайн-охват проектов составил более 10 млн человек в 75 регионах страны. Проекты реализуются по шести направлениям:

- экология;
- образование;
- поддержка детей, в том числе с инвалидностью, и социально незащищенных слоев населения;
- донорство;
- сохранение культурных ценностей;
- развитие спорта.



ПОДДЕРЖКА ДЕТЕЙ

**Мобильный театр сказок МТС**

В 2019 году более 24 тыс. детей стали зрителями театральных постановок театра кукол МТС «Мобильный театр сказок», в частности 15 образовательных спектаклей. Всего силами волонтеров было проведено свыше 100 мероприятий.

Театр активно участвовал в фестивале благотворительного фонда помощи детям «Детский КиноМай» в Ростове-на-Дону, Смоленске и Нижнем Новгороде, а также в международном фестивале театров кукол «В гостях у Арлекина» в Омске и в московских фестивалях «Доступ открыт» и Eco Life. Также волонтеры приняли участие в международном фестивале High Fest 2019 в Армении и в фестивале «Система FEST» в Костромской области и Башкирии, организованном благотворительным фондом «Система»: в качестве гостей мероприятие посетили более 12 тыс. человек.

«Мобильный театр сказок» и «Дело в шляпе» стали победителями грантового конкурса «Система добрых дел — 2019» благотворительного фонда «Система».

24 тыс.

детей стали зрителями театра кукол МТС «Мобильный театр сказок»

>100 мероприятий
было проведено силами волонтеров

В декабре МТС организовала волонтерский фестиваль корпоративных театров «Кукла FEST» с участием 100 актеров из всех трупп театров Москвы, Санкт-Петербурга, Ульяновска и Краснодара для более 900 зрителей. В первый день фестиваля в театре «Модерн» было показано семь спектаклей, во второй день — кукольный спектакль с сурдопереводом в кинозале Музея Победы на Поклонной горе.

В течение года на телеканалах «В гостях у Сказки» и «МТС Инфо» осуществлялись трансляции кукольных спектаклей «Дети в интернете» и «Новогодний детектив» с сурдопереводом и субтитрами для детей с нарушением слуха.

Неотъемлемой частью всех мероприятий театра стала программа творческой лаборатории «Дело в шляпе». Волонтеры-фокусники показали маленьким зрителям импровизационные репризы и иллюзионные шоу, а перед каждым представлением наносили красочный аквагрим и проводили мастер-классы по моделированию из шаров.

**Кукольная опера
«Путешествие «Голубой стрелы»**

В 2019 году была поставлена кукольная опера для всей семьи «Путешествие «Голубой стрелы», написанная по мотивам одноименной сказки Джанни Родари. В связи со спецификой оперного жанра для реализации спектакля было выбрано сочетание профессиональной команды оперных артистов и волонтеров кукольного театра МТС. Результат показал важность данной коллаборации: волонтеры МТС учатся у профессиональных артистов актерскому мастерству в процессе совместной работы на сцене.

Зрителями премьерного спектакля в концертном зале «Зарядье» стали воспитанники социальных учреждений. В 2020 году планируется проект киноверсии оперы для слабослышащих зрителей. Итогом работы станет полноценный фильм, который можно будет транслировать как на телевидении, так и в кинотеатре.



Корпоративный
волонтерский кукольный
театр сказок МТС

**Дорога жизни**

В 2019 году МТС реализовала федеральный социальный проект «Дорога жизни», направленный на поддержку детей из социальных учреждений при вступлении в самостоятельную жизнь.

Волонтеры приезжали в детские дома и детально разбирались с воспитанниками каждую проблемную тему. Разделившись на команды, ребята учились писать резюме, проводить самопрезентацию на собеседовании, подбирать одежду соответствующего стиля для прохождения собеседования, планировать личный бюджет на месяц и обставлять квартиру после выпуска из учреждения. Проект реализован в 17 регионах; волонтеры посетили 28 учреждений, а обучение прошли более 400 воспитанников. В реализации проекта было задействовано 180 волонтеров — сотрудников МТС из разных департаментов.



Ознакомиться
с оперой можно
на видеохостинге YouTube

Виртуальный планетарий

В 2019 году Компания запустила образовательный проект «Виртуальный планетарий» — мобильный кинотеатр нового поколения в виде больших объемных очков на базе оборудования Samsung. При помощи данной технологии создается не просто 3D-эффект, помогающий сделать картинку более реалистичной, а полное ощущение нахождения в космосе. Безопасность мобильного кинотеатра для детей была подтверждена специалистами группы «Медси».

В течение 2019 года проект охватил 33 региона страны. Образовательный контент планетария включает в себя фильмы о строении Земли и других планет Солнечной системы в формате виртуальной реальности, которые смогли увидеть 1,7 тыс. воспитанников подшефных детских социальных учреждений, а помогли им в этом более 150 специально подготовленных волонтеров МТС.

1,7 тыс.

воспитанников подшефных детских
социальных учреждений посетили
«Виртуальный планетарий»



В школу с МТС

Приуроченный к началу учебного года ежегодный образовательный федеральный проект «В школу с МТС» направлен на адресную поддержку воспитанников детских социальных учреждений. В 2019 году проект прошел в более чем 40 регионах присутствия Компании и охватил свыше 1,5 тыс. детей. Участниками проекта являются не только сотрудники МТС, но и члены их семей, партнеры Компании, а также волонтеры розничной сети МТС и «Спутникового ТВ» МТС, МГТС и благотворительного фонда «Детский мир». Волонтеры отправляются в детские дома, проводят уроки профориентации и мастер-классы, дарят канцелярские принадлежности и книги, организуют культурную программу, спортивные соревнования и просто проводят время с детьми.

1,5 тыс.

детей участвует в проекте
«В школу с МТС»



Елки — детям!

Для воспитанников подшефных детских учреждений ежегодно проводится комплекс новогодних мероприятий «Елки — детям!». Данный проект включает в себя образовательные спектакли от актеров волонтерского кукольного творческого объединения «Мобильный театр сказок МТС», всевозможные мастер-классы по изготовлению новогодних сувениров и игрушек, спортивные соревнования на свежем воздухе, квесты, конкурсы и переодевания в Деда Мороза и Снегурочку, подарки и море ярких впечатлений, которые помогают сделать праздник незабываемым, а детям — не чувствовать себя одинокими. По итогам 2019 года в проекте приняли участие более 2,5 тыс. детей и 300 волонтеров МТС.

2,5 тыс.

детей приняли участие
в проекте «Елки — детям!»

Стань звездой финансовой грамотности!

При поддержке МТС Банка также проводится образовательный проект «Стань звездой финансовой грамотности!», направленный на обучение школьников, студентов и воспитанников детских социальных учреждений.

В 2019 году МТС Банк поддержал ряд федеральных и региональных инициатив по финансовому просвещению населения: волонтеры банка впервые приняли участие во Всероссийском проекте по финансовой грамотности, проходящем под эгидой Министерства финансов Российской Федерации. В рамках сотрудничества МТС Банк организовал серию офлайн- и онлайн-мероприятий по теме финансовой грамотности в цифровой среде, охватив более 1,5 млн адресатов.

Кроме того, в 2019 году МТС Банк продолжил развивать собственный просветительский проект «Финансовая грамотность — каждому!», в котором приняли участие порядка 500 ребят из всех регионов присутствия. Всего за 2019 год более 3 млн участников были вовлечены в онлайн- и офлайн-активности МТС Банка по финансовому просвещению — в пять раз больше, чем в 2018 году.

Счастье дарить счастье

Созданный компанией МГТС в 2018 году волонтерский проект «Счастье дарить счастье», направленный по социальную адаптацию воспитанников детских социальных учреждений, продолжил свою деятельность и в 2019 году. Волонтеры поздравляли ребят с праздниками, организовывали для них досуг и экскурсии, а также проводили образовательные мероприятия.

