

2014

ОТЧЕТ
В ОБЛАСТИ
УСТОЙЧИВОГО
РАЗВИТИЯ
ГРУППЫ МТС



Ты знаешь, что можешь!

Основные показатели устойчивого развития в 2014 году



Корпоративная социальная ответственность и бизнес	2
Устойчивый бизнес — социально ответственен	26
HR в устойчивом развитии	74
Социальные инвестиции — основа КСО	96

2014

ОТЧЕТ
В ОБЛАСТИ
УСТОЙЧИВОГО
РАЗВИТИЯ
ГРУППЫ МТС



Ты знаешь, что можешь!



ОАО «МТС» — ведущий телекоммуникационный оператор в России и странах СНГ.

ОАО «МТС» помогает людям общаться и получать информацию во всех регионах России, Армении, Республике Беларусь, Украине, Узбекистане, Туркменистане.

ОАО «МТС» успешно реализует задачи по укреплению лидерства и поддержанию высокой эффективности бизнеса.

В 2014 году ОАО «МТС» представило новую стратегию развития Компании на 2014–2016 годы, которая основана на трех ключевых направлениях: «данные», «дифференциация» и «дивиденды».

Новая бизнес-стратегия является своевременной реакцией МТС на изменение телекоммуникационного рынка, рост потребностей и ожиданий абонентов, а также логичным продолжением стратегии «3i», которая полностью выполнила свою задачу. Мы завершили запланированные этапы интеграции, запустили необходимые процессы трансформации МТС для развития на рынках мобильного и фиксированного Интернета, смогли не только внедрить инновации в чистом виде, но и использовать инновационный подход к формированию тарифных предложений. Новая стратегия конкретизирует уже существующие стратегические цели МТС и фокусируется на актуальных и принципиально важных для глобального телекоммуникационного игрока аспектах: увеличении проникновения услуг мобильного Интернета, диверсификации услуг Компании, повышении операционной эффективности Компании и, как следствие, увеличении выплат акционерам.

* В настоящем отчете под термином — «МТС», «Компания», «Общество» и «Группа» следует понимать совокупность компаний, состоящих из ОАО «МТС» и ее дочерних обществ, под ОАО «МТС» следует понимать Открытое акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы». Показатели, указанные в настоящем отчете, представлены по состоянию на 31 декабря 2014 года, за исключением тех показателей, в отношении которых прямо указаны иные периоды, даты.

Корпоративная социальная ответственность и бизнес

О Компании	4
Обращение Президента	8
Группа МТС	10
Стратегия КСО	16

Устойчивый бизнес — социально ответственен

Ответственный бизнес	28
В интересах клиентов	44
Связь для всех и каждого	58

HR в устойчивом развитии

Команда лидеров	76
Признание достижений Группы МТС	94

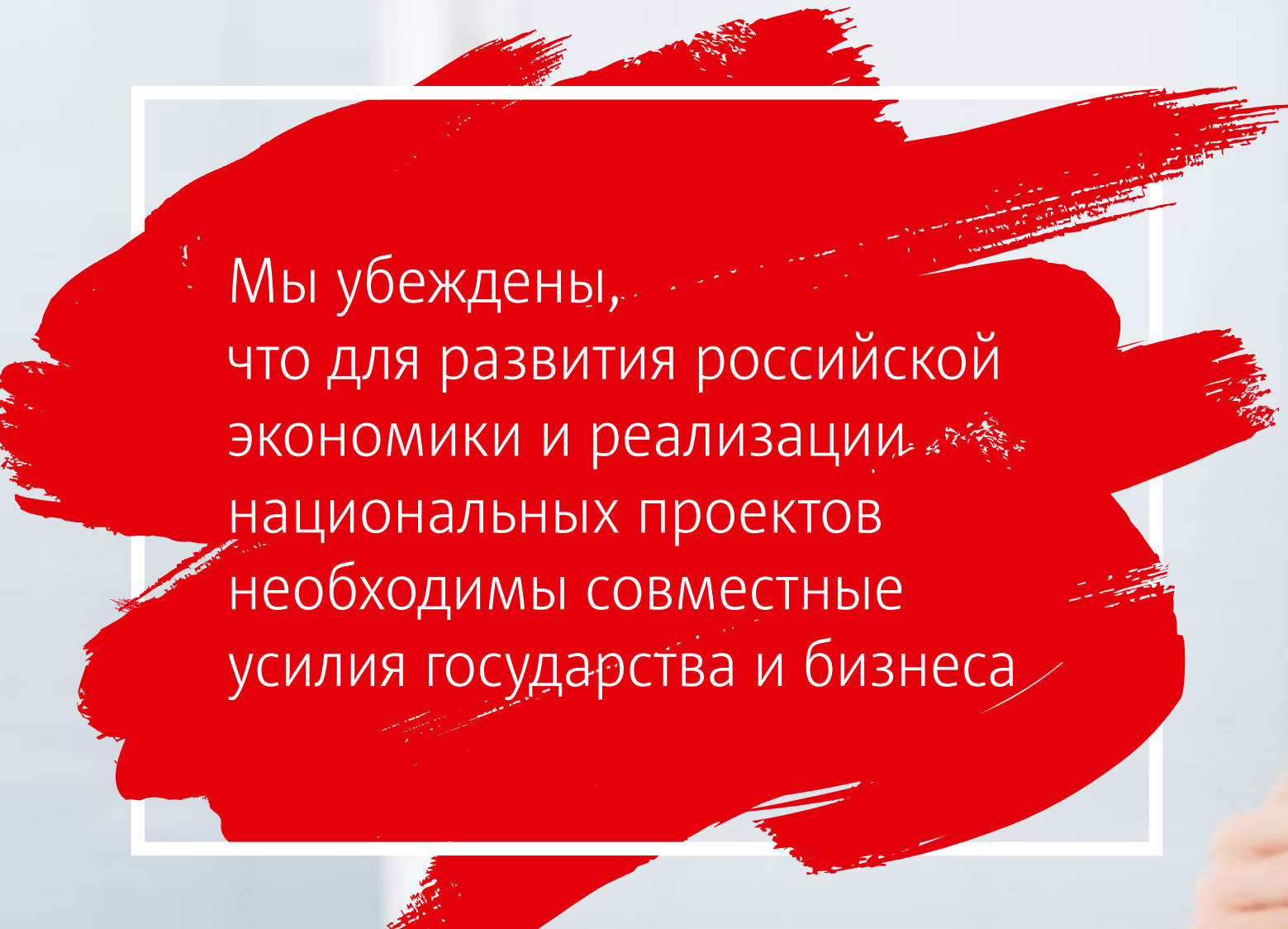
Социальные инвестиции — основа КСО

Социальные программы	98
Забота об экологии	122

Стандарт GRI

Об отчете	130
Таблица соответствия Отчета руководству GRI	132
Общественное заверение Отчета	135

Глоссарий	136
Контакты	139



Мы убеждены,
что для развития российской
экономики и реализации
национальных проектов
необходимы совместные
усилия государства и бизнеса

КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И БИЗНЕС

О Компании	4
Обращение Президента	8
Группа МТС	10
Стратегия КСО	16



О КОМПАНИИ

Открытое акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы» (МТС) является ведущим телекоммуникационным оператором в России и странах СНГ. Компания предлагает интегрированные услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородной связи, кабельного телевидения, передачи данных на базе беспроводных и проводных решений, включая технологии оптоволоконного доступа и мобильные сети третьего и четвертого поколений, а также финансовые услуги.

Дочерние компании ОАО «МТС» в СНГ в 2014 году осуществляли свою деятельность на территории Украины, Туркменистана, Армении, Узбекистана и Республики Беларусь.



Основные итоги 2014 года



Консолидированная
выручка

410,8 млрд руб.

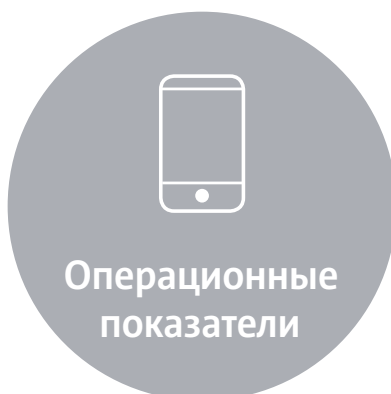
+ 3,1% к 2013 году

Рентабельность по OIBDA

42,7%

Маржа чистой прибыли

12,6%



Протяженность оптических
линий связи стандарта
GPON в Москве достигла

40 тыс. км

Построено базовых
станций в 2014 году

17 тыс. базовых
станций МТС

Скорость передачи данных
по сетям LTE достигает

112,5 Мбит/с



Расходы на персонал

49,1 млрд руб.

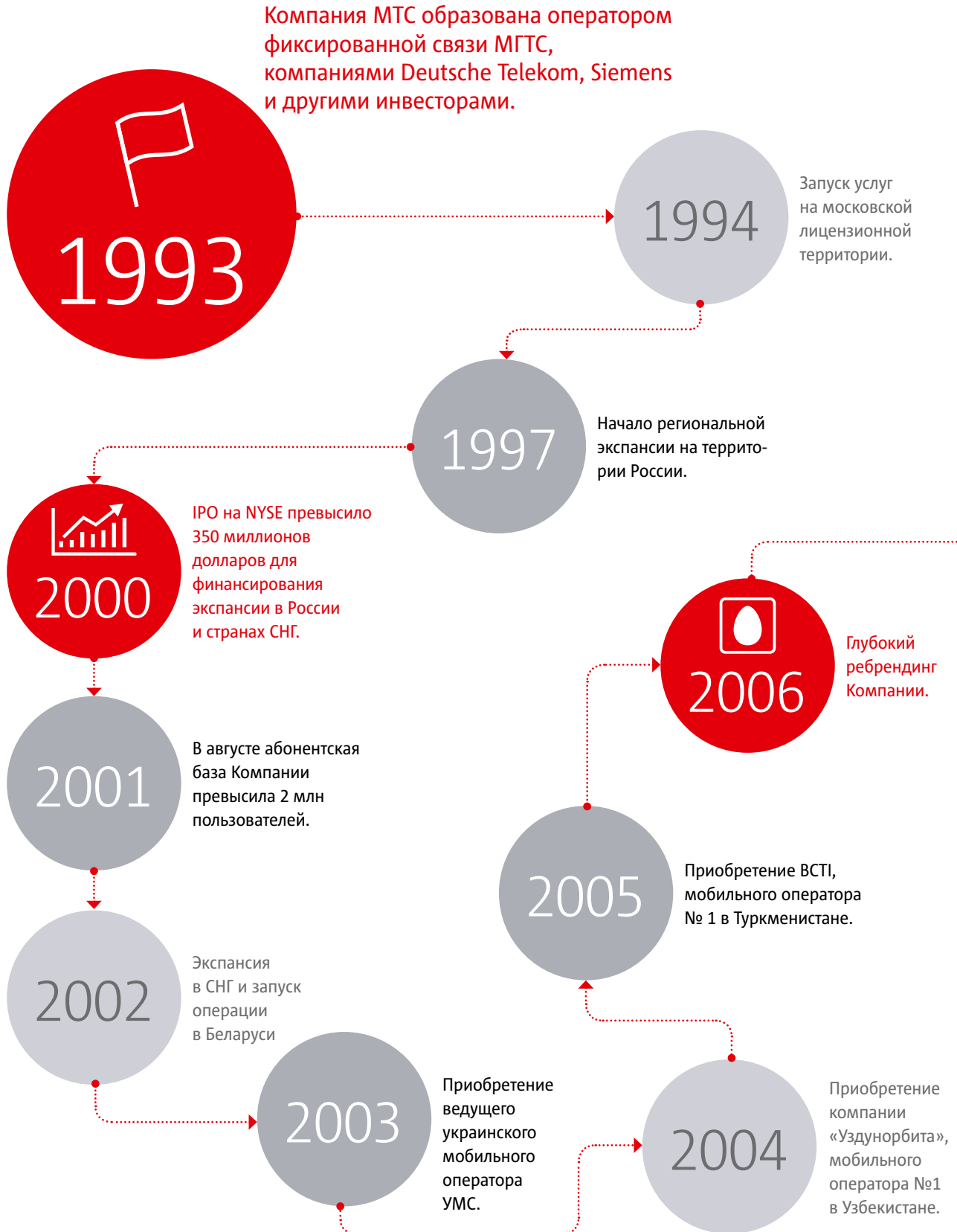
Расходы на КСО
и благотворительность

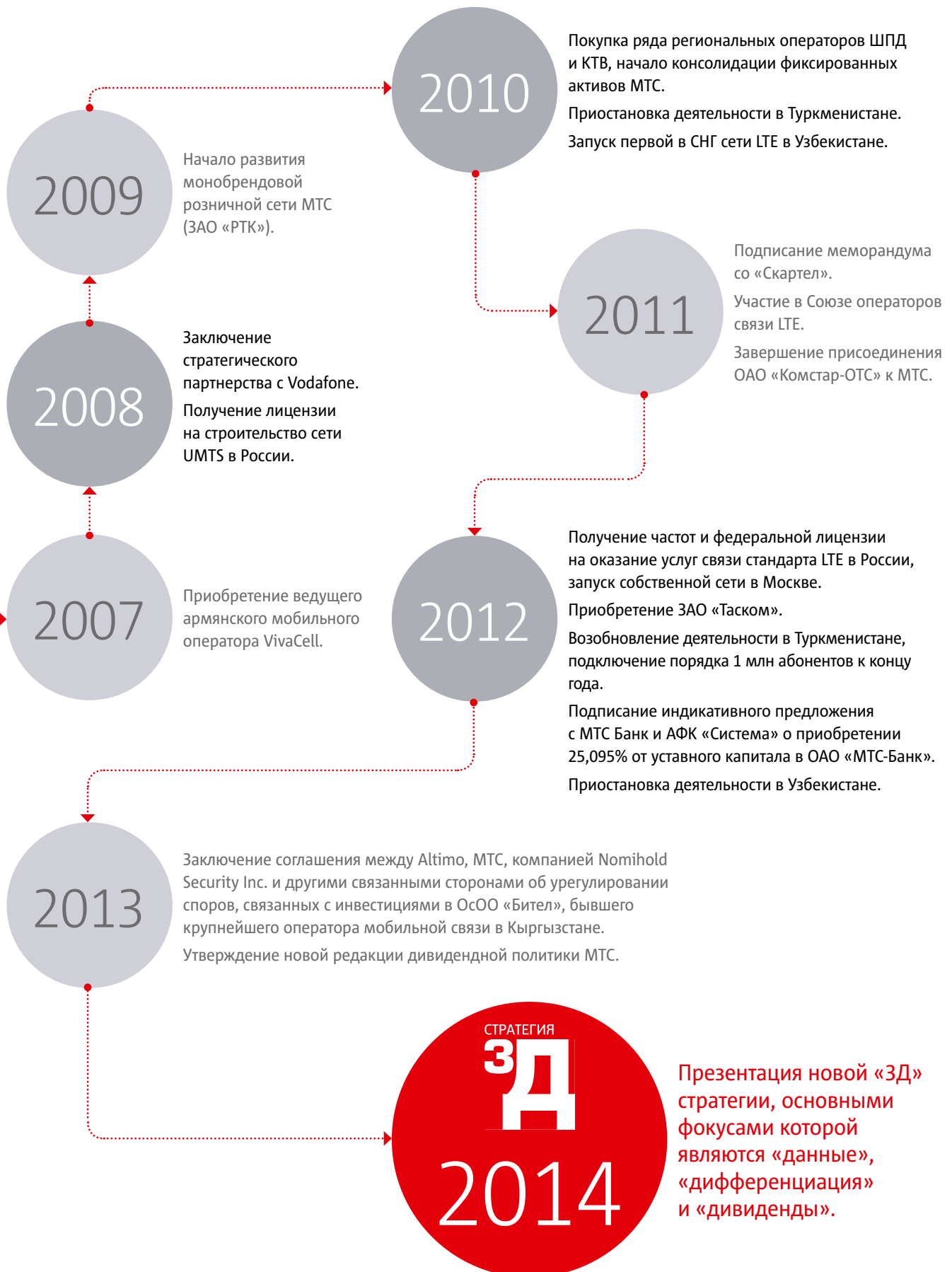
815 млн руб.

Количество участников
программы «Дети
в Интернете» превысило

300 тыс. чел.

История развития Компании





Дорогие друзья!

Перед вами отчет об устойчивом развитии МТС за 2014 год, в котором мы постарались наиболее подробно и открыто рассказать о важнейших социальных аспектах деятельности Компании, об успехах и достижениях в этой сфере, наших планах развития корпоративной социальной ответственности (КСО) в будущем. Для МТС отчет об устойчивом развитии — один из важнейших элементов диалога с обществом, при помощи которого Компания старается выстроить гармоничные отношения со всеми заинтересованными сторонами, повысить свою информационную открытость. Он также помогает нам посмотреть на свою общественную деятельность со стороны, понять, как можно повысить ее эффективность.

Отчет об устойчивом развитии МТС за 2014 год подготовлен нами в соответствии с новым международным стандартом GRI G4, призванным помочь компаниям наиболее полно раскрывать действительно значимую информацию по наиболее важным вопросам устойчивого развития. Стандарт подразумевает наличие акцента на существенных для бизнеса и основных заинтересованных сторон темах, что повысит уровень информационной открытости компаний. В отчете за 2014 год мы уделили особое внимание выявлению существенных аспектов, которые максимально отражают экономическое, социальное и экологическое воздействие Компании. Среди них — взаимодействие с сотрудниками, ответственный подход к выбору поставщиков, противодействие коррупции.

Значение КСО для бизнеса увеличивается с каждым годом: сегодня уже невозможно принимать важные бизнес-решения без учета и оценки того, как они повлияют на развитие общества и качество жизни людей, на экологию. За годы существования Компании философия корпоративной социальной ответственности МТС претерпела изменения, трансформируясь вместе с Компанией, но в ее основе неизменно лежит стремление к долгосрочному и устойчивому развитию, позволяющему сочетать успешное ведение бизнеса с человеческими ценностями и приоритетами в области национального развития. Стратегия МТС в сфере КСО прочно связана с корпоративной стратегией «3Д» (Данные, Дифференциация, Дивиденды), в которой помимо предоставления услуг голосовой связи приоритетными направлениями для Компании является

также развитие широкополосного и мобильного Интернета.

Мы повышаем качество наших сетей и оптимизируем тарифы для наших клиентов — все для того, чтобы сделать жизнь абонентов ярче и насыщеннее, именно в этом мы видим свою основную социальную миссию. Мы также регулярно разрабатываем инновационные продукты для абонентов, разрабатываем и внедряем телематические сервисы, облачные вычисления и финансовые продукты. Но наша социальная деятельность не ограничивается телекоммуникационной сферой: мы принимаем активное участие в жизни местных сообществ и реализуем сотни социальных проектов в благотворительной и экологической сферах, таких как «Телеком Идея», «Сети все возрасты покорны», «Дети в Интернете», «Дети учат взрослых», «Эко-телеком» и т.д.

В отчетном периоде мы продолжили работу по усилению координации текущей деятельности МТС с общепризнанными принципами социальной ответственности бизнеса. Мы провели самооценку деятельности Компании в соответствии с принципами социальной ответственности на основе положений международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности». Самооценка показала, что проекты в сфере КСО в МТС реализуются на высоком уровне. Данная самооценка поможет дать новый импульс деятельности МТС согласно лучшим практикам ведения бизнеса.

**С уважением,
Андрей Дубовсков,
Президент Группы МТС**



География присутствия МТС охватывает все 83 региона России, а также Украину, Туркмению, Армению, Узбекистан и Белоруссию. Общая численность населения лицензионной территории МТС составляет более 230 млн человек.

В Группу МТС входят ПрАО «МТС Украина» (Украина), ЗАО «К-Телеком» (Армения), ХО «МТС-Туркменистан» (Туркмения), Universal Mobile Systems (Узбекистан), а также СООО «Мобильные ТелеСистемы» (Белоруссия).

В 2014 году МТС остался лидером по количеству абонентов — по состоянию на 31 декабря 2014 года число абонентов Компании в странах присутствия составляло 103,9 млн человек, из которых 74,6 млн проживают в России.

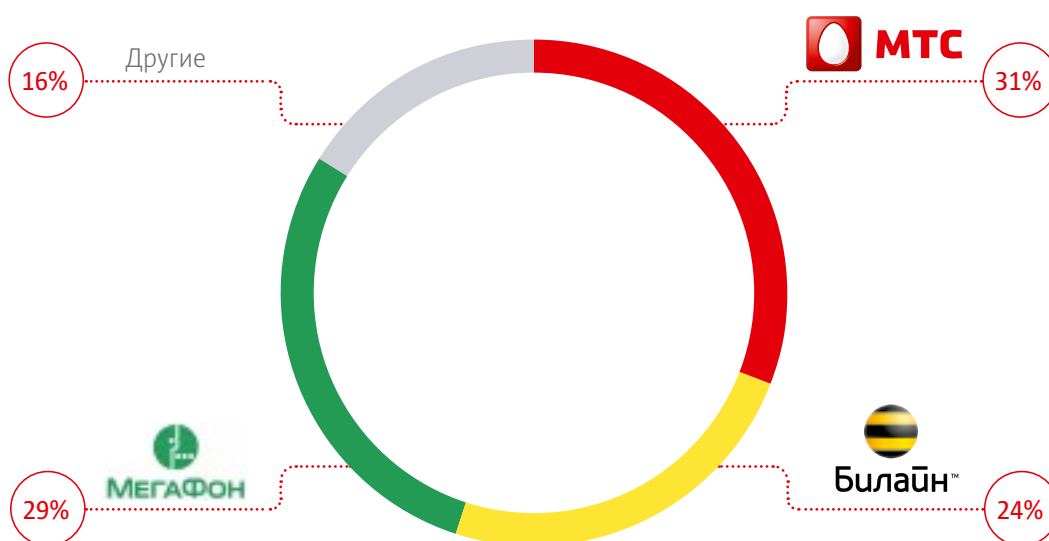
1 декабря 2014 года приступил к работе совместный сотовый оператор в Узбекистане с участием МТС и партнеров в Узбекистане. Компания Universal Mobile Systems (UMS) в более чем 20 собственных офисах и 230 дилерских салонах по всей стране начала подключение абонентов к услугам мобильной связи 2G/3G. Сеть UMS обладает значительными ресурсами и пропускной способностью с уверенным сигналом на более чем 90% населенной территории Узбекистана. Ранее,

31 июля 2014 года, МТС и Республика Узбекистан подписали Мировое соглашение об урегулировании всех взаимных претензий, в соответствии с которым МТС получила долю в размере 50,01% в уставном капитале UMS, 49,99% компании принадлежит Государственному унитарному предприятию «Центр радиосвязи, радиовещания и телевидения» при Государственном комитете связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Узбекистана.

На Украине в 2014 году МТС продолжила инвестировать в развитие инфраструктуры: в феврале 2015 года Компания получила лицензию УСМС, которая позволит МТС запустить 3G-услуги в Украине и предоставить жителям страны доступ к высокоскоростному мобильному Интернету.

По состоянию на конец 2014 года количество абонентов дочерних и зависимых компаний ОАО «МТС» в странах СНГ составило: Украина — 20,2 млн, Туркмения — 1,7 млн,

Доля МТС по количеству абонентов на телекоммуникационном рынке России в 2014 году



Источник: данные АС&М

Армения — 2,1 млн, Белоруссия — 5,3 млн, Узбекистан — 0,2 млн.

МТС предоставляет услуги беспроводной связи в стандартах GSM, UMTS (3G), CDMA-1x и LTE, а также фиксированные услуги связи, кабельного телевидения и доступа в Интернет. Компания обладает развитой инфраструктурой, что позволяет нам оказывать клиентам качественные услуги связи во всех регионах России и странах присутствия Группы. Широкая зона покрытия собственной сети и набор роуминговых соглашений позволяют абонентам МТС оставаться на связи практически во всех странах мира.

В 2014 году МТС продолжила развивать свой ключевой актив — инфраструктуру. В течение 2014 года МТС построила 17 тыс. базовых станций 2G, 3G и LTE. Компания сохранила лидерские позиции по темпам развертывания сетей LTE — по состоянию на конец 2014 года связью 4G могли пользоваться клиенты МТС в 76 регионах России.

В рамках реализации проекта GPON МТС подключила в Москве более двух миллионов квартир к волоконно-оптической линии, что позволяет пользоваться фиксированным Интернетом на скорости до 1 Гбит/с. Кроме того, МТС предлагает фиксированные FTTB/FTTH решения в более чем 180 российских городах.

Проникновение мобильных устройств, подключенных к Интернету, таких как смартфоны и планшеты, продолжилось в отчетном периоде. Для увеличения проникновения абонентских устройств для доступа в Интернет Компания развивала брендированную линейку доступных смартфонов, которые продавала преимущественно через свою розничную сеть.

Не остались без внимания и такие направления бизнеса, как оказание банковских услуг, развитие телематических сервисов и облачных вычислений. Все это в сумме с активным развитием конвергентных решений на базе сетей фиксированной связи, таких как видеонаблюдение, входит в число приоритетных направлений развития Компании.

Вот уже два десятилетия мы остаемся лидером телекоммуникационного рынка, идем на шаг впереди конкурентов, предоставляя своим абонентам самые лучшие услуги в сфере телекоммуникаций и за ее пределами, всегда и везде.



Стратегия

В 2014 году действовавшая ранее в МТС стратегия «ЗИ» — «Интеграция, Интернет, Инновации» уступила место новой стратегической парадигме «ЗД» — «Данные, Дифференциация, Дивиденды». Необходимость новой стратегической формулировки объясняется фактически завершившимся процессом интеграции в управленческую структуру МТС таких бизнес-направлений, как мобильная розница и фиксированная связь, а также установлением прочных и эффективных механизмов управления в подразделениях, отвечающих за операции в финансовом секторе в партнерстве с ПАО «МТС-Банк». Успешное завершение этапа интеграции позволяет нам сосредоточиться на получении стоимости во всех сферах деятельности, эффективно диверсифицировать портфель услуг, реагировать на риски и вызовы внешней среды, а также получать дополнительные преимущества за счет использования синергетического эффекта.

Вместе с тем мы сохраняем преемственность с действовавшей ранее стратегией. В частности, стратегическое направление «Интернет» получило более широкую формулировку «Данные», отражающую наше видение будущего рынка телекоммуникационных услуг. Мы убеждены, что именно услуги, связанные с передачей данных, в дальнейшем будут формировать наиболее существенную часть клиентского спрос, в них заложен основной объем роста телекоммуникационного сектора, и в этом направлении нашей целью традиционно является лидерство.

Успешно проведенная интеграция бизнес-направлений и фокус на инновационном подходе к предоставляемым Компанией услугам позволяют нам выделить новую ценность — «Дифференциация». Ее суть сводится к тому, что мы более широко смотрим на области нашей деятельности, выходя за рамки телекоммуникационного оператора в классическом его понимании и включая в сферу своей активности не только полный спектр услуг связи, но и смежные направления, такие как финансовые услуги, М2М, геолокационные и облачные сервисы. Мы стремимся создать дифференцирующие факторы, которые позволят нам существенным образом отличаться от конкурентов, транслировать особую ценность, предостав-

лять нашим клиентам уникальный клиентский опыт, создавать продукты и услуги, которые не только стимулировали бы людей выбирать именно МТС, но и существенно повышали бы степень лояльности наших клиентов. «Дифференциация» связана не только с нашим намерением генерировать стоимость на перспективных рынках, но и со стремлением диверсифицировать портфель услуг и таким образом бороться с отраслевыми рисками и укреплять конкурентную позицию МТС.

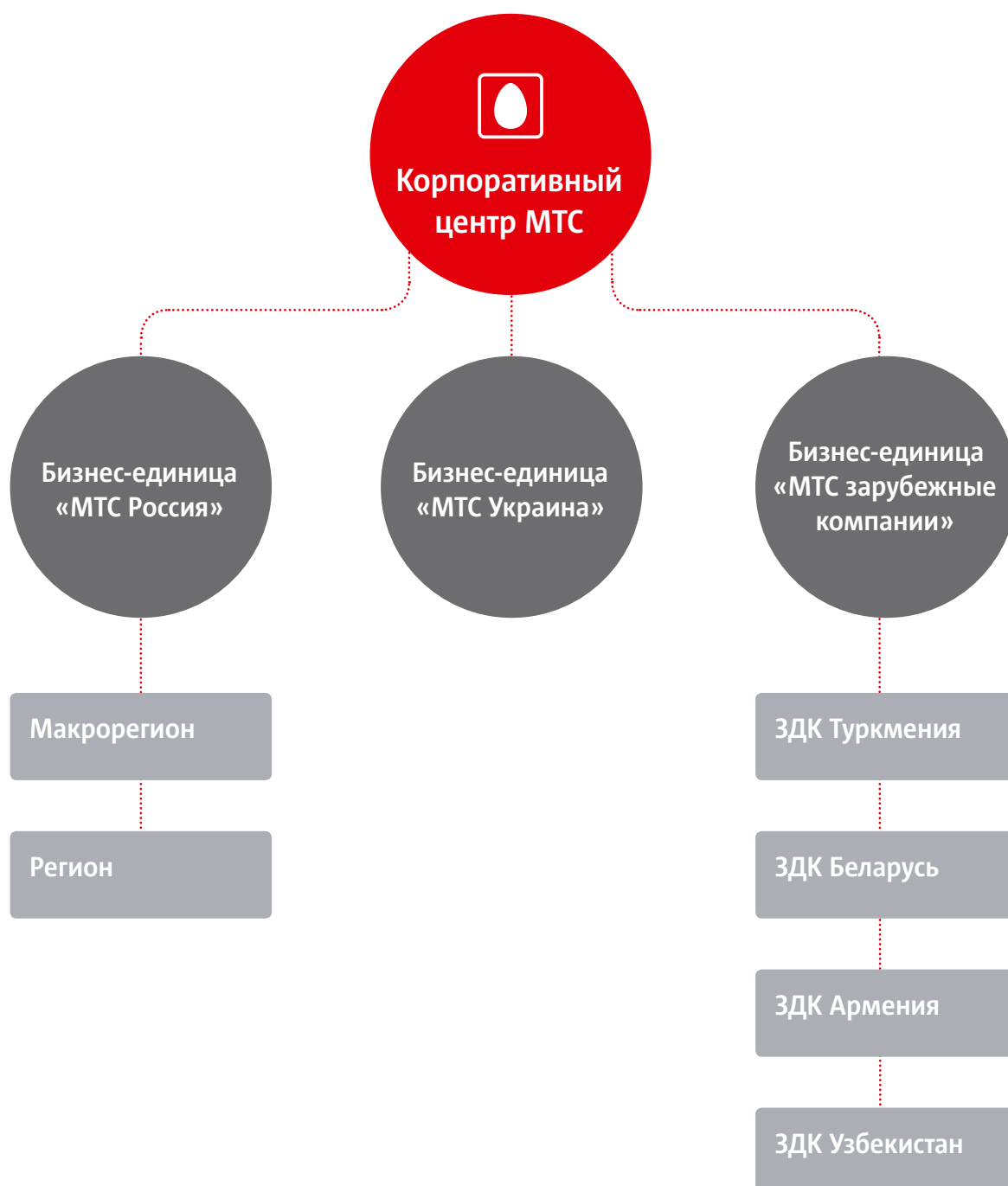
Отдельное направление стратегии, которое звучит как «Дивиденды» отражает особое внимание, которое мы будем уделять созданию доходности для акционеров. Несмотря на макроэкономические вызовы в 2014 году, Компанией принято решение о рекордных дивидендных выплатах в общем объеме 51,2 млрд руб. Важнейшей частью процесса создания акционерной стоимости является постоянное и последовательное повышение эффективности ведения бизнеса, основанное на использовании оптимальных технологических и организационных решений, контроле расходов, продуманной инвестиционной политике и совершенствовании бизнес-процессов.

МТС позиционирует себя в первую очередь как телекоммуникационную компанию, универсального оператора связи, предоставляющего полный перечень услуг высокого качества, безусловного лидера мобильного сегмента. Телекоммуникации — это наша ключевая компетенция, ядро бизнеса. Вместе с тем накопленный нами интеллектуальный, организационный и управленческий потенциал мы будем использовать в качестве базы для поиска точек роста на смежных рынках, что позволит нам создать еще больше ценности для наших клиентов и акционеров, а в более широком смысле — обогатить жизнь людей, предоставить им новые возможности для бизнеса и самореализации. Воплощение стратегии «ЗД» позволит МТС сохранить и усилить рыночную позицию, обеспечит финансовую устойчивость и операционную эффективность, гарантирует развитие и рост в наиболее динамичных сегментах, позволит предложить нашим абонентам наилучший клиентский опыт, а также выполнить обязательства перед акционерами.

Структура Компании

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

отвечают за выполнение плановых показателей; макрорегионы осуществляют оперативное управление деятельностью региональных филиалов. Сегодня действуют 8 макрорегионов МТС, каждый из которых объединяет региональные филиалы в нескольких субъектах РФ.



Структура акционеров ОАО «МТС»

МТС является одной из компаний — «голубых фишек» российского рынка акций. Крупнейшим акционером Компании является АФК «Система», которая владеет 51,46% акций сотового оператора (на 31 декабря 2014 года), 10,94% акций находятся в свободном обращении. С июня 2000 года акции МТС котируются на Нью-Йоркской фондовой бирже и торгуются на Лондонской, Франкфуртской,

Берлинской и Мюнхенской фондовых биржах. С 3 октября 2003 года акции МТС включены в перечень внесписочных ценных бумаг Московской межбанковской валютной биржи (ММВБ). В декабре 2003 года акции МТС получили Б-листинг на ММВБ, с октября 2003 года акции МТС переведены в котировальный список «А1».