Операция «Игрушки»

При поддержке МТС Банка благотворительный фонд «Детский мир» в рамках проекта «Операция «Игрушки» открыл в учреждениях здравоохранения Республики Башкирии, в Красноярском крае и Нижегородской области игровые комнаты с финансовым уголком. Кроме того, МТС Банк также поддержал благотворительную программу помощи многодетным семьям общественной организации «Социальный детский клуб «Ласточка» в Республике Карелия.

>3 млн

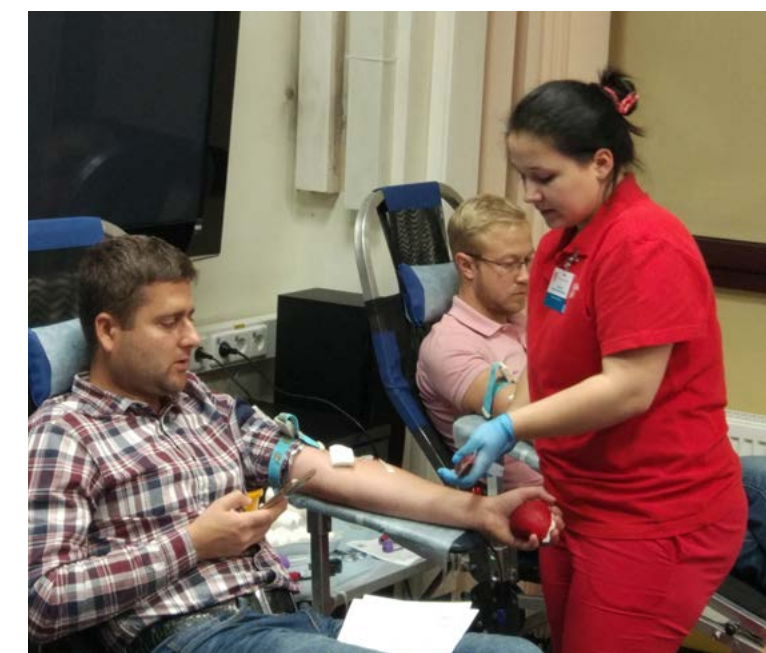
участников онлайн- и офлайн-активностей
МТС Банка по финансовому просвещению

350 доноров

МТС и МГТС в Москве сдали
более 140 литров крови в 2019 году

ДОНОРСТВО КРОВИ

С 2011 года в МТС действует донорское движение: по всей стране в партнерстве с местными центрами крови в офисах Компании проходят дни донора. По итогам 2019 года только в Москве 350 доноров МТС и МГТС сдали более 140 литров крови, что равнозначно не менее 600 спасенным жизням.



ПОДДЕРЖКА ВЕТЕРАНОВ И СОХРАНЕНИЕ ИСТОРИЧЕСКОЙ ПАМЯТИ



Танго Победы

Ежегодная федеральная волонтерская акция МТС «Танго Победы» включает в себя комплекс мероприятий, посвященных Дню Победы. География проекта — все регионы присутствия МТС. Субботники в городских парках и высадка аллей сирени, уборка мемориалов и территорий музеев воинской славы, концерты для ветеранов в домах культуры, адресная помощь — и это не весь перечень того, что волонтеры Компании организуют в память о Великой Победе.



Память Победы

После Великой Отечественной войны практически во всех населенных пунктах страны появились масштабные и малые мемориалы героям войны; однако на сегодняшний день в силу различных причин не все памятники находятся в достойном состоянии. Федеральный проект «Память Победы» нацелен на сохранение региональных памятников воинам Великой Отечественной войны и мемориалов героям, а также на помощь в их реконструкции. На территории памятников проводятся уборка, покраска и штукатурка, посадка деревьев и возложение цветов, а также организуются торжественные мероприятия с привлечением местных жителей. Проект реализуется в 30 регионах России; в нем приняли участие 1,5 тыс. человек.

Бесплатные звонки для ветеранов

Традиционно на майские праздники МГТС делает звонки для участников Великой Отечественной войны бесплатными без ограничения продолжительности беседы. Суммарная продолжительность звонков на стационарные и мобильные номера всего московского региона в рамках акции (с 1 по 14 мая 2019 года) составила около 1,2 млн мин.

СПОРТ

Забайкальский супермарафон «Вокруг света за 80 дней» — проект, который заставил более 700 забайкальцев заняться спортом и «пройти вокруг Земли». За 80 дней участники должны были пробежать суммарно 40 072 км, что является максимальной окружностью Земли по экватору. Итоги проекта в цифрах: 454 бегуна, 248 велосипедистов, 49 команд и 80 140 км пути.



ИНКЛЮЗИЯ



ДОСТУПНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА

МТС поддерживает программы по подготовке глухих и слабослышащих гидов-переводчиков и экскурсоводов для работы на русском языке жестов в музейных пространствах регионов России, а также мероприятия по созданию доступной образовательной среды для детей и молодых людей с инвалидностью в рамках международной программы «Тетрадка Дружбы». В программе участвуют 8,3 тыс. детей, их родителей и педагогов из 23 регионов России и трех зарубежных стран.

В 2019 году МТС записала видеогид по экспозиции Музея Победы на Поклонной горе для посетителей с нарушением слуха.

Также МТС выступает в качестве модератора конкурса для людей с ограниченными возможностями здоровья «Путь к карьере», целью которого являются профессиональная реализация и успешное трудоустройство инициативных и талантливых специалистов с инвалидностью в ведущие российские и международные компании. В конкурсе приняли участие 420 человек с разными формами инвалидности из четырех регионов; из них 70 участников стали финалистами, 1 попал на стажировку и 30 человек были трудоустроены.

ТЕАТР ДЛЯ ВСЕХ «ЗА ГРАНЬЮ ТИШИНЫ»

Данный федеральный инклюзивный проект направлен на детскую аудиторию с нарушением слуха. Его задача — создать равные возможности для всех категорий аудитории. В рамках проекта в 20 городах России прошли образовательные кукольные спектакли с сурдопереводом в офлайн- и онлайн-форматах с участием почти 380 волонтеров для более чем 2,6 тыс. зрителей.

ПОДАРИ ДОБРО!

Благотворительная программа МТС «Подари добро!» направлена на срочную помощь тяжело-больным детям. В рамках данной программы средства, ранее направляемые на закупку сувенирной продукции, выделяются на благотворительную помощь через федеральные благотворительные фонды с безупречной репутацией, предоставляющие строгую финансовую отчетность. МТС сотрудничает с благотворительными фондами «АиФ. Доброе сердце», «Подсолнух» и «Созидание». В 2019 году общий бюджет программы «Подари добро!» составил 10 млн рублей; средства были направлены на лечение более 40 детей из регионов России.

GRI 103-1, 103-2

МТС ДЛЯ ЭКОЛОГИИ

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА

Производственная деятельность Группы МТС не связана с переработкой первичного сырья, а подавляющее большинство технологических процессов не наносят прямой вред окружающей среде. Оборудование базовых станций не имеет в своем составе источников ионизирующего излучения и не генерирует их. Компания использует оборудование, сертифицированное по международным стандартам безопасности и энергоэффективности. Регулярные замеры потока мощности электромагнитной энергии

от передающих устройств и сетевого оборудования не выявляют превышения установленных нормативов.

Несмотря на относительно низкий уровень экологического следа, Компания осознает значимость глобальных вызовов и в целях контроля за экологическими рисками приняла Экологическую политику¹. Данный документ позволяет систематизировать деятельность различных подразделений Группы в сфере охраны окружающей среды.

ЦЕЛИ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ МТС



Соблюдение требований природоохранного законодательства и обеспечение экологической безопасности на объектах административного назначения МТС, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду



Снижение негативного воздействия на окружающую среду и управление рисками в области охраны окружающей среды



Достижение финансовых и операционных преимуществ, которые могут быть результатом внедрения экологически значимых решений, направленных на укрепление позиции МТС

¹ Политика ПТ-030-1 «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения».



GRI 103-2

ПРИОРИТЕТЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ МТС

- Внедрение единой системы экологического менеджмента МТС по национальному стандарту
- Обеспечение экологической безопасности на объектах административного назначения МТС
- Контроль за соблюдением требований природоохранного законодательства (в том числе при выполнении услуг сторонними организациями) во всех филиалах МТС
- Учет загрязняющих веществ в выбросах от стационарных источников на объектах Компании
- Учет образовавшихся отходов производства и потребления; обеспечение их безопасного накопления в соответствии с требованиями природоохранного законодательства
- Повышение квалификации сотрудников и руководителей МТС, ответственных за обеспечение экологической безопасности, а также повышение уровня экологического образования у всех сотрудников МТС
- Реализация комплекса предупредительных действий, направленных на исключение возможности возникновения аварийной ситуации и причинения ущерба окружающей среде

146,2 млн руб.
затраты на закупку транспорта стандарта «Евро-5»

КОМПЛАЕНС-ПРОГРАММА «ЭКОЛОГИЯ»

Данная комплаенс-программа разработана с целью обеспечить соблюдение природоохранного законодательства Российской Федерации и реализуется Департаментом деловой этики и комплаенс совместно с профильными операционными подразделениями. В рамках программы разработана матрица экологических рисков, которая позволяет существенно снизить вероятность наложения штрафов на Компанию. Информация по актуальным изменениям в законодательстве обновляется в рамках ежеквартального мониторинга.

В 2019 году силами экспертов в области охраны окружающей среды и экологической безопасности был проведен анализ всех категорий товаров, работ и услуг, указанных в политике «Закупочная деятельность», с целью определения степени их воздействия на экологические системы. В связи со вступлением в силу новых требований по обращению с отходами в офисах Компании внедрена система раздельного сбора бытовых отходов и бумаги.

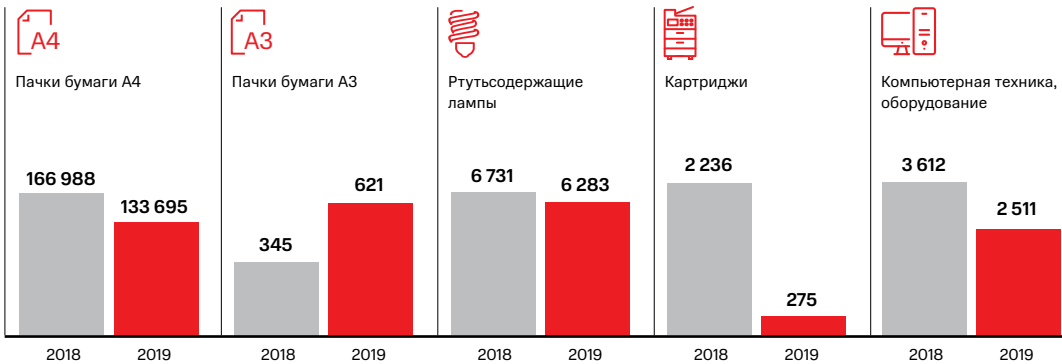
Инвестиции и расходы Группы МТС на охрану окружающей среды, млн руб.

Виды расходов и затрат на охрану окружающей среды	2018	2019
Выплаты за негативное воздействие на окружающую среду	2,01	0,41
Подготовка экологической документации (разработка проектов нормативов образования отходов и лимитов на их размещение, получение разрешительной документации и т. п.)	5,91	3,75
Вывоз твердых бытовых отходов на полигон	13,68	9,75
Переработка бумаги и бумажных отходов	0,02	0,02
Утилизация ртутьсодержащих ламп	0,19	0,20
Утилизация картриджей	0,0020	0,0003
Утилизация компьютерной техники и ИТ-оборудования	0,0002	0,0100
Утилизация батареек	0,002	0,010
Установка автоматических систем регулирования уровня потребления энергии (датчики движения в помещениях и т. д.)	—	0,02
Закупка служебного транспорта с двигателем высокого экологического класса (не ниже «Евро-5»)	100,74	146,24
Проведение надзорных сертификационных аудитов систем экологического менеджмента	—	0,06
Обучение работников в рамках внедрения систем экологического менеджмента	—	0,15
Другие	—	0,06

ЭКООФИС МТС

ПАО «МТС» уделяет особое внимание формированию корпоративной культуры, предоставляя своим сотрудникам возможность проявить экологическую сознательность. С 2012 года в административных зданиях МТС реализуется проект «Экоофис», направленный на рациональное потребление ресурсов сотрудниками Компании и организацию раздельного сбора отходов.

Потребление ресурсов, шт.



С переходом в 2019 году региональных отделений Компании на систему электронного документооборота и аутсорсинг печати общее потребление офисной бумаги снизилось на 19,5%, а картриджей — на 87,7%. Высокая надежность эксплуатируемого оборудования позволила сократить закупки электронной техники на 30,5%.

Инициативы по экологической ответственности были высоко оценены профессиональным сообществом. В 2019 году МТС заняла второе место в номинации «Офис «Зеленый Лидер» в ходе участия в ежегодной эколого-просветительской акции «Зеленый офис» Департамента природопользования и охраны окружающей среды г. Москвы.

Дочерние структуры МТС также проводят собственные экологические инициативы. Так, МТС Банк в 2019 году организовал в головном офисе централизованный сбор макулатуры, включая сбор картона, и передал на переработку порядка 22 тонн вторсырья.

19,5%
снижение потребления
офисной бумаги

30,5%
сокращение закупки
электронной техники



GRI 103-1, 306-2

ПРОГРАММА РАЗДЕЛЬНОГО СБОРА БЫТОВЫХ ОТХОДОВ



Особое внимание МТС уделяет программе организации раздельного сбора отходов. С каждым годом увеличивается перечень отходов, передаваемых на утилизацию или повторное использование.

С 2019 года во всех офисах Компании установлены специально маркированные контейнеры для сбора макулатуры. За отчетный период на переработку было передано 93,3 тонны вторсырья. Только по Москве и Московской области собрано 10 тонн, что в 4,5 раза больше по сравнению с прошлым годом.

Широкую популярность среди сотрудников приобрела экологическая акция по сбору отработанных элементов питания в московских и региональных офисах МТС. За 2019 год силами официального партнера программы «АльтерЭко» на утилизацию вывезено 1 492 кг батареек. Еще 435 кг отработанных элементов питания собрано в рамках волонтерских акций и передано для утилизации в общедоступные пункты сбора в торговых центрах.