Акционеры ОАО «МТС» на 31 декабря 2014 года



1 Выкуплены у акционеров ОАО «МТС» в августе 2014 года, в рамках процедуры обязательного выкупа, в связи с реорганизацией ОАО «МТС» в форме присоединения 11 дочерних обществ.

2 ОАО МГТС является дочерним обществом ОАО «МТС».

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

4 Доля владения ОАО АФК «Система» включает доли владения его следующих дочерних обществ: ООО «Система Телеком Активы» (10,67% акций ОАО «МТС») и Sistema Finance S.A. (10,00% акций ОАО «МТС»).

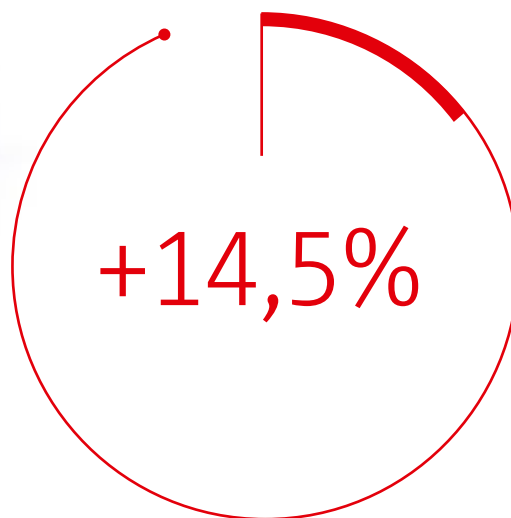
5 Включает в себя 10,46% акций ОАО «МТС» и АДР на 34,33% акции ОАО «МТС».

Наш бренд

В 2014 году МТС в седьмой раз вошла в рейтинг 100 лидирующих мировых брендов BRANDZ™, формируемый ведущим международным исследовательским агентством Millward Brown Optimor. Компания стала единственным российским телекоммуника-

ционным брендом, вошедшим в рейтинг. В общем рейтинге топ-100 лидирующих мировых брендов МТС за год поднялась на два пункта и заняла 80-е место. В текущем году стоимость бренда МТС выросла на 14,5%, до 12,175 млрд долл.

Рост стоимости бренда



Стоимость бренда выросла за год на 14,5% до 12,175 млрд долл.

МТС предоставляет телекоммуникационные услуги более чем 100 миллионам абонентов в России и СНГ, странах Восточной и Центральной Европы. На качество жизни всех этих людей влияют наши технологии, ценовая политика, качество связи.

Мы в полной мере осознаем ответственность перед своими клиентами, а потому устойчивое развитие для МТС — это прежде всего механизм, который:

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

Одним из основных принципов МТС является интеграция корпоративной социальной ответственности во все аспекты деятельности Группы. Мы твердо следуем принятой стратегии в сфере устойчивого развития. Под устойчивым развитием мы понимаем систему последовательных экономических, экологических и социальных мероприятий, реализуемых на основе постоянного взаимодействия с заинтересованными сторонами и направленных на более эффективное управление рисками, долгосрочное улучшение имиджа и деловой репутации Группы МТС, а также рост капитализации и конкурентоспособности.



Принципы КСО

Принципы ведения социально ответственного бизнеса, направленные на обеспечение устойчивого развития и роста благосостояния Компании, формирование конкурентоспособной экономики, повышение качества жизни и процветание общества, лежат в основе КСО-активностей МТС. Эти принципы сформулированы при участии и с учетом ожиданий всех заинтересованных сторон. Подробнее ознакомиться с ними можно в Политиках «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности (КСО)» и «Деятельность МТС в области благотворительности».

На нашем официальном сайте можно ознакомиться с отчетами в области устойчивого развития Группы МТС, основными благотворительными проектами, реализуемыми Компанией, а также

информацией для обратной связи. Мы поддерживаем постоянный диалог с заинтересованными сторонами и даем им возможность получить всю информацию о своей социальной деятельности.

Политика «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности» направлена на поддержку бизнес-стратегии Компании и с 2014 года базируется на принципах трех «Д»¹: данные, дифференциация, дивиденды.

В конце 2013 года была изменена корпоративная стратегия МТС — Компания сделала упор на развитие data-составляющей, была разработана data-стратегия. Аналогичные изменения произошли и в КСО-стратегии Компании: с 2013 года все проекты в сфере КСО стали data-ориентированными.



¹ Предыдущая КСО-стратегия Группы МТС базировалась на трех «И»: Интеграция, Интернет и Инновации. В 2013 году эта стратегия была полностью успешно нами реализована. Стратегия «ЗД» стала логичным развитием предыдущей стратегии с учетом новых веяний на рынке телекоммуникаций и изменением стратегических приоритетов МТС. Сегодня мы делаем акцент на увеличении проникновения услуг мобильного Интернета и диверсификации услуг Компании.

Ответственное ведение бизнеса

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

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

Ответственность оператора связи

МТС главной своей задачей видит предоставление всем потребителям качественных, инновационных и доступных продуктов и услуг связи. Ответственность Компании как оператора связи, в частности, заключается в том, чтобы обеспечивать высокий уровень качества предоставляемых услуг за справедливую цену, расширять зону покрытия и емкость сети и развивать новые доступные и социально значимые телекоммуникационные технологии. Принимая эту ответственность, МТС реализует конкретные социальные инициативы. Одна из них — разработка и предоставление социально ориентированных тарифов, учитывающих непосредственные запросы отдельных слаботзащищенных в социальном плане групп. Помимо этого Компания постоянно работает над качеством оказываемых услуг связи и уровнем обслуживания абонентов, внедрением программ лояльности и новых, более привлекательных тарифных планов

для услуг как мобильной, так и фиксированной связи, а также для доступа в Интернет и платного телевидения.

Из года в год мы последовательно снижаем стоимость звонка в сотовой сети — за последние семь лет стоимость минуты разговора сотовой связи в сетях МТС в России снизилась почти в 2 раза.

Равные возможности

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

В 2014 году Компания продолжила реализовывать проекты по запуску услуг доступа в Интернет и ТВ во всех регионах России и повышению скорости доступа без увеличения стоимости услуг.

Инновации

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

В отчетном периоде мы активно развивали проект «Телеком Идея», основная задача которого — вовлечь талантливых молодых людей и студентов в процесс инновационного развития телекоммуникационной индустрии в России. В рамках проекта был проведен ряд мероприятий, в ходе которых участники смогли предложить свои разработки и идеи, а также получить практические навыки по выстраиванию эффективной работы в области инноваций и венчурного бизнеса. Всего за четыре года существования «Телеком Идеи» было собрано свыше 600 проектов, некоторые из них успешно реализованы совместно с МТС.

Содействие росту экономики и благосостояния общества

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

Ответственность перед государством

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

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

Социальные инвестиции

Мы рассматриваем инвестиции в развитие социальной сферы как долгосрочные инвестиции, которые не только способствуют развитию общества, но и создают основу для устойчивого развития Компании. МТС стремится к тому, чтобы наш бизнес способствовал социально-экономическому процветанию регионов России и стран

присутствия. Мы даем нашим клиентам новые возможности для общения, развития, труда и творчества, делая их жизнь более полной и многогранной.

Нацеленность на результат

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

Информационная открытость

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

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

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

Управление КСО

Группа МТС в своей деятельности руководствуется следующими принципами КСО:

- МТС не участвует в проектах в пользу политических партий, организаций, движений и объединений;
- Компания не участвует в благотворительных проектах с участием государственных компаний или государственных должностных лиц, которые носят закрытый характер и раскрытие сведений о которых способно нанести ущерб МТС или ее работникам.

Совет директоров МТС является главным органом управления КСО. К его компетенции относится утверждение стратегии КСО и социальных программ, контроль над их выполнением и оценка эффективности социальных проектов. За планирование, непосредственную реализацию и консолидацию КСО-активностей отвечают вице-президент по управлению персоналом, а также Департамент корпоративной социальной ответственности Блока по управлению персоналом. Планирование и реализацию социальных инициатив МТС в регионах осуществляют сотрудники Департамента по управлению персоналом, маркетинга и PR, назначаемые директорами макрорегионов.

При Президенте МТС создан специальный комитет по КСО — совещательный орган, члены которого работают для привлечения партнерских программ, трансляции во внешнюю и внутреннюю среду Политики КСО Компании. К их задачам также относятся создание КСО-среды внутри и вокруг МТС, консолидация и эффективное использование ресурсов Компании в интегрированных КСО-проектах, независимая проверка Отчета устойчивого развития, утверждение годовых планов работы Корпоративного центра и макрорегионов.

Комитет состоит из представителей департамента КСО Блоков по управлению персоналом, маркетингу, продажам и обслуживанию, безопасности, управлению закупками, департаментов по связям с общественностью и комплаенс, директоров макрорегионов, а также партнеров и признанных экспертов в сфере КСО.

В 2014 году МТС значительно усилила контроль над отчетностью: мы регулярно проводим мониторинг КСО-активностей на региональном и федеральном уровнях. Вся полученная информация о мероприятиях корпоративной социальной ответственности Компании за год в России и за рубежом консолидируется в публичном Отчете устойчивого развития Группы МТС.

По итогам 2014 года МТС провела самооценку своей деятельности в соответствии с принципами социальной ответственности на основе положений международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности». Данный международный стандарт был подготовлен с использованием подхода, основанного на участии экспертов, представляющих различные заинтересованные стороны из более чем 90 стран, и 40 международных и региональных организаций с широким охватом, вовлеченных в различные аспекты социальной ответственности. Проведенная в 2014 году самооценка показала, что проекты в сфере КСО в МТС реализуются на высоком уровне, но существует необходимость довести ряд аспектов до полного соответствия стандарту. В 2015 году в наших планах — внедрение всех принципов стандарта и применение стандарта в полном объеме.

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

За реализацию благотворительных программ МТС отвечает Департамент по связям с общественностью. Главным органом, курирующим благотворительные проекты МТС, является Наблюдательный совет, в состав которого входят высшие руководители МТС, представители компаний-партнеров Компании по благотворительной деятельности, а также представители общественности.

Кодекс делового поведения и этики

Лидирующее место МТС на телекоммуникационном рынке во многом определяется масштабами и оборотами деятельности Компании, динамичным развитием и постоянной дифференциацией продуктов и услуг для абонентов. Однако чтобы быть успешными сегодня, недостаточно стремиться только к улучшению инвестиционной и операционной эффективности. Бренд «МТС» обязывает нас наилучшим образом обеспечивать ее деловую репутацию. С каждым новым достижением повышается наша ответственность перед всеми заинтересованными лицами и общественностью.

Основные принципы ведения бизнеса МТС перечислены в Кодексе делового поведения и этики — основополагающем документе, которым мы руководствуемся в нашей повседневной работе и который помогает защищать доброе имя нашей Компании и сохранять наше конкурентное преимущество.

В своей деятельности Компания соблюдает законодательство и следует общепринятым стандартам деловой этики. МТС не приемлет любые иные пути ведения бизнеса, противоречащие этим правилам.

Кодекс содержит минимальный набор стандартов и требований, принятых в Компании, и направлен на содействие честному и этичному

ведению бизнеса и предотвращению злоупотреблений. В Кодексе определены правила и стандарты, которыми сотрудникам необходимо руководствоваться в повседневной работе. В тех случаях, когда требуется применение более высоких стандартов, чем принято в коммерческой практике, или нормативного правового акта большей юридической силы согласно действующему законодательству, МТС будет использовать такие высокие стандарты.

Кодекс действует в отношении членов Совета директоров, руководящего состава и остальных сотрудников Компании. Все сотрудники несут ответственность за соблюдение Кодекса и лично отвечают за свои действия.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Телекоммуникации сегодня буквально пронизывают все процессы экономической и общественной жизни. МТС, являясь крупнейшим оператором связи в России, считает себя ответственным перед всеми заинтересованными сторонами: акционерами и инвесторами, сотрудниками, потребителями, партнерами и поставщиками, государственными органами и местными сообществами. Компания нацелена на выявление потребностей и ожиданий каждого из них. Во взаимоотношениях с перечисленными группами мы стремимся к соблюдению баланса интересов, выстраиваем диалог и сотрудничество на основе принципов взаимоуважения, партнерства и честности.

Клиенты

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

Основное взаимодействие с клиентами МТС осуществляет через контактные центры и сеть Интернет. Позвонив в контактный центр, любой абонент Компании может получить исчерпывающую информацию по интересующим его вопросам о работе МТС, новых тарифах, а также оставить свои пожелания и претензии к качеству связи, обслуживания и т.д. Для выявления удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг мы также проводим специальные исследования. Любой клиент МТС может оставить свой отзыв о работе Компании на нашем сайте www.mts.ru, написав нам электронное письмо.

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

Акционеры

МТС является акционерным обществом, а потому наша главная цель — обеспечить рост стоимости бизнеса и возврат инвестиций нашим акционерам. Мы также стремимся обеспечить максимальный уровень раскрытия информации, чтобы наши акционеры имели полное представление о состоянии дел в Компании, для чего поддерживаем высокий уровень корпоративного управления и выстраиваем эффективную систему коммуникации между всеми участниками этого процесса.

В МТС действует Департамент по связям с инвесторами, являющийся основным связующим звеном между Компанией и инвесторами. Мы организуем прямую коммуникацию с инвесторами и акционерами в различных форматах во всех основных финансовых центрах мира, регулярно публикуем информацию о финансовых результатах и основных событиях, а также анализируем мнение инвесторов и акционеров о деятельности Компании. Любой акционер или инвестор может задать интересующий его вопрос или высказать пожелание, обратившись в Департамент по связям с инвесторами. Вся существенная информация о деятельности МТС находится в публичном доступе на корпоративном сайте в разделе «Инвесторам и акционерам».

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

Сотрудники

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

Для эффективной коммуникации с персоналом нами предусмотрен целый ряд возможностей, позволяющих любому работнику Компании обратиться к руководству, а также высказать свое мнение относительно перспектив и планов развития МТС, представить предложения по оптимизации тех или иных бизнес-процессов и услуг, внедрения новых сервисов и услуг. Для оценки внутреннего климата Компании мы регулярно проводим социологические исследования, позволяющие нам сверять стратегию и тактику HR-работы с реальными ожиданиями сотрудников.

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

Органы власти

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

(населением, общественными организациями и ассоциациями, органами здравоохранения, профсоюзами и СМИ).

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

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

Деловые партнеры

Мы стремимся строить свои взаимоотношения с деловыми партнерами на долгосрочной основе. Эффективное взаимодействие с ними позволяет МТС реализовывать новые возможности на рынке, повышать качество услуг для потребителей, технологически совершенствоваться. Важнейшим аспектом корпоративной социальной ответственности для нас является прозрачность отношений с поставщиками и партнерами, в том числе в области закупочной деятельности.

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

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

Благотворительность

Политика благотворительности

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

- приоритетными являются проекты, направленные на повышение качества жизни общества и оказание помощи тяжелобольным детям;
- мы нацелены на долгосрочные проекты в области благотворительности, способствующие решению острых социальных проблем, охватывающие широкие слои населения и соответствующие приоритетам государства в области социальной политики;
- мы заинтересованы в проектах, которые могут быть реализованы максимально широко в рамках всех стран, где МТС осуществляет свою деятельность;



- мы реализуем проекты, направленные на формирование равных условий и возможностей для жителей удаленных регионов и крупных центров;
- мы считаем, что современные инновационные технологии оказывают существенный вклад в улучшение качества жизни, поэтому для нас приоритетными являются благотворительные проекты, в рамках которых наши технологии, продукты и сервисы способствуют решению данной задачи;
- мы считаем, что обществом наиболее востребованы благотворительные проекты, направленные на улучшение здоровья, а также проекты, способствующие гармоничному развитию подрастающего поколения;
- мы готовы к сотрудничеству с органами власти, некоммерческими организациями, представителями бизнес-сообщества в реализации совместных благотворительных программ, соответствующих социальной политике и политике благотворительности МТС, на условиях равного партнерства и при условии соблюдения применимых к Компании законодательных и иных ограничений.

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

Благотворительные проекты МТС реализуются по следующим стратегическим направлениям:

- здоровье;
- культура;
- образование.

Сотрудники Компании оказывают помощь пожилым людям, ветеранам Великой Отечественной войны и людям с ограниченными возможностями. Большое внимание также уделяется детям. Волонтеры МТС совместно с партнерами регулярно проводят различные мероприятия в детских домах, оказывают помощь детям из малообеспеченных и неблагополучных семей, детям с ограниченными возможностями. С 2014 года в ряде подшефных заведений мы запустили творческие мастерские, организованные лучшими педагогами, режиссерами и волонтерами.

Планы на 2015 год

В 2015 году мы планируем:

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

Кроме того, в 2015 году планируется усилить качество управления КСО-проектами благодаря созданному в 2014 году Комитету по КСО.



Мы планируем и реализуем свои действия так, чтобы они способствовали позитивным переменам в обществе, улучшали социальный климат, снижали социальную напряженность и стимулировали развитие общества

УСТОЙЧИВЫЙ БИЗНЕС — СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕНЕН

Ответственный бизнес	28
В интересах клиентов	44
Связь для всех и каждого	58



Ответственность перед государством

Мы убеждены, что для развития российской экономики и реализации национальных проектов необходимы совместные усилия государства и бизнеса. МТС всегда учитывает интересы государства, Компания тесно сотрудничает с федеральными органами государственной власти в странах присутствия, а также с региональными властями на местах. В России МТС принимает активное участие в работе консультативных и иных рабочих органов Минкомсвязи, Государственной Думы, Федеральной антимонопольной службы, ТПП, РСПП, Комиссий при Президенте России. Наши специалисты всегда готовы представить экспертную оценку и предоставить свои предложения по проектам основных законов и нормативных правовых актов в сфере телекоммуникаций.

В 2014 году Компания принимала участие в рассмотрении вопросов и подготовке предложений по актуальным отраслевым проблемам. Участие МТС в обсуждении подобных вопросов позволяет нам играть важную роль в реализации общенациональных интересов, в том числе в деле повышения доступности и обеспечения безопасного доступа к современным услугам связи, а также содействия инновационному развитию государства.

В 2014 году мы реализовали ряд проектов, нацеленных на социально-экономическое развитие в регионах. Так, МТС заключила пять соглашений с администрациями субъектов РФ о партнерстве по развитию региональной телеком-инфраструктуры (Правительство Кировской области, Правительство Нижегородской области, Администрация Краснодарского края, Правительство ХМАО-Югры, Правительство Красноярского края). Компания также выступит партнером ряда региональных проектов, направленных на профессиональную адаптацию студентов и выпускников вузов.

Препятствие конкуренции

Мы убеждены, что честная и справедливая конкуренция способствует устойчивому развитию и

росту экономики, а потому МТС всегда выступает против любых форм препятствования конкуренции, стремясь в полной мере соблюдать антимонопольное законодательство стран присутствия. В случае необходимости Компания участвует в антимонопольных разбирательствах, стремясь прежде всего не допустить дискриминации операторов связи и ущемления интересов абонентов.

В 2014 году Группа МТС принимала участие в различных антимонопольных разбирательствах, связанных с применением Федерального закона «О защите конкуренции». Предметом указанных разбирательств выступали нарушения на различных товарных рынках: подвижной радиотелефонной связи, предоставления доступа в сеть Интернет, оказания абонентам дополнительных информационно-справочных и развлекательных услуг и др.

Примером успешного завершения антимонопольного разбирательства можно считать разбирательство относительно переноса абонентских номеров от одного оператора связи другому оператору. По итогам дела между МТС и «МегаФон» был подписан меморандум о мирном разрешении всех возникающих спорных вопросов, связанных с переносом номеров по процедуре МНР. Указанный меморандум открыт для присоединения к нему любых операторов связи.

Корпоративное управление¹

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

Характерными чертами корпоративного управления МТС являются:

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

МТС стремится соответствовать международным стандартам в сфере корпоративного управления. В Компании действуют Кодекс делового поведения и этики и Кодекс корпоративного поведения, разработанные с учетом лучшей международной практики. В этих документах, обязательных для исполнения всеми сотрудниками МТС, содержится целый ряд важнейших постулатов, адресованных как директорам, так и руководителям Компании.

В 2014 году Советом директоров Банка России был одобрен и рекомендован к применению акционерными обществами, ценные бумаги которых допущены к организованному торгам, Кодекс корпоративного управления (ККУ). После опубликования ККУ Комитет по корпоративному управлению при Совете директоров МТС рассмотрел основные принципы и рекомендации ККУ и поручил менеджменту создать рабочую группу с целью проведения аудита соответствия корпоративного

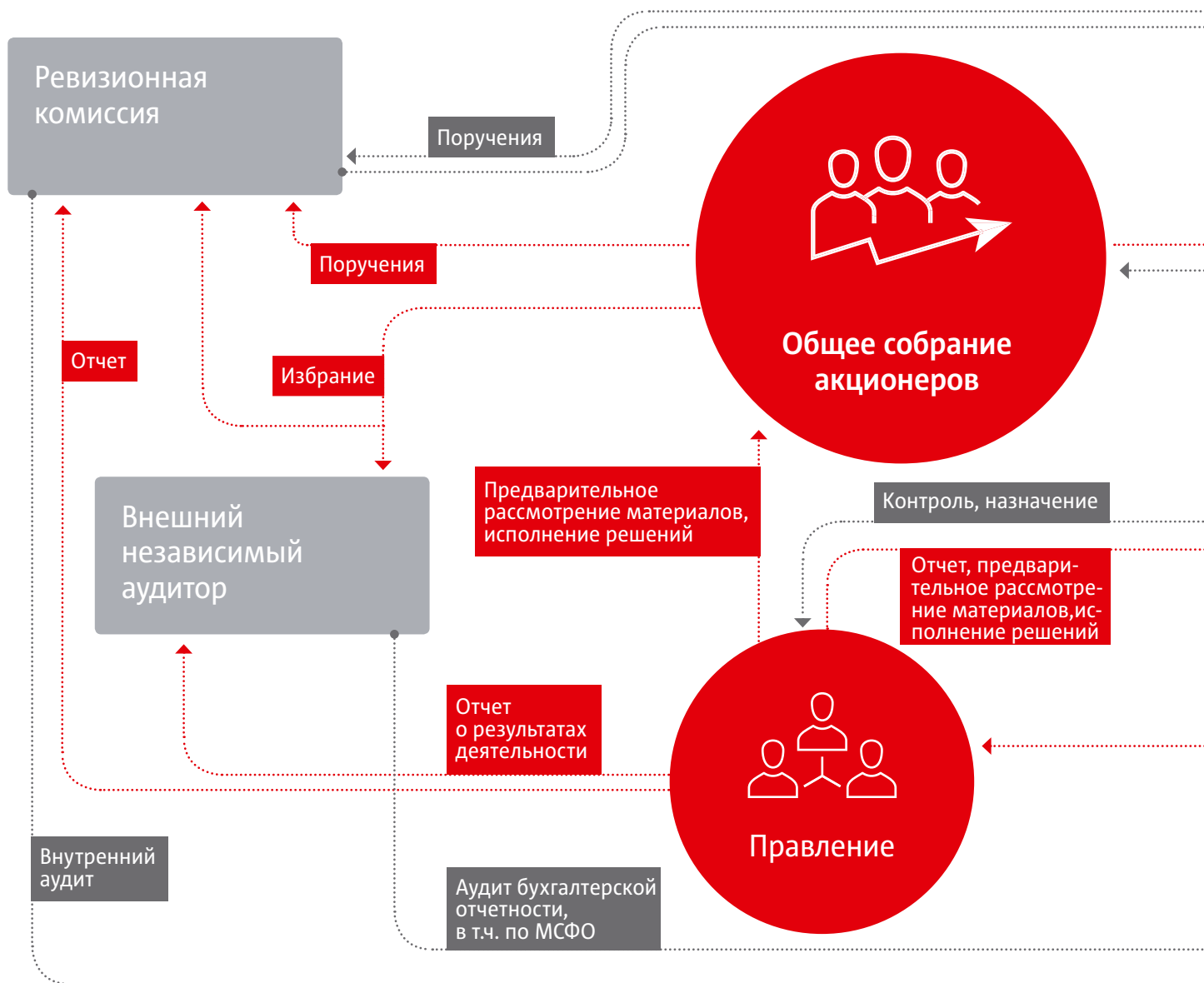
управления в МТС принципам, заложенным в Кодексе, а также разработки плана мероприятий по имплементации рекомендаций ККУ в МТС. В отчетном периоде рабочая группа провела аудит исполнения принципов и рекомендаций ККУ и разработала дорожную карту по имплементации положений ККУ в Компании, которая впоследствии была утверждена менеджментом.

В отчетном периоде мы провели бенчмаркинг уровня корпоративного управления МТС с целью оценки уровня практик корпоративного управления МТС по отношению к сопоставимым компаниям и определения ключевых зон развития. Анализ действующих в МТС практик корпоративного управления и их сравнение с практиками корпоративного управления других компаний осуществлялся по контрольным точкам, перечень которых был сформирован на основе рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России и Принципов корпоративного управления ОЭСР. В референтную группу вошли как российские, так и иностранные компании. Проведенное исследование выявило, что по большинству контрольных точек практика МТС сопоставима, а по ряду контрольных точек уровень практики МТС лучше практики большинства компаний референтной группы.

В 2014 году мы провели исследование восприятия инвестиционным сообществом системы корпоративного управления МТС. Интервьюирование осуществлялось среди инвесторов МТС из Европы, США, Азии и России. Исследование выявило, что инвесторы оценивают уровень корпоративного управления в МТС как высокий для российского рынка, отмечают качественный менеджмент, высокую прозрачность бизнеса, сильную IR-команду и эффективную систему раскрытия информации.

¹ Более полная информация о системе корпоративного управления МТС раскрыта в Годовом отчете МТС за 2014 год, размещенном на официальном сайте Компании.

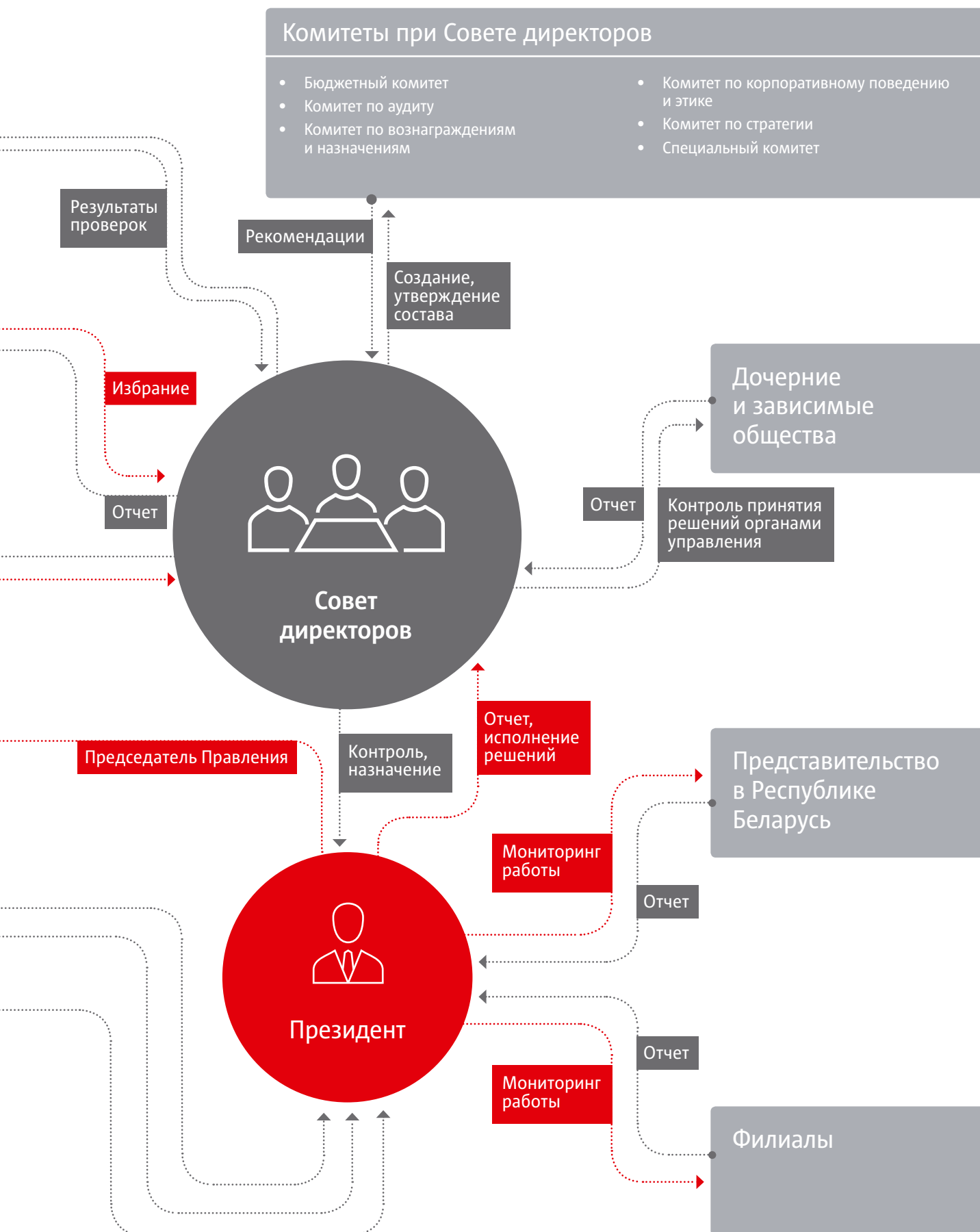
СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ОАО «МТС» В 2014 ГОДУ



Комитеты при Президенте

- Комитет по продуктам, тарифам и услугам
- Комитет по бренду и клиентскому опыту
- Комитет по дисциплине
- Комитет по раскрытию
- Комитет по рискам
- Комитет по оценке должностей
- Комитет по стратегическому партнерству с компанией Vodafone
- Инвестиционно-конкурсный комитет
- Комитет по повышению вовлеченности
- Комитет по повышению эффективности Технического блока КЦ Группы МТС
- Комитет по изменениям ERP систем Группы МТС
- Комитет по безопасности ОАО «МТС»
- Комитет по подготовке Компании МТС к внедрению MNPv
- Комитет по КСО

Рекомендации



ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ АКЦИОНЕРОВ

Общее собрание акционеров является высшим органом управления МТС. К его компетенции относятся наиболее важные вопросы управления Компанией, среди них:

- утверждение годового отчета и бухгалтерской отчетности;
- распределение прибыли, в том числе выплата дивидендов;
- избрание ключевых органов управления и контроля Компании;
- одобрение крупных сделок и сделок с заинтересованностью.

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

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

Вся информация и материалы к собранию заблаговременно предоставляются всем акци-

онерам МТС на русском и английском языках и публикуются на официальном сайте Компании. Уведомление о проведении Общего собрания акционеров направляется всем акционерам не менее чем за 30 дней до даты его проведения.

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

Каждый акционер также может лично либо через уполномоченного представителя присутствовать на Общих собраниях акционеров и голосовать по вопросам повестки дня непосредственно на собрании.

В 2014 году мы создали специальный электронный адрес для взаимодействия с акционерами Компании в процессе подготовки к Общему собранию акционеров. Сегодня все акционеры МТС имеют возможность задать вопросы членам исполнительных органов и Совета директоров Компании, а также высказать свое мнение по материалам повестки дня Общего собрания акционеров.

СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Совет директоров — ключевой элемент системы корпоративного управления МТС, который осуществляет общее руководство деятельностью Компании в период между собраниями акционеров. К его компетенции относятся разработка и анализ общекорпоративной стратегии, контроль ее реализации, обеспечение контроля и оценки деятельности исполнительных органов и высших должностных лиц МТС. Управление финансовым состоянием Компании и защита прав и законных интересов акционеров также являются задачами, которые решает Совет директоров. Совет директоров МТС регулярно рассматривает вопросы, связанные с развитием КСО, благотворительностью и экологией.

Состав Совета директоров

Совет директоров Компании состоит из 9 членов. Возглавляет Совет Председатель, не входящий в

состав исполнительного менеджмента. В соответствии с мировыми стандартами корпоративного управления и положениями корпоративных документов МТС в Совет директоров Компании входят 3 независимых директора. Мы придаем большое значение работе независимых членов в Совете директоров — этот институт корпоративного управления мы рассматриваем в качестве ключевого фактора поддержания баланса интересов всех заинтересованных сторон.

В 2014 году в связи с принятием нового Кодекса корпоративного управления Банком России критерии независимости директоров претерпели существенные изменения, изменился также перечень критериев независимости, закрепленный в Правилах листинга Московской биржи. Все действующие независимые члены Совета директоров МТС полностью соответствуют критериям независимости, закрепленным как в Кодексе, так и в Правилах листинга Московской биржи и NYSE.

Состав Совета директоров¹



Зоммер Рон
Председатель
Совета директоров



**Дубовсков
Андрей
Анатольевич**
Член Совета
директоров



**Абугов
Антон
Владимирович**
Заместитель
председателя
Совета директоров



Комб Мишель
Член Совета
директоров

Независимый директор,
не являющийся членом
исполнительного руко-
водства ОАО «МТС»



**Горбунов
Александр
Евгеньевич**
Член Совета
директоров



Миллер Стэнли
Член Совета
директоров

Независимый директор,
не являющийся членом
исполнительного руко-
водства ОАО «МТС»



**Дроздов
Сергей
Алексеевич**
Член Совета
директоров



**Розанов
Всеволод
Валерьевич**
Член Совета
директоров



Холтроп Томас
Член Совета
директоров

Независимый директор,
не являющийся членом
исполнительного руко-
водства ОАО «МТС»

¹ 24 июня 2014 года состоялось годовое Общее собрание акционеров ОАО «МТС», на котором был избран состав Совета директоров Общества, действующий после избрания на протяжении всего 2014 года.