Общий объем отходов МТС в 2018–2019 годах

Вид отхода	2018	2019	Способ обращения
I класс опасности (чрезвычайно опасные)			
Ртутьсодержащие отходы (люминесцентные лампы), шт.	15 509	12 611	Утилизация
III класс опасности (умеренно опасные)			
Отработанные картриджи, шт.	165	755	Размещение на полигоне
Компьютерная техника и оборудование, шт.	570	1 315	Утилизация
Батарейки, кг	874	1 927	Утилизация
IV класс опасности (малоопасные)			
Смешанные отходы, тонн	4 574,57	3 475,68	Размещение на полигоне
Лом цветного металла, тонн	156,21	35,04	Переработка, утилизация
V класс опасности (практически неопасные)			
Смешанные отходы, тонн	1 466,76	376,54	Захоронение, утилизация, переработка
Лом черного металла, тонн	188,44	34,62	Переработка, утилизация
Бумажные отходы, тонн	24,08	93,32	Переработка

>93 тонн
макулатуры отправлено
на переработку

435 кг
отработанных элементов питания
передано на переработку

С 2019 года в шести московских офисах МТС установлены прессы и контейнеры для сбора прозрачных пластиковых бутылок. Благодаря использованию прессов удалось уменьшить количество поездок автотранспорта, задействованного в вывозе вторсырья на объекты переработки, и таким образом сократить углеродный след. МТС также принимает активное участие в акции «Добрые крышечки», в рамках которой в 2019 году собрано более 400 кг пластиковых крышек от соков, молока, кефира и других напитков, что более чем в четыре раза превышает объем прошлого года.



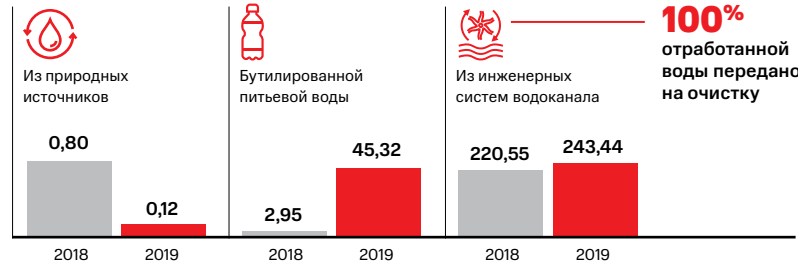
GRI 302-4

ПОТРЕБЛЕНИЕ ВОДЫ

Компании телеком-отрасли не оказывают существенного влияния на водные ресурсы, однако МТС содействует рациональному их использованию. В офисах Компании установлены кулеры питьевой воды, отработанные бутылки от которых

возвращаются поставщику для повторного использования. Объем же отработанной воды, полученной из инженерных систем водоканала, передается для очистки городским системам канализации.

Потребление воды и объем сбросов, тыс. м³



На территории филиала МТС в Краснодарском крае расположена артезианская скважина, используемая для технического обеспечения предприятия водой.

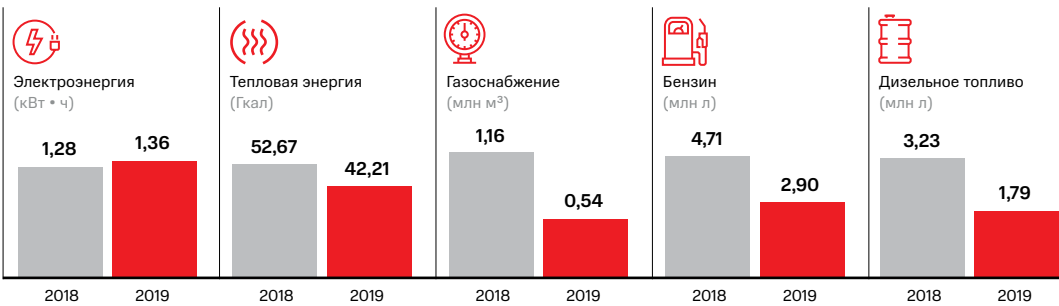
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ

В рамках технологической стратегии МТС действуют региональные программы энергоэффективности, которые включают следующий комплекс мероприятий:

- > замена люминесцентного освещения на светодиодное;
- > использование систем кондиционирования с функцией фрикулинга и оборудования, соответствующего классу энергоэффективности не ниже С;
- > активация на сети МТС программных алгоритмов отключения приемо-передающего оборудования базовых станций в периоды низкой нагрузки;
- > использование базовых станций с пассивным охлаждением приемопередатчиков и максимальное приближение распределительных групповых щитов к потребителям с целью уменьшения потерь в электропроводке;
- > использование кабелей с медными жилами.

В качестве дополнительных мероприятий в филиалах Компании в 2019 году осуществлялась установка датчиков движения на освещение в проходах и коридорах офисов, а также регулярное отключение систем вентиляции и кондиционирования в нерабочее время. При формировании резервных источников энергоснабжения для питания базовых станций МТС использует дизельные электростанции ведущих европейских производителей (Wilson, SDMO, Geko и Inmesol) с крайне жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO₂-эквивалента. Дата-центры Компании сертифицируются по стандарту Tier III.

Объем использованных энергетических ресурсов МТС



АЛЬТЕРНАТИВНАЯ ЭНЕРГЕТИКА

Парк энергетических установок МТС, использующих возобновляемые источники энергии (ВИЭ), достаточно широк. Первая система электроснабжения на основе солнечной генерации была развернута в 2015 году на перевале Китовое ребро у берега Японского моря на Дальнем Востоке. Позже на берегах Баренцева моря и Онежского озера в Северо-Западном регионе, а также

на горном плато Лаго-Наки в западной части Кавказа были расположены ветроэнергетические установки и солнечные батареи для обеспечения базовых станций МТС электроэнергией. Ветрогенератор также установлен на перевале в районе р. Титовка, где круглый год наблюдаются стабильные ветровые нагрузки.



В 2019 году на Дальнем Востоке запущена в промышленную эксплуатацию базовая станция с электропитанием только от фотопанелей. Станция расположена в популярной зоне отдыха бухты Спокойная.



В Рязани проходит тестирование фотоветровой установки, представляющей собой вертикальный двулопастной ветрогенератор с расположенными по кругу концентраторами воздушного потока, на которых дополнительно закреплены солнечные панели. Такая конструкция позволяет использовать сочетание силы ветра и солнечной энергии.



Используемые ВИЭ для обеспечения стабильной работы базовых станций в труднодоступных районах доказали свою эффективность в связи с их экологической чистотой и низкой стоимостью эксплуатации. Кроме того, данный сегмент является драйвером технологических инноваций и обладает значительным потенциалом для сокращения выбросов парниковых газов.

GRI 103-1, 305-1

УГЛЕРОДНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

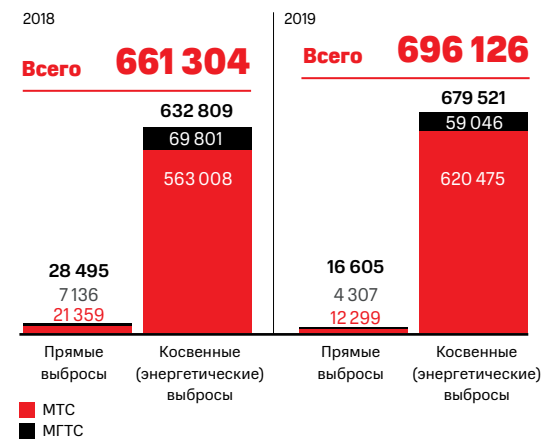
В 2019 году Компания присоединилась к глобальной инициативе GSMA по разработке отраслевой дорожной карты мероприятий по минимизации воздействия телекоммуникационной отрасли на климатические изменения в соответствии с Парижским соглашением, направленным на сдерживание глобального потепления, и впервые раскрыла информацию о собственном экологическом следе в соответствии с международным стандартом CDP.

Для разработки и реализации Единой программы углеродного менеджмента МТС и оценки рисков, связанных с изменением климата, в 2019 году создана профильная рабочая группа при Комитете по КСО, в состав которой вошли представители десяти структурных подразделений Компании. Среди основных задач, поставленных перед участниками рабочей группы, можно выделить формирование единой климатической стратегии Компании, создание бизнес-процессов для ее реализации, разработку карты климатических рисков и внедрение целевых показателей энергоэффективности.

Наблюдается снижение прямых выбросов парниковых газов за счет обновления автопарка автомобилями класса не ниже «Евро-5» и использования для резервных источников энергоснабжения дизельных электростанций ведущих европейских производителей с жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO₂.