Оценка эффективности деятельности Совета директоров

Для анализа итогов работы Совета директоров МТС проводится оценка эффективности деятельности Совета директоров методом анкетирования. По итогам рассмотрения анкет готовится сводная информация с результатами по всем анализируемым критериям, выявляются приоритетные области для совершенствования, составляется план мероприятий по совершенствованию норм и процедур работы Совета директоров и его комитетов. Отчет об оценке эффективности Совета директоров утверждается Комитетом по корпоративному управлению при Совете директоров. В 2014 году подобная оценка не проводилась. В 2015 году мы планируем разработать новую методологию по проведению оценки эффективности деятельности Совета директоров в соответствии с новыми положениями Кодекса корпоративного управления ЦБ РФ.

Вознаграждение членов Совета директоров

За свою работу члены Совета директоров получают вознаграждение, размер которого находится в прямой зависимости от эффективности работы директоров и результатов Компании в целом. По-

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

В 2014 году общий размер вознаграждения, включая компенсации, связанные с исполнением функций члена Совета директоров, выплаченного членам Совета директоров, составил 61 547 221,08 руб.

Конфликт интересов

В МТС созданы процедуры, исключающие возможность возникновения конфликта интересов директоров. Члены Совета директоров обязаны воздерживаться от действий, которые могут привести к возникновению конфликта интересов, а в случае наличия или возникновения такой ситуации раскрывать информацию о ней Совету директоров.

КОМИТЕТЫ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

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

В целях повышения эффективности работы Совета директоров и дальнейшего совершенствования корпоративного управления в отчетному году продолжили деятельность ранее созданные комитеты:

- Бюджетный комитет;
- Комитет по аудиту;
- Комитет по вознаграждениям и назначениям;

- Комитет по корпоративному поведению и этике;
- Комитет по стратегии;
- Специальный комитет независимых директоров.

Решением Комитета по корпоративному поведению и этике функции Комитета в области этики (оценка соответствия деятельности компании Кодексу этики МТС и этическим принципам, разработка позиции по вопросам конфликта интересов работников) были переданы в Комитет по аудиту, состоящий из независимых директоров. Комитет по корпоративному поведению и этике был переименован в Комитет по корпоративному управлению.

ИНСАЙДЕРСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Особое внимание МТС уделяет развитию мер противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации. В Компании действует Положение о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации в новой редакции. В МТС утвержден перечень инсайдерской информации, опубликованный на официальном сайте Компании. Мы ведем список инсайдеров и предоставляем указанный список по запросам Банка России и Московской биржи. Кроме того, в целях предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации в Компании установлены ограничения для всех сотрудников и членов органов управления по совершению операций с ценными бумагами МТС в так называемые закрытые периоды.

В 2014 году мы усовершенствовали систему защиты инсайдерской информации, реализовав комплекс мер, в частности:

- проводили на регулярной основе обучающие тренинги для инсайдеров, в рамках которых

обучаемые получают информацию об обязанностях инсайдеров, требованиях и запретах законодательства об инсайдерской информации, а также действующих в МТС процедурах по защите инсайдерской информации;

- доработали внутренние документы и процедуры: в новую редакцию Кодекса этики и Руководство по комплаенс был включен раздел, посвященный защите инсайдерской информации; Положение о предотвращении сделок с использованием инсайдерской информации утверждено в новой редакции;
- улучшили внутренние коммуникации: на внутреннем портале МТС для сотрудников был создан специальный раздел, посвященный соблюдению законодательства об инсайдерской информации, а также внедрена практика ежеквартального информирования сотрудников и членов органов управления о «закрытых» и «открытых» периодах для приобретения ценных бумаг МТС и обязанностях инсайдеров.

СДЕЛКИ, В СОВЕРШЕНИИ КОТОРЫХ ИМЕЕТСЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ

МТС в полной мере исполняет требования законодательства в отношении установленных процедур при совершении крупных сделок и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность. В Компании действуют корпоративные документы, регламентирующие деятельность органов управле-

ния и контроля, ознакомиться с которыми можно на нашем сайте www.mts.ru. В отношении дочерних и зависимых компаний мы придерживаемся единой корпоративной политики, а все сделки со связанными сторонами совершаются на рыночных условиях.

ДИВИДЕНДНАЯ ПОЛИТИКА

Обеспечение акционеров высоким уровнем возврата на вложенный капитал мы считаем одной из важнейших задач Компании. МТС проводит прозрачную и стабильную дивидендную политику: в последние годы мы регулярно выплачиваем дивиденды из чистой прибыли. Рекомендуемая сумма дивидендных выплат определяется Советом директоров на основе финансовых результатов деятельности Компании по итогам года. Согласно Положению о дивидендной политике МТС выплата дивидендов основывается на выплате большей из двух величин: как минимум 75% свободного денежного потока Компании за год по стандартам US GAAP или 40,0 млрд руб. в год.

Дивидендные выплаты в 2014 году

Период	Сумма, млрд руб.	С расчетом на одну акцию, руб.	Доходность от прибыли
за 2013 г.	38,4	18,6	6,1%
за I полугодие 2014 г.	12,8	6,2	2,8%

Подробнее со статистикой дивидендных выплат можно ознакомиться на сайте Компании по адресу <http://www.company.mts.ru/comp/ir/dividends/>.

Управление рисками

Система риск-менеджмента МТС является одной из наиболее развитых на постсоветском пространстве, что неоднократно признавалось бизнес-сообществами в странах присутствия Компании.

Система управления рисками Компании охватывает все функциональные подразделения Компании во всех странах присутствия. Интегрированное управление рисками дает нам возможность вы-

являть и учитывать риски при принятии ключевых решений для гарантированного достижения поставленных целей и укрепления лидерства в бизнесе.



Прозрачные закупочные процедуры

МТС выстраивает отношения с поставщиками на принципах добросовестности, честности и прозрачности. Для этого мы укрепляем здоровые деловые отношения как внутри Компании, так и во взаимоотношениях с контрагентами.

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

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

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

- **Линия Блока по управлению закупками**, созданная для сообщений о поставке производимой продукции и услуг, вопросов об

условиях участия в тендерах buz@mts.ru. Все сообщения, поступающие на линию, обрабатываются в отделе анализа и контроля поставщиков Департамента стратегического развития и планирования закупочной деятельности. Поставщикам также оказываются консультации по вопросам, связанным с участием в тендерах МТС. В 2014 году на линию поступило 842 обращения от существующих и потенциальных поставщиков — все они были обработаны, партнерам были даны исчерпывающие ответы по темам обращений.

- **Портал «Закупки»** <http://tenders.mts.ru> используется для регистрации поставщиков и размещения информации о начале/продлении/закрытии открытых и закрытых закупочных процедур. В 2014 году на портале было опубликовано 2671 уведомление о закупочных процедурах. Такое же количество уведомлений о закупочных процедурах было направлено с помощью Системы рассылки уведомлений на электронные адреса поставщиков, оформивших подписку на рассылку. Количество поставщиков, подписавшихся на рассылку уведомлений о закупочных процедурах в отчетном периоде, составило 1744. Общее число поставщиков, подписавшихся на рассылку уведомлений по состоянию на конец 2014 года, составило 6241.
- **Единая точка входа для стратегических поставщиков**, позволяющая оперативно получать ответы на вопросы по оплате, состоянию заказов, статусу движения первичной документации в МТС.



Лидер
конкурентных
закупок

В 2014 году МТС стала победителем премии «Лидер конкурентных закупок» в номинации «Выбор закупщиков» и удостоена специальной награды «За развитие и оптимизацию закупочной деятельности 360°» за участие пяти проектов в пяти различных номинациях — как поставщик телекоммуникационных B2B-услуг и как закупщик.

Доля местных и зарубежных поставщиков в России и за рубежом в 2014 году

МТС-Россия



МГТС



РТК



МТС Украина



В 2014 году в МТС Россия и МТС Украина наблюдается небольшое снижение доли закупок у местных поставщиков, в большей степени вызванное увеличением стоимости в рублях закупок основного оборудования иностранных поставщиков.

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

Почти все закупочные процедуры МТС проводятся в электронном виде через систему Oracle Sourcing, что существенно повышает прозрачность закупочного процесса и делает его более удобным для наших контрагентов. Общая сумма закупок, проведенных в электронном виде в 2014 году, составила свыше 90 млрд руб. При этом средняя эффективность проведения закупочных процедур на уровне МТС Россия составила 13%, в МТС Украина — 10%, в МГТС — 11,9%.

Мы всегда стараемся приобретать услуги и продукцию местных поставщиков, способствуя тем самым экономическому развитию в регионах и странах присутствия МТС.

В отчетном периоде мы сильнее интегрировали закупочную деятельность зарубежных дочерних компаний МТС в единый закупочный процесс МТС. В частности, с 2014 года Блок по управлению закупками Корпоративного центра (БУЗ КЦ) принимает участие в закупках в Армении и Белоруссии при стоимости контракта свыше 250 тыс. долл., в Туркменистане — свыше 10 тыс. долл. Всего в отчетном периоде БУЗ КЦ принял участие более чем в 120 закупочных

процедурах дочерних компаний МТС за пределами России.

В отчетном периоде мы, как и годом ранее, провели опрос поставщиков Voice of Supplier, в котором приняли участие 30 стратегических поставщиков МТС. Результаты опроса позволили нам выявить взаимосвязи между удовлетворенностью поставщика и заказчика, выявить позитивные и устранить негативные факторы, мешающие взаимодействию компаний поставщиков и МТС, определить поставщиков, на которых необходимо сфокусировать внимание, а также подготовить предложения по оптимизации процесса и улучшить систему закупочных процедур Компании. Большая часть принявших участие в опросе поставщиков (94%) поставили МТС высокие оценки, 6% поставщиков оказались не удовлетворены взаимодействием с Компанией. На основании Voice of Supplier 2014 мы намерены улучшить систему закупочных процедур МТС. Подобные опросы мы планируем проводить в дальнейшем один раз в год.

В 2014 году мы внедрили новую анкету поставщика с расширенным перечнем вопросов для объективной оценки параметров взаимодействия с контрагентом, а также для обеспечения соблюдения требований антикоррупционного законодательства. В анкету также добавлен сертификат соблюдения требований МТС в области деловой этики и соблюдения антикоррупционного законодательства. Анкета обязательна для заполнения всеми поставщиками Компании.

Противодействие коррупции

В 2014 году Россия по уровню коррупции набрала 27 баллов, заняв 136-е место из 174 возможных, по данным исследования Transparency International. Аналогичный уровень коррупции продемонстрировали Нигерия, Ливан, Кыргызстан, Иран и Камерун. «Из-за нерешительности в преследовании коррупционных преступлений и хаотичности мер по предотвращению коррупции Россия остается в последней трети Индекса восприятия коррупции», — говорится в исследовании.

Для снижения уровня коррупции в стране нужны консолидированные усилия власти, бизнеса и населения. Мы убеждены, что начинать всегда нужно с себя, а потому МТС делает все возможное для снижения коррупционных рисков, внедряет наиболее совершенные меры противодействия коррупции, опираясь на нормы антикоррупционного законодательства стран, на территории которых Компания осуществляет свою деятельность. Мы также соблюдаем требования Foreign Corrupt Practices Act 1977 и The Bribery Act 2010, положения которых к нам применяются, ориентируемся на мировые стандарты в этой сфере. Основными документами, регулирующими антикоррупционные требования внутри МТС, являются Кодекс делового поведения и этики и Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства». Кроме того, процедуры по обеспечению выполнения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов Компании.

В МТС сформирована функция антикоррупционного комплаенс, направленная на внедрение системы комплаенс, которая закрепляет стандарты по возложению личной ответственности за принятие решений, в том числе по проверке и оценке действий на предмет их коррупционной направленности, на самих инициаторов и их непосредственных руководителей. В Компании действует лозунг «За комплаенс отвечаю Я!». Система комплаенс МТС устанавливает меры, направленные на управление регуляторными рисками, совершенствование корпоративной культуры, внедрение и развитие лучших практик корпоративного

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

Антикоррупционный комплаенс

В отчетном периоде мы максимально переработали Кодекс делового поведения и этики с учетом лучших практик. В частности, в документ был включен ряд новых положений, регламентирующих поведение сотрудников в определенных ситуациях, которые могут подвергать риску Компанию. В дополнение к Кодексу мы разработали Руководство по комплаенс, упрощающее поиск необходимых регламентов, и положение «Об уведомлении Комитета по аудиту при Совете директоров ОАО «МТС» о комплаенс-инцидентах», повышающее контроль над коррупционными рисками со стороны Совета директоров. Ряд нормативных документов был также дополнен комплаенс-контролями в соответствии с картой рисков.

В 2014 году МТС продолжила совершенствовать систему комплаенс: мы разработали и включили в систему мотивации руководителей и сотрудников индивидуальные КПЭ по комплаенс, разработали типовые положения по комплаенс-требованиям для включения в трудовые договоры сотрудников и включили компетенции по комплаенс в модель компетенций ПРОСТО. Была также разработана новая структура Департамента комплаенс, расширен штат сотрудников с 5 в 2012 году до 20 в начале 2015 года. Кроме того, в МТС создана рабочая группа по комплаенс, в которую вошли Президент и вице-президенты, в трудовые договоры всех сотрудников Компании были внесены положения о соблюдении требований применимого антикоррупционного законодательства.

Риски, связанные с коррупцией

Мы регулярно проводим мероприятия по выявлению и последующей актуализации коррупционных рисков, уделяя особое внимание рискам, характерным для деятельности Компании, регионов присутствия, а также потенциально уязвимых

В 2014 году МТС вошла в рабочую группу по разработке подходов и стандартов в области комплаенс на российском рынке, а также выступила с инициативой подписания меморандума о соблюдении членами союза LTE требований антикоррупционного законодательства.

бизнес-процессов. МТС разрабатывает и внедряет процедуры по противодействию коррупции, отвечающие уровню и характеру выявленных рисков, а также проводит мониторинг регуляторной среды и правоприменительной практики и эффективности внедренных процедур. Для оценки рисков, связанных с коррупцией, Компания применяет метод COSO ERM. Все риски делятся на «низкий», «средний» и «высокий» в зависимости от периодичности бизнес-процесса, существующей внутренней контрольной среды, частоты взаимодействия с третьими сторонами. Комплаенс-риски классифицированы как по уровню, так и по функциональной принадлежности. Так, например, выделяются отдельно риски, связанные со строительством инфраструктуры сети, сделками M&A, взаимодействием с государственными органами, клиентами и партнерами и т.д.

В отчетном периоде на основании составленной внешними консультантами карты рисков была проведена работа по оценке рисков, связанных с коррупцией, в ряде подразделений МТС: блоке по корпоративным и правовым вопросам, блоке по безопасности, техническом блоке, блоке по развитию операторского бизнеса, блоке управления закупками, блоке продаж и обслуживания, финансовом блоке, блоке маркетинга, блоке по стратегии, слияниям, поглощениям и корпоративному развитию, блоке по управлению персоналом, Департаменте по связям с общественностью и Департаменте корпоративной социальной ответственности.

В процессе оценки рисков были выявлены типичные бизнес-процессы, которым свойственны коррупционные риски, такие как связанные с платежами благотворительности и спонсорских проектов, дарение подарков и проведение развлекательных мероприятий, сделки слияний и поглощений, закупки, найм бывших государственных служащих. При оценке рисков были выявлены процессы, которым

присущи риски, свойственные исключительно телекоммуникационной отрасли, например, связанные с оформлением прав на объекты инфраструктуры связи, получением лицензий на предоставление услуг связи, разработкой и предоставлением индивидуальных тарифных предложений, заключением договоров аренды, строительством сети и размещением базовых станций.

Предотвращение конфликта интересов

Рассмотрение и урегулирование конфликта интересов в Компании происходит в соответствии с Политикой «Управление конфликтом интересов ОАО «МТС», которая распространяется на всех сотрудников и топ-менеджеров Компании. Сотрудники МТС обязаны избегать ситуаций конфликта интересов, а в случае его возникновения обязаны обратиться к непосредственному руководителю или в Департамент комплаенс. Рассмотрение и урегулирование ситуаций конфликта интересов осуществляются коллегиально с участием Департамента комплаенс при участии непосредственного руководителя сотрудника. Ситуации конфликтов интересов в отношении сотрудников, находящихся в прямом подчинении Президента Компании, рассматриваются комитетом при Совете директоров. Кроме того, внутренними документами Компании предусмотрено включение антикоррупционных обязательств в трудовые договоры с сотрудниками, касающиеся в том числе недопущения ситуаций конфликтов интересов.

Недопущение коррупции в благотворительных проектах

Благотворительные программы МТС реализует в соответствии с Политикой «Деятельность МТС в области благотворительности» и регламентом процесса «Организация и проведение благотворительных проектов». В этих документах указаны основные принципы планирования и реализации активностей в области благотворительности, среди которых принципы комплаенс, а также порядок действий, необходимых для организации и проведения благотворительных проектов на федеральном и региональном уровнях. Здесь же указаны закрытый перечень обстоятельств предоставления благотворительной помощи, а также требования к необходимым документам для детального учета благотворительных расходов, в том числе требование к предоставлению подробного отчета о целевом расходовании средств МТС.

В связи с возобновлением операционной деятельности Компании в Республике Узбекистан в 2014 году Департамент комплаенс оказывал активное содействие местному менеджменту в формировании функции комплаенс на месте.

С привлечением международного консультанта была проведена подробная оценка комплаенс-рисков и определены мероприятия по усовершенствованию системы внутреннего контроля в дочерних компаниях МТС в России, Армении, Белоруссии, Украине, Туркменистане, был также пересмотрен и усовершенствован ряд важных для системы комплаенс процедур.

Для предотвращения коррупционных рисков в процессе реализации благотворительных проектов согласование всех таких проектов осуществляется в системе Oracle E-Business Suite, обеспечивающей участие всех обязательных лиц в цепочке согласования. В случае реализации благотворительных проектов с участием государственных должностных лиц согласование обязательно проводится также с Департаментом комплаенс. Департамент комплаенс также осуществляет пост-контроль соблюдения процедуры и требования реализации благотворительных проектов в рамках ежеквартального мониторинга. В случае выявления нарушений Департамент комплаенс информирует руководителя исполнителя и дает рекомендации по мерам дисциплинарного воздействия в целях недопущения нарушений в будущем.

Антикоррупционные тренинги

В МТС действует система обучения сотрудников по комплаенс, в которую входят электронные курсы и очные тренинги, дополнительные информационные сессии, выступления и внутренние конференции.

В 2014 году мы продолжили развивать корпоративную комплаенс-культуру, разнообразили форматы и подходы к проведению обучающих мероприятий, увеличили частоту внутренних коммуникаций по вопросам комплаенс, разработали новый информационный раздел о комплаенс на внутреннем корпоративном портале. МТС также запустила обновленный электронный тренинг об основах антикоррупционного комплаенс, обязательный для прохождения всеми сотрудниками Компании, а также провела обучающие сессии о требованиях и процедурах комплаенс в МТС для представителей стратегических поставщиков. Для работников МТС в сфере закупок разработан и внедрен специализированный электронный тренинг. В течение всего года проводились обучающие сессии для руководителей внутренних подразделений, основанные на функциональных рисках и специфических бизнес-сценариях.

В сфере комплаенс электронное обучение представлено двумя тренингами — «Кодекс делового поведения и этики» и «Соблюдение антикоррупционного законодательства», — которые обязательны для прохождения всеми сотрудниками МТС. Все новые сотрудники обязаны пройти тренинги в течение трех месяцев с момента приема на работу. Для всех действующих сотрудников, независимо от занимаемой ими должности, курсы назначаются раз в два года.

Курс «Кодекс делового поведения и этики» был запущен в начале 2013 года. За два года его

прошли 26 974 сотрудника МТС, 4134 сотрудника — в 2014 году (13% от общей численности сотрудников МТС, в основном из числа принятых на работу в Компанию в отчетном периоде), в том числе 25 руководителей высшего уровня, 102 руководителя среднего звена и 4007 сотрудников других категорий. Курс «Соблюдение антикоррупционного законодательства» был запущен в конце 2014 года, в отчетном периоде его прошли 5915 сотрудников МТС.

Для руководящих сотрудников разработано функциональное очное обучение по комплаенс с учетом рисков, присущих их функциональным подразделениям. Функциональный тренинг по специфическим рискам и контролям в отчетном периоде прошел 1581 сотрудник.

Помимо обязательного обучения для повышения знаний сотрудников в сфере противодействия коррупции в отчетном периоде МТС проводила различные тренинги, в частности:

- сессии для топ-менеджмента, в том числе с привлечением внешних консультантов. В 2014 году в сессиях участвовало 74 руководителя высшего уровня;
- выступления директора Департамента комплаенс и комплаенс-менеджеров на заседаниях расширенного Правления, выездных совещаниях топ-менеджмента в регионах, функциональных выездных конференциях различных подразделений Компании, проведение мастер-классов. Всего в рамках данных мероприятий обучено 416 человек;
- обучение и сертификация контрагентов МТС по вопросам применимого антикоррупционного законодательства. В 2014 году обучено 30 представителей поставщиков МТС;
- обучение для руководства и сотрудников ЗДК, а также партнеров и соучредителей. Всего в отчетном периоде обучен 71 человек.

Для своих стратегических поставщиков в ноябре 2014 года мы запустили программу очного обучения. Ее цель — обеспечить соблюдение поставщиками антикоррупционных требований МТС.

Информирование о политиках и методах противодействия коррупции

МТС всегда своевременно информирует сотрудников о политиках и методах противодействия коррупции, а также об изменениях в этой сфере. По состоянию на конец 2014 года все члены руководящих органов и сотрудники МТС ознакомлены

с политиками и методами противодействия коррупции. Информирование сотрудников об имеющихся политиках и методах противодействия коррупции в Компании происходит при приеме на работу и подписании трудового договора. Сотрудник знакомится с обязательными политиками и регламентами, включая антикоррупционную политику, Политику по конфликту интересов и Кодекс делового поведения и этики, а также подписывает лист ознакомления.

Антикоррупционные оговорки при заключении договоров

При заключении договоров МТС с контрагентами последние в обязательном порядке знакомятся с Кодексом делового поведения и этики МТС, Кодексом поставщика и Политикой «Соблюдение антикоррупционного законодательства» и подписывают сертификат, в соответствии с которым обязуются соблюдать требования антикоррупционного законодательства на этапе предоставления тендерных документов.

В зависимости от типа контрагента и заключаемого договора мы предлагаем подписывать дополнительное соглашение — антикоррупционную оговорку, — в котором прописываем обязательство контрагента не участвовать в коррупционных схемах. Правила включения антикоррупционной оговорки прописаны в регламенте «Организация договорной работы», в них содержатся критерии, позволяющие определить необходимость включать оговорку в договоры в зависимости от типа контрагента и типа расхода, а также описание самих типов расходов. Контроль по включению антикоррупционной оговорки реализован в рамках системы электронного согласования договоров Oracle E-Business Suite на стадии создания договора исполнителем. В зависимости от указанного типа расхода система автоматически определяет необходимость подобной оговорки в договоре. В 2014 году 11 500 новых договоров содержали антикоррупционную оговорку. При этом за нашими контрагентами мы оставляем право внести изменения в антикоррупционную оговорку или предложить свою версию, которая согласовывается с Департаментом комплаенс.

В целях минимизации риска вовлечения Компании в коррупционную деятельность в МТС разработаны процедуры проверки (due diligence) в отношении контрагентов — юридических и физических лиц. Подобная процедура применяется также в случаях приобретения Компанией доли участия в каких-либо юридических лицах.

Коррупция в 2014 году

В отчетном периоде в МТС фактов коррупции выявлено не было.

Планы по развитию антикоррупционной политики

В 2015 году МТС планирует продолжить развитие системы комплаенс, обеспечивающей защиту Компании и ее руководства от санкций регуляторов, способных нанести существенный финансовый ущерб, а также поддерживать уровень осведомленности о рисках Компании, в том числе среди заинтересованных сторон. Мы также планируем продолжить развитие корпоративной культуры и степени сознательности сотрудников при принятии бизнес-решений.

В дальнейшем МТС в рамках реализации и развития антикоррупционной политики планирует:

- провести оценку эффективности системы антикоррупционного комплаенс внешним консультантом и последующие мероприятия по повышению эффективности системы и устранению выявленных недостатков;
- регулярно измерять эффективность комплаенс-процедур, в том числе путем самооценки;
- усилить дисциплинарную ответственность за нарушение комплаенс-процедур, продолжить работу по развитию культуры добросовестного поведения и стимулированию обращений на «горячую линию» с сообщениями о подозрениях на нарушения;
- проводить оценку рисков «снизу вверх» функциональными подразделениями самостоятельно при методологической поддержке функции комплаенс с целью регулярной актуализации сведений о комплаенс-рисках и содействия развитию эффективного риск-менеджмента;
- развивать полноценную систему комплаенс и строгих антикоррупционных процедур в дочерних и зависимых компаниях;
- повышать качество процедуры проверки контрагентов путем частичной автоматизации и привлечения специализированных источников и баз данных;
- упростить выполнение комплаенс-контролей, а также дебюрократизировать некоторые процедуры путем полной или частичной автоматизации ряда комплаенс-процессов.

Раскрытие информации

Одна из важнейших задач МТС — поддержание крепких и доверительных отношений с акционерами и инвесторами, основываясь на принципах прямого диалога в соответствии с действующим законодательством и общепринятой мировой практикой. Компания делает все возможное для соблюдения интересов инвесторов и акционеров и установления доверительных отношений МТС с партнерами с помощью совершенствования прозрачности и открытости деятельности.

В соответствии с принципом общедоступности, Компания публикует сообщения о существенных событиях на сайте Комиссии по ценным бумагам и биржам США, на сайте российского информационного агентства (лента новостей), а также на официальном сайте МТС для акционеров и инвесторов, в приложении для iPad.

МТС также размещаем разнообразную иную информацию на своем официальном сайте www.mts.ru. В разделах «Инвесторам и акционерам» (<http://www.company.mts.ru/ir/>) и «Корпоративное управление» (<http://www.company.mts.ru/ir/control/>) размещены внутренние корпоративные документы, годовые отчеты, материалы к собраниям акционеров, сведения о регистраторе и аудитор, информация о дивидендной политике, ежеквартальная финансовая отчетность по МСФО и РСБУ, информация о котировках акций и облигаций. Годовые отчеты и отчеты об устойчивом развитии Компании также размещены в AppStore.

Поддержание и развитие эффективного диалога с участниками фондового рынка требуют постоянного вовлечения руководства МТС. На регулярной основе представители Компании

принимают участие в международных конференциях, проводят роад-шоу, встречи с инвесторами, организуют дни аналитиков. Так, в 2014 году мы провели 400 встреч с участием представителей департамента по взаимодействию с инвесторами, в 50 из них принимали участие топ-менеджеры МТС. Мы также провели 3 роад-шоу в США и Великобритании.

Публикация финансовых результатов по итогам ежеквартальной отчетности сопровождается телефонными конференциями с участием руководства МТС. Публикуемая финансовая отчетность поддерживается презентационным материалом для лучшего освещения достигнутых результатов и представления стратегии Компании.

Мы постоянно совершенствуем механизмы взаимодействия с инвесторами и акционерами, используем опыт других компаний, отслеживаем последние изменения законодательства и передовые стандарты в этой области.

В случае возникновения вопросов, касающихся деятельности МТС, инвесторы могут обращаться в службы по работе с акционерами и по связям с инвесторами.

Повышение качества обслуживания

Основная задача МТС — предоставлять качественные услуги связи клиентам. Мы постоянно совершенствуем техническую составляющую клиентских сервисов, внедряем передовые разработки в этом направлении, совершенствуем сервисы и открываем новые офисы. Особое внимание МТС уделяет обучению сотрудников, работающих на «передовой» с клиентами. Все это для того, чтобы сделать жизнь наших абонентов полнее и ярче.

Обслуживание в розничной сети

Основной канал взаимодействия МТС с абонентами — собственная розничная сеть с использованием проекта автоматизированной оценки уровня удовлетворенности клиентов (ACSI — Automatic Customer Satisfaction Index). После совершения покупки или по завершении обслуживания клиенту в течение трех дней поступает входящий звонок с предложением оценить качество обслуживания в салоне-магазине по 5-балльной шкале. Клиентам, поставившим низкие оценки, перезванивают сотрудники МТС, выясняют причины низкой удовлетворенности, помогают в решении вопроса. Полученные данные измерений используются для составления программы планомерного улучшения качества обслуживания, а также для мотивации сотрудников розницы и менеджмента.

В отчетном периоде мы продолжили совершенствовать проект ACSI: в анкету удовлетворенности ACSI внесены изменения. Так, вместо пяти вопросов (предлагающих оценить компетентность, вежливость и другие качества специалиста) клиентам предлагается ответить всего на два — решен ли вопрос клиента и насколько он удовлетворен полученной консультацией. Подобное решение было принято на основании статистических данных, которые свидетельствуют о том, что многие клиенты не отвечают больше чем на два-три вопроса. Теперь ответить на вопросы анкеты мы предлагаем каждому звонящему клиенту. Благодаря этим шагам количество заполненных анкет выросло, а выборка стала более репрезентативной. При этом общая удовлетворенность клиентов обслуживанием в Контактном центре показывает стабильную динамику роста: по ито-

гам 2014 года 90% клиентов остались довольны полученным обслуживанием.

Мы уверены, что успех МТС в значительной степени зависит от профессионализма, клиентоориентированности и доброжелательности сотрудников, работающих на «передовой». Все работники розничной сети Компании, независимо от должности, проходят обучение качественному обслуживанию клиентов, в том числе в учебных центрах МТС. В Компании также действуют специальные дистанционные курсы, а в офисах продаж экспертами проводятся мастер-классы для закрепления навыков качественного обслуживания клиентов. В 2014 году мы провели 960 очных тренингов, которые посетили 8700 сотрудников, дистанционное обучение прошли 27 000 человек, что в 2 раза больше, чем годом ранее. Средний уровень знаний сотрудников по итогам тестирования составил 84%.

В розничной сети МТС действует проект «Наставничество», суть которого заключается в том, что каждый опытный сотрудник может стать наставником для менее опытного, независимо от должности, которую он занимает. Например, специалист готовит помощника под свою должность, менеджер офиса продаж готовит специалиста стать таким же менеджером офиса продаж и т. д., При этом взаимодействие сотрудников продолжается и в дальнейшей работе. В 2014 году мы повышали экспертизу наставников клиентского сервиса в области data-продуктов и услуг в соответствии с обновленной стратегией. В 2015 году в наших планах — проведение актуализации программы наставничества с целью повышения уровня знаний новых и действующих сотрудников.

Для улучшения обслуживания клиентов в розничной сети МТС в 2014 году мы значитель-

но расширили функциональность CRM-системы Siebel, что позволило сократить время обслуживания оффлайн обращений клиентов и использовать информацию о клиентах для более гибкого предоставления набора скидок и услуг.

Получение претензий от абонентов

Каждый клиент МТС может оставить претензию на качество связи или обслуживание любым удобным способом: через контактный центр, салон-магазин, путем отправки электронной или обычной почтой, через блогосферу, а также заполнив форму обратной связи на нашем официальном сайте. Все претензии на качество связи передаются на анализ в технический блок, на основании заключения которого клиенту дается ответ о возможных путях и сроках решения проблемы. Этот ответ озвучивают клиенту сотрудники отделов обработки претензий.

В 2014 году продолжилась работа по претензиям на услуги, в том числе по услуге «Гудок», при этом роста претензий на качество связи (плохое качество связи, недостаточное покрытие сети и т.д.) в отчетном периоде не было.

Работа с клиентами через контактные центры

Контактные центры оставались одним из основных каналов взаимодействия МТС с клиентами. В МТС действуют семь макрорегиональных контактных центров, в которых введены единые стандарты качества обслуживания. Позвонив в контактный центр, наши абоненты могут проконсультироваться по любому вопросу, связанному с мобильной связью, получить информационную и техническую поддержку, решить проблемы, вызванные утерей или блокировкой телефона, а также подключить и отключить любые услуги.

В 2014 году мы упростили и сделали более понятной для клиентов систему предварительно записанных голосовых сообщений (IVR) контактных центров и запустили пилотный проект в пяти регионах России, в котором изменили главное меню IVR. Мы также внедрили функционал, который позволяет мгновенно передавать информацию о проблемах клиентов, обратившихся в контактный центр, в технические службы МТС.

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

С 2013 года в МТС действует интеллектуальная платформа Medio SCP для управления биллингом, которая позволила Компании внедрить единый счет для нескольких используемых абонентом SIM-карт, расширить возможности управления системами расчетов абонентов, сократить время и затраты на запуск пакетных услуг, расширить возможности CRM и бонусных программ. Теперь мы можем предложить клиентам подключение неограниченного количества дополнительных услуг — ранее абонент имел возможность использовать одновременно не более 25 сервисов.



Полезный и безопасный Интернет

Интернет в XX веке дал импульс развитию многим отраслям экономики и до неузнаваемости изменил нашу жизнь, открыв перед человечеством огромные возможности в самых различных сферах жизни, будь то общение, работа, развлечения, отдых или учеба. Интернет привнес в нашу жизнь удобство и разнообразие, возможность выбора и безграничность самореализации, устранил временные и пространственные барьеры. Сегодня Глобальная сеть — это огромная индустрия, обладающая значимым экономическим и даже политическим ресурсом. Но помимо огромного количества возможностей и удобств Интернет несет и множество рисков, особенно для неподготовленных пользователей.

МТС является одним из крупнейших российских провайдеров услуг доступа в Интернет. Повышая доступность Глобальной сети и удобство пользования данной услугой, мы считаем себя ответственными за то, насколько полезно и безо-

пасно наши клиенты пользуются этим сервисом. Мы помогаем клиентам более эффективно, полезно и безопасно пользоваться Глобальной сетью, сконцентрировав свои усилия на самых уязвимых пользователях — детях.

ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ ДЛЯ ВСЕХ

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

«Сети все возрасты покорны»

Сегодня использование полезных онлайн-сервисов позволяет быстрее и комфортнее решать бытовые вопросы, такие как оплата жилищно-коммунальных услуг, запись на прием к врачу, поиск про-

дуктов и лекарств, покупки в интернет-магазине и т.д. Это особенно актуально для людей старшего поколения, многие из которых не имеют навыков пользования Интернетом.

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

Обучение осуществляется по образовательной программе «Сколько ни было б нам лет, мы освоим Интернет», разработанной специалистами МТС, Фонда развития Интернета и факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова, которая



В сентябре 2014 года выпускники школы МТС «Сети все возрасты покорны» из Обнинска приняли участие в IV Всероссийском чемпионате по компьютерному многоборью среди пенсионеров. Для участия в чемпионате необходимо было пройти отборочные туры, продемонстрировав уверенное пользование компьютером и Интернетом. В отборочных турах по всей стране приняли участие 2000 пенсионеров. На финал в столицу приехали более 130 представителей 61 региона страны и 6 зарубежных команд — из Бельгии, Словакии, Белоруссии, Казахстана, Узбекистана и Абхазии.



учитывает потребности и социально-психологические особенности людей пожилого возраста и предусматривает передачу навыков от опытных пользователей Интернета начинающим. Курс состоит из семи уроков, охватывающих такие темы как навигация и поиск информации в Глобальной сети, общение через электронную почту, мессенджеры и социальные сети, интернет-банкинг и коммерция, государственные и социальные услуги, досуг и мультимедийные развлечения, мобильный Интернет и полезные приложения для смартфона и планшета, правила сетевой безопасности. Преподавателями выступают волонтеры, а также люди старшего возраста из числа тех, кто прошел обучение по программе, желает и обладает достаточной подготовкой,

чтобы научить своих ровесников тому, что они освоили сами.

Сегодня проект реализуется в ряде регионов: Санкт-Петербурге, Туле, Кемерово, Кирове, Обнинске, Пермском крае, Амурской и Самарской областях, на Камчатке, Сахалине и в Белоруссии. В 2014 году курсы также открылись в Татарстане, Хабаровском крае и Оренбургской области. Всего обучение по программе «Сети все возрасты покорны» за три года прошли свыше 15 тыс. человек.

В наших планах на будущее — развивать проект во всех федеральных округах России, открывать новые интернет-классы, привлекать новых партнеров из числа государственных структур и некоммерческих организаций, а также распространять методики обучения.

Проект «Сети все возрасты покорны» стал победителем премии The Moscow Times Awards в номинации «Проект года в корпоративной социальной ответственности». The Moscow Times Awards — ежегодная премия, которая отмечает лучшие достижения в области культуры и бизнеса с точки зрения иностранного сообщества Москвы. Одна из ключевых целей премии — поощрение и популяризация лучших практик в культурной, деловой и общественной жизни Москвы. В состав Экспертного совета входят журналисты ведущих мировых средств массовой информации и представители иностранных торговых палат в Москве.

The Moscow Times
awards



В июле 2014 года проект МТС «Сети все возрасты покорны» победил на Конкурсе организаторов образовательных программ для пожилых людей «Доступный Интернет». Конкурс организован Министерством труда и социальной защиты РФ при содействии Пенсионного фонда России и Союза пенсионеров России. Всего в мероприятии приняли участие свыше 200 проектов из 48 регионов страны.



В ноябре МТС открыла «Мобильную академию» по обучению людей старше 50 лет мобильному Интернету, в том числе начала проводить уроки интернет-грамотности и практические занятия по работе со смартфонами и планшетами: загрузке и использованию мобильных приложений, поиску по хэштегам, работе с фоторедакторами и фильтрами, использованию карт и других сервисов. Первый класс открылся на стенде МТС в рамках IV Международной форум-выставки «50 ПЛЮС. Все плюсы зрелого возраста», которая прошла в здании «Экспоцентра» в Москве.

ДЕТИ В ИНТЕРНЕТЕ

Сегодня дети в России начинают впервые выходить в Интернет в возрасте 5–6 лет, но при этом школьники в нашей стране пользуются Всемирной паутиной более активно и, к сожалению, более рискованно, чем их европейские сверстники¹. При этом большинство российских детей выходят в Сеть самостоятельно — около 80% детей в среднем по России пользуются Интернетом в своих комнатах с отдельных компьютеров и через мобильные телефоны, то есть в ситуациях, когда родители их практически не контролируют. Еще одна проблема — «взрослый» и опасный контент. Интернет лидирует в «сексуальном просвещении» подрастающего поколения: около половины детей сталкивались за последний год с сексуальными изображениями, при этом почти треть — в Интернете. К сожалению, далеко не все родители достаточно осведомлены о существующих рисках в Интернете и способах защиты от них и зачастую недооценивают проблему. В силу существующего «цифрового разрыва» между родителями и детьми детский мир Интернета не только мало знаком взрослым, но нередко еще и недоступен им.

МТС, являясь крупнейшим телекоммуникационным оператором в России, придает большое значение вопросам защиты детей от негативного

контента, мошеннических ресурсов и вредных для детской психики сайтов. Наши клиенты имеют доступ к сервисам, при помощи которых можно эффективно и безопасно организовать работу подрастающего поколения в Интернете. Однако мы убеждены, что наша задача не ограничивается созданием безопасных и удобных сервисов для работы во Всемирной паутине, — мы также должны прививать детям ответственность за свои действия в Интернете.

С 2011 года МТС реализует программу «Дети в Интернете» (<http://detionline.com/>) при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, Министерства образования и науки РФ, Лиги безопасного Интернета и других партнеров. Цель программы — популяризация правил полезного и безопасного использования Интернета среди детей, родителей и педагогов. В рамках программы «Дети в Интернете» Компания проводит интерактивные тематические выставки на базе ведущих музеев и библиотек России, уроки интернет-грамотности для младших школьников и семинары для учителей. За время существования программы в ней приняли участие свыше 300 тыс. детей, их родителей и педагогов.

1 По данным многочисленных исследований, проведенных Фондом развития Интернета.



Интерактивная выставка «Дети в Интернете». Краснодар

Технологическая и сервисная защита

Почти половина детей в России проводит в Интернете 1–3 часа ежедневно, при этом 78% из них часто сталкиваются в сети с агрессией, больше половины — с мошенничеством и экстремизмом, каждый пятый — с неэтичной рекламой, порнографией и вирусами. Об этом свидетельствуют исследования Фонда развития Интернета. Закрывать полностью доступ в Интернет нельзя, но вполне реально ограничить тематику и круг сайтов, которые посещают дети. Для родителей МТС разработала программные продукты и технические решения, позволяющие оградить детей от негативного контента Всемирной паутины.

Так, мы внедряем сервисы контентной фильтрации, родительского контроля и антивирусной защиты. В мобильных и фиксированных сетях Компании действуют услуги «Родительский контроль» и «Антивирус». «Родительский контроль» ограничивает доступ абонентов к веб-страницам, содержащим информацию для взрослых, азартные игры, нецензурную лексику, экстремистские, пропагандирующие насилие или наркотики материалы — всего свыше 80 категорий опасного контента. Услуга действует по принципу «черного списка» и запрещает прямой доступ более чем к 60 млн веб-сайтов на 23 языках. База данных

«черного списка» обновляется ежедневно, за год пополняясь на 10–15 млн новых веб-адресов. Услуга «Антивирус» для мобильного Интернета — это онлайн-защита от шпионских программ, троянов, вирусов, червей, кражи паролей и других киберугроз. Услуга работает на мобильном устройстве или компьютере с мобильным доступом в Интернет и подключается по SMS/USSD.

Взаимодействие с общественными и отраслевыми организациями

Обеспечение детей надежной защитой в Интернете невозможно без стандартизации подходов всех крупных телекоммуникационных операторов к интернет-фильтрации на национальном и международном уровнях. МТС активно участвует в различных рабочих группах при российских и международных организациях, обсуждающих вопросы защиты детей от неблагоприятной информации и влияния Интернета. Компания участвует в работе крупнейшей российской общественной организации «Лига безопасного Интернета», деятельность которой направлена на борьбу с вредоносным контентом. По нашей инициативе в рамках Международного союза электросвязи (ITU) создана и функционирует рабочая группа по технической



защите детей от интернет-угроз. Мы также являемся официальным партнером Форума безопасного Интернета — поддержанной Минкомсвязи России основной публичной площадки по этой теме.

Образовательные программы

МТС реализует комплексную программу, призванную научить младших школьников правилам безопасного поведения в Интернете, чтобы дети могли максимально полно использовать ее полезные возможности для учебы, отдыха и общения. В рамках программы «Дети в Интернете» при поддержке Министерства образования и науки РФ, Министерства связи и массовых коммуникаций РФ и «Лиги безопасного Интернета» мы проводим уроки полезного и безопасного Интернета для школьников 1–4 классов и интерактивную мобильную выставку. Основная цель проекта — информирование детей и учителей о потенциальных рисках при пользовании Интернетом, путях защиты от сетевых угроз и полезных возможностях Глобальной сети.

Уроки для младших классов

Сегодня мобильный Интернет стал неотъемлемой частью жизни российских детей и продолжает наращивать свою долю — порядка 50% школьников пользуются Всемирной сетью при помощи мобильных устройств. Ученики начальных классов активно общаются в социальных сетях, пользуются электронной почтой, поисковыми системами и скачивают в сети образовательный и развлекательный контент.

Прививать здоровое отношение к Интернету необходимо в раннем возрасте, когда дети только начинают осваивать виртуальное пространство, и не допускать стихийности в этом процессе. Поэтому МТС совместно с факультетом психологии МГУ им. М.В. Ломоносова и Фондом развития Интер-

нета разработали правила безопасного использования Интернета для детей младшего школьного возраста и методику их преподавания. Тематика и методика урока, ориентированного на учащихся 2–4 классов, спроектированы таким образом, чтобы дать школьникам наиболее полное представление о разных сторонах использования Интернета — как положительных, так и отрицательных.

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

МТС начала проводить уроки для младших классов в 2012 году в Москве. Получив положительный опыт и отзывы, в 2013–2014 годах мы стали проводить аналогичные уроки в городах по всей России.

Семинары для учителей

МТС совместно с Фондом развития Интернета проводит обучающие семинары для педагогического и экспертного сообщества с целью передачи методики уроков в образовательные учреждения. В феврале 2014 года учителя из 20 московских школ приняли участие в обсуждении новых угроз и рисков цифрового поколения России в пространстве Интернета. В ходе презентации интерактивного урока учителя получили информацию о том, как рассказать каждому юному пользователю «что такое хорошо и что такое плохо» в Глобальной сети, при этом удержать внимание даже самых неусидчивых ребятшек. Теперь учителя, прошедшие конкурсный отбор и обучение в МТС, расскажут много важного и интересного самым юным пользователям Интернета в московских школах.

В 2014 году Компания совместно с Фондом развития Интернета провела Всероссийскую науч-



Летом 2014 года МТС приняла активное участие в четырех Летних научно-образовательных школах «Лифт в будущее», организованных БФ АФК «Система», в которых приняли участие 750 юных ученых из 66 российских регионов. МТС обеспечила лагерь высокоскоростным Интернетом (3G и Wi-Fi), провела серию лекций и мастер-классов, организовала экскурсии на предприятия. По итогам интенсивного курса обучения в Летних школах ребята подготовили в общей сложности 139 технологических проектов.



Интерактивная выставка «Дети в Интернете».
Барнаул

но-практическую конференцию для работников образования «Цифровое детство: социализация и безопасность» в Барнауле, Краснодаре, Уфе, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге и Москве. Главная цель мероприятия — повышение цифровой компетентности работников российского образования. Более 600 участников конференции познакомились с результатами последних исследований особенностей развития и социализации детей в информационном обществе, а также с передовыми учебно-методическими разработками в сфере информационной безопасности детства. В рамках конференции прошли также секционные заседания, мастер-классы и открытые уроки.

Специально для конференции МТС совместно с Фондом развития Интернета разработали мастер-класс — сценарий родительского собрания «Как говорить с ребенком об Интернете?», который поможет взрослым найти общий язык с подрастающим поколением «цифровых аборигенов».

На мероприятии МТС также представила федеральный образовательный проект «Дети в Интернете». Во время конференции эксперты Компании продемонстрировали преподавателям, как в легкой игровой форме можно показать детям принципы правильного поведения в Интернете.

Интерактивная выставка

В рамках проекта «Дети в Интернете» МТС совместно с партнерами (компаниями МГТС, «Детский мир», «Лаборатория Касперского», Intel, Google и др.) реализует образовательно-выставочный проект для детей 6–10 лет и их родителей. В основе концепции выставки лежит принцип интерактивности: при посещении экспозиционного зала из красочных зон дети и взрослые самостоятельно исследуют мир Интернета, изучают его историю и правила поведения в Сети. На нашей выставке можно не только узнать об истории, настоящем и будущем Интернета, но и потрогать экспонаты руками, поиграть с ними, дать волю своему творчеству и воображению: создать свой аватар, победить компьютерные вирусы и баги, пройти увлекательный квест, выучить правила полезного и безопасного использования Сети, получить памятные подарки и призы.

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

электронных и потребительских рисков Всемирной паутины.

В 2014 году МТС провела образовательные интерактивные выставки в Мурманске, Вологде, Сыктывкаре, Барнауле, Рязани, Краснодаре и Томске.

Конкурсы



МТС выступает соорганизатором одного из наиболее известных просветительских проектов в области безопасного Интернета в России — международного детского онлайн-конкурса «Интернешка». Основная цель мероприятия — развитие у подрастающего поколения навыков полезного и безопасного использования Интернета, а также развитие творческих способностей и инфокоммуникационной культуры у детей. «Интернешку» поддерживают государственные ведомства и международные организации. В конкурсе принимают участие юные пользователи Интернета в возрасте от 6 до 17 лет, проживающие в России, ближнем и дальнем зарубежье.

За период проведения VII конкурса «Интернешка 2014», который проходил с ноября 2014 года по 10 февраля 2015 года, его сайт посетили около 45 тыс. человек, на мероприятиях зарегистрировались более 13 тыс. человек, в том числе 600 педагогов. Юные пользователи практически из всех регионов России, а также из Белоруссии, Казахстана, Украины, прислали на творческие конкурсы около 1300 работ. Самой популярной номинацией стала Мобилография «Мой цифровой день» от МТС — на нее было прислано свыше 400 работ. В интернет-олимпиаде приняли участие более 9000 человек, что является абсолютным рекордом за все годы проведения конкурса. Победители получили дипломы и ценные призы от организаторов и партнеров конкурса.



МТС выступил генеральным партнером конкурса сайтов для детей, подростков и молодежи «Позитивный контент 2014». Основная задача конкурса — найти наиболее качественные и безопасные как в техническом, так и в контентном смысле сай-

ты, а также поддержать образовательные сайты, предназначенные для детской и молодежной аудитории Рунета.

Победители конкурса определяются в 6 основных, 16 специальных и 27 региональных номинациях. Определение победителей конкурса проходило в два этапа. Всего в отчетном периоде поступило порядка 950 заявок, из них были одобрены более половины — 482. Как и в предыдущие годы, участниками конкурса стали создатели сайтов из всех 9 федеральных округов России.

Все победители конкурса вошли в Белый список «Позитивный контент» — список сайтов, рекомендованных для использования в учебных заведениях и самостоятельного изучения детьми, подростками и молодежью.

Консультационная поддержка

Уже пять лет МТС выступает партнером линии помощи «Дети Онлайн» (www.detionline.com), включенную базу единого федерального номера телефона доверия для детей, подростков и их родителей. Сегодня «Дети Онлайн» — единственная в России уникальная служба телефонного и онлайн-консультирования, которая оказывает психологическую и информационную поддержку детям и подросткам, столкнувшимся с различными проблемами в Интернете. На линии помощи профессиональную психологическую и информационную поддержку оказывают специалисты факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова и Фонда развития Интернета.

Для проекта МТС предоставила телефонную линию, на которую можно бесплатно звонить из любой точки России, а также места в колл-центре справочной службы МГТС. Специалисты линии разработали уникальные технологии и методы оказания психологической и информационной помощи по проблемам безопасного использования Интернета: разработана программа подготовки специалистов подобной службы, создан информационный портал www.detionline.com, где круглосуточно ведется прием электронных обращений, создана база учета и обработки поступающих обращений.

За время существования операторами Линии помощи было принято более 8000 звонков, обработано более 2000 электронных обращений, поступающих как от детей, так и от взрослых. Сегодня «Дети Онлайн» остается одним из немногих надежных и достоверных источников информации о спектре онлайн-угроз и их эволюции, а также влияния информационных технологий на здоровье и развитие детей и подростков.





ДЕТИ УЧАТ ВЗРОСЛЫХ

В начале 2014 года МТС запустила национальный конкурс-проект «Дети учат взрослых», апробация которого прошла годом ранее в Москве. На первом этапе тысячи учащихся 7-10 классов по всей России, пройдя предварительную подготовку со специалистами МТС, проводили в своих школах уроки для родителей, наглядно демонстрируя взрослым полезные и практичные функции мобильного Интернета: сервисы навигации, возможности онлайн-бронирования и покупок, оплаты услуг ЖКХ и многие другие. На втором этапе ребята размещали в региональных группах МТС в социальной сети «ВКонтакте» снятые ими видеоролики — из сотни видеоисторий пользователи Сети определили 20 лучших, которые одномомент-

но были загружены в федеральную группу МТС «ВКонтакте» и доступны для онлайн-голосования. В ходе голосования пользователи социальной сети не просто отдавали предпочтение понравившемуся видеоуроку, но и участвовали в благотворительном движении МТС: за каждый «лайк» или «репост» Компания перечисляла деньги на лечение тяжелобольных детей.

Победу в проекте, направленном на обучение подростками родителей полезным возможностям мобильного Интернета, одержали старшеклассники из Новосибирска — ролик, созданный учениками 8 «А» класса школы № 168 Новосибирска, набрал наибольшее число голосов, став самым популярным среди интернет-пользователей.



В 2014 году проект «Дети учат взрослых» победил в номинации «Социальная ответственность и благотворительность» премии «Хрустальная пирамида».

Конфиденциальность персональных данных

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

Обеспечение и обработка персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями российского законодательства и Политикой Компании «Обработка персональных данных в ОАО «МТС». Безопасность персональных данных достигается применением правовых, организационных и технических мер защиты в бумажном документообороте и в информационных системах. Для защиты прав субъектов персональных данных в Компании внедрена система защиты персональных данных, создана группа по организации обработки персональных данных, назначены ответственные за организацию обработки и обеспечение безопасности персональных данных. Мы регулярно проводим аудит выполнения требований законодательства о персональных данных.

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

МТС регулярно принимает участие в оценке регулирующего воздействия и разработке издаваемых нормативных документов. В частности, представитель Компании входит в Консультатив-

ный совет при уполномоченном органе по защите прав субъектов персональных данных, в рабочих группах которого проводится обсуждение новых инициатив. Представители МТС участвуют в работе Временной комиссии Совета Федерации по развитию информационного общества, которая готовит изменения в законодательство о персональных данных и проводит анализ подзаконных нормативных правовых актов.

В 2014 году мы продолжили работу по развитию системы защиты персональных данных. Проведено масштабирование подсистем защиты информации в целях защиты новых информационных систем персональных данных. Внедрена передовая система управления безопасностью процессов обработки персональных данных, которая позволяет автоматизировать управление процессами обработки персональных данных, документировать сведения о процессах и системах обработки и защиты персональных данных, формировать отчетные формы, предусмотренные законодательством, разрабатывать модели угроз безопасности персональных данных.

В 2015 году в наших планах — внедрение в соответствии с требованиями приказа ФСБ России № 378 сертифицированных средств криптографической защиты информации. По мере расширения облачной инфраструктуры Компании будет проводиться ввод в эксплуатацию средств защиты среды виртуализации.

СВЯЗЬ ДЛЯ ВСЕХ И КАЖДОГО

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



Развитие телекоммуникационной инфраструктуры

Развитие телекоммуникационной инфраструктуры является важнейшим элементом стратегии МТС, без которого невозможно ни развитие бизнеса Компании, ни выполнение ею своих социальных обязательств. Сегодня ведущие мобильные операторы в России имеют в целом сопоставимые по охвату сети. Все чаще абонент при выборе телекоммуникационной компании обращает внимание на качество, скорость передачи, широту покрытия и ценовой уровень услуг передачи данных, поэтому развитие высокоскоростных сетей беспроводной передачи данных, а также соответствующей магистральной инфраструктуры является для нас ключевой задачей на ближайшие годы.

Наша стратегия развития инфраструктуры в 2014 году реализовывалась по следующим основным направлениям:

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

РАСШИРЕНИЕ И МОДЕРНИЗАЦИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ

МТС строит базовые станции в соответствии с адресным планом, в рамках которого происходит расширение инфраструктуры мобильной связи. Мы стремимся максимально расширить зону покрытия мобильной связи в странах и регионах присутствия МТС с учетом потребностей наших клиентов и подходим комплексно к развитию сетей передачи данных: активно строя сети 4G, мы продолжаем инвестировать средства в развитие инфраструктуры сетей третьего поколения.

В 2014 году МТС увеличила темпы строительства сетей на 50%: оператор установил 15 тысяч новых базовых станций — на пять тысяч больше, чем годом ранее. Основной прирост количества

базовых станций приходится на стандарт «четвертого поколения». МТС открыла LTE-роуминг для своих абонентов в 32 странах мира, увеличив общее количество стран с LTE-роумингом до 34.

Сегодня беспроводная сеть МТС покрывает свыше 50 тыс. населенных пунктов по всей стране.

Самой северной точкой на карте страны, где работает сеть МТС, является поселок Белушья Губа на Новой Земле, восточной — поселок Лаврентия на Чукотке, западной — город Балтийск Калининградской области, южной — село Микрах в Дагестане.

В 2014 году мы продолжили модернизацию сетей 2G и 3G по всей стране. В частности, были усовершенствованы узлы PS Core в Иркутске, Владивостоке и Южно-Сахалинске. На базе высвободившегося в ходе модернизации PS Core Иркутска и Владивостока оборудования мы построили новый узел PS Core в Петропавловске-Камчатском, что позволило нам оптимизировать затраты.

В Нижегородской области мы продолжили реализовывать программу строительства и модернизации собственной инфраструктуры сети. В 2014 году проведенные работы позволили улучшить качество связи в 50 населенных пунктах региона и увеличить среднюю скорость мобильного Интернета. Мы увеличили количество базовых станций 2G, 3G и LTE в 1,5 раза, а также постро-

В 2014 году мы продолжили строить станции в отдаленных районах по всей стране. Так, в Красноярском крае мы расширяли сеть базовых станций, что позволило обеспечить сотовой связью 3G жителей 9 поселков, ранее лишенных мобильного Интернета. В дальнейшем в наших планах направить на развитие сетей передачи данных и реализацию программы по улучшению качества связи в регионе свыше 3 млрд рублей до конца 2016 года.

или волоконно-оптические линии связи общей протяженностью более 419 км. Кроме того, мы продолжили работу по включению третьей несущей на наиболее загруженных базовых станциях, что позволило увеличить пропускную способность голосового трафика и передачи данных в сети «третьего поколения».

В Башкирии мы улучшили покрытие сети на территории более 40 промышленных объектов, торговых центров и офисных зданий, установив 50 мини-базовых станций 3G для наших корпоративных клиентов. Мы также улучшили покрытие сетей «второго» и «третьего» поколений в республике Башкортостан.

В Минске мы приступили к реализации масштабного проекта по обновлению 2G-сети, в рамках которого на 1000 базовых станций должно быть демонтировано устаревшее и установлено современное оборудование, что увеличит надежность и устойчивость голосовой связи, а также повысит качество голосовых вызовов до стандарта HD Voice.

Повышение скорости передачи данных

Сети второго и третьего поколений от МТС покрывают 98% населенной территории России. 80% станций 3G от МТС обеспечивают скорость передачи данных до максимальных для данного стандарта 42 Мбит/с. Остальные базовые станции «третьего поколения» работают по технологии HSPA+ с максимальной скоростью до 21 Мбит/с.

Развитие сетей LTE (4G)

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

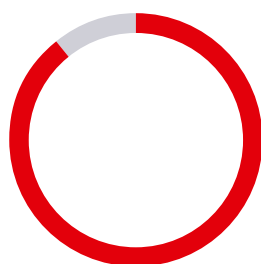
Запуск сети LTE позволяет комфортно смотреть потоковое видео высокого разрешения, удаленно работать с «тяжелыми» файлами, принимать участие в вебинарах и видеоконференциях, требующих высоких скоростей и безупречного качества соединения и многое другое. Переход на 4G позволяет увеличить скорость беспроводной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

В 2014 году мы активизировали усилия по развитию технологии LTE, запустив в коммерческую эксплуатацию сети LTE в 62 регионах России. К концу 2015 года сети 4G LTE МТС будут действовать практически во всех российских регионах.

В Москве и 300 населенных пунктах Московской области мы запустили LTE в частотном диапазоне 800 МГц, что наряду с расширением зоны покрытия LTE-2600 позволило МТС за год удвоить покрытие сети 4G в Москве и Московской области. Технология LTE-800 обеспечивает в четыре раза большее покрытие, чем традиционная технология LTE-2600 и применяется МТС для развития 4G-сервисов в зонах с частотными ограничениями, качественного радиопокрытия дорог и населенных пунктов Московской области. В 2014 году мы также модернизировали свыше 2 тысяч существующих LTE-станций, открыв TDD-сеть для смартфонов и планшетов, благодаря чему владельцы новейших моделей смартфонов Apple, Samsung и других, получили возможность пользоваться сетью LTE-TDD в диапазоне 2600 МГц.

В 2014 году МТС расширила сотрудничество со шведской компанией Ericsson по развитию сетей связи. Мы подписали дополнение к действующему контракту, которое направлено на расширение и модернизацию сетей связи стандартов 2G, 3G и LTE в Северо-Западном, Центральном, Южном, Уральском и Сибирском федеральных округах.

В Башкирии в 2014 году мы провели успешное тестирование функционала Carrier Aggregation¹ на частотах 1800 МГц и 2600 МГц, в результате которого была достигнута скорость передачи данных до 225 Мбит/с. Использование диапазона LTE-1800 имеет ряд преимуществ: более высокий уровень проникновения, большая площадь покрытия и возможность использования значительной части существующей инфраструктуры и оборудования, уже задействованного для GSM. Все это позволит МТС значительно сократить сроки «развертывания» сети, и обеспечить высокоскоростной сетью LTE все поселки Республики с населением более 2000 человек — высокие скорости и современные сервисы от МТС будут доступны жителям не только больших городов,



76 субъектов
России

Территория, где абонентам доступна связь LTE от МТС



В отчетном периоде МТС запустила проект по развертыванию в крупных городах России сети малых сот (small cells) с радиусом действия 100–150 метров. Их установка в дополнение к обычным базовым станциям повысит скорость и емкость сети LTE, улучшит радиопокрытие в местах активного потребления мобильного Интернета: в торговых и бизнес-центрах, в аэропортах и на вокзалах, в парках, на пешеходных зонах, остановках общественного транспорта и оживленных перекрестках. На первом этапе МТС реализует проект в Москве и Санкт-Петербурге, далее наступит очередь Новосибирска, Екатеринбурга, Нижнего Новгорода и Казани.

но и небольших населенных пунктов региона. МТС стала первой компанией в России и третьей в мире, которая провела успешное тестирование функционала Carrier Aggregation с суммарной полосой до 30 МГц на частотах диапазонов 1800 МГц и 2600 МГц. Технология LTE-Advanced, которая объединяет полосы частот из разных диапазонов, позволяет в два-три раза увеличить скорости мобильного Интернета в сравнении с LTE на частоте 2600 МГц. Тестирование функционала проходило на коммерческой сети LTE, построенной на оборудовании Ericsson.

В ноябре 2014 года в Санкт-Петербурге мы первыми запустили в России сеть 4G LTE в метро. Сеть 4G МТС со скоростью до 75 Мбит/с доступна в петербургском метрополитене в вестибюле, на эскалаторах и на перроне станции «Горьковская». Запуск сети 4G МТС на станциях петербургского метрополитена предоставит абонентам оператора возможность комфортно смотреть потоковое HD-видео, «серфить» в Интернете, работать удаленно. Сегодня на всех станциях петербургского метрополитена абонентам доступен мобильный Интернет в сети МТС третьего поколения на скорости до 42 Мбит/с по технологии Dual Carrier-HSDPA+.

В 2014 году МТС совместно с «ВымпелКомом» приступили к масштабному партнерству по совместному развертыванию и эксплуатации сетей LTE в 36 регионах России. В 2014–2016 годах МТС построит совместно эксплуатируемые сети в 19, а «ВымпелКом» — в 17 регионах страны.

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

В ноябре 2014 года в Амурской области мы запустили в коммерческую эксплуатацию сети 4G на космодроме «Восточный». Впервые скорости передачи данных до 75 Мбит/с стали доступны в поселке Углегорск и на площадке космодрома, обеспечив тем самым все инфраструктурные объекты строительства самыми современными услугами связи. МТС стала первым телекоммуникационным оператором, запустившим высокоскоростную сеть «четвертого поколения» на площадке возведения объекта.

В Армении, в марте 2014 года, МТС на коммерческой основе развернула сеть LTE, сделав доступным связь 4G населению в крупнейших городах страны — Гюмри, Ванадзоре, Дилижане, Цахкадзоре и на большей территории Еревана. Максимальная пропускная способность сети обеспечивает скорости до 60 Мбит/сек по входящему каналу и до 20 Мбит/сек по исходящему каналу.

1 Функционал, позволяющий объединять диапазоны LTE в рамках одной сессии для достижения высоких скоростей передачи данных.

ФИКСИРОВАННЫЙ ШПД И КАБЕЛЬНОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ

МТС входит в число крупнейших российских компаний, предоставляющих услуги широкополосного доступа в Интернет (ШПД) и кабельного телевидения. Мы уделяем существенное внимание развитию фиксированной связи, несмотря на процесс замещения услуг такого рода мобильной связью, что в особенности ярко проявляется в голосовом сегменте. Компания модернизирует соответствующую сетевую инфраструктуру, а также работает над оптимизацией конвергентных предложений, объединяющих в себе фиксированную и мобильную голосовую связь, передачу данных и ТВ.

По состоянию на конец 2014 года абонентская база фиксированного бизнеса МТС превысила 7 млн пользователей, а емкость фиксированных сетей в России — 12,5 млн домохозяйств. ТВ МТС транслирует свыше 340 новостных, развлекательных, познавательных, спортивных и HD-телеканалов жителям более чем 180 городов России. В 2014 году мы завершили присоединение дочер-

них компаний к МТС, завершив консолидацию активов в Белгороде, Курчатове и Железнодорожске (Курская область), Волжске (Республика Марий Эл), Саратове и ряде населенных пунктов Татарстана.

В дальнейшем развитие сети мобильной и фиксированной связи позволят МТС внедрить во всех регионах России вещание на базе гибридной платформы, которая технологически объединит возможность предоставления ТВ-контента сразу на трех экранах — телевизорах, мобильных устройствах и компьютерах. В наших планах — запуск гибридного ТВ-решения от компании Ericsson на сети МГТС в Москве, а далее — еще в 160 городах по всей России. Интегратором системы выступит компания Nvision.

Технология GPON

В 2014 году в Москве мы продолжили работы по модернизации сетей фиксированной связи и перехода от устаревшей ADSL инфраструктуры к оптоволоконным каналам GPON, позволяющим предоставлять услуги цифровой телефонной связи, цифрового ТВ, широкополосного доступа в Интернет на скорости от 100 Мбит/с до 1 Гбит/с. Протяженность оптических линий связи МГТС в отчетном периоде до 35 тыс. километров, а количество абонентов, подключенных к сверхбыстрой оптической сети GPON, достигло 1008,1 тысяч.



Покрытие сетей, домохозяйств в 2014 году, количество

Покрытие сетей, домохозяйств. <u>Натуральные показатели</u>	2014 год	
	Всего	FTTB
Широкополосный доступ в Интернет	8 516 581	7 716 068
Кабельное телевидение	9 137 601	7 160 237

РАЗВИТИЕ МАГИСТРАЛЬНЫХ СЕТЕЙ

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

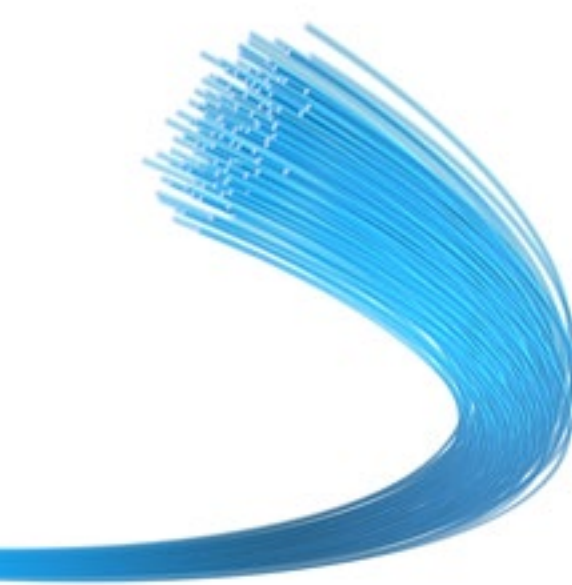
Расширение ВОЛС

За год протяженность ВОЛС Группы МТС в России увеличилась с 145 тыс. до 160 тыс. км. В Москве оператор активно развивает транспортную инфраструктуру в рамках проекта МГТС GPON: в 2014 году протяженность оптических линий связи достигла 40 тыс. км. Возможность подключить услуги по технологии GPON имеют более 3 500 000 абонентов столицы, что почти в два раза больше чем за аналогичный период 2013 года.