Увеличение косвенных энергетических выбросов в 2019 году по сравнению с 2018 годом обусловлено увеличением технологических мощностей Компании — вводом в эксплуатацию новых площадок базовых станций, центров обработки данных (ЦОДов) в Нижнем Новгороде и Москве («Авантаж»), а также с увеличением трафика и дооборудованием существующих площадок (LTE).

Объем выбросов парниковых газов¹, тонн CO₂-эквивалента



МТС вошла в топ-10 российских компаний по раскрытию информации об изменении климата по стандарту CDP, что свидетельствует о высоком уровне прозрачности в области раскрытия экологической информации и глубоком понимании Компанией собственного воздействия на климат.

ПРОГРАММА ОБНОВЛЕНИЯ АВТОПАРКА

Одним из основных источников негативного воздействия МТС на окружающую природную среду является служебный автотранспорт, в состав отработанных газов которого входит свыше 200 различных компонентов и соединений, обладающих преимущественно токсичными свойствами.

В течение отчетного периода была проведена масштабная программа обновления парка служебного автотранспорта на автомобили, двигатели которых соответствуют высокому экологическому стандарту «Евро-5».

¹ С данными CDP Отчета ПАО «МТС» Climate Change 2019 можно ознакомиться по ссылке: <https://www.cdp.net/en/responses?utf8=%E2%9C%93&queries%5Bname%5D=MTS>. Данные за 2018 год отличаются от данных, представленных в Отчете в области устойчивого развития Группы МТС за 2018 год и анкете CDP за 2018 год, в связи с незначительными изменениями для более корректного расчета в применяемой методике расчетов парниковых газов.

ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ

МТС традиционно реализует проекты для сотрудников, связанные с популяризацией бережного отношения к природным ресурсам с использованием современных технологий для минимизации вредного воздействия на окружающую среду, а также проекты по восстановлению зеленых насаждений и сохранению природных территорий с участием сотрудников и партнеров Компании.

КОРПОРАТИВНОЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ДВИЖЕНИЕ МТС

Для поддержания высокого уровня информированности и вовлеченности сотрудников в 2019 году на общекорпоративном портале «Пульт» запущено экологическое сообщество — онлайн-пространство для общения людей, искренне переживающих за чистоту планеты. На страничке регулярно публикуются новости о проведенных Корпоративным центром и филиалами мероприятиях, информационные и образовательные материалы по вопросам экологии, а также размещаются полезные ссылки, освещающие экомероприятия в стране и мире.

>250

постоянных подписчиков и активных участников составляют ядро движения

ДЕНЬ ЭКОЛОГИИ С МТС

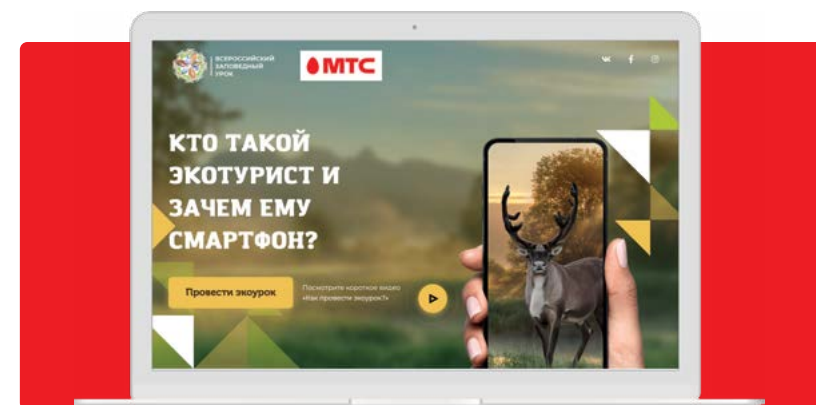
В рамках празднования Всемирного дня охраны окружающей среды в начале июня 2019 года стартовал масштабный экологический проект — «День экологии с МТС». Все мероприятия в рамках проекта были посвящены проблеме рационального потребления ресурсов. На портале «Пульт» была опубликована серия тематических информационных материалов, включая уникальную лекцию «Раздельный сбор отходов. Мифы и реальность». В преддверии праздника проведен творческий онлайн-марафон, в рамках которого сотрудники делились своими идеями по трем номинациям:

- «Дети про экологию»;
- «Разумный МТС»;
- «Творчество».

Более 1,5 тыс. сотрудников из пяти крупнейших московских офисов МТС приняли участие в экологическом квесте и творческом мастер-классе по созданию экосумок. В дни праздника были организованы мобильные пункты сбора пластика и полиэтиленовых пакетов на переработку. Наиболее активные участники мероприятий получили ценные экопризы.

ПРОЕКТ «ДЕТЯМ О ПЛАНЕТЕ»

Осенью 2019 года МТС в партнерстве с АНО «ЭкоЦентр «Заповедники» запустила новый экоурок «Кто такой экотурист и зачем ему смартфон?» для детей младшего и среднего школьного возраста. Цель проекта — раскрыть роль современных технологий при общении с природой. Главная героиня всех экоуроков МТС по имени Эконешка учит юных путешественников способам интересно и с пользой провести время на природе. Интересные творческие задания позволяют детям понять, чем экотурист отличается от обычного путешественника, как правильно спланировать поход и что нужно сделать, чтобы подготовить свой смартфон к познавательному, а главное — безопасному путешествию.



Экоурок и все дополнительные материалы для его проведения являются бесплатными и размещены на сайте заповедныйурок.рф

На конец 2019 года проект объединил:

>3,5 тыс.
участников

130 учебных
заведений
по всей стране

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ПРОГРАММЫ КСО МТС

В среднесрочной перспективе приоритетным направлением деятельности в области КСО и устойчивого развития МТС останется содействие социальному, экологическому и экономическому развитию.

Проведенный среди сотрудников и абонентов МТС опрос по вопросам инклюзии показал необходимость реализации инклюзивных социальных программ, в частности образовательных. По мнению 57% опрошенных, реализация корпоративных инклюзивных программ улучшит отношение общества к бренду МТС.

На первом этапе реализации обновленной стратегии КСО предполагается сконцентрировать усилия на развитии инклюзивных программ, технологий в области образования, экологических инициатив и адаптации инновационных продуктов для решения социальных проблем на территориях присутствия Компании.

Оценка результативности этих проектов будет вестись в том числе с учетом достижения следующих ЦУР ООН



**ЦЕЛЬ 10.
УМЕНЬШЕНИЕ
НЕРАВЕНСТВА**



**ЦЕЛЬ 4.
КАЧЕСТВЕННОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ**



**ЦЕЛЬ 12.
ОТВЕТСТВЕННОЕ
ПОТРЕБЛЕНИЕ**



**ЦЕЛЬ 9.
ИННОВАЦИИ
И ИНФРАСТРУКТУРА**

Задачи в области КСО на 2020 год

Инновации

Решение социальных проблем общества с применением высокотехнологичных решений, включая поиск и развитие социально значимых проектов в сфере цифровых технологий

Образование

Устранение цифрового неравенства в части доступа к образовательным услугам Компании для социально незащищенных групп населения с вовлечением волонтеров МТС

**ПРИОРИТЕТНЫЕ
НАПРАВЛЕНИЯ**

Экология

Внедрение принципов ответственного потребления в бизнес-процессы Компании, популяризация экологических ценностей среди клиентов и партнеров, а также реализация экологически значимых проектов и их масштабирование

Инклюзия

Формирование культуры толерантного отношения к коллегам, клиентам (в том числе зрелого возраста) и людям с ограниченными возможностями здоровья