В Сибири в 2014 году МТС построила свыше 2 тыс. км волоконно-оптических линий связи. В частности, Компания завершила строительство линий связи на участках Красноярск–Дивногорск,

Емельяново–Лесосибирск–Енисейск, Советское–Смоленское, Рубцовск–Угловское, а также до населенных пунктов Солонешное и Чарышское. Общая протяженность волоконно-оптических линий связи МТС в Сибири достигла 25,6 тыс. километров с пропускной способностью до 360 Гбит/с. В планах Компании на 2015 год — строительство порядка еще 600 километров ВОЛС в Сибири. В 2015 году мы также планируем завершить строительство зоной ВОЛС соединяющей Кемеровскую и Томскую области, чтобы повысить надежность сети на этом участке.

Весной 2014 года мы завершили работы по строительству ВОЛС длиной 5300 км между Сибирью и Дальним Востоком, которая станет основой для развития цифровых сетей связи в регионах Востока России. С ее запуском пропускная способность собственных каналов МТС на Дальний Восток увеличилась на 60 Гбит/с с возможностью дальнейшего расширения до 400 Гбит/с. Новая оптическая линия проходит вдоль трассы БАМа, а также Транссибирской железной дороги. Запуск магистральной ВОЛС позволит МТС форсировать развитие сетей LTE в регионах Дальнего Востока, увеличить количество HD-каналов цифрового телевидения в кабельных сетях, повысить скорость доступа для пользователей Интернета, а также начать продажу каналов передачи данных другим операторам.



К началу 2015 года общая протяженность ВОЛС МТС и МГТС в Москве и Подмосковье превысила 50 тыс. км, что превышает длину экватора и составляет треть от общей протяженности волоконно-оптических линий МТС. Свыше 99% базовых станций МТС подключено по оптике на скоростях от 100 Мбит/с до 1 Гбит/с.

Развитие инновационных сервисов

МТС регулярно разрабатывает инновационные продукты для клиентов и постоянно находится в поиске новых сфер применения услуг сотовой связи, позволяющих сделать жизнь каждого абонента комфортнее, а бизнес корпоративных клиентов — эффективнее.

Сегодня мобильная связь позволяет удаленно отслеживать расход различных ресурсов, координировать маршруты движения автомобилей и даже проводить медицинскую диагностику. Эти сервисы высоко оценивают не только международные эксперты, но и клиенты МТС: благодаря оптимизации логистических схем существенно снижаются эксплуатационные расходы, повышается общая эффективность работы компаний, а значит, растет эффективность российской экономики в целом.

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

В МТС действует Комитет по запуску новых продуктов и услуг — основной управляющий ор-

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

В 2014 году МТС продолжила развивать наиболее перспективные телекоммуникационные направления: телематические сервисы (machine-to-machine или M2M-сервисы), финансовые услуги и развитие облачных вычислений (SaaS). Компания регулярно выпускает на рынок новинки, расширяющие возможности использования мобильных устройств нашими клиентами, а также совершенствует уже имеющиеся.

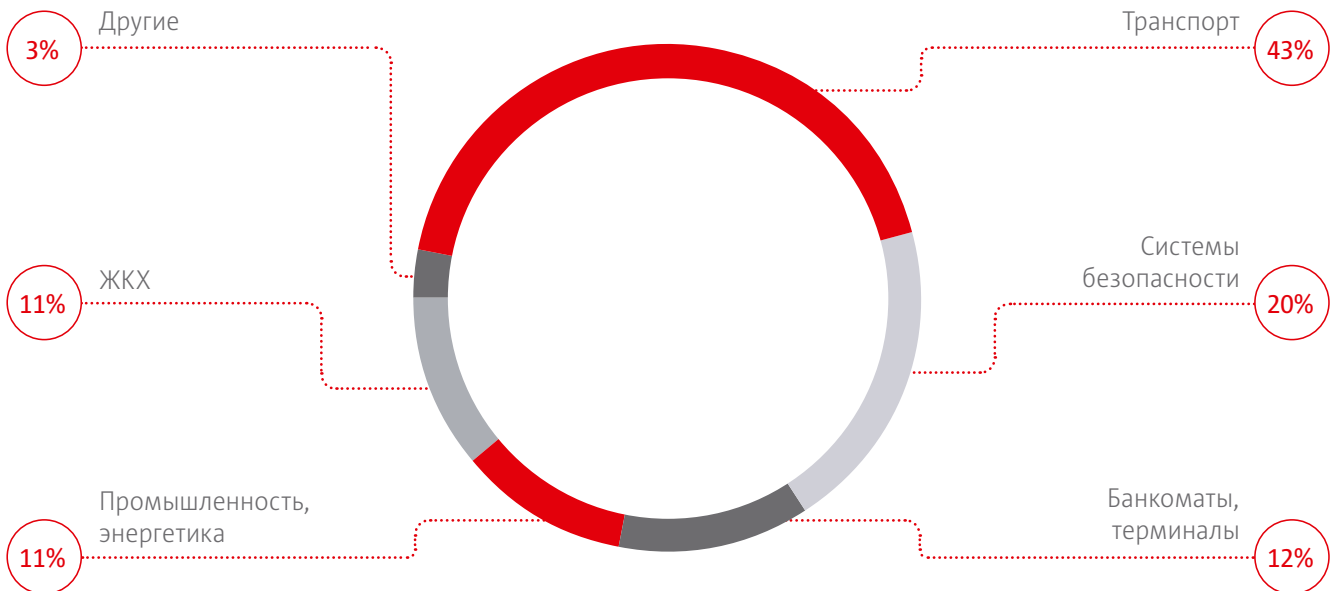
ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ СЕРВИСЫ

Одним из наиболее динамично развивающихся телекоммуникационных секторов остаются M2M-сервисы. По данным J'son&Partners Consulting, доля МТС на рынке M2M в отчетном периоде выросла на 2% и составила 51% от его общего объема, еще 23% пришлось на «ВымпелКом», 16% — на «МегаФон» и 10% — на остальных игроков. Всего в 2014 году Компания продала 2,9 млн SIM-карт, что на 400 тыс. больше, чем годом ранее.

Лидирующей отраслью применения M2M в 2014 году для МТС оставался мониторинг

транспорта. Доля sim-карт, задействованных в транспортной сфере в общем объеме M2M sim-карт в сети Компании, выросла на два п.п. по сравнению с итогами 2013 года и составила 43%. Транспортные карты стали основным драйвером роста телематических сервисов МТС в отчетном периоде году. Еще 20% автоматизированных sim-карт МТС используется в системах безопасности, их доля в 2014 году не изменилась. Не изменилась также доля sim-карт M2M, обслуживаемых МТС, которые используются в банкоматах и тер-

Области использования M2M от МТС в России по итогам 2014 года



миналах, — 12%. Доли промышленности и ЖКХ составили по 11%.

В 2014 году мы реализовали ряд M2M проектов по всей стране.

В Воронежской области МТС совместно с ООО НПЦ «Геотехнологии» реализуют проект для ОАО «РЖД» по удаленному мониторингу геодинамических и гидрометеорологических процессов на железной дороге. Для предотвращения чрезвычайных ситуаций и контроля качества железнодорожного полотна на железнодорожных путях были установлены 70 метеодатчиков с SIM-картами МТС.

В Ненецком автономном округе сельскохозяйственно-производственный кооператив «Харп» приступил к использованию трекеров с sim-картами МТС для определения местоположения стад северных оленей. Специальные ошейники имеют встроенный ГЛОНАСС/GPS передатчик, который позволяет следить за передвижением животных с помощью подключенного к Интернету мобильного телефона, планшета или компьютера. Точные координаты каждого оленя с таким ошейником, полученные с помощью спутников, передаются посредством сотовой связи.

В Астрахани Управление федеральной службы исполнения наказаний использует sim-карты МТС для мониторинга местоположения и отслеживания перемещений граждан, помещенных под домашний арест.

В Твери мы совместно с предприятием «Тверьлифт» реализовали проект по монито-

рингу и диспетчеризации лифтового хозяйства. С помощью сервисов связи МТС осуществляется круглосуточный контроль состояния лифтов и обеспечивается оперативная связь пассажиров и обслуживающего персонала, что способствует повышению безопасности и комфорта жителей города.

Телемедицина

МТС реализует проекты в области телемедицины в регионах России. Использование высокотехнологичных мобильных сервисов, особенно для пожилых людей, чрезвычайно важно для повышения общего уровня жизни населения и доступности услуг, в том числе, оперативной медицинской помощи. В ряде городов России каналы сотовой связи Компании используются для работы мобильных кардиографов, установленных в машинах скорой помощи.

МТС сотрудничает с телемедицинским проектом по созданию медицинских браслетов, передающих информацию о состоянии здоровья пациента по каналам мобильной связи. Устройство представляет собой уникальный для российской медицины радиоэлектронный комплекс для круглосуточного дистанционного оказания медико-социальных услуг. Инновационная разработка российских ученых позволяет получать информацию о пульсе, кровяном давлении, а также других

показателях жизнедеятельности человека. Телеметрические данные с помощью SIM-чипа МТС передаются по мобильной сети связи в диспетчерский центр, где автоматически обрабатываются, и, в случае угрозы для здоровья пациента, передают сигнал медицинскому персоналу.

В отчетном периоде мы расширили телемедицинский проект по объединению в единую телематическую сеть областных и районных больниц Амурской области: сегодня к Амурской областной детской клинической больнице и к Амурскому медицинскому информационно-аналитическому центру (АМИАЦ) подключены 7 больниц, расположенных в удаленных районах области. Проект позволяет ускорять диагностику и лечение пациентов за счет проведения врачебных консилиумов в режиме реального времени, облегчает передачу историй болезни, справок, рецептов, результатов исследований в электронном виде. Все это ускоряет процесс постановки диагноза пациентам со сложными заболеваниями и помогает определить направление лечения.

Умный дом

В 2014 году мы продолжили развивать сервис «Умный дом — GSM камера», который позволяет абонентам получить недорогое решение для дома или дачи, с помощью которого можно обеспечить безопасность (камеры слежения, датчики и т.п.) и управление бытовыми приборами (умные розетки). «Умный дом» — система мониторинга и оповещения, объединяющая GSM-камеру и управляемые беспроводные датчики движения, дыма, протечки воды и открытия двери/окна. По SMS система информирует клиента о происходящем в помещении, где установлены датчики, а через MMS — отправляет изображения происходящего. Решение «Умный



«Умный дом — GSM камера»

дом» позволяет управлять системой посредством мобильного приложения круглосуточно.

Мобильные сотрудники

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

M2M-менеджер

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

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

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

НИКА

Контролировать движение транспорта, расходы на топливо и техобслуживание, следить за техническим состоянием транспорта в режиме реального времени, звонить водителям и отправлять SMS, не выходя из системы мониторинга, позволяет нашим клиентам новый сервис «Ника» на основе технологии ГЛОНАСС. Эти функции позволяют предприятию оптимизировать расходы на обслуживание, успешно планировать и вести операционную деятельность с автопарком любого масштаба. Для подключения услуги на автомобиле нужно установить абонентский терминал ГЛОНАСС-GPS/GSM, который с высокой точностью фиксирует местоположение автомобиля в реальном времени в любой точке на территории России и передает его в центр обработки данных НИКА. Навигационные сервисы «НИКА» позволяют определять местоположение сотрудников и автомобилей как с помощью специальных ГЛОНАСС/GPS устройств, так и обычных мобильных телефонов. В режиме реального времени клиенты могут получать уведомления о событиях, связанных с объектами контроля, не только на электронную почту, но и по SMS.

Тариф «Телематика»

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

Защищенная передача данных (APN)

Для защищенного удаленного доступа к корпоративной информации и обмена данными че-

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

Умное автострахование

В 2014 году МТС совместно с компаниями «Ренессанс страхование» и «Интач страхование» продолжила развивать сервисы умного страхования для корпоративных клиентов. Программа позволяет рассчитывать стоимость страхования для автопарков на основе удаленного мониторинга с использованием технологий мобильной передачи данных между устройствами. Сервис предусматривает установку на автомобили корпоративных клиентов страховой компании телематического оборудования МТС, которое при помощи M2M-сервисов позволит обобщить и проанализировать информацию о характере эксплуатации и манере вождения транспортных средств: времени нахождения автомобилей в движении, распределении маршрутов, количестве резких ускорений и торможений и других параметрах. На основании полученных данных для клиента рассчитывается индивидуальный страховой тариф. Если автолюбитель не создает критических ситуаций на дороге, не превышает скоростной режим и не участвует в авариях, он может вернуть до 20%, потраченных на оплату страхового полиса КАСКО.

РАЗВИТИЕ ОБЛАЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Одним из наиболее инновационных направлений развития ИТ-сервисов являются облачные технологии, при помощи которых клиенты могут использовать удаленные ИТ ресурсы: аренду серверов (IaaS), облачное ПО (SaaS), хранилища данных (StaaS). Мы предлагаем ряд облачных решений для своих абонентов, такие как Вторая память, Родительский контроль, Антивирус, Автосекретарь и другие. Использование облачных сервисов предоставляет компаниям удаленный доступ к популярным корпоративным компьютерным программам, позволяют просто и быстро внедрять инновационные ИТ-решения. Комплекс облачных сервисов в сочетании с качественными услугами связи дает возможность современному бизнесу существенно сокращать издержки, повышать защищенность корпоративных данных, упрощать и ускорять процесс внедрения новых ИТ-решений.

Вторая память

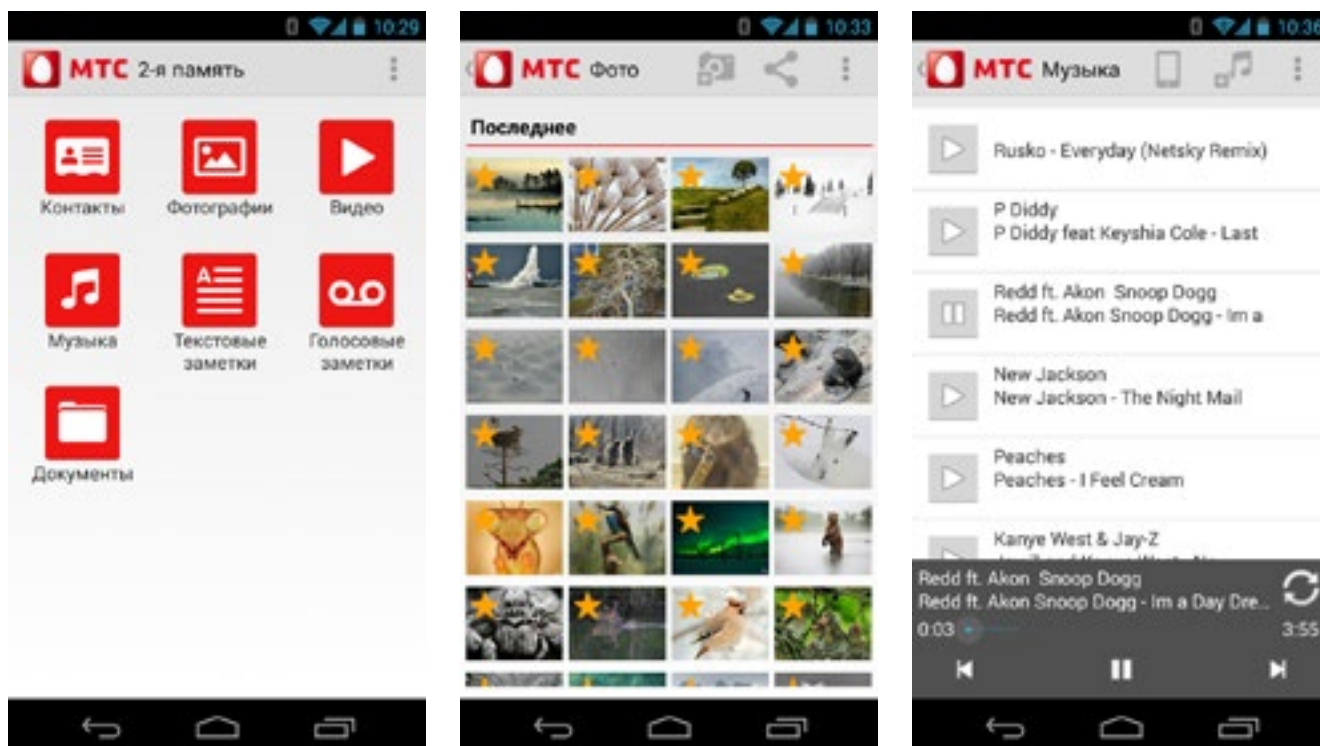
Вторая память — это приложение для смартфонов и интерфейс в личном кабинете МТС, которые позволяют работать в облаке с контентом (фото,

музыка, видео, файлы) и контактами с возможностью доступа с нескольких устройств. Сервис «Вторая память» интегрирован с большинством сервисов Компании, требующих облачные данные в личном кабинете: «Черный список», «SMS Pro», «Голосовая почта», «Отправка SMS/MMS из ЛК». В 2014 году сервис пользовался популярностью у клиентов — с января по декабрь количество пользователей «Второй памяти» увеличилось с 577 тыс. до 838 тыс.

Умный учет

В сентябре 2014 года в Северо-Западном Федеральном округе мы запустили интегрированную систему удаленного мониторинга энергопотребления «Умный учет», которая позволяет компаниям сократить затраты на электроэнергию до 30%.

«Умный учет» сочетает компактный брендированный счетчик электроэнергии со встроенным SIM-чипом МТС и специализированное «облачное» программное обеспечение, доступное в личном кабинете пользователя через веб-браузер, в том числе с мобильного устройства. После



Приложение «Вторая память»

регистрации счетчика в личном кабинете система в автоматическом режиме каждые полчаса считывает показания потребленной электроэнергии и по защищенному каналу передает данные в облачное хранилище. Интерфейс пользователя позволяет выводить информацию в виде таблиц или графиков и получать рекомендации по выбору тарифной категории. На основании данных почасового учета электроэнергии у компаний-потребителей электроэнергии есть возможность выбирать одну из нескольких тарифных категорий, наиболее

соответствующую профилю потребления, и снизить расходы за счет оптимизации мощности в пиковые часы. Решение «Умный учет» позволяет также контролировать параметры электроэнергии, удаленно вести журнал событий счетчиков, отслеживать и синхронизировать системное время на оборудовании, автоматизировать предоставление данных счетчиков в сбытовую компанию. В дальнейшем МТС планирует развивать систему и в других регионах России.

ТЕХНОЛОГИЯ NFC

В отчетном периоде МТС продолжила развивать проекты на основе технологии Near Field Communication (NFC), известную как «коммуникация ближнего поля». NFC позволяет организовывать защищенную связь малого радиуса действия (до 10 см) между различными электронными устройствами. Технология может использоваться в транспорте, а также в сфере розничной торговли: телефон может заменить транспортную карту с бесконтактным интерфейсом, или пластиковые банковские карты и карты лояльности, избавляя от необходимости доставать кошелек.

В конце 2014 года мы запустили первую в России TSM-платформу, задача которой — при реализации NFC-сервисов обеспечивать безопас-

ный обмен данными для удаленной загрузки и управления приложениями на SIM-картах между оператором и поставщиками услуг — банками, транспортными компаниями, ритейлерами. TSM-платформа обеспечит организационную и техническую основу для массового тиражирования в России бесконтактных платежных сервисов с использованием технологии NFC. С появлением TSM-платформы снимается последнее инфраструктурное ограничение на пути массового развития в России NFC-сервисов — мы получаем единую «точку входа» для быстрого подключения широкого круга поставщиков услуг, исчезает технологический барьер для реализации полноценных SIM-центричных NFC-решений.

СЕРВИС RCS

В 2014 году МТС провели тестирование собственного приложения на базе стандарта RCS, позволяющее клиентам обмениваться сообщениями, отправлять файлы, создавать групповые чаты, совершать звонки и видеозвонки, используя любую сеть передачи данных — как мобильную, так и фиксированную. По функционалу приложение от МТС не уступает известным аналогичным серви-

сам, отличаясь от них рядом преимуществ: высоким уровнем безопасности персональных данных и защитой всех соединений и гарантией высокого качества. В настоящее время технологию RCS поддерживают порядка 30 моделей смартфонов, к моменту запуска сервиса приложение появится на брендированных гаджетах МТС. Коммерческий запуск приложения запланирован на 2015 год.

Повышение доступности услуг

С каждым годом мы все сильнее зависим от телекоммуникаций — сегодня нашу жизнь сложно представить без мобильной связи и Интернета (а в крупных городах и без мобильного Интернета), кабельного телевидения на сотни каналов. Требования клиентов к качеству услуг связи растут с каждым годом. Сегодня абоненты хотят иметь доступ к телекоммуникациям даже в удаленных уголках планеты. Предоставление доступных и качественных услуг связи за справедливую цену мы считаем одним из важнейших аспектов социальной роли МТС. Компания регулярно работает над разработкой более удобных и выгодных для абонентов тарифных планов, расширяет линейку качественных брендированных устройств связи по умеренным ценам и развивает собственную розничную сеть и интернет-магазина.

ТАРИФЫ

Мы всегда стремимся идти навстречу клиентам: МТС регулярно выпускает на рынок новые тарифные предложения, учитывающие требования и пожелания абонентов, а также позволяющие им сэкономить на связи. За последние 7 лет — с 2008 по 2014 год, — стоимость минуты звонка в сотовой сети МТС снизилась с 0,89 руб. до 0,48 руб., т.е. почти в два раза.

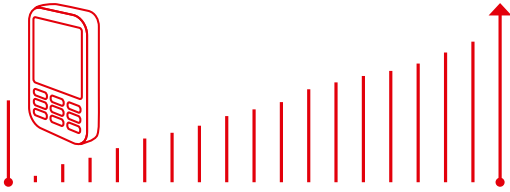
МТС постоянно разрабатывает и внедряет привлекательные тарифные планы для услуг мобильной и фиксированной связи — все для того, чтобы клиенты могли общаться свободно, не задумываясь о цене. В 2014 году мы запустили опцию «Звони бесплатно на МТС России 100» на тарифе Супер МТС, предоставляющую 100 минут на МТС домашнего региона и 100 минут МТС по России

Изменение средней стоимости минуты разговора в России, МТС, 2008–2014 гг.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Среднегодовой АРРМ, руб.	0,89	0,76	0,72	0,6	0,53	0,47	0,48
Изменение АРРМ, год к году	–	–20%	–6%	–16%	–9%	–11%	+2%
Изменение АРРМ, год к 2008 году	–	–15%	–21%	–33%	–40%	–47%	–46%

Изменение среднего потребления минут (МОУ) в России, МТС, 2008–2014 гг.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
МОУ, мин.	208	240	247	274	296	316	393
Изменение МОУ, год к году	–	+15%	+3%	+11%	+8%	+7%	+24%
Изменение МОУ, год к 2008 году	–	+15%	+19%	+32%	+42%	+52%	+89%



Среднее потребление минут голосовой связи (MOU) в сети МТС постоянно растет, достигнув в 2014 году рекордных для России значений в 393 минуты в месяц.

в сутки за абонентскую плату, а также тарифный план Smart mini с бесплатными безлимитными вызовами на МТС всех регионов РФ.

Разработка тарифных планов в МТС осуществляется с учетом региональной специфики,

что позволяет выводить на рынок предложения, адаптированные к каждому региону. Мы также планомерно снижаем стоимость передачи данных для пользователей Интернета. В течение 2014 года она снизилась по сравнению с 2013 годом на 30%.

РОУМИНГ

Мы убеждены, что поездка в другой регион России или за рубеж не должны приводить к значительному росту расходов на мобильную связь, а потому МТС регулярно и последовательно снижает цены в роуминге.

Для экономии расходов на роуминг МТС предлагает специальные опции: для поездок по России «Везде как дома», «СуперБИТ», «МТС Планшет», «SMS-пакеты», для зарубежных поездок – опции «Ноль без границ», «Свободное путешествие», «БИТ за границей», «SMS-пакеты». С опциями «Везде как дома» и «Ноль без границ» входящие звонки в роуминге бесплатны, а на исходящие звонки действует скидка; с опциями «СуперБИТ», «МТС Планшет» и «Бит за грани-

цей» абоненты могут экономить на Интернет, а с SMS-пакетами — на отправке SMS.

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

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ

Принципы открытости и доступности любых данных о тарифах и условиях обслуживания лежат в основе нашей информационной политике по отношению к клиентам. Вся информация о тарифах и услугах МТС содержится на нашем сайте www.mts.ru. Кроме того, клиенты Компании регулярно получают как информацию о новых тарифах и услугах, так и полезные подсказки по таким темам, как оптимизация тарифа, уточнение набора подключенных опций, контроль баланса, подключение и отключение услуг, способы пополнения счета в роуминге, возможности при нулевом балансе, местоположение ближайших салонов МТС, пополнение счета без комиссии и т.д. Мы также выпускаем специальные брошюры и листовки, посвященные отдельным тарифам и услугам.

Абоненты МТС в России могут круглосуточно получать информацию по условиям обслуживания в Компании, новым акциям и услугам, уникаль-

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

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

МОНОБРЕНДОВАЯ РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ МТС

МТС развивает собственную розничную сеть с 2009 года. Наличие подобной сети позволяет Компании обеспечивать высокое качество обслуживания, оперативно выявлять потребности клиентов и своевременно реагировать на изменения в их предпочтениях. Общее количество салонов под брендом МТС в 2014 году достигло 4265 (на 310 больше, чем годом ранее), в том числе 1345 салонов франчайзинговых партнеров, расположенных в населенных пунктах по всей России.

Все большие и флагманские салоны МТС оборудованы комфортными местами ожидания и стульями для посетителей. Понимая нужды клиентов с ограниченными возможностями, мы оборудуем входные зоны наших офисов пандусами там, где это конструктивно возможно.

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

Собственная розничная сеть МТС, объединив возможности телекоммуникационных и банковских технологий, является ключевым инструментом интеграции оператора и банка МТС. Салоны Компании все чаще выступают в качестве интегрированных офисов продаж операторских и банковских сервисов. Так, за 2014 год через розничную сеть МТС было выдано 450 тыс. кредитных и 40 тыс. дебетовых карт МТС-Банка

В 2014 году помимо мобильного и банковского бизнеса в розничной сети мы начали предоставлять услуги фиксированного бизнеса и расширили список дополнительных услуг. Так, мы впервые стали предоставлять клиентам услугу по переносу и резервному копированию данных на любое мобильное устройство. Всего в отчетном периоде было оказано около 5 тыс. таких услуг. Впервые в наших магазинах клиентам были предложены услуги по платной настройке устройств и страховые продукты: «Защита покупки», дополнительная гарантия, новые продукты по страхованию от несчастных случаев, полисы добровольного медицинского страхования. Также появилась возможность приобретения авиабилетов OZON.Travel. Наибольшей популярностью пользовались услуги по настройке телефонов, и полисы «Защита покупки». В общей сложности дополнительными услугами в 2014 году воспользовались более 2,3 млн человек.

В наших планах — расширение перечня услуг, предоставляемых у наших франчайзинговых партнеров, и расширение линейки дополнительных продуктов, представленных в магазинах МТС.

БРЕНДИРОВАННЫЕ УСТРОЙСТВА МТС

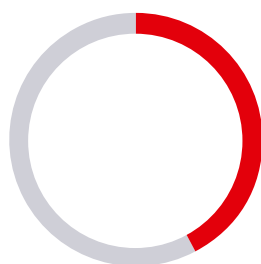
МТС активно развивает линейку брендируемых устройств, стремясь повысить доступность связи и ее удобство для клиентов. Потребительские свойства брендируемых смартфонов и планшетов МТС ни в чем не уступают аналогичным свойствам устройств известных мировых производителей и

при этом стоят дешевле. В 2014 году брендируемые устройства МТС были представлены во всех востребованных на рынке сегментах.

Смартфоны

Доля брендируемых смартфонов в розничных сетях в 2014 году составила 17%. На протяжении отчетного периода доступные смартфоны МТС — МТС 970 и МТС 982, — регулярно попадали в ТОП-25 GFK — рейтинг самых продаваемых смартфонов в России.

Особое внимание мы уделяем продажам 4G-устройств. За 2014 год доля смартфонов 4G в продажах выросла на 15,8 п.п. и достигла 22,5%.



42,4%

Уровень проникновения смартфонов в сети МТС в 2014 году

Значительный вклад в увеличение доли внесли специальные проекты с Alcatel, Samsung и Microsoft.

Мы внимательно следим за тенденциями на рынке и своевременно отвечаем возрастающим потребностям клиентов. Так, в 2014 году мы запустили в продажу MTC SMART Sprint с диагональю 4,5" и MTC SMART Run с диагональю 5".

Модемы

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



Смартфоны MTC SMART Sprint и MTC SMART Run

где возможность пользоваться проводным Интернетом ограничена или отсутствует.

В 2014 году мы снизили розничную стоимость 3G-модемов на 50%, на 4G — на 38%. Самый доступный комплект с LTE-модемом в 2014 году стоил 1200 руб. В ассортименте MTC представлены также мобильные Wi-Fi роутеры с поддержкой LTE. В отчетном периоде мы представили первый в России LTE-модем с функцией роутера под брендом MTC.

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН

В 2014 год MTC продолжила развивать собственный интернет-магазин — курьерская доставка заказов осуществлялась в 30 регионов России. В большинстве городов, в которые мы осуществляем доставку, клиенты имеют возможность оплаты заказа банковской картой при получении товара.

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


В отчетном периоде популярность интернет-магазина MTC значительно выросла: количество онлайн-посетителей увеличилось на 47% по

сравнению с 2013 годом и превысило 16,5 млн уникальных пользователей. При этом количество заказов, принятых через интернет-сайт увеличилось за год на 93% и составило 94,8 тыс.

В 2014 году мы запустили новые для интернет-магазина трейд-маркетинговые активности, а также некоторые акции, действующие в розничной сети MTC. Также было расширено контентное наполнение для товаров и запущены проекты по оптимизации бизнес-процессов, отдача от которых ожидается в 2015 году.

В отчетном периоде MTC завершила внедрение платформы управления заказами и ассортиментом интернет-магазина, как единого хранилища данных, что сделает покупки через Интернет для наших клиентов еще более удобными и привлекательными.

В дальнейшем мы планируем продолжить развитие направления продаж через Интернет и увеличить долю продаж интернет-магазинов до 10% от товарооборота розничной сети MTC.



Команда профессионалов МТС
характеризуется смелостью
мышления и является
важнейшим фактором успеха
бизнеса Компании

HR В УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

Команда лидеров	76
Признание достижений Группы МТС	94



КОМАНДА ЛИДЕРОВ

Сотрудники МТС являются важнейшим фактором успеха бизнеса МТС. Успех и динамика развития Компании напрямую зависят от квалификации персонала, конкурентных условий труда, справедливого и уважительного отношения к каждому работнику. Мы постоянно совершенствуем социально-трудовые отношения, стремимся создать все условия для безопасной работы, способствующей профессиональному и карьерному росту сотрудников.

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

привлечение в МТС высококвалифицированного персонала и талантливой молодежи.

Общие затраты МТС на персонал в 2014 году составили 49,1 млрд руб. по сравнению с 47,3 млрд руб. в 2013 году. Дополнительно 688,3 млн руб. составили расходы Компании на выплаты лицам, участвующим в работе МТС, но не являющимся ее сотрудниками.



Корпоративная культура МТС

Команда МТС выделяется смелостью мышления, что позволяет нам оставаться лидером отрасли связи на протяжении последних лет. Мы опираемся на инновации, поощряем и используем их на всех уровнях и во всех аспектах деятельности. Кредо нашей команды — мы знаем, что можем быть лучшими.

В МТС приняты ценности для всех сотрудников — ценности ПРОСТО. ПРОСТО — это шесть главных ценностей, которые разделяет каждый сотрудник МТС. Мы считаем эти качества наиболее важными в нашей ежедневной работе.

Портал

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

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

Радио

В 2014 году мы сделали доступным «Просто Радио МТС» для всех сотрудников МТС в России. По радио освещаются основные корпоративные новости Компании, отдельные рубрики выделены для выступлений директоров и экспертов МТС. На регулярной основе проходят конкурсы, победители которых приезжают в студию и получают памятные призы. Радио работает в формате 24/7.

Журнал «Запросто»

Ежемесячно мы выпускаем корпоративный журнал «Запросто», в котором рассказываем о

- П** Партнерство — это ПРОСТО,
если умеешь работать в команде
- Р** Результативность — это ПРОСТО,
если достигаешь поставленных целей
- О** Ответственность — это ПРОСТО,
если отвечаешь за результат своих действий
- С** Смелость — это ПРОСТО,
если первым делаешь шаг вперед
- Т** Творчество — это ПРОСТО,
если мыслишь за рамками привычного
- О** Открытость — это ПРОСТО,
если умеешь слушать и слышать



самом интересном и важном из жизни МТС: новых событиях и проектах, важных изменениях и назначениях, новостях регионов, услугах, продуктах, тарифах, рекламных кампаниях. Здесь можно найти интервью с топ-менеджерами МТС, истории об интересных клиентах, советы по повышению эффективности работы, и еще много разной полезной и увлекательной информации.

ПРОГРАММЫ ПРИЗНАНИЯ

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

В 2014 году в федеральных индивидуальных программах признания «Профессионал года» и «Руководитель года» приняли участие около 500 человек, победителями стали 39. В федеральных командных программах признания «Наша команда!» и «Мы это сделали!» приняли участие 60 команд, победителями стали 6 из них. В отчетном периоде мы также запустили программу признания «Лучший контактный центр». Победители программ приняли участие в торжественной церемонии награждения в Москве, на которой

В 2014 году вышло в свет 13 обычных номеров «Запросто» и два спецвыпуска: один из них посвящен ценностям ПРОСТО, второй — самому многочисленному в МТС макрорегиону «Поволжье». Журнал выпускается в двух вариантах: всем привычном полиграфическом и электронном. Каждый сотрудник может поучаствовать в наполнении журнала: достаточно прислать инфоповод на почтовый ящик ic@mts.ru. После утверждения темы редколлекцией в дело вступают профессионалы: опытный журналист берет интервью у спикера и пишет материал, а дизайнер работает над версткой статьи. Но при желании любой автор может написать текст самостоятельно.

В любом номере «Запросто» помимо текстов обязательно есть фото выступающих авторов и спикеров, галереи фотографий с мероприятий, о которых идет речь, а также видеоролики. Видеоформат — еще один полезный инструмент для рассказа о событиях внутри Компании. Все важные события МТС и проводимые корпоративные мероприятия обязательно освещаются видеочетами. Ролики доступны на корпоративном портале и в журнале «Запросто». За 2014 год было снято более 30 видеороликов.

Журнал не остался незамеченным и по итогам 2014 года стал победителем XII ежегодного Всероссийского конкурса в области корпоративных медиа в номинации «Печатные медиа. Внутрикорпоративный журнал», а видеоролики о программах признания МТС были признаны лучшим корпоративным видео.

они получили памятные значки, ценные призы и поздравления от Президента МТС. Проведение программ признания сопровождается широкой коммуникационной кампанией: освещением в корпоративных СМИ, новостной ленте МТС, корпоративном журнале «Запросто», а также размещением информационных плакатов о достижениях сотрудников во всех офисах МТС.

В отчетном периоде мы ходатайствовали о поощрении ряда сотрудников МТС ведомственными наградами в Министерство связи и массовых коммуникаций РФ. В результате 170 сотрудников МТС получили награды: 37 человек получили звание «Мастер связи», 78 — звание «Почетный радист», еще 33 сотрудника — Почетную грамоту министерства и 22 — Благодарность министра связи.

Структура и численность персонала¹

В 2014 году экономически активная численность сотрудников Группы МТС составила 68 549 человек, что на 3,7% больше показателя 2013 года.

Структура персонала МТС по возрасту и полу

МТС поддерживает сбалансированную по полу и возрасту структуру коллектива (см. диаграммы на с. 80). Мы убеждены, что подобный подход позволяет Компании обеспечивать стабильность персонала, гарантирует здоровый внутрикорпоративный микроклимат и позволяет сохранять и передавать профессиональный опыт.

Привлечение местных кадров

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

Текучесть кадров

МТС реализует комплекс мер, направленных на снижение текущести кадров: мы регулярно проводим мониторинг и анализ причин увольнений, по результатам которых принимаем меры по улучшению ситуации. Компания также разрабатывает и внедряет специальные программы адаптации для новых сотрудников, которые положительно влияют на их отношение с коллективом, способствуют введению в должность и помогают работникам реализовать себя в профессиональном и личном плане.

Благодаря всем этим мерам сотрудники МТС демонстрируют высокую степень вовлеченности и низкие показатели текущести кадров.

Общая списочная численность

Страна	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	изм. 2013–2014
МТС Россия	20284	19799	18012	27074	29631	30 800	31 051	0,8%
Всего:	38493	46749	49171	57960	64874	65963	68 549	3,7%

Доля работников, являющихся жителями региона присутствия

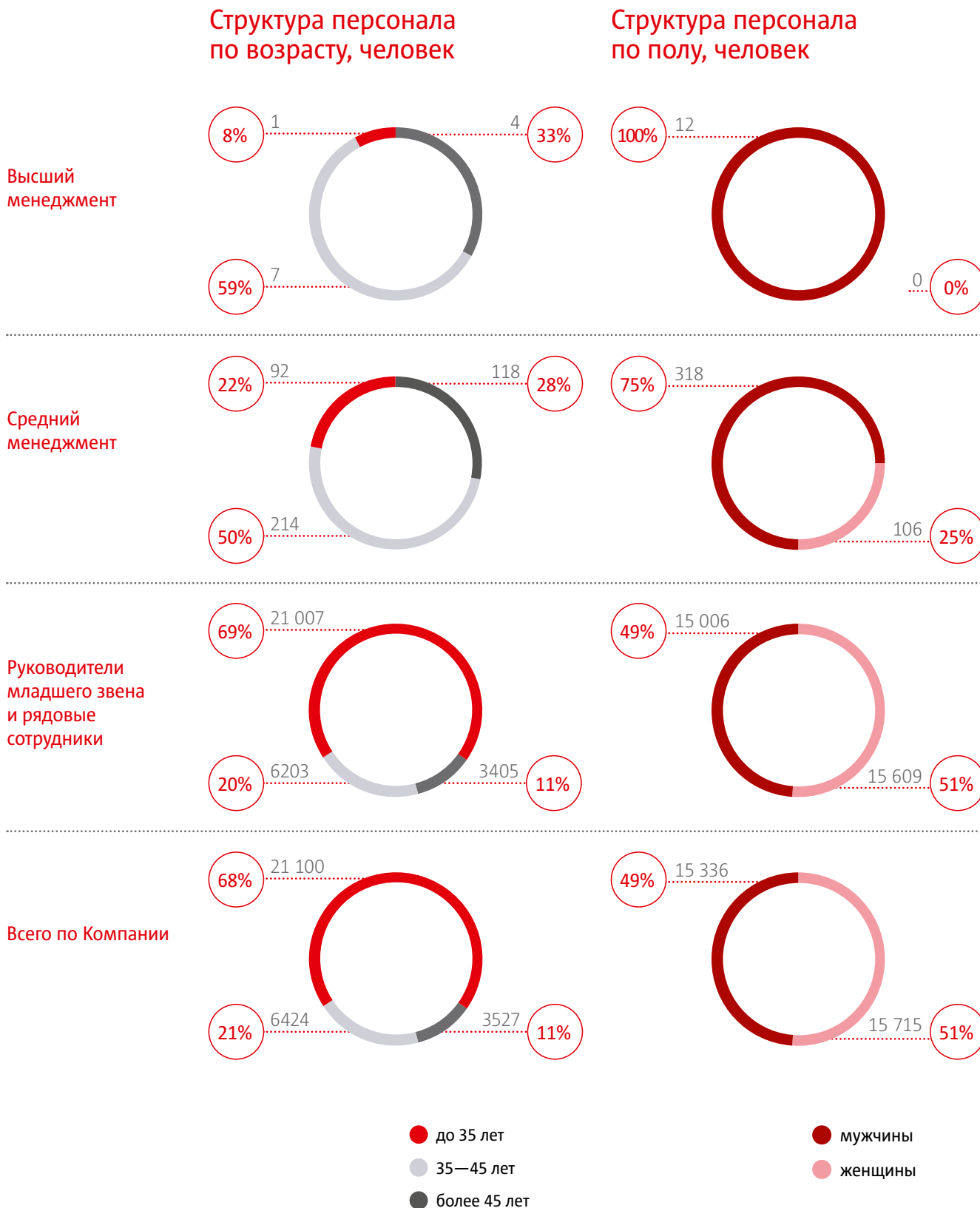
Регион присутствия	%
Россия	90,92
Украина	99,82
Белоруссия	98,4
Армения	97,84
Туркменистан	99,06
Узбекистан	99,09

Доля топ-менеджеров, являющихся жителями региона присутствия

Регион присутствия	%
Россия	83,3
Украина	77,0
Белоруссия	66,7
Туркменистан	99,0

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

Структура персонала МТС по возрасту и полу



Борьба с дискриминацией

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

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

МТС запрещает дискриминацию и домогательства, насилие или угрозу насилием, а также

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



Трудовые отношения

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

МТС заключает трудовой договор с каждым сотрудником отдельно, практики заключения коллективных договоров в Компании нет. Мы неукоснительно придерживаемся требований трудового законодательства и стараемся максимально учитывать интересы персонала, а при возникновении разногласий прилагаем все усилия для объективного и справедливого разрешения конфликта. Все сотрудники МТС при изменении условий трудового договора или его прекращении по инициативе Компании получают предварительное уведомление заблаговременно — за два месяца.

Мы приветствуем карьерное продвижение на основе ротации между регионами и уровнями управления: подобный подход означает, что каждый сотрудник имеет возможность приобрести

полезный опыт и навыки и познакомиться с бизнесом Компании в различных регионах. МТС поощряет общественную деятельность сотрудников в том случае, если она направлена на социальные или образовательные цели, является безвозмездной. Вместе с тем Компания не поощряет деятельность, которая может приводить к конфликту интересов. Если есть такая вероятность, сотрудник должен сообщить об этом (в соответствии с внутренней процедурой), прежде чем начинать заниматься такой деятельностью.

В том случае, если сотрудник считает, что его права нарушены, он может обратиться на «Единую горячую линию» ethicscommittee@mts.ru или на адрес линии Департамента контроля Control@mts.ru со своей проблемой.

Мотивация персонала

Принцип конкурентоспособности заработных плат и справедливости вознаграждения лежат в основе всех систем вознаграждения персонала МТС. Компания использует комплексный подход к системе мотивации персонала и применяет лучшие мировые практики оплаты труда, которые позволяют объективно проводить оценку результатов деятельности сотрудников и МТС в целом, а также мотивировать сотрудников на повышение эффективности.

Материальная мотивация

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

В Компании действует система премирования для работников, занятых продажами и

абонентским обслуживанием. Отличительной особенностью этой системы является структура дохода с большей переменной частью и иная частота выплат.

Нематериальная мотивация

Большое внимание мы уделяем нематериальной мотивации. В МТС действует Политика «Нематериальной мотивации персонала», устанавливающая основные принципы и направления нематериального стимулирования труда персонала в Компании, а также обозначающая комплекс мероприятий, направленных на реализацию потребностей персонала, не связанных напрямую с денежной компенсацией. Мы ежегодно выделяем лучших сотрудников, руководителей и проектные команды. В корпоративных печатных изданиях и в новостной ленте корпоративного портала регулярно освещаются успехи и достижения сотрудников МТС.

В 2014 году мы запустили пилотный проект «Кафетерий льгот», в рамках которого сотрудники МТС могут выбрать удобный для себя социальный пакет — либо обучение, либо здравоохранение, либо какие-то платные услуги, либо ДМС.

Социальные гарантии

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

Всего в 2014 году общие затраты Компании на обеспечение персонала социальными гарантиями составили 638,9 млн руб.¹

Социальные льготы

В определенных случаях работнику оказывается материальная помощь. МТС осуществляет доплаты по пособиям сверх установленных законодательством за период временной нетрудоспособности вследствие болезни и несчастного случая на производстве или профессионального заболевания, в период отпуска по беременности и родам и т.д. оплачивается аренда жилья. МТС также компенсирует затраты, связанные с переездом, поддерживая таким образом желание сотрудников перемещаться и развиваться. Компания оплачивает стоимость проезда к месту отдыха и обратно работникам, проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях. Расходы на материальную помощь сотрудникам в отчетном периоде составила 39,9 млн руб.

Медицинское обслуживание

МТС обеспечивает дополнительную социальную защиту сотрудникам, предоставляя им медицинское страхование и страхование от несчастных

случаев. Каждый год мы заключаем со страховыми компаниями договоры добровольного медицинского страхования (ДМС), которые дают возможность нашим сотрудникам получать медицинскую помощь в современных клиниках. Программа ДМС включает в себя расходы на поликлиническое обслуживание, стоматологическую помощь, вызов врача на дом и лечение в стационарах. В отчетном периоде МТС направила 599,0 млн руб. на ДМС.

Корпоративное пенсионное обеспечение

Мы стараемся не только обеспечить настоящее для наших сотрудников, но и заботимся об их уверенном будущем. В Компании в рамках государственной пенсионной реформы реализуется проект по переводу накопительной части трудовой пенсии из Пенсионного фонда России в негосударственный пенсионный фонд «Система», учрежденный при участии МТС в 2000 году. Сотрудники МТС могут рассчитывать на получение негосударственной дополнительной пенсии.

¹ Включены расходы на страхование персонала, ДМС и прочие расходы.

Развитие и обучение персонала

Качественное и своевременное обучение сотрудников лежат в основе профессионального роста персонала МТС. Мы прилагаем большие усилия, направленные на повышение квалификации и образованию сотрудников Компании. В МТС существует собственный Корпоративный университет, его миссия — создавать возможности для развития, расширяя границы бизнеса, для уверенного будущего. Процесс построения карьеры в Компании прозрачен и понятен всем сотрудникам. Главное его преимущество в том, что каждый работник может самостоятельно управлять своей карьерой в МТС.

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

В отчетном периоде мы увеличили количество внутренних программ и дистанционных курсов, появилось больше программ, нацеленных на лидерство, управление эффективностью, управление командами. Всего в 2014 году МТС реализовала свыше 131,5 тыс. человеко-курсов, в том числе

76,9 тыс. — при помощи дистанционных курсов, 44,4 тыс. — собственными силами, 10,2 тыс. — при помощи внешнего обучения.

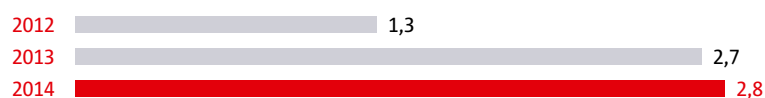
Всего на обучение сотрудников в 2014 году мы направили 170,0 млн руб. по Группе компаний МТС.

Внешнее обучение

В 2014 году сотрудники МТС посетили более 800 различных внешних курсов, в том числе обучение директоров по курсу MBA, обучение HR-сотрудников, технических специалистов и руководителей бизнеса проведению коуч-сессий, а также сотрудников Типологии личности MBTI¹.

В июле 2014 года 19 сотрудников МТС получили дипломы магистерской программы МТС и Высшей школы управления и инноваций Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова. Эта программа подготовки является

Количество дней обучения на одного сотрудника в 2012–2014 гг.



В 2014 году МТС было реализовано свыше 131,5 тыс. человеко-курсов.

¹ Обучение по Типологии личности MBTI — инструмент для построения отношений, эффективной коммуникации и взаимодействия в команде, управления людьми, развития себя и других.

уникальной: она сочетает в себе фундаментальную теоретическую базу, которой славится МГУ, и активные формы обучения (решение бизнес-кейсов, проведение практических тренингов, семинаров и деловых игр).

Профессиональные образовательные проекты

Программа обучения персонала МТС направлена на развитие профессиональных знаний и навыков сотрудников. Нормативы и содержание образовательных программ задаются в соответствии с требованиями к должности и профессиональным знаниям персонала. Планирование профессионального обучения осуществляется на основе результатов аттестации знаний, итогов годовой оценки и в соответствии с потребностями конкретного подразделения. Профессиональное обучение сотрудников, непосредственно работающих с клиентами, осуществляется по единым стандартам с учетом территориальных особенностей.

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

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

В 2014 году состоялся второй выпуск «Академии лидерства» — комплексной программы, направленной на развитие управленческих и коммуникативных навыков, в которой приняли участие свыше 150 сотрудников МТС. Обучение проходи-

ло в формате очных тренингов и мастер-классов, а также включало работу в проектных группах. Победители программы «Академия лидерства» приняли участие в образовательной стажировке в лондонском офисе компании Vodafone. За неделю академики пообщались с командой топ-менеджеров, познакомились с международными трендами в области ритейла, управления персоналом, маркетинга, продаж B2B.

Шестой год подряд Компания проводила мастер-классы топ-менеджеров, посетив которые, сотрудники могут овладеть новыми уникальными знаниями, обменяться опытом с коллегами и получить ответы на вопросы. В отчетном периоде мы также запустили программу дистанционного развития iMBA для сотрудников удаленных регионов.

В 2014 году МТС провела анкетирование персонала удовлетворенностью образовательными программами МТС, подтвердившее высокий уровень обучения в Компании, — свыше 90%.

Развитие управленческих компетенций

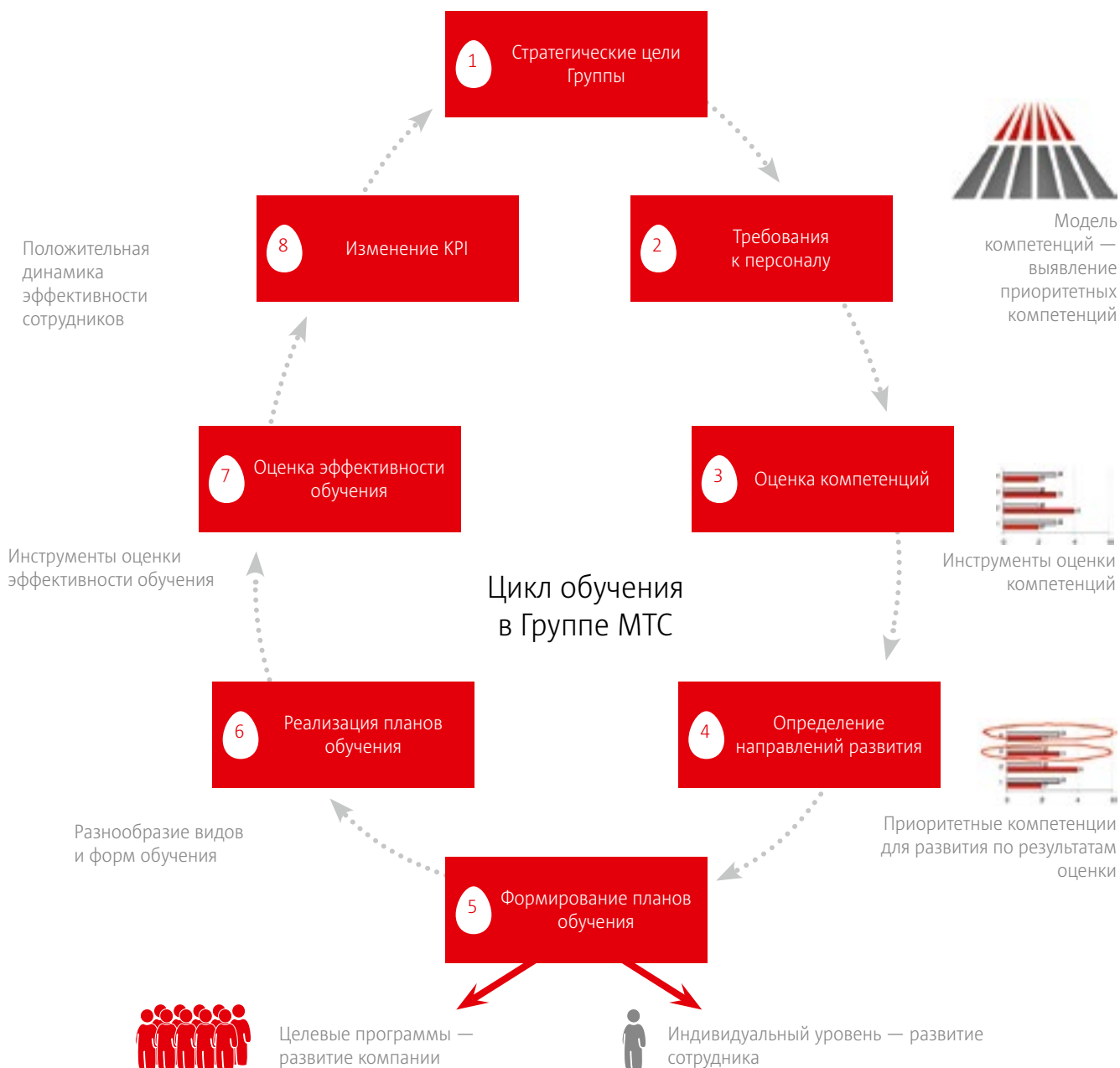
Система развития управленческих компетенций МТС базируется на концепции выполнения индивидуального плана обучения, который формируется по результатам ежегодной оценки компетенций руководителей. Особое внимание мы уделяем обучению руководителей методам управления персоналом (отбор, оценка, грейдинг, развивающая обратная связь, создание индивидуальных планов развития, наставничество, мотивирование сотрудников и др.). В Компании действуют специальные мастерские, такие как «Обратная связь», «Составление индивидуального плана» и «Эффективный подбор персонала». Важной целью управленческого обучения, помимо формирования единого подхода к управлению у руководителей, является мотивация и удержание менеджмента Компании. Направление и содержание программ обучения определяются стратегией развития МТС, бизнес-задачами подразделений и уровнем развития компетенций по итогам оценки. В 2014 году для руководителей были разработаны новые программы мастерских — «Теория поколений», «Эффективное проведение совещаний», «Креативность» и MBTI.

Управление талантами

Профессиональному росту и развитию персонала мы уделяем особое внимание. В МТС действует

В 2014 году совместно с издательством «Манн, Иванов, Фербер» мы обновили электронную библиотеку для сотрудников МТС. Теперь в ней доступно свыше 450 бизнес-книг, направленных как на личностное, так и на профессиональное развитие, а также более 30 аудиокниг.

Система обучения в МТС



программа «Управление талантами», направленная на развитие навыков и получение знаний сотрудниками, способствующих развитию ценных кадров внутри Компании. Многие участники программы попадают в кадровый резерв и при появлении подходящей вакансии имеют возможность сделать следующий карьерный шаг. Благодаря программе «Управление талантами» в 2014 году 7128 сотрудников МТС были повышены в должности, 51,3% всех вакансий Компании были закрыты внутренними кандидатами. Еще 1275 человек вошли в кадровый резерв МТС.

В рамках программы персонал МТС делится на три категории: преемники (претенденты из числа руководителей на управленческие позиции следующего уровня), линейные сотрудники с высоким потенциалом развития (Hi-Po), специалисты узкого профиля с уникальной экспертизой и высокой эффективностью (Hi-Pro).

Кандидатуры в программу выдвигаются руководителями подразделений во время ежегодной оценки эффективности и обсуждаются на ежегодной коллегиальной сессии с участием вице-президентов МТС. Если сотрудник имеет стабильно высокую интегральную оценку, высокий потенциал и заинтересованность в карьерном продвижении, то его шансы на попадание в программу высоки.

Кандидатуры в программу выдвигаются руководителями подразделений во время ежегодной оценки эффективности и обсуждаются на коллегиальной сессии с участием вице-президентов МТС. Для участников программы мы регулярно проводим мастер-классы, на которых выступают топ-менеджеры Компании и внешние приглашенные спикеры, проводим стажировки, в том числе за рубежом.

Развитие дистанционного обучения

В отчетном периоде мы значительно расширили и усилили направление дистанционного обучения, а также внедрили и популяризовали в рамках Компании обучение с использованием вебинаров — за год на вебинарах были обучены свыше 10 тыс. человек. Всего в 2014 году сотрудники МТС прошли более 76,9 тыс. дистанционных человеко-курсов.

Подготовка преемников

МТС реализует программу по подготовке преемственности пять лет подряд. Компания создает условия, позволяющие перспективным лидерам управлять собственной карьерой: в основе системы обучения преемников лежат планы развития каждого сотрудника. Сама образовательная программа формируется в соответствии с результатами оценочных мероприятий и уровнем развития компетенций.

Для самых талантливых сотрудников МТС реализует уникальную программу «Академия успеха», совмещающую очное и дистанционное обучение, адаптированное под требования телеком-рынка, проектную работу. Лучшие сотрудники из числа кадрового резерва направляются на долгосрочные программы повышения квалификации, MBA и мини-MBA.

Подготовка внутренних тренеров

В Компании действует институт внутренних тренеров, позволяющий сохранять эффективность работы системы обучения, а также сокращать затраты на внешнее обучение. В 2014 году внутренние тренеры прошли дополнительное повышение квалификации по основам геймификации очных программ обучения, а также особенностям проведения обучения при помощи вебинаров. Доля сотрудников МТС, обученных внутренними тренерами, в отчетном периоде выросла до 34% в 2014 году по сравнению с 26% в 2013 году.



Конференция тренеров

Привлечение и адаптация персонала

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

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

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

Привлечение молодых специалистов

МТС — молодая Компания, в которой свыше половины сотрудников еще не достигли 30 лет. Ежегодно в нашу команду вливается несколько тысяч молодых людей, многие из которых еще вчера были студентами. Компания ведет активный диалог с молодыми талантами, предпочитая тривиальному подходу нестандартные, инновационные способы коммуникации — деловые игры в ведущих вузах России, тренинги личностного роста, участие в дебатах, мастер-классы от руководителей МТС, совместные проекты с бизнес-школами.

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



В 2014 году МТС второй год подряд была признана лучшим работодателем среди российских компаний в главном рейтинге работодателей кадрового холдинга HeadHunter. В рейтинге приняли участие более 800 компаний, а в итоговый список попали 175 лучших. В топ-3 желанных работодателей вошли Google, Mary Kay и МТС.



В отчетном периоде мы также получили высшую оценку среди российских компаний как работодатель для молодежи по результатам исследования молодежного портала Career.ru, в опросе которого приняли участие около 500 компаний и 2000 молодых соискателей.

берется под определенный проект, где он действительно нужен.

В 2014 году мы обновили программу стажировок — теперь программа рассчитана на год и позволяет молодым соискателям приобрести не только практические знания и опыт, но и удвоить свой ежемесячный доход, получив работу в штате Компании. В отчетном периоде мы также запустили федеральную программу стажировок по направлению B2B «Школа успеха»: всего было набрано 52 стажера. В 2014 году стажировку в Компании прошли 98 студентов, 8 из них остались в штате МТС.

Адаптация новых сотрудников

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

также значки и канцелярские принадлежности с логотипом МТС.

Все новые сотрудники МТС в обязательном порядке проходят интеграционные курсы:

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

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

В 2014 году в стажировке приняли участие студенты с ограниченными возможностями. При условии успешного прохождения стажировки студенты получают возможность трудоустроиться внутри МТС.

Охрана труда и здоровья

Большое внимание мы уделяем обеспечению надлежащих условий и охраны труда. Безопасность сотрудников лежит в основе корпоративной социальной ответственности МТС в области охраны труда. Компания руководствуется требованиями законодательства стран присутствия, а также нормами международного права. В МТС функционирует трехуровневая система управления охраной труда, сфокусированная на создании безопасных условий труда, предупреждении производственного травматизма и обучения персонала правилам безопасного труда.

Общее управление работой по охране труда в МТС осуществляет Президент, непосредственное руководство — член Правления, вице-президент по управлению персоналом Блока по управлению персоналом МТС. В макрорегионах руководство работой бюро охраны труда осуществляют директора по персоналу, в регионах специалисты по охране труда непосредственно подчиняются директорам филиалов.

Ежегодно мы проводим оценку эффективности системы управления охраной труда на основе количественных показателей, которые позволяют объективно оценить степень реализации проводимой в Компании политики в области охраны труда. Оценка получает каждый филиал. По результатам оценки эффективности системы управления охраной труда проводится анализ, планируются конкретные мероприятия по охране труда.

С 2010 года в МТС внедрена система компьютерного дистанционного тестирования и обучения (СДТО) по охране труда. После внедрения данного проекта каждый сотрудник Компании получил возможность изучать материалы для подготовки к

тестированию, представленные на корпоративном информационном портале. Решения, разработанные в рамках данного проекта, направлены на повышение качества уровня требуемых знаний в области охраны труда и индивидуальный подход к каждому работнику в зависимости от специфики выполняемой работы. Автоматизация процесса обучения позволяет обеспечить стопроцентный охват сотрудников и своевременно проводить проверку знаний.

Одним из важнейших направлений в работе по профилактике производственного травматизма и профессиональных заболеваний является специальная оценка условий труда. Этот процесс позволяет полностью идентифицировать и объективно оценить опасные и вредные производственные факторы и риски на рабочих местах, спланировать мероприятия по улучшению условий труда.

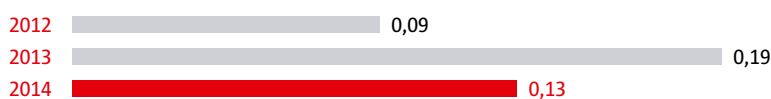
Особое внимание МТС уделяет организации работы по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний, проведению превентивных мероприятий по управлению профессиональными рисками. С этой целью в отчетном периоде реализованы различные организационные и технические мероприятия по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

Сотрудники МТС, занятые на работах с вредными и/или опасными условиями труда, проходят предварительные и периодические медицинские осмотры. За 2014 год в Группе МТС прошли предварительные и периодические медицинские осмотры 3409 и 11 469 человек соответственно.

В 2014 году в МТС произошло пять несчастных случаев, то есть на два меньше, чем годом ранее. При этом случаев со смертельным исходом в Компании не было. Основной причиной несчастных случаев явилась личная неосторожность самих пострадавших. При этом коэффициент частоты (Кч) производственного травматизма¹ составил 0,13 (по сравнению с 0,19 в 2013 году).

В 2014 году система управления охраной труда МТС получила признание на региональном и областном уровнях — ряд филиалов Компании стали победителями и призерами городских и областных смотров-конкурсов по охране труда.

Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) в 2012–2014 годах



¹ Коэффициент частоты производственного травматизма определяет число несчастных случаев за отчетный период в расчете на 1000 работающих.

Физкультура и спорт

Компания всегда поддерживает стремление сотрудников вести здоровый образ жизни.

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

Компания регулярно проводит Кубок Группы МТС по мини-футболу, День здоровья — семейно-спортивный праздник (на празднике проводится отбор спортсменов в команду для участия в спартакиаде АФК «Система»), ежегодный турнир по пляжному волейболу в макроре-

гионе «Сибирь», туристический слет в макрорегионе «Юг». Проводятся турниры по боулингу, волейболу, шахматам, картингу и настольному теннису. МТС ежегодно принимает участие в спартакиаде АФК «Система», а многие подразделения Компании проводят также региональные спартакиады и чемпионаты по футболу и другим видам спорта.

В 2014 году сотрудники МТС участвовали в спортивных мероприятиях по программе спартакиады, плаванию, баскетболу, волейболу, футболу, настольному теннису, бильярду, шахматам и картингу. Всего в мероприятии приняли участие свыше 3000 спортсменов и болельщиков холдинга АФК «Система». В командном зачете спартакиады мы заняли 4-е место, в том числе призовые места в мини-футболе, волейболе, стритболе, мини-гольфе и домино.