ПРИЛОЖЕНИЯ

ЧЛЕНСТВО В АССОЦИАЦИЯХ, НАЦИОНАЛЬНЫХ И МЕЖДУНАРОДНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

- > Автономная некоммерческая организация «Цифровая экономика»

> Ассоциация антимонопольных экспертов

> Ассоциация субъектов национальной платежной системы «Национальная платежная ассоциация»

> Некоммерческое партнерство «Объединение Корпоративных Юристов»

> Ассоциация участников рынка больших данных

> Некоммерческое партнерство содействия развитию медиакоммуникационной отрасли «Медиакоммуникационный союз»

> GSM Association

> Ассоциация участников рынка интернет-индустрии «Лига безопасного интернета»

> Региональное объединение работодателей города федерального значения Москвы «Московская Конфедерация промышленников и предпринимателей (работодателей)»

> Ассоциация совместных аудитов поставщиков (Joint Audit Cooperation)

> Союз операторов мобильной связи LTE (LTE Union)

> Telecom Infra Project

> Торгово-промышленная палата Самарской области

> Торгово-промышленная палата Республики Башкортостан

> Торгово-промышленная палата Нижегородской области

> Вятская торгово-промышленная палата

> Кировский союз промышленников и предпринимателей (региональное объединение работодателей)
- > Смоленская торгово-промышленная палата

> Калининградская торгово-промышленная палата

> Липецкая торгово-промышленная палата

> Торгово-промышленная палата Республики Мордовия

> Некоммерческое партнерство «Ассоциация операторов связи Ивановской области»

> Региональное содружество в области связи

> Форум противодействия международному противоправному сетевому доступу (Forum for International Irregular Network Access)

> Общественно-государственное объединение «Ассоциация документальной электросвязи»

> Ассоциация пользователей национальным радиочастотным ресурсом «Национальная радиоассоциация»

> Межрегиональная общественная организация «Ассоциация менеджеров»

> Некоммерческое партнерство «РАСО — связи с общественностью»

> Ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров»

> Некоммерческое партнерство «Содействие развитию и использованию навигационных технологий»

> Ассоциация автоматической идентификации ЮНИСКАН / GS1 Russia

> Евразийская антимонопольная ассоциация

> Российско-Германская внешнеторговая палата

GRI 102-55

УКАЗАТЕЛЬ GRI

Элементы стандартов GRI	Номер страницы / комментарий
GRI 102. Стандартные элементы 2016	
Профиль организации	
102-1 Наименование организации	1
102-2 Главные бренды, продукты, услуги	14
102-3 Расположение штаб-квартиры организации	144
102-4 География операционной деятельности	Россия, Беларусь, Армения
102-5 Характер собственности и организационно-правовая форма	1
102-6 Рынки, на которых работает организация	14
102-7 Масштаб организации	12
102-8 Информация о сотрудниках и других работниках	84
102-9 Цепочка поставок	44
102-10 Существенные изменения в границе организации и ее цепочке поставок	Отсутствуют
102-11 Принцип предосторожности	51
102-12 Инициативы, хартии и принципы, которые поддерживает организация	41
102-13 Членство в ассоциациях	138
Стратегия	
102-14 Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации	4-7
102-15 Ключевые воздействия, риски, возможности	22
Этика и добросовестность	
102-16 Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	45
102-17 Механизмы сообщения о незетичном или незаконном поведении	48
Корпоративное управление	
102-18 Структура корпоративного управления	Годовой отчет
102-20 Ответственность на уровне исполнительных органов управления за экономические, экологические и социальные темы	40
102-22 Состав высшего органа управления и его комитетов	Годовой отчет
102-23 Председатель высшего органа управления	4
102-29 Выявление и управление экономическими, экологическими и социальными воздействиями	45
102-32 Роль высшего органа корпоративного управления в подготовке отчета в области устойчивого развития	Согласование
Взаимодействие с заинтересованными сторонами	
102-40 Список заинтересованных сторон, с которыми организация взаимодействует	3
102-41 Доля сотрудников, охваченных коллективным договором	Н/д
102-42 Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	3
102-43 Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	54
102-44 Ключевые темы и опасения, поднятые стейкхолдерами	3
Практика отчетности	
102-45 Перечень юридических лиц, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	Финансовая отчетность МСФО
102-46 Определение содержания и границ отчета	1
102-47 Список существенных тем	3
102-48 Переформулировки показателей	Нет
102-49 Изменения в списке существенных тем и границах раскрытия тем	3
102-50 Отчетный период	31.12.2018–31.12.2019
102-51 Дата публикации последнего отчета	Май 2019 года
102-52 Цикл отчетности	Годовой
102-53 Контактная информация	144



Элементы стандартов GRI	Номер страницы / комментарий
	Настоящий отчет подготовлен с учетом рекомендаций стандартов GRI (основной)
102-54 Уровень раскрытия	
102-55 Указатель содержания GRI	135
102-56 Внешнее заверение	РСПП
GRI 201. Экономическая результативность 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	4
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	6
103-3 Оценка подхода в области менеджмента	8
201-1 Созданная и распределенная экономическая стоимость	12
GRI 202. Присутствие на рынках 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	14, 20
GRI 203. Непрямые экономические воздействия 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	12
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	54
203-1 Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмезд- ные услуги	20
GRI 205. Антикоррупционные практики 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	45
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	45
205-1 Оценка рисков, связанных с коррупцией	50
205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	45
GRI 302. Энергия 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	124
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	124
302-4 Снижение энергопотребления	129
GRI 305. Выбросы 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	131

Элементы стандартов GRI	Номер страницы / комментарий
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	56
305-1 Прямые выбросы парниковых газов	131
GRI 306. Сбросы и отходы 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	128
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	126
306-2 Общая масса отходов по типу и способу обращения	128
GRI 401. Занятость 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	86
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	84
401-1 Общее количество принятых и уволенных сотрудников в 2019 году с разбивкой по возрастным группам, полу и региону	86
GRI 403. Здоровье и безопасность персонала 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	102
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	102
GRI 404. Обучение и образование 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	97
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	98
404-2 Программы развития навыков и образования	98
GRI 405. Разнообразие и равные возможности 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	91
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	92
405-1 Состав руководящих органов и основных категорий персонала органи- зации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	93
GRI 413. Местные сообщества 2016	
GRI 103. Подход в области менеджмента 2016	
103-1 Объяснение существенности темы и ее границы	104
103-2 Подход в области менеджмента и его компоненты	105
413-1 Операции с участием местного сообщества, оценки воздействия и программы развития	106

GRI 102-13

УКАЗАТЕЛЬ ESG¹

Аспекты	Номер страницы
Экологические аспекты	
E1. Выбросы парниковых газов	131
E3. Общее потребление энергии (прямое и косвенное)	129
E5. Использованная энергия по типу генерации	130
E6. Использование воды	129
E7. Система экологического менеджмента	124
E8. Контроль за климатическими рисками / совет директоров и правление	56
E9. Контроль за климатическими рисками / средний менеджмент	51
E10. Снижение климатических рисков	130
Социальные аспекты	
S3. Текучесть кадров	94
S4. Гендерное разнообразие	87
S5. Коэффициент временных работников	86
S6. Недопущение дискриминации	48
S7. Уровень травматизма	102
S8. Здоровье и безопасность на рабочем месте	102
S10. Права человека	92
Аспекты корпоративного управления	
G1. Разнообразие совета директоров	Годовой отчет
G2. Независимость совета директоров	Годовой отчет
G3. Мотивационные выплаты менеджменту	Годовой отчет
G4. Коллективные переговоры	Годовой отчет
G5. Кодекс поведения поставщиков	75
G6. Этика и антикоррупция	46
G7. Конфиденциальность персональных данных	47
G8. ESG-отчетность	41
G9. Раскрытие практики управления аспектами ESG	41

¹ ESG Reporting Guide 2.0 Nasdaq.