Спортивные команды МТС



ПРИЗНАНИЕ ДОСТИЖЕНИЙ ГРУППЫ МТС

Наименование рейтинга / конкурса / премии	Номинация в рейтинге / конкурсе / премии	Организатор / источник
КОРПОРАТИВНЫЕ НАГРАДЫ		
ТОП-100 САМЫХ ДОРОГИХ МИРОВЫХ БРЕНДОВ РЕЙТИНГА BRANDZ™ 2014	Единственный российский телекоммуникационный бренд в рейтинге 80-е место, +2 пункта по сравнению с 2013 годом	Международное агентство Millward Brown
МЕЖДУНАРОДНАЯ ПРЕМИЯ «GLOBAL TELECOMS BUSINESS INNOVATION AWARDS 2014»	Победитель в номинации «Инновационные сервисы для бизнеса» («Business Service Innovatoip») за корпоративный сервис МТС «Умное страхование»	Международное телекоммуникационное издание «Global Telecoms Business»
НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА «ЛУЧШИЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ РОССИИ»	Включение в топ-20 лучших социальных проектов России федерального социально-просветительского проекта МТС для людей старшего поколения в области интернет-грамотности «Сети все возрасты покорны»	Фонд «Социальные проекты и программы»
ЛУЧШАЯ СИСТЕМА DIGITAL-КОММУНИКАЦИЙ	МТС стала победителем во второй ежегодной премии в области цифровых коммуникаций «Digital Communication Awards».	Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР) и издательство «МедиаБизнес».
ICONS OF RUSSIA	МТС признана символом России в 2014 году	Экспертный совет международного проекта Icons of Russia
КОНКУРС «ДОСТУПНЫЙ ИНТЕРНЕТ»	Проект МТС «Сети все возрасты покорны» победил на конкурсе организаторов образовательных программ для пожилых людей «Доступный интернет».	Министерство труда и социальной защиты РФ
ПРЕМИЯ «ХРУСТАЛЬНАЯ ПИРАМИДА»	Национальный проект-конкурс МТС «Дети учат взрослых» победил в номинации «Социальная ответственность и благотворительность»	Оргкомитет Саммита HR-директоров России и СНГ
ПРЕМИЯ «ЛИДЕР КОНКУРЕНТНЫХ ЗАКУПОК»	Премия «Лидер конкурентных закупок» в номинации «Выбор закупщиков» Специальная награда «За развитие и оптимизацию закупочной деятельности 360°»	Международный центр электронных торгов B2B-Center
THE MOSCOW TIMES AWARDS	Проект МТС «Сети все возрасты покорны» победил в номинации «Проект года в корпоративной социальной ответственности» в рамках	Газета The Moscow Times
HR-ПРЕМИИ И ДОСТИЖЕНИЯ КОМАНДЫ МТС		
РЕЙТИНГ РАБОТОДАТЕЛЕЙ РОССИИ	Лучший работодатель среди российских компаний Единственный российский работодатель в топ-3 рейтинга	Кадровый холдинг HeadHunter Международная консалтинговая группа PricewaterhouseCoopers
«СЕРТИФИКАТ ДОВЕРИЯ РАБОТОДАТЕЛЮ»	Наличие сертификата подтверждает, что в компании соблюдается трудовое законодательство	Торгово-промышленная палата, Федерация профсоюзов и Государственная инспекция труда в г. Москве
МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНКУРС «ЛУЧШИЕ ЮРИДИЧЕСКИЕ ДЕПАРТАМЕНТЫ — 2014»	Блок по корпоративным и правовым вопросам МТС стал абсолютным лидером ежегодного международного конкурса «Лучшие юридические департаменты — 2014» журнала Legal Insight, одержав победу в номинации «Телекоммуникации» и стал самым лучшим департаментом среди всех юридических подразделений в России	Журнала «Legal Insight»

Наименование рейтинга / конкурса / премии	Номинация в рейтинге / конкурсе / премии	Организатор / источник
МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНКУРС «ЛУЧШИЕ ЮРИДИЧЕСКИЕ ДЕПАРТАМЕНТЫ — 2014»	Блок по корпоративным и правовым вопросам МТС стал лауреатом крупнейшей юридической премии в СНГ «Лучшие юридические департаменты — 2014», одержав победу сразу в двух номинациях: отраслевой «Связь и телеком» и «Битва титанов» как лучший среди всех победителей отраслевых номинаций конкурса	Международный концерн «Wolters Kluwer» Профильный правовой журнал «Корпоративный юрист»
НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРЕМИЯ «УСПЕХ. ЛУЧШИЙ КОРПОРАТИВНЫЙ ЮРИСТ ГОДА 2014»	Блок по корпоративным и правовым вопросам МТС победила в номинации «Команда года». Обладателями специальной премии «Команда года» стали вице-президент МТС по корпоративным и правовым вопросам Руслан Ибрагимов, директор департамента управления регуляторными рисками Андрей Рего и руководитель направления департамента управления регуляторными рисками Сергей Войченко. Победителями в номинации «Реформатор года» названа директор департамента корпоративного права Елена Павлова за активное участие в реформировании законодательства в сфере предпринимательства, а в номинации «Публикация года» — старший эксперт департамента корпоративного права Татьяна Мурзиянова за разработку практических рекомендаций в связи с принятием нового Гражданского кодекса	Объединение Корпоративных Юристов (ОКЮР)
ВСЕРОССИЙСКИЙ РЕЙТИНГ ДИРЕКТОРОВ И ДЕПАРТАМЕНТОВ ПО КОРПОРАТИВНЫМ КОММУНИКАЦИЯМ И КОРПОРАТИВНЫМ ОТНОШЕНИЯМ «ТОР-СОММ 2014»	Директор по связям с общественностью Группы МТС Елена Кохановская вошла в ТОП-5 первого Всероссийского рейтинга директоров и департаментов корпоративных коммуникаций и корпоративных отношений «ТОР-СОММ 2014» и стала лучшим директором по коммуникациям в отрасли связи и телекоммуникаций	Ассоциация директоров по корпоративным коммуникациям и корпоративным медиа (АКМР)
«ЛУЧШЕЕ КОРПОРАТИВНОЕ МЕДИА 2014»	Детская книга о сотовой связи и клиентский журнал МТС признаны лучшими корпоративными изданиями в 2014 году	Некоммерческое партнерство «Содействия корпоративным медиа» Издательский дом «МедиаБизнес»
II ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС «ЛУЧШЕЕ КОРПОРАТИВНОЕ ВИДЕО 2014»	Видеоотчет Розничной сети МТС о мотивационной программе «Большая игра» впервые в истории конкурса завоевал Гран-при и признан экспертами лучшим корпоративным видео года	Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР) Издательство «МедиаБизнес»
НАГРАДЫ РУКОВОДИТЕЛЕЙ МТС		
НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРЕМИЯ «ДИРЕКТОР ГОДА 2014»	Председатель Совета директоров МТС Рон Зоммер вошел в рейтинг «25 лучших председателей Совета директоров 2014» Независимый директор МТС Стэнли Миллер вошел в рейтинг «50 лучших независимых директоров 2013» Секретарь Совета директоров ОАО «МТС» Максим Калинин вошел в рейтинг «25 лучших Директоров по корпоративному управлению»	Ассоциация независимых директоров Российский союз промышленников и предпринимателей



МТС, являясь крупнейшим телекоммуникационным оператором страны, на практике активно реализует принципы КСО

СОЦИАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ — ОСНОВА КСО

Социальные программы	98
Забота об экологии	122



МТС на практике реализует принципы КСО: Компания активно участвует в мероприятиях, направленных на повышение информатизации общества, раскрытие потенциала талантливой молодежи, создание безбарьерной среды, поддержку семьи, детства и ветеранов, развитие спорта, культурного и исторического наследия, а также, в благотворительных проектах и акциях.

МТС оказывает благотворительную и спонсорскую помощь частным лицам и организациям, занимающимся благотворительностью. Мы также реализуем ряд проектов социальной направленности во взаимосвязи с нашим основным бизнесом — предоставлением услуг мобильной и фиксированной связи, а также доступа в Интернет. Компания выбрала стратегию участия в долгосрочных масштабных проектах, позволяющих решить наиболее острые социальные проблемы и соответствующих приоритетам государства в области социальной политики в странах присутствия МТС.

Компания следует ряду принципов при реализации проектов в сфере корпоративной социальной ответственности. В частности, МТС не участвует в благотворительных инициативах с целью прямого или косвенного влияния на принятие решений или вознаграждения за принятие решений представителей органов государственной власти, местного самоуправления или иных должностных лиц по вопросам деятельности МТС. Компания также не участвует в проектах в пользу

политических партий, организаций, движений и объединений, а также в благотворительных инициативах с участием государственных компаний или должностных лиц, которые носят закрытый характер и раскрытие сведений, о которых способно нанести ущерб МТС или ее сотрудникам.

Поддержка волонтерского движения

МТС поддерживает вовлеченность в волонтерскую деятельность сотрудников, клиентов и партнеров. В Компании активно развивается корпоративное волонтерское движение «Просто дари добро», в задачи которого входит организация и реализация различных проектов и программ, направленных на решение социальных проблем. Сегодня количество участников движения превышает 3000 человек — в основном сотрудников МТС. В 2014 году волонтеры Компании провели по всей стране свыше 350 мероприятий.

В декабре 2014 года МТС провела первую церемонию награждения лучших волонтеров в Международный день волонтера. В этот вечер прошли «Открытые мастер-классы по корпоративной социальной ответственности для друзей», которые провели директор по развитию агентства «ИнтерМедиаКом» Михаил Тайц и доктор экономических наук, профессор МГУ им. М.В. Ломоносова Марина Шерешева. Мероприятие прошло при поддержке Благотворительного фонда «Система», радио «Орфей» и театра танца «Гжель». Во время мероприятия воспитанники детских творческих коллективов и социальных учреждений порадовали гостей яркими выступлениями.

Помощь детям

Одно из центральных направлений благотворительной помощи Компании — оказание социальной помощи детям из малообеспеченных семей и сиротам. МТС организует мероприятия для детских домов и школ-интернатов, в которых наши сотрудники принимают непосредственное участие.

Поддержка детских домов и школ-интернатов

Социальным проектам, направленным на поддержку и развитие детей, лишенных родительской опеки, мы оказываем активную поддержку. МТС сотрудничает с благотворительными фондами, проводит благотворительные аукционы, поддер-

живает социальные проекты региональных властей и общественных организаций.

В Новосибирске в марте мы помогли детям из многодетных семей собрать средства на приобретение спортивного лыжного инвентаря. В июне МТС приняла участие в сборе средств на проект модуля «Социальной квартиры» в детском доме № 7 Новосибирска. Социальная квартира — это специальный модуль, который полностью воссоздает условия городской квартиры. Используя этот «тренажер», будущие выпускники детского дома смогут научиться самостоятельно вести хозяйство, решать бытовые проблемы и распределять свое время в течение дня. Компания закупила мебель для обустройства жилого модуля. В августе МТС поддержала акцию «Снова в школу!», собрав средства для покупки необходимых школьных принадлежностей для детей из детских домов Новосибирска и области. В ноябре Компания оплатила расходы, связанные с организацией Центра по социализации и постинтернатному сопровождению детей старше 14 лет — проекте благотворительного фонда «Солнечный город».

В апреле 2014 года МТС передала в детский дом «Надежда» в г. Белово Кемеровской области 10 персональных компьютеров для учебных классов. Сотрудники МТС своими силами пополнили фонд библиотеки детского дома серией энциклопедии «Я познаю мир», новыми красочными рассказами и сказками.

В Туле МТС обеспечила Интернетом Тульскую региональную общественную организацию «Центр социальной реабилитации инвалидов «Березень». В дальнейшем мы планируем организовать мастер-класс по обучению членов организации навыкам работы в Интернете в рамках проекта «Сети все возрасты покорны».

В Смоленской области мы приняли участие в благотворительной акции «Дерево желаний» по сбору новогодних подарков для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.



К Новому году желание каждого ребенка было исполнено — дети получили заветные подарки на Новогодней елке, организованной совместно с Центром «Психолого-медико-социального сопровождения».

Сотрудники Калужского филиала МТС собрали средства на подарки более чем 40 детей из малообеспеченных проблемных семей, в которых есть тяжелобольные одинокие мамы либо дети с серьезными заболеваниями.

Сотрудники МТС в Ханты-Мансийском автономном округе собрали средства на лечение тяжело больного ребенка из Сургута — они организовали «гаражную» ярмарку, на которой продавали сувениры ручной работы, созданные сотрудниками Компании. В ходе мероприятия было собрано 136 тыс. руб., все средства переданы на лечение ребенка.

В марте в Московском планетарии прошла акция «Дети — детям», организованная силами корпоративного волонтерского движения МТС «Просто дари добро». В ней приняли участие воспитанники Тучковской школы-интерната, участники вокального ансамбля Школы хорового искусства «Полет» им. Т.Е. Селищевой, коллективы Театра хореографических миниатюр «Балаганчик» и Дворца творчества детей и молодежи «Хоро-

шево». Ребята подготовили праздничные номера друг для друга, песни и танцы, театральные миниатюры и творческие постановки. Для участников импровизированного концерта была проведена увлекательная образовательная экскурсия в Большой планетарий Москвы — центр популяризации естественно-научных знаний.

В Рязани в школе-интернате № 2 волонтеры МТС организовали Международный день Интернета: подвели итоги конкурса детского рисунка «Дети в Интернете» и посадили деревья в «Аллее связи». В конкурсе рисунка приняли участие учащиеся младших и средних классов. Авторы лучших работ получили призы от МТС.

Для подшефных детских домов из Ногинского социального приюта и Тучковской школы-интерната волонтеры Компании организовали экскурсию в Центр подготовки космонавтов им. Ю.А. Гагарина в Звездном городке. Ребята увидели, как живут и работают космонавты на пилотируемых кораблях и космических станциях, а также посетили гидролабораторию, где тренируются космонавты в условиях моделируемой невесомости.

В апреле волонтеры провели экскурсию по зданию мультимедийной компании «Стрим» МТС для детей из подшефного детского дома № 2 г. Москвы. Ребятам показали, как выглядят и хранятся



фильмы, которые можно посмотреть на разных технических платформах: Smart TV, iPhone, iPad, на www.stream.ru. Воспитанники детского дома также увидели, что такое «мультиэкранность» в действии — возможность начать смотреть фильм на «умном телевизоре», а потом продолжить просмотр на iPad, скажем, в дороге.

макрорегионах «Северо-Запад», «Дальний Восток», «Юг» и «Урал».

Вместе спасаем планету и принца

Волонтеров с нетерпением ждали в Ногинске, Кашине и в Тучково. Интересно было и маленьким четырехлетним малышам и зрителям постарше — в реабилитационных центрах находятся ребята от 4 до 16 лет. В этот раз «Зеленый экспресс» привез веселые спектакли на экологическую тему: «Историю одного принца» и «Спасение планеты Земля». Детям объясняли, что о планете нужно заботиться, любить ее и относиться ко всему, что она дарит, бережно. После веселого музыкального представления волонтеры вместе с воспитанниками водили хоровод, разрисовывали аквагримом друг другу лица. Позже были забавные мастер-классы: по изготовлению игрушечного города из картона, воздушных змеев, экосумок и заинтересовавший всех без исключения автомобильный мастер-класс по частичной разборке и сборке джипа прямо на улице.

Добрые Деды Морозы и Снегурочки из Москвы провели волонтерскую акцию «Елки-детям»

Волонтерские бренды МТС — «Зеленый экспресс» и «Елки детям»

В 2014 году волонтеры МТС в четвертый раз организовали и провели благотворительный тур «Зеленый экспресс» — акцию, направленную на поддержку незащищенных слоев населения и привлечение общественного внимания к проблемам социального развития в России. Осенью «Зеленый экспресс» привез добрые поздравления с началом учебного года сразу в несколько детских учреждений Московской и Тверской областей: в социальные реабилитационные центры в Кашине, Ногинске и в коррекционную школу в Тучково. Акция «Зеленый экспресс» — федеральная, и в отчетном периоде нас поддержали волонтеры в





в Кашинском приюте (Тверская область), Тучковской школе-интернате (Московская область), Ногинском приюте (Московская область) и Рязанской школе-интернате № 2 (Рязанская область). Первыми новогоднее торжество увидели ребята из Ногинского приюта, которым волонтеры показали театральное представление и привезли настоящих животных. В Тучковской школе-интернате волонтеры-актеры из «Мобильного театра сказок» показали спектакль «Спасение планеты Земля». После представления открыли свои двери творческие мастерские, где ребят научили готовить новогодние аксессуары — расписывать шарики, делать икебаны из живых еловых веток. В Рязани состоялась премьера новой версии спектакля «Морозко». Большую помощь оказали волонтеры МТС-Рязань — проводили игры, делали аквагрим и устроили мастер-классы по изготовлению открыток и мега-снежинок. Завершили москвичи волонтерский марафон поездкой в Кашинский СРЦ, где проживают около 30 детей. Волонтеры

приготовили занятия по мультипликации и коллективному панно. Дети очень ждали и готовились к встрече с волонтерами «Экспресса»: для Дедушки Мороза и всех гостей они пели, танцевали и читали стихи.

«Зеленый экспресс» прокатился также по Северо-Западу страны — в сентябре наши волонтеры из Санкт-Петербурга посетили Волосовский психоневрологический интернат, где проживают около ста молодых людей в возрасте от 16 до 34 лет. Сотрудники МТС покрасили беседку на территории учреждения, организовали барабанное шоу и, конечно, пообщались с воспитанниками интерната. В Петрозаводске был проведен «Осенний субботник»: вместе с волонтерами МТС воспитанники и преподаватели Детского дома № 2 подготовили к зиме клумбы, собрали урожай помидоров и кабачков, перекопали теплицу, почистили клубнику и привели в порядок кусты. Компания подарила детскому дому садовый инвентарь, а детям — сладости и сувениры к новому учебному году.



Корпоративный волонтерский кукольный «Мобильный театр сказок» МТС

Уже более трех лет в МТС действует корпоративный волонтерский кукольный театр «Мобильный театр сказок». Актерами театра являются творчески одаренные сотрудники Компании. В репертуаре театра спектакли, которые волонтеры играют для детей в подшефных детских домах.

В ноябре 2014 года «Мобильный театр сказок» показал премьеры двух экоспектаклей

«Спасение планеты Земля» и «История одного принца» в Московском театре кукол на Бауманской. Спектакли посмотрели дети многодетных сотрудников МТС, ребята из подшефных детских домов и дети партнеров — всего 220 человек. Для малышей в холле театра было подготовлено несколько интерактивных творческих викторин и квест в холле театра, мастер-класс по аквагриму, сладкие подарки.

Эко-спектакль «История одного принца» была также показана на открытии флагманского магазина сети «Детский мир» в уникальном здании универмага «Военторг» на ул. Воздвиженка в Москве.



«Мобильный театр сказок Юга»

В макрорегионе «Юг» в 2014 году по инициативе Елены Ермак создан Кукольный театр «Мобильный театр сказок Юга». Елена является автором сказок, режиссером и идейным вдохновителем. В Краснодаре уже прошли спектакли «Однажды летом» и «Однажды зимой».



Клуб «КИНОВНовоперделКИНО»

В 2014 году стартовал клуб «КИНОВНовоперделКИНО» для детей из подшефного Центра содействия семейному воспитанию «Берег надежды» в Москве. Этот проект придумали и реализовали сами волонтеры. На первом заседании клуба ребята организовали просмотр советского художественного фильма «Вам и не снилось», снятого в 1981 году по повести Галины Щербаковой «Роман и Юлька». Проект направлен на установление социальных контактов детей с волонтерами и способствует адаптации воспитанников детского дома к взрослой жизни посредством общения и воспитательной силы киноискусства.

МТС — территория равных возможностей

В России последовательно проводится работа по социальной защите инвалидов, направленная на улучшение их социального положения, повышение доходов и качества жизни. В частности, в стране разработана и применяется государственная программа «Доступная среда», в рамках которой происходит разработка механизма стимулирования государственных и негосударственных структур по активизации деятельности по повышению доступности объектов социальной инфраструктуры для инвалидов и маломобильных граждан, внедряется принцип «универсального дизайна» в техническом регулировании в сфере разработки оборудования, объектов транспортной и социальной инфраструктуры и т.д.

МТС, являясь крупнейшим телекоммуникационным оператором России, активно принимает участие в развитии безбарьерной среды в России. Компания с 2013 года входит в Совет Бизнеса по Вопросам Инвалидности (СБВИ) — организации, поднимающей и решающей вопросы инвалидности в плоскости бизнес-сообщества, в которую сегодня входят более 40 компаний, стремящихся интегрировать людей с инвалидностью (сотрудников, партнеров, клиентов и проч.) в свою деятельность.

В отчетном периоде сотрудники МТС принимали активное участие в различных соци-

ально значимых мероприятиях, организуемых и проводимых компаниями — членами СБВИ. В 2014 году в рамках социального проекта по созданию инклюзивной среды МТС начала работать с вузами, которые ведут подготовку студентов с инвалидностью. Мы приняли участие в ежегодном конкурсе «Путь к карьере», благодаря которому ребята с инвалидностью могут получить предложение о работе. В рамках конкурса Департамент корпоративной социальной ответственности и Корпоративный университет МТС предложили ребятам интересные практические тренинги по

МТС наградила победителей 7-й Московской научно-практической конференции «Студенческая наука» — самого крупного в стране научного форума студентов, — в Московском государственном гуманитарно-экономическом институте (МГГЭИ). МГГЭИ является уникальным для России вузом, где обучаются студенты с нарушением опорно-двигательной системы по принципам инклюзивного образования. МТС наградила победителей в секции «Современное развитие математики и информационных технологий». Призы получили Н. Алескеров с докладом «Реализация параллельных алгоритмов SIMD, MIMD в задачах вычислительной линейной алгебры» за 1-е место, 2-е место разделили доклады Н. Галиевой «Применение OTP токенов» и П. Колесниковой «Математика: история и современность», 3-е место разделили общий доклад О. Соболевской и Е. Ердниева «Особенности и проблемы современных информационных технологий» и С. Гаврилова с докладом «Фракталы. Применение в компьютерных системах».

самопрезентации, публичному выступлению, оформлению презентаций и многим другим бизнес-навыкам. В рамках летней программы стажировок МТС некоторым ребятам было предложено пройти практику в финансовом блоке и в блоке по управлению персоналом МТС.

Сотрудники отдела подбора и найма также приняли участие в летней ярмарке вакансий для соискателей с инвалидностью, рассказывали о Компании и о карьерных возможностях в МТС. На протяжении года корпоративные тренеры Компании и сотрудники-волонтеры проводили лекции, экскурсии в наши офисы и футбольные матчи для студентов из Университета им. Баумана и РГГУ. В дальнейшем в наших планах — проведение аналогичных экскурсий и других подобных мероприятий для студентов-инвалидов регулярно.

Сегодня офисы подавляющего большинства российских компаний неудобны для посещения и работы людей с ограниченными возможностями. Мы убеждены, что эту ситуацию необходимо менять, поэтому МТС приняла решение сделать офисные пространства Компании доступными и удобными для работы инвалидов, в том числе и для тех, то вынужден передвигаться на коляске. В отчетном периоде мы проанализировали с этой точки зрения салоны МТС. Уже в ближайшем будущем в наших планах — соответствующим обра-

зом оборудовать офисы МТС: туалетные комнаты, кафетерии, лифты и т. д.

Весной 2014 года при поддержке МТС прошло красочное и зажигательное мероприятие в рамках поддержки безбарьерной среды — танцевальный марафон «Лучшие друзья», на который пришли свыше 1000 участников и гостей: артистов, телеведущих, журналистов, известных спортсменов и просто людей, увлеченных танцами. Более 100 сотрудников компании МТС посетили марафон в качестве гостей, участвовали в мастер-классах по современным видам танцев: хип-хопу, модерну, вакингу (танец моделей), дэнсколлу, хастлу, буги-вуги и танцу экспериментал. В ходе фестиваля гости собрали более 1 млн руб. на поддержку молодых людей с инвалидностью.

В мае МТС поддержала соревнования VI комплексной Спартакиады инвалидов Башкирии, направленной на социальную работу с детьми с ограниченными возможностями и их адаптации, а в ноябре — Всероссийскую зимнюю спартакиаду детей-инвалидов с повреждением опорно-двигательного аппарата. Соревнования проходили на трех спортивных площадках Уфы. Более 40 спортсменов получили памятные подарки от МТС, а самые активные участники Спартакиады — призы от творческого благотворительного проекта «Покорение М».

В ноябре МТС поддержала одно из самых масштабных мероприятий СБВИ и Фонда «Лучшие друзья» — VII Международный кинофестиваль «Кино без барьеров». Его основная цель — с помощью киноискусства привлечь внимание общества к проблемам, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью, продемонстрировать их потенциальные возможности и разнообразие интересов. Фестиваль также призван дать людям с инвалидностью конкретные примеры активной жизни и реализованных возможностей. На фестиваль было прислано более 150 фильмов из 26 стран мира. В конкурсном показе приняли участие более 50 кинолент из Великобритании, Германии, Франции, Италии, Испании, Сербии, Израиля, Австралии, Венесуэлы, Польши, Ирана, Шотландии, Нидерландов, Канады, Ирландии и России. Сотрудники компании МТС также получили возможность посетить кинофестиваль, пригласить родных и друзей.

Забота о здоровье людей

Большое внимание МТС уделяет развитию благотворительных мероприятий, направленных на улучшение здоровья людей, ведь от того, как себя чувствует каждый человек, в результате зависит состояние нашего общества и дальнейшее развитие страны.

Операция «Улыбка»

В 2014 году мы шестой год подряд выступили партнером международной благотворительной акции «Операция «Улыбка» по лечению детей с врожденными дефектами губы и нёба, которая прошла в Чите, Уфе, Новосибирске и Красноярске. Проект реализуется в России в сотрудничестве с международной благотворительной организацией Operation Smile. Всего за три десятка лет существования организации были прооперированы свыше 200 тыс. детей в 25 странах мира.

В отчетном периоде МТС обеспечила мобильной связью команду врачей и волонтеров для эффективной связи друг с другом, специалистами принимающей больницы и пациентами. Компания также укомплектовала игровые комнаты в детских больницах, организованные специально для маленьких пациентов, прибывших на операцию из разных регионов Забайкалья, Башкирии и Сибири. В ходе акции в 2014 году врачи-волонтеры бесплатно прооперировали 49 красноярцев, 23 ребенка из Республик Алтай, Хакасия, Бурятия и Новосибирской области.

День донора

В 2014 году в рамках программы корпоративного донорства, направленной на обеспечение потребности медицинских учреждений в крови и

ее компонентах, МТС организовала в собственных офисах в Екатеринбурге, Москве, Новосибирске и Чебоксарах выездные пункты переливания крови. Донорами стали около 160 сотрудников Компании, которые сдали более 60 литров крови.

Оборудование для больниц и скорых

В Хабаровском крае в 2014 году МТС предоставила краевому консультативно-диагностическому центру мобильные кардиографы.

В Томске мы реализовали проект по автоматизированному мониторингу машин скорой помощи центральной районной больницы: 50 карет скорой помощи оснащены SIM-картами «M2M термо», которые способны бесперебойно работать в диапазоне температур от -40°C до +105°C. С помощью навигационной системы и технологий МТС по удаленной передаче данных между устройствами диспетчеры скорой помощи могут отслеживать маршрут каждой машины в режиме реального времени, что позволяет повышать оперативность реагирования на обращения граждан, отправляя ближайшую к пациенту карету скорой помощи.

В Новосибирске МТС предоставила 60 мониторов для внедрения в Городской клинической больнице № 25 системы «Электронная история болезни». Услуга заработала в стационаре травматологического и терапевтических отделений, где одновременно на лечении находятся более 200 пациентов, а также в лабораториях медсанчасти, которые принимают в день более 300 новосибирцев.

С марта 2014 года участники программы МТС Бонус могут перечислять накопленные бонусные баллы в качестве пожертвований на лечение детей, нуждающихся в оперативной медицинской помощи. Для пожертвований необходимо обменять свои бонусные баллы на соответствующие сертификаты пакетов рублей в каталоге вознаграждений МТС Бонус.

«Подари добро!»

В отчетном периоде МТС продолжила реализацию федеральной благотворительной программы «Подари добро!», которую мы запустили в 2011 году (www.dobroedelo.mts.ru). Программа направлена

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

МТС реализует благотворительную программу в партнерстве с профессионалами в области организации лечения и реабилитации детей. На постоянной основе МТС сотрудничает с федеральными фондами, имеющими безупречную репутацию: Благотворительным Фондом Константина Хабенского, Фондом «Созидание», Фондом «Центр гуманитарных программ», БФ «АиФ. Доброе сердце», БФ «Подсолнух». Многолетний партнер программы «Подари добро!» страховая медицинская компания «РОСНО-МС» и служба безопасности МТС проверяют все заявки на оказание помощи, полностью исключают любые виды мошеннических действий, что позволяет максимально эффективно использовать бюджет программы.

В 2014 году суммарный благотворительный бюджет программы «Подари добро!» увеличился по сравнению с 2013 годом более чем в два раза до 42,1 млн руб., в эту сумму входят средства, привлеченные в рамках SMS-голосования абонентов МТС в шоу «Голос» Первого канала, про-

екта «Поколение М», пожертвования партнеров и частных благотворителей, а также перечисления абонентов МТС через сервис *700#. Собственные средства МТС в общем бюджете программы составили 8,5 млн руб. Все собранные средства были направлены на лечение 114 детей со всей России.

«Поколение М»

В 2014 году в рамках программы «Подари добро!» стартовал крупнейший в России всероссийский благотворительный проект «Поколение М», объединивший в уникальном формате идею развития детского творчества и помощь тяжелобольным детям.

Являясь лидером рынка, МТС объединяет различные культурные, социально-географические и экономические слои общества. Стратегия благотворительности и КСО Компании связаны с этой идеей. Инициативы КСО МТС призваны объединить людей для решения основных социальных и культурных вопросов, из которых наиболее важные связаны с нашим будущим. Целевая аудитория Компании называет заботу о здоровье и развитии подрастающего поколения как наиболее важную социальную задачу. Именно поэтому ключевой благотворительный проект МТС «Поколение М» реализуется в формате «творчество во имя жизни» и объединяет



идеи творческого развития детей в регионах, сбор средств на лечение детей и развитие массовой благотворительности в России через применение интернет-технологий.

Благотворительный творческий проект «Поколение М» Департамент по связям с общественностью МТС реализует совместно с Благотворительным Фондом Константина Хабенского. Проект состоит из двух основных частей:

- **Театральная часть:** МТС выступила создателем детского мюзикла «Поколение Маугли», где российские звезды театра и кино выступают на одной сцене с творчески одаренными региональными детьми. К постановке современного прочтения Киплинга привлечена команда заслуженных театральных деятелей (художественный руководитель — народный артист России Константин Хабенский; хореограф — балетмейстер Николай Реутов; автор декораций — художник-постановщик Мариинского театра, театра «Современник» и МХТ им. Чехова Николай Симанов. Авторы музыки и либретто — Алексей Кортнев и Сергей Чекрыжов (группа «Несчастный случай»). Премьера состоялась в июне 2014 года в Казани, в декабре спектакль был поставлен в Уфе, в 2015 году постановки пройдут в ряде регионов России.
- **Виртуальная творческая площадка проекта** — интернет-портал dobroedelo.mts.ru и группа в социальной сети «ВКонтакте» vk.com/pokolieniemaugli, где дети проявляют свои таланты, участвуя в мастер-классах, интерактивных упражнениях или творческих конкурсах в различных дисциплинах (театральное искусство, сочинение музыки, фотография, изобразительное и танцевальное искусство). Конкурсная активность на портале стимулирует сбор средств на благотворительность самими участниками проекта: за каждую активность (размещение работ, написание комментариев, голосование, «лайки» и «репосты» в социальных сетях) посетители получают баллы, которые пополняют общий благотворительный счет проекта, баланс которого обновляется в режиме реального времени на главной странице

портала. В конце года благотворительная программа МТС «Подари добро!» и ее партнеры перечисляют накопленные баллы в реальные деньги, которые, как и средства от продажи билетов на все спектакли «Поколение Маугли», направляются на лечение детей. При этом желающие перечислить на благотворительность большую сумму, чем возможно за лайки, могут легко это сделать с помощью мобильного сервиса *700#.

Всего за десять месяцев 2014 года проект «Поколение М» вырос в один из крупнейших КСО-проектов, когда-либо реализованных в России, уникальный по формату и задачам:

- за полгода собрано более 6 млн руб., что позволило полностью излечить 9 больных раком детей;
- постановка «Поколение Маугли» с аншлагами прошла в Казани и Уфе (более 22 тыс. зрителей);
- проект стал бесплатной творческой площадкой для развития талантов: за 10 месяцев 2014 года число активных участников онлайн-конкурсов превысило 270 тыс. человек;
- общая интернет-аудитория проекта превысила 3 млн человек;
- по многочисленным запросам организованы гастроли проекта в Москве;
- в регионах России в рамках проекта организовано свыше 30 творческих лабораторий, в которых для детей проводились мастер-классы, выставки, флешмобы, различные акции и фестивали;
- медиапокрытие проекта за 10 месяцев 2014 года превысило 3000 уникальных публикаций в ведущих федеральных и региональных изданиях;
- в 2014 году к проекту присоединились 44 медиапартнера.

В 2014 году МТС стала первой коммерческой компанией в России, получившей престижную театральную премию им. К.С. Станиславского за развитие талантов детей в регионах России, за срочную и деятельную помощь тяжелобольным детям.

Поддержка талантливой молодежи

Устойчивое развитие МТС связывает с поиском и внедрением инновационных решений в сфере телекоммуникаций, что вряд ли возможно без работы с талантливой молодежью.



Телеком Идея

С 2011 года мы ежегодно проводим конкурс «Телеком Идея» (www.telecomidea.ru, www.facebook.com/telecomidea, twitter.com/telecomidea), направленный на выявление и поддержку перспективных идей в области информационно-коммуникационных технологий и услуг, которые могут быть востребованы в коммерческой, социальной и государственной сферах. Конкурс организован при поддержке АФК «Система», программы «Лифт в будущее», Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, Министерства экономического развития РФ, Федерального агентства по делам молодежи, Департамента информационных технологий и Департамента науки, промышленной политики и предпринимательства г. Москвы.

К участию в конкурсе принимаются инновационные проекты на любой стадии разработки — от идеи до ее внедрения и эксплуатации,

включая технические решения и программные продукты для систем связи, новые услуги, мобильные, контентные и web-сервисы, маркетинговые и управленческие решения. Важнейшим критерием оценки проектов является практическое применение технологий и сервисов. За четыре года существования проекта было собрано свыше 600 проектов, некоторые из них успешно реализованы совместно с МТС.

В 2014 году на конкурсе особое внимание было уделено проектам, способствующим развитию комфортной, экологичной и доступной для всех категорий граждан городской среды с использованием «умных» ИТ-решений на базе высокоскоростных мобильных сетей передачи данных, что приобретает особую актуальность в связи с развертыванием в России инфраструктуры связи 4G. Основной тематикой конкурса стала разработка и применение «умных» и «зеленых» технологий для создания благоприятных условий



Победители
конкурса
«Телеком Идея
2014»

развития городского хозяйства и управления, повышения качества и удобства жизни населения и развития бизнеса.

«Телеком Идея» проводилась по семи основным номинациям: академические решения (TECHTech), виртуальная медицина (MEDTech), экологические проекты (ECOTech), образовательные проекты (EDUTech), творческие и рекламные проекты (TelecomHIT), финансы, банковские услуги (FINTech) и ЖКХ (HUSTech).

В «Телеком Идее 2014» приняли участие студенты, молодые ученые, научные коллективы и малые инновационные предприятия. Из более чем 100 заявок в финал конкурса прошли 15 проектов инноваторов из Москвы, Санкт-Петербурга, Тулы, Рязани, Владимира, Казани, Чебоксар, Мордовии, Екатеринбурга, Набережных Челнов, Кирова, Тюмени, Черкесска и Киева.

Победителями конкурса «Телеком Идея 2014» стали:

- **Проект «МастерГис»** — сервис для планирования оптимальной городской среды (г. Набережные Челны) — номинация «Маркетинговые и управленческие инновации»;

- **Проект «SIM для повышения безопасности онлайн-платежей»** (г. Дубна) — номинация «Инновационные технические решения для систем связи»;

- **Проект «Система домашней диагностики здоровья iHealth»** (г. Москва) — номинация «Инновации в сервисе и контенте»;

- **Проект «РеалСпикер — распознавание речи»** (г. Казань) — номинация «Инновации в программных продуктах».

Победители были определены решением экспертного совета конкурса, в который вошли представители МТС, АФК «Система», ключевые партнеры конкурса, ведущие эксперты в сфере телекоммуникаций, инноваций и венчурного рынка. Организатором сбора и экспертизы проектов выступил Институт менеджмента инноваций Национального исследовательского университета Высшей школы экономики.