БАЗОВЫЕ ИНДИКАТОРЫ РСПП

Экономические индикаторы		
1	1.1. Основные принципы ведения бизнеса	22
2	1.2. Объем реализованной продукции (работ, услуг)	12
3	1.3. Начисленные к уплате налоги и другие обязательные отчисления	12
4	1.4. Затраты на работников	84
5	1.5. Инвестиции в основной капитал	Годовой отчет
6	1.6. Выплаты поставщикам капитала	Годовой отчет
7	1.7. Инвестиции в сообщество	104
8	1.8. Добровольное пенсионное обеспечение	Годовой отчет
Экологические индикаторы		
Материалы		
9	2.1. Доля используемого вторичного сырья	Не используется
Энергия		
10	2.2. Использование энергии	129
11	2.2.1. Удельное потребление энергии в натуральном выражении	129
Вода		
12	2.3. Потребление свежей воды на собственные нужды	129
13	2.3.1. Удельное потребление воды в натуральном выражении	129
14	2.4. Доля повторно использованной воды в общем объеме расхода воды на собственные нужды	Не используется
Выбросы, сбросы, отходы		
15	2.5. Выбросы парниковых газов	131
16	2.6. Выброс загрязняющих веществ в атмосферу	131
17	2.6.1. Удельные выбросы загрязняющих веществ в натуральном выражении	131
18	2.7. Сбросы сточных вод	129
20	2.7.2. Сбросы загрязненных сточных вод	Не используется
21	2.8. Объем отходов	128
22	2.8.1. Удельный объем отходов в натуральном выражении	128
23	2.9. Число существенных аварий с экологическим ущербом	Не выявлено
24	2.10. Взысканный экологический ущерб	126
Процедуры и услуги		
25	2.11. Инициативы по смягчению воздействия продукции и услуг на окружающую среду и масштаб смягчения воздействия	130
Общие		
26	2.12. Инвестиции в объекты охраны окружающей среды	126
Социальные индикаторы		
Показатели результативности подходов к организации труда и достойный труд		
Занятость		
27	3.1.1. Численность работников с разбивкой по территориальному признаку	86
28	3.1.2. Уровень текучести кадров	94
29	3.1.3. Коэффициент оборота работников, оставивших работу в данной организации по всем основаниям	86
Взаимоотношения сотрудников и руководства		
30	3.1.4. Охват работников коллективным договором	Н/д
31	3.1.5. Уровень травматизма на производстве	102
32	3.1.6. Количество несчастных случаев со смертельным исходом	Нет
33	3.1.7. Число работников, у которых были выявлены профессиональные заболевания	103
34	3.1.8. Уровень потерь рабочего времени вследствие заболеваемости по всем причинам	103
35	3.1.9. Уровень расходов на охрану труда	103
36	3.1.10. Число часов обучения на одного работника	97
37	3.1.11. Уровень затрат на обучение	97
38	3.1.12. Участие женщин в руководстве организацией	87

Показатели результативности в области прав человека		
Недопущение дискриминации		
39	3.2.1. Трудовые споры	96
40	3.2.2. Случаи дискриминации	Не выявлены
41	3.2.3. Случаи, связанные с правами коренных и малочисленных народов	Нет
Показатели результативности взаимодействия с обществом		
Сообщество		
42	3.3.1. Взаимодействие с органами власти в области общественно значимых задач (социально-экономического развития территории присутствия организации)	80
43	3.3.2. Взаимодействие с некоммерческими и неправительственными организациями в области общественно значимых задач	104
44	3.3.3. Оценка воздействия деятельности организации на социально-экономическое развитие местных сообществ	110
Государственная политика		
45	3.3.4. Участие во внешних инициативах, в том числе в формировании государственной политики	80
46	3.3.5. Участие в некоммерческих организациях (например, отраслевых) и (или) национальных и международных организациях, деятельность которых связана с интересами компании	134
Показатели результативности в области ответственности за продукцию		
Маркировка продукции и услуг		
47	3.4.1. Информация и маркировка	62
48	3.4.2. Обеспечение качества продукции	60

ССЫЛКИ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ



Годовой отчет
ПАО «МТС»
за 2019 год



Стратегия
корпоративной
социальной
ответственности
на 2017–2020 годы



Антикоррупционная
политика

Требования к поставщикам



Политика
ПАО «МТС»
«Соблюдение
антикоррупционного
законодательства»



Кодекс делового
поведения и этики
ПАО «МТС»



Кодекс
делового
поведения
поставщика
ПАО «МТС»



МТС –
окружающей
среде



Политика
благотворительности



Презентация
стратегии
на Дне инвестора

НАГРАДЫ МТС В 2019 ГОДУ

Наименование рейтинга/конкурса/премии	Результат	Организатор
Корпоративные награды		
Рейтинг наиболее дорогих брендов России Russia 50 — 2019	МТС заняла в рейтинге общее девятое место и стала лидером среди телекоммуникационных брендов	Консалтинговая компания Brand Finance
Рейтинг «500 крупнейших российских компаний»	МТС возглавила список компаний с самой высокой выручкой в телекоммуникационном секторе	РБК
Рейтинг социальной эффективности крупнейших российских компаний, приносящих максимальную пользу обществу при минимальном воздействии на окружающую среду	МТС заняла первое место в рейтинге	Информационно-аналитическое агентство АК&М
Рейтинг «Топ-1 000 российских менеджеров»	МТС победила в шести категориях и стала единственной телеком-компанией России, топ-менеджеры которой вошли во все 12 категорий рейтинга	Ассоциация менеджеров России, издательский дом «Коммерсантъ»
Маркетинговые и коммуникационные награды		
Национальная премии доверия потребителей «Марка № 1 в России»	Победа в категории «Услуги и сервис. Оператор сотовой связи»	Оргкомитет
Всероссийский рейтинг директоров по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям TOP-COMM	МТС возглавила рейтинг компаний с лучшей системой корпоративных коммуникаций и корпоративных отношений	Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России
Effie Awards Russia 2019	МТС получила высшие награды в трех номинациях. Проект «Поколение М» победил в номинации «Вклад в общество и устойчивое развитие. Бренды» и получил специальный диплом за эффективную интеграцию Целей устойчивого развития ООН в коммуникации Компании. Золото в номинации «Розничная торговля» — у проекта «Изменение коммуникационного подхода при продвижении девайсов». Третье место — у проекта «Доступ» в номинации «Молодежный маркетинг. Подростки и молодые люди до 25»	Effie Russia
PROBA Awards 2019	Проект «Культурный код» завоевал EFFECTIVE GRAND PRIX, а также победил в номинации «Корпоративные коммуникации»	СЗ РАО
Премия «Признание и Влияние»	Победа МТС в Санкт-Петербурге в номинации «Лучший оператор связи и интернета»	«Фонтанка.ру»
Премия CX Awards в области клиентского сервиса	Розничная сеть МТС стала победителем и лауреатом в номинациях «Лучшая практика вовлеченности персонала» и «Лучшая команда клиентского опыта»	Портал CX World
Премия в области маркетинга, лояльности и CRM Loyalty Awards Russia	Программа МТС Cashback стала лауреатом в номинации «Лучшая программа лояльности телекоммуникационной компании»	Сообщество специалистов в области маркетинга, информационных технологий и инноваций (RuMarTech)
Премия Digital Communications AWARD	Проект «Поколение М» победил в номинации «КСО-коммуникации». Победителем в номинации «Рекрутинг компании» стал проект «Программы стажировок MTS Flash и MTS/start»	Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России
Премия «Лучшие социальные проекты России»	Проект «МТС — компания для всех / социальный батл» — победитель премии	Оргкомитет

Наименование рейтинга/конкурса/премии	Результат	Организатор
HR-награды		
Премия HR-бренд	Волонтерская акция МТС «Культурный код» названа лучшим социально ориентированным проектом в номинации «Большое сердце». Финалистами номинаций «Федерация» и «Регион» стали проект по внедрению системы WorkForce Management (WFM) в собственной розничной сети и соревнования по программированию уличных фонтанов MTS Fountain Challenge	Компания HeadHunter
Рейтинг лучших компаний для работы и карьеры	МТС победила в номинации «Индекс лидерства»	Портал «Работа.ру»
HR-премия «Хрустальная пирамида»	Розничная сеть МТС получила Гран-при в номинации «Технологическое решение года» за приложение «Виртуальный мир»	Оргкомитет HR-премии «Хрустальная пирамида»
Отраслевые награды		
Всероссийский конкурс проектов в сфере корпоративного волонтерства «Чемпионы добрых дел»	Проект «Культурный код» победил в номинации «Местные сообщества»	Ассоциация менеджеров
Премия «Лидеры корпоративной благотворительности»	Проект «Поколение М» завоевал первое место в номинации «Лучшая программа, способствующая устойчивому развитию и достижению целей благотворительной деятельности с помощью IT»	«Ведомости», РwC и «Форум Доноров»
Конкурс «Лучшие юридические департаменты России»	МТС победила в номинации «Эффективное управление интеллектуальной собственностью»	Legal Insight Magazine
Рейтинг самых надежных банков России	МТС Банк вошел в топ-100 рейтинга	Forbes
Индекс Кодекса корпоративного управления	МТС включена в топ-5 компаний с наилучшей практикой корпоративного управления	Национальная ассоциация корпоративных директоров
Премия Retail Finance Awards 2019	МТС Банк победил в номинациях «Креатив года» и «Прорыв года в розничном финансовом бизнесе»	Журнал The Retail Finance
Конкурс «Лучший поставщик года»	МТС победила в номинации «Лучший поставщик услуг телекоммуникации, связи»	Торгово-промышленная палата Российской Федерации, Московская ассоциация предпринимателей
Международная премия «Время инноваций»	Облачный провайдер #CloudMTS победил в номинации «Лучший проект по внедрению инноваций»	Оргкомитет
Премия CDO Award 2019	МТС получила награду за эффективное использование больших данных	Издательство «Открытые системы»
Премия IP Russia Awards	МТС победила в специальной номинации «Лучшая автоматизация стратегии защиты товарного знака»	Компания Infor-media Russia при участии Совета по интеллектуальной собственности Торгово-промышленной палаты Российской Федерации и Российской государственной академии интеллектуальной собственности (РГАИС)
Рейтинг «Искусственный интеллект в банковском секторе»	МТС Банк признан ведущим финансово-кредитным учреждением по внедрению технологий искусственного интеллекта и машинного обучения	Рейтинговое агентство «Эксперт РА» и RAEX («РАЭК-Аналитика»)
Премия в области интернета вещей IoT Awards	МТС названа победителем в номинации «IoT-оператор года»	Ассоциация интернета вещей, медиаресурс IoT.ru
Национальная премия «Венчурный инвестор — 2018»	МТС стала победителем в номинации «Сделка года»	Российская ассоциация венчурного инвестирования
Исследование Naumen	МТС Банк стал лидером по обслуживанию клиентов в социальных сетях среди банков	Группа компаний Naumen

GRI 102-3

Наименование рейтинга/конкурса/премии	Результат	Организатор
Международная премия «Время инноваций»	МТС — лауреат в номинациях «Социальная инновация года» и «Лучший проект по популяризации инновационной деятельности» в категории «Телекоммуникационные технологии» с проектами «МТС — компания для всех» и Social Idea	Оргкомитет
Премия в области экологии, энерго- и ресурсосбережения EcoBest Award	Проекты «День экологии с МТС» и «Детям о планете» получили высшие награды в номинациях «Лучший просветительский проект» и «Лучший внутрикорпоративный проект»	Оргкомитет
Награды в сфере корпоративной отчетности		
Ежегодный конкурс годовых отчетов	Годовой отчет МТС получил призовые места в номинациях «Лучший годовой отчет потребительского и телекоммуникационного секторов экономики» и «Лучшее раскрытие информации на корпоративном сайте»	Московская биржа
Международная премия Marcom Awards	Отчет устойчивого развития Группы МТС получил высшую награду в номинации Print Media Annual Report	Ассоциация профессионалов маркетинга и коммуникаций (AMCP)
Международная премия Marcom Awards	Годовой отчет МТС победил в категории Digital Media / E-Communication	AMCP
Международный конкурс годовых отчетов LACP Vision Awards	МТС завоевала бронзу в категории «Годовые отчеты» компаний с доходностью от 1 млрд до 10 млрд долл. США и вошла в топ-100 корпоративных публикаций	League of American Communications Professionals LLC
Персональные награды		
Премия «Цифровой юрист года»	Вице-президент по взаимодействию с органами государственной власти и связям с общественностью Руслан Ибрагимов победил в номинации «Лидер цифровой трансформации»	Российская ассоциация электронных коммуникаций, московское отделение Ассоциации юристов России
Всероссийский рейтинг директоров по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям TOP-COMM	Директор по внешним коммуникациям и связям с общественностью МТС Елена Кохановская заняла первое место среди директоров по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям	Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России
Национальная премия «Внутренний аудитор года» — 2019	Менеджер по внутреннему контролю и аудиту Екатерина Лобова — лауреат в номинации «Внутренний аудитор года»	Институт внутренних аудиторов
Премия CDO Award 2019	Директор Центра Big Data Леонид Ткаченко стал лауреатом в номинации «За повышение эффективности бизнеса»	Издательство «Открытые системы»

- МТС — лидер рейтинга социальной эффективности крупнейших компаний России информационно-аналитического агентства АК&М.
- МТС вошла в топ-5 рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности России в парадигме устойчивого развития» газеты «Ведомости» и «Форума Доноров».
- МТС признана компанией с лучшим подходом к управлению устойчивым развитием по мнению PwC в России.
- МТС вошла в топ-10 российских компаний по раскрытию информации об изменении климата CDP.
- МТС получила высшую (платиновую) награду авторитетного международного конкурса MarCom Awards 2019¹ за Отчет устойчивого развития за 2018 год.
- МТС вошла в топ-15 ренкинга медиахолдинга «Эксперт» по устойчивому развитию среди 100 крупнейших российских компаний и стала лидером среди компаний ИТ- и телеком-отрасли.
- МТС — лауреат премии «Время инноваций» в номинациях «Социальная инновация года» и «Лучший проект по популяризации инновационной деятельности» в категории «Телекоммуникационные технологии» с проектами «МТС — компания для всех» и Social Idea.

¹ <https://enter.marcomawards.com/entry/2018-mts-group-sustainable-development-report/>

КОНТАКТЫ

Полное фирменное наименование

RU

На русском языке:
публичное акционерное
общество «Мобильные
ТелеСистемы»

EN

На английском языке:
Mobile TeleSystems Public
Joint Stock Company

Место нахождения ПАО «МТС»



Российская Федерация,
109147, г. Москва, ул. Марксистская, д. 4
Тел.: +7 (495) 911-65-55, 8 (800) 250-08-90

Сокращенное фирменное наименование

RU

На русском языке:
ПАО «МТС»

EN

На английском языке:
MTS PJSC

Контактное лицо:



Игнатьева Екатерина,
руководитель направления КСО,
Департамент КСО
Блока по управлению персоналом ПАО «МТС»
Email: csr@mts.ru



Официальный сайт:
www.mts.ru