Главной наградой для победителей конкурса стало приглашение в инновационный образовательный тур в Индию, а также возможность представить свои проекты на рассмотрение ру-



ководства МТС и воплотить их в жизнь. По итогам конкурса авторы идей, в наибольшей степени отвечающих бизнес-задачам МТС, впервые смогли принять участие в уникальной акселерационной программе совместно с сотрудниками Компании с целью доработки проектов и презентации их топ-менеджменту МТС для дальнейшей реализации.

В 2014 году «Телеком Идея» вышла на международный уровень — при поддержке АФК «Система» и Sistema Shyam Teleservices (SSTL, MTS India) мы провели первый российско-индийский инновационный молодежный саммит, посвященный новейшим технологиям и перспективам международной кооперации в области инноваций в телекоммуникационной сфере и реализуемый с целью расширения сотрудничества между Россией и Индией. В саммите приняли участие студенты и сотрудники высших учебных и научно-исследовательских учреждений, молодые разработчики прорывных технологий и предприниматели двух стран.

Мероприятие стало демонстрацией результатов победителей конкурса молодежных инновационных проектов в сфере телекоммуникаций

«Телеком Идея» с российской и индийской стороны — лучших изобретений, полезных моделей и ноу-хау.

В рамках саммита была организована интерактивная культурно-технологическая выставка «From Russia with progress», посвященная выдающимся изобретениям, родившимся в России, без которых немислим современный мир. Цель выставки — рассказать об огромном вкладе российских изобретателей в мировой научно-технический прогресс, а также повысить интерес молодежи к науке и инновационному предпринимательству.

Мы полагаем, что российско-индийский инновационный молодежный саммит может стать открытой платформой межстранового обмена и индустриального взаимодействия экспертов и молодежи, которые сегодня определяют основные направления развития технологий. Саммит может также стать настоящим социальным лифтом для талантливых молодых людей, а их идеи и разработки станут драйвером высокотехнологичного развития экономик России и Индии.

По результатам конкурса «Телеком Идея», прошедшего в России и Индии, были отобраны



В декабре МТС запустила предновогодний проект «2045», в рамках которого известные российские писатели-фантасты Александр Мазин, Сергей Лукьяненко и Василий Головачев дали прогнозы технологического развития России на ближайшие 30 лет. Мы предложили российским фантастам заглянуть в будущее и помечтать о том, как может измениться жизнь россиян, какие появятся гаджеты и технические решения. Произведения фантастов были объединены в сборник рассказов «Свобода мечтать», который можно скачать бесплатно на 2045.mts.ru в популярных форматах для чтения на мобильных устройствах. По мотивам прогнозов фантастов МТС разработала корпоративный календарь на 2015 год, иллюстрирующий ситуации из будущего, в которых люди пользуются связью по-новому.

11 проектов, 5 индийских и 6 российских, имеющих лучшие характеристики с точки зрения научно-технических, экономических и финансовых показателей.

Среди выигравших проектов с индийской стороны — сервис для выращивания растений в городских условиях; система учета электроэнергии с автоматическим снятием показаний счетчика; телекоммуникационная платформа по рынку труда; «умное устройство» для видеонаблюдения и обнаружения вторжения и др. Российские проекты-победители включают сервис по анализу обеспеченности населения социально значимыми учреждениями; устройство для повышения безопасности онлайн-платежей; мобильный аппарат диагностики здоровья; приложение по аудиовидео распознаванию речи; облачную систему из концепции «умного дома» по управлению домашней техникой; систему удаленного хранения записей видеорежистратора и другие решения.

Центр молодежных инноваций

С 2011 года в Обнинске МТС совместно с администрацией Калужской области и компаниями Microsoft и Kraftway открыла Академический учебно-исследовательский центр информационно-коммуникационных технологий (АУНИЦ ИКТ). Цель создания центра — формирование и подготовка молодежных команд для разработки программного обеспечения, мобильных приложений, интернет-сервисов, тестирования новых услуг и устройств и т.п.

В отчетном периоде МТС подвела итоги открытого молодежного конкурса инновационных разработок «Умный город». На конкурс было прислано более 20 работ молодых разработчиков, научных коллективов и малых инновационных предприятий. Участники из Москвы, Калуги, Обнинска и Владивостока предложили программы, помогающие с помощью современных мобильных гаджетов сделать проще и комфортнее разные сферы жизни города.

Победителем конкурса стало мобильное приложение «Matryoshka» — мобильный гид, с помощью которого туристы смогут пройти по наиболее интересным городским маршрутам, узнать любопытную информацию, получить советы. По мнению автора Максима Козлова, мобильное приложение будет способствовать повышению туристического потенциала нашей страны. Победитель получил возможность заключить контракт с Центром облачных вычислений Калужской области с возможностью дальнейшей разработки мобильного приложения, а также доработки идеи на базе АУНИЦ.

В пятерку лучших вошли также проекты «Трудовая занятость людей с ограниченными возможностями» Леонида Розмана, «В магазин» Алексея Галкина. «Лучший концепт», по мнению жюри, представила команда «Studio Dali» — проект «Клевер. Умный Шопинг». Приз зрительских симпатий получила идея Артура Бородина «Мобильная тревожная кнопка». Отдельно в номинации «Социальная значимость» жюри был отмечен проект «Спартакиада здоровья» Игоря Кашабы.

IT-START

В 2014 году МТС и Федеральное агентство по делам молодежи запустили проведение окружных этапов программы IT-START — постоянно действующей программы Федерального агентства по делам молодежи и «Звoryкинского проекта» по поиску и поддержке молодых программистов и молодежных проектов в сфере информационных технологий. Цель проекта — вовлечение молодежи в ИТ-предпринимательство, популяризация предпринимательства в молодежной сфере, обучение основам создания бизнеса, развитие у студентов навыков командной работы и презентации проектов инвесторам. Программа рассчитана на молодых людей до 30 лет — авторов идей и проектов в сфере информационных технологий.

В Новосибирске эксперты МТС приняли участие в работе экспертного совета, который выбрал семь победителей из 18 проектов-финалистов. Призером стал проект iDom — разработка



В июне в образовательном комплексе ГБОУ СОШ № 2086 стартовал летний лагерь «Построй свой телекоммуникационный бизнес», организованный при поддержке МТС, «Стрим» и экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова. Участниками проекта стали 27 московских школьников 7–11 классов. В ходе программы прошли лекции, тренинги, экскурсии и деловые игры, в ходе которых ребята узнали о тенденциях развития рынка, технологий и стандартов связи, секретах успеха российских предпринимателей XIX и XX веков, смогли попробовать свои силы в качестве менеджеров телекоммуникационных компаний, а также пройти индивидуальное тестирование управленческих навыков. Образовательный проект был реализован в рамках программы МТС по поддержке талантливых школьников «Телеком Идея ЮНИОР».

ГК «Прогматик», которая позволяет организовать многоканальный прием и мониторинг исполнения заявок жителей, с интеграцией этой информации в инженерные и информационные системы управляющей компании.

В Екатеринбурге IT-START прошел в Уральском федеральном университете. По итогам конкурса МТС выделила два наиболее интересных проекта:

- **«Городская карта добра»** — мобильное приложение для людей с ограниченными возможностями, передвигающихся на инвалидных креслах, и молодых мам с колясками, в котором ежедневно ставят свои метки

волонтеры, которые готовы оказать помощь нуждающимся людям.

- **«Игрофикация»** — программный продукт для операторов в колл-центре, позволяющий им переключаться с однотипных операций на отдых.

«Телеком Хит»

В 2014 году в рамках «Телеком Идеи» МТС провела четвертый международный творческий конкурс «Телеком Хит». Основная цель конкурса — выявление инновационных тенденций в музыкальной среде и поддержка молодых исполнителей от 18 до 35 лет — сольных исполнителей и творческих коллективов. К участию в конкурсе поступали работы, в которых художественными средствами раскрывалась тема коммуникаций — связи, общения между людьми, обмена информацией.

В отчетном периоде в конкурсе приняли участие более 50 молодых музыкантов и исполнителей от Сахалина до Белоруссии. Гран-при конкурса и сертификат на запись в профессиональной студии получила Марина Со, старший специалист отдела по работе с корпоративными клиентами МТС МР «Дальний Восток» из Южно-Сахалинска. Музыкальные проекты оценивало профессиональное жюри, в состав которого входят представители МТС и радиостанции «Орфей», экспертного совета конкурса «Телеком Идея», а также деятели искусства Александр Журбин, Этери Бериашвили, Андрей Солод и Катерина Балыгбаева.

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

Связь поколений

День Победы в Великой Отечественной войне остается самым дорогим и светлым для каждого жителя России. Проходят десятилетия, но каждый год 9 Мая мы особенно сильно переживаем неразрывную связь с великим подвигом наших отцов и дедов, чей вклад невозможно переоценить. Мы убеждены, что крайне важно быть благодарными тем, кто подарил нам возможность жить в свободной стране, работать и растить детей. В этот праздник МТС стремится отдать дань памяти и уважения Великой Победе, повысить качество жизни участников тех страшных событий.

В мае 2014 года в десятках городов по всей России мы организовали традиционную акцию «Звонок однополчанину», в ходе которой ветераны могут позвонить бесплатно своим родственникам, близким и фронтовым друзьям, как в России, так и в любую страну мира, чтобы поздравить их с праздником Победы.

Во многих городах Компания приняла участие в праздничных концертах, посвященных Дню Победы.

В Кемеровской области МТС совместно с городским Советом ветеранов организовала праздничный концерт, где ветераны войны и труда получили в подарок сотовые телефоны, чтобы всегда оставаться на связи со своими близкими.

В Горно-Алтайске сотрудники МТС в предпраздничную неделю поздравили ветеранов на дому. Помимо вручения памятных подарков, волонтерские отряды МТС каждый год помогают



В 2014 году макрорегион «Юг» выпустила книгу «Жизнь во время войны». С начала года были собраны истории родственников наших сотрудников, которые жили в непростые военные годы, блокадников, кто воевал на фронте, работал на заводах, являлись детьми войны. Каждый из этих людей согласился рассказать свою историю о том, как это было для них. Переоценить значимость книги невозможно, ведь тех, кто помнит войну, становится с каждым годом все меньше.

героям ВОВ благоустраивать дачные участки, оказывают посильную помощь в быту.

В Красноярске Компания пригласила горожан 9 мая на Театральную площадь отпустить в небо тысячу журавлей — символ памяти о солдатах, погибших во время военных действий: бумажные фигурки сделали школьники младших классов Красноярска в рамках тематических занятий, проведенных сотрудниками МТС.

В Новосибирске 10 мая мы поддержали крупнейший за Уралом велопробег «Километры победы», посвященный Победе в Великой Отечественной войне. Сотрудники МТС вместе с двухтысячной колонной велолюбителей проехали по местам воинской славы Новосибирска.

В Санкт-Петербурге в рамках мероприятий к Дню снятия блокады Ленинграда МТС организовала в Музее истории блокады фотозону на фоне тематического баннера, после концерта все участники могли получить бесплатные фотографии.

В Москве в Измайловском парке культуры и отдыха Компания провела праздничный концерт детских творческих коллективов «Весна Победы» для ветеранов войны и труда и мастер-классы по ретротанцам «Танго Победы» под духовой оркестр. На концерте выступили лучшие творческие детские коллективы: хореографического училища и хореографический ансамбль «Гжель» из Москвы, коллективы детских домов, гости праздника — детский образцовый муниципальный театр песни «Сюрприз» г. Вязники, хореографическая студия «Романс» г. Сергиев Посад. На площадке работала мобильная фотостудия, где все желающие смогли сделать фото на фоне военной инсталляции или отреставрировать старые фото.

В День связи и в канун Дня Победы герои войны из Екатеринбурга, Челябинска, Перми, Сургута и Ноябрьска смогли лично поздравить друг друга при помощи телемоста, реализованного на базе многофункциональной системы онлайн-видеоконференций и вебинаров «МТС Конференц-центр». Во многих регионах России в «пунктах бесплатной связи» и в салонах розничной сети МТС любой желающий мог получить георгиевские ленты.



Поддержка спорта

Мы регулярно оказываем поддержку спортивным мероприятиям в странах и регионах присутствия Компании, а также мероприятиям, направленным на популяризацию спорта и физкультуры среди подрастающего поколения.

МТС — официальный партнер национальной сборной России по регби и сборной команды России по высшему пилотажу. С 2008 года Компания является постоянным партнером Русской Лиги по спортивной рыбной ловле, поддерживая команду на международных соревнованиях.

В 2014 году МТС оказала поддержку ряду спортивных команд: сборной России по ловле басса, команде по хоккею с мячом «Старт» из Нижнего Новгорода.

Летом 2014 года МТС поддержала турнир по пляжному волейболу в поддержку развития инклюзивного спорта — турнир был организован таким образом, что команды были смешанные и у ребят с инвалидностью была возможность играть наравне со всеми, а все участники корпоративных команд смогли еще раз прийти к выводу о том, что возможности у всех равные.

В апреле МТС провела футбольный благотворительный турнир «Кубок единства-2014», в котором приняли участие выпускники коррекционного интерната, сотрудники и волонтеры МТС, студенты вузов Москвы, ведущие обучение людей с инвалидностью.

В сентябре сотрудники МТС приняли участие в марафоне протяженностью 42 км 195 м, который прошел по главным набережным, улицам и бульварам Москвы.

В Белоруссии МТС выступает генеральным партнером Белорусской ассоциации гимнастики с 2009 года. При поддержке МТС проходят крупнейшие гимнастические республиканские и международные соревнования в различных гимнастических дисциплинах как в старшей возрастной группе, так и среди детей.



Помощь в борьбе с последствиями ЧП

В 2014 году Республика Алтай столкнулась с сильнейшим за 50 лет наводнением: в результате стихии пострадало более 40 тыс. человек, разрушено множество строений и деревьев в Горно-Алтайске. Сотрудники компании МТС-Сибирь собрали 50 тыс. руб. и передали их пострадавшим от наводнения семи многодетным семьям, где воспитываются от 4 до 8 детей. В Горно-Алтайске при поддержке администрации города мы провели благотворительный марафон «Фестиваль добра», в ходе которого при помощи онлайн-голосования в социальной сети «ВКонтакте» и «Инстаграме» собирали

средства на восстановление городского парка от ударов стихии в мае и июле 2014 года. В рамках конкурса жители и гости города выложили в Интернет более 260 фотографий, которые собрали более 3840 «лайков», за каждый из которых МТС перечисляла средства. К собранной сумме МТС дополнительно пожертвовала на восстановление парка 100 тыс. руб. Для сбора пожертвований на центральной площади им. Ленина был установлен специальный бокс. Всего на восстановление городского парка, пострадавшего от ударов стихии в мае и июле 2014 года, собрано порядка 150 тыс. руб.

Помощь беженцам

В отчетном периоде сотрудники МТС приняли участие в сборе гуманитарного груза для беженцев с Украины. Мы собрали 2 тонны необходимых вещей: пеленки и подгузники, влажные салфетки, игрушки, детские книжки и раскраски, развива-

ющие игры, одежду и обувь, постельное белье, одеяла, подушки, бытовую химию и медицинские препараты. Весь груз был отправлен в Ростовскую область.

Сохранение исторического наследия и развитие культуры

Использование современных технологий придает новый импульс развитию социальных, культурных и образовательных инициатив, позволяет вовлечь в изучение истории и архитектуры страны активную молодежь, создать комфортные условия для развития туризма.

Дополненная реальность

В отчетном периоде МТС продолжила реализацию первого в России историко-культурного инновационного проекта «Виртуальная история» на основе технологии «дополненной реальности», позволяющей отображать на экране смартфона облик городов в исторической ретроспективе. Жители многих городов России и Украины на экранах своих мобильных телефонов или планшетов могут увидеть, как выглядели достопримечательности и улицы много лет назад, а также просмотреть уникальные архивные изображения зданий, которые не сохранились или были перестроены.

В основе проекта лежит популярный бесплатный сервис Historypin для смартфонов на операционной системе iOS, Android или Windows Phone. Приложение автоматически определяет местонахождение пользователя и предлагает ему ознакомиться со старинными фотографиями ближайших к нему исторических объектов и справкой о них или использовать функцию дополненной реальности — навести камеру на здание или улицу, чтобы увидеть архивное изображение поверх современного вида. Для удобства установки приложения на центральных остановках и вблизи историческими достопримечательностями городов — участников проекта размещены специальные информационные модули с QR-кодом¹, считав который, можно перейти к виртуальной экскурсии.

В марте 2014 года МТС совместно с Красноярским краевым краеведческим музеем запустила в

Красноярске историко-культурный проект «Музей будущего: дополненная реальность». На первом этапе реализации проекта QR-коды размещены на объектах археологической, палеонтологической, нумизматической, художественной и этнографической коллекции музея. Они сопровождают экспонаты, рассказывающие об истории Красноярского края с древнейшего прошлого до современности. Также МТС оснастила QR-кодами уникальную выставку «Пришелец юрского периода», посвященную скелету древнейшего в мире стегозавра, существовавшего более 165 миллионов лет назад. Технология дополненной реальности и мобильный Интернет помогут посетителям увидеть дополнительные фотографии и иллюстрации его восстановленного внешнего облика, узнать историю поиска останков и сбора скелета динозавра. В дальнейшем количество музейных залов, оснащенных QR-кодами для доступа к расширенной информации об экспонатах, будет увеличено. В перспективе «Музей будущего: дополненная реальность» будет включать в себя тексты на русском и английском языках, а также аудио- и видеоматериалы, посвященные как отдельным экспонатам, так и целым экспозициям.

В 2014 году МТС продолжила реализацию проекта «Виртуальная история» в Санкт-Петербурге (Русский музей), а также впервые запустила проект в Ханты-Мансийском автономном округе, в Якутии (Национальный художественный музей Республики Саха (Якутия)) и Амурском крае (Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского).

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

Федеральный инновационный проект «Мобильная библиотека»

В 2014 году МТС продолжила реализацию в регионах страны социально-просветительского проекта «Мобильная библиотека», направленного на повышение образованности широких слоев населения страны, популяризацию чтения при помощи современных технологий. В местах досуга горожан, в учебных учреждениях размещаются стенды с изображением книжных полок, где на «корешках» книг изображены QR-коды. Загрузить виртуальную «книгу» из мобильной библиотеки может любой обладатель мобильного устройства с поддержкой мобильного Интернета. Для этого достаточно навести камеру смартфона или план-



шета на индивидуальный QR-код произведения, нанесенный на «корешок» книги, и скачать файл в электронном виде. На конец 2014 года проект реализован в более чем 30 субъектах России.

Мы убеждены, что любая социально ответственная компания обязана вести бизнес с учетом возможного влияния своей деятельности на окружающую среду. В основе бизнеса МТС лежит принцип бережного отношения к природе — Компания стремится оказывать минимальное воздействие на экологию и снижать это влияние, насколько это возможно. В 2014 году МТС реализовала ряд внутренних и внешних мероприятий, направленных на повышение экологической осведомленности общества, улучшение окружающей среды и воспитание экоответственного поколения.

Управление экологической деятельностью

Управление экологической деятельностью МТС ведется в каждом макрорегионе ответственными подразделениями. Проведением необходимых мероприятий по экологии на федеральном уровне занимаются Административный блок (Департамент недвижимости и Отдел управле-

ния офисами) и Блок управления персоналом (Департамент корпоративной социальной ответственности). В МГТС управлением экологическими проектами занимается Отдел охраны окружающей среды Департамента эксплуатации зданий и сооружений.



«Эко-офис»

Для популяризации экологических знаний и повышения уровня экологической культуры у сотрудников с 2012 года мы реализуем проект «Эко-офис», который предусматривает максимальную вовлеченность сотрудников МТС в реализацию программы по охране окружающей среды, в том числе мероприятий по сбору мусора, экологичной утилизации отходов и рационального использования электроэнергии.

В 2014 году в рамках проекта МТС реализовала следующие мероприятия:

Экологическая акция «Батарейки, сдавайтесь!»

С 2012 года в административных офисах мы проводим акцию по сбору отработанных батареек. В январе 2014 года мы подписали договор с единственной в России компанией ООО «АльтерЭко», перерабатывающей бытовые батарейки и аккумуляторы по уникальной технологии рециклинга. За время существования программы на переработку было сдано свыше 500 кг батареек.



Всероссийская экологическая акция «Спаси дерево»

В 2014 году сотрудники МТС приняли участие в экологической акции «Спаси дерево», цель которой — помочь в решении проблемы отходов и чрезмерного потребления ресурсов планеты. В среднем каждый квартал сотрудники МТС сдают более 5000 кг макулатуры на переработку.



Экологический десант МТС

В 2014 году мы провели традиционный весенний благотворительный субботник «Экологический десант МТС». Сотрудники Компании в пансионате «Искра» Московской области привели в порядок корпуса и приняли активное участие в озеленении территории перед летним заездом детей на отдых.



В мае 2014 года мы провели традиционный общекорпоративный Ботанический субботник, в котором приняли участие более 3000 сотрудников МТС и АФК «Система». Результаты превзошли все ожидания. В Главном ботаническом саду им. Цицина РАН мы очистили от мусора более 20 га газонов и лесопарковой зоны ботанического сада, высадили 30 кустов жасмина, создали более 20 цветочных клумб и оформили 30 уникальных скворечников, избавили более 1000 красивейших уникальных цветов от сорняков, освободили территорию вокруг Старой фондовой оранжереи от мусора, расчистили участки дорог и привели в порядок территорию розария — более 2,5 га. Для юных участников субботника был оборудован специальный детский городок, где помимо традиционных развлечений ребята могли посмотреть экологические мультфильмы и кукольные спектакли на экологическую тему от актеров корпоративного волонтерского театра МТС «Мобильный театр сказок».



Энергосбережение

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

С 2010 года в МТС действует «Стратегия энергосбережения и энергоэффективности», направленная на ограничение роста и снижение потребления электрической энергии, все филиалы МТС в регионах реализуют собственные программы энергосбережения и энергоэффективности.

Для онлайн-мониторинга энергопотребления и расхода электроэнергии инфраструктурными объектами Компании мы используем специальные М2М-модули и телематические услуги. МТС использует функцию программного обеспечения сети радиодоступа, позволяющую при низком трафике либо изменять режим работы передатчика, снижая потребление электроэнергии, либо полностью отключать передатчик.

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

Новые вентиляционные установки в зданиях МТС мы оборудуем энергоэффективными рекуператорами и регенераторами, позволяющими

в холодное время года экономить до 80% тепла, идущего на обогрев здания. При работе данных устройств в системах вентиляции экономится не менее 400 кВт тепловой энергии (для зданий площадью около 5000 м²).

Во всех офисных зданиях, контактных центрах и иных помещениях МТС мы применяем энергосберегающие лампы и светодиодные светильники, что позволяет Компании значительно экономить электроэнергию.

При установке резервных источников энергосбережения мы также не забываем об энергоэффективности. Так, Компания использует дизельные электростанции европейских производителей с крайне жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO₂. В частности, мы приобретаем дизельные электростанции известных европейских брендов (Wilson, SDMO, GeKo), отвечающие самым высоким экологическим требованиям.

В подавляющем большинстве вентиляционных систем зданий МТС в Москве установлены контроллеры, автоматически поддерживающие температурный режим в помещениях и отключающие вентиляционные системы в нерабочее время. Реализация этих и ряда других мероприятий на объектах Московского региона позволила нам сэкономить сотни киловатт электроэнергии в 2014 году.

Утилизация

Утилизация отходов

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

Утилизация телекоммуникационного оборудования

При утилизации телекоммуникационного оборудования мы обычно продаем отработавшие устройства назад производителю, на конкурсной основе передаем другим компаниям или же заключаем договоры со специализированными утилизирующими компаниями. После этого мы доставляем отработавшее оборудование на площадку специализированной компании, где производится его разборка, сортировка и взвешивание полученного лома металлов. Далее производится проверка и подтверждение, что металлолом подготовлен согласно ГОСТу, обследован пиротехником, обезврежен, признан взрывобезопасным и может быть допущен к переработке и переплавке. После этого мы передаем полученный лом металлов утилизирующей компании, которая и занимается его дальнейшей переработкой. Всего в 2014 году мы сдали в утилизацию оборудование, из которого получилось 873 тонны лома металла.

Экологические мероприятия

МТС регулярно участвует в различных экологических мероприятиях в странах присутствия. В 2014 году мы продолжили реализовывать экологические проекты по всей России, а также за ее пределами.

Выбрасывай правильно!

В феврале 2014 года мы совместно с компанией РЕТЭКО при поддержке департамента природных ресурсов и охраны окружающей среды Новосибирской области запустили природоохранную программу «Выбрасывай правильно!», в рамках которой впервые в Новосибирске была организована комплексная система сбора и утилизации отработанных аккумуляторов и батареек. В салонах МТС, а также помещениях органов власти и вузов были организованы пункты сбора, готовые принять отработанные аккумуляторы и батарейки с гарантией их дальнейшей безопасной транспортировки, хранения и утилизации.

Аналогичный проект в апреле мы запустили в Омске, приурочив его запуск к Дню Земли, который призван побудить людей быть более бережными к хрупкой и уязвимой окружающей среде. Первые 10 пунктов сбора отработанных аккумуляторов и батареек организованы в салонах МТС и ведущих вузах Омска.

Поддержка международной акции WWF «Час Земли 2014»

В 2014 году мы традиционно поддержали акцию WWF «Час Земли 2014», призванную привлечь внимание общественности к необходимости ответственного отношения к природе, что в итоге должно дать толчок к обсуждению путей, позволяющих сберечь ресурсы нашей страны и планеты в целом. Сотрудники МТС приняли активное участие в конкурсах, голосованиях и сборе пожертвований, приуроченных к акции.

Мобильные технологии для экологии

Весной 2014 года в 20 российских регионах мы провели открытый эко-урок «Мобильные технологии для экологии», во время которого преподаватели и волонтеры в более чем тысяче российских школах познакомили детей с ролью современных технологий в сохранении окружающей среды. К проведению уроков среди учеников 5–9 классов МТС подготовила для преподавателей презентации, методические материалы и видеоуроки. Школы, в которых проводились уроки, получили дипломы проекта, а ученики — оригинальные карманные пособия о бережном отношении к природе и подарки от МТС.

Международная выставка экотоваров и услуг «Экосфера 2014»

На международной выставке экотоваров и услуг «Экосфера 2014» МТС представила мобильный стенд, на котором гости и участники выставки могли сдать отработанные батарейки на утилизацию и получить обучающую детскую брошюру — покетмод «Советы от Эконешки: простые эко-шаги дома и в школе». Вся продукция, приобретаемая во время выставки, упаковывалась в эко-пакеты от МТС.

При создании отчета мы ориентировались на Руководство по отчетности в области устойчивого развития GRI G4, лучшие отечественные и международные практики, а также Приложение для телекоммуникационной отрасли

СТАНДАРТ GRI

Об отчете	130
Таблица соответствия Отчета руководству GRI	132
Общественное заверение Отчета	135



Друзья, в руках вы держите седьмой по счету нефинансовый отчет об устойчивом развитии Группы МТС за 2014 года. Предыдущий отчет был опубликован в 2014 году. МТС выпускает нефинансовую отчетность на ежегодной основе.

Принципы составления отчета

При создании отчета мы ориентировались на Руководство по отчетности в области устойчивого развития GRI G4, лучшие отечественные и международные практики, а также Приложение для телекоммуникационной отрасли. Для определения существенных вопросов, подлежащих включению в отчет, мы также использовали консультации с ключевыми заинтересованными сторонами. Кроме того, при составлении социального отчета были использованы замечания и рекомендации Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности, данные при заверении социального отчета за 2013 год.

Существенные аспекты

В процессе подготовки отчета об устойчивом развитии за 2014 год мы провели анкетирование девяти топ-менеджеров МТС для выявления существенных аспектов деятельности Компании и последующего раскрытия информации по этим аспектам в отчете. На основании анкетирования мы разработали и утвердили концепцию ОУР 2014, добавив информацию по каждому из существенных аспектов.

В ходе анкетирования следующие аспекты были признаны существенными: противодействие коррупции, препятствие конкуренции, экономические результаты деятельности, непрямые экономические воздействия, практика закупок, государственная политика и взаимоотношения сотрудников и руководства. Коэффициент существенности по каждому аспекту определялся как отношение количества проголосовавших за данный аспект к общему количеству опрошенных. Существенными были признаны аспекты, набравшие более 4,5 балла по пятибалльной шкале. Все

существенные аспекты являются существенными внутри Компании в рамках периметра консолидации, особые ограничения в отношении границ аспектов внутри МТС отсутствуют. Все границы аспектов за пределами организации являются существенными для указанных заинтересованных сторон в регионах и странах присутствия Компании.

В дальнейшем помимо анкетирования топ-менеджмента МТС мы планируем также проводить анкетирование иных заинтересованных сторон для выявления существенных аспектов.

В отчет за 2014 года помимо описания существенных аспектов мы, как и годом ранее, включили описание основных направлений корпоративной социальной ответственности, вклада Компании в развитие регионов присутствия и отрасли телекоммуникаций, корпоративных механизмов, обеспечивающих качество и надежность работы, характеристику ключевых благотворительных и общественных проектов Компании, анализ взаимоотношений с ключевыми заинтересованными сторонами с точки зрения КСО.

Уровень соответствия ОУР 2014 руководству GRI G4

В соответствии с Руководством в области публичной отчетности GRI G4 нами выбрано раскрытие информации в отчете об устойчивом развитии Группы МТС за 2014 год по варианту «Основной» (Core).

Основным отличием ОУР за 2014 год от отчета за 2013 год является переход на версию G4 Руководства по отчетности в области устойчивого развития GRI, принятую в 2013 году. Вариант соответствия руководству GRI G4 — «Основной», тогда как в 2013 году соответствовал уровню «В» руководства GRI G3.1. При подготовке отчета более пристальное внимание мы уделили принципу существенности, позволившему выделить актуальные направления деятельности Компании и сделать акцент на раскрытии информации, наиболее актуальной для заинтересованных сторон.

Уровень применения GRI G4

Основной (Core)

Рабочая группа

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

Рамки отчета

Группа МТС ведет подготовку социального отчета на общекорпоративном уровне. Отчет за 2014 год включает в себя деятельность МТС и входящих в нее дочерних компаний на территории всех регионов и стран присутствия Компании: мы осуществляем свою деятельность в 83 субъектах России, а также в Украине, Белоруссии, Армении, Туркмении и Узбекистане. Данный отчет обобщает

все социальные аспекты деятельности Компании с 1 января по 31 декабря 2014 года.

В данном отчете нет переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок, изменений периодов отчетности, характера бизнеса и методов оценки. Существенных изменений относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в социальном отчете за 2013 год, по сравнению с предыдущим периодом нет. Анализ влияния существенных аспектов на поставщиков и другие группы юридических лиц не проводился ввиду отсутствия информации.

Заверение отчета

Мы представляем четвертый по счету заверенный социальный отчет МТС. Заверение отчета, как и в 2010–2013 годах, проходило в форме Общественного заверения независимой стороной в лице Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности. Текст заключения по итогам Общественного заверения приведен в главе «Общественное заверение» настоящего отчета. Замечания, которые были высказаны в адрес МТС в ходе процесса заверения, мы постараемся максимально учесть в последующих циклах нефинансовой отчетности.

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА РУКОВОДСТВУ GRI

Индекс GRI	Общие стандартные элементы отчетности Руководства GRI	Полнота раскрытия/комментарий/ разделы/подразделы отчета	Страница
Стратегия и анализ			
G4-1	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации	Обращение Президента	8
Профиль организации			
G4-3	Название организации	О Компании, Группа МТС	4, 10
G4-4	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	Группа МТС	10–11
G4-5	Расположение штаб-квартиры организации	Контакты	3 стр. обл.
G4-6	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Группа МТС	10
G4-7	Характер собственности и организационно-правовая форма	Группа МТС, Ответственный бизнес	10, 30–31
G4-8	Рынки, на которых работает организация	Группа МТС	10–11
G4-9	Масштаб организации	О Компании, Группа МТС, Ответственный бизнес, Команда лидеров	4, 10–11, 28–35, 76–92
G4-10	Численность сотрудников с разбивкой по договору о найме и полу	Структура и численность персонала	79–80
G4-11	Охват сотрудников коллективными договорами	Трудовые отношения	82
G4-12	Цепочка поставок организации	Прозрачные закупочные процедуры	37–38
G4-13	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности или цепочки поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	Прозрачные закупочные процедуры Структура поставщиков осталась неизменной	37–38
G4-14	Применение принципа предосторожности	Данные представлены в годовом отчете МТС за 2014 год	–
G4-15	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы и другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые поддерживает	Обращение Президента, Противодействие коррупции	8, 39–40
G4-16	Членство в ассоциациях и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Ответственный бизнес	28
Выявленные существенные Аспекты и Границы			
G4-17	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	Об отчете	130–131
G4-18	Методика определения содержания отчета и границ аспектов, применение принципов подготовки отчетности при определении содержания отчета	Об отчете	130–131
G4-19	Список существенных аспектов, выявленных в процессе определения содержания отчета	Об отчете	130–131
G4-20	Описание границ аспекта по каждому существенному аспекту внутри организации	Об отчете	130–131
G4-21	Описание границ аспекта по каждому существенному аспекту за пределами организации	Об отчете	130–131
G4-22	Результат всех переформулировок показателей, приведенных в предыдущих отчетах, их причины	Об отчете	130–131

G4-23	Существенные изменения охвата и границ аспектов по сравнению с предыдущими отчетными периода	Об отчете	130–131
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
G4-24	Список заинтересованных сторон	Стратегия КСО	22–23
G4-25	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон	Стратегия КСО	17–19
G4-26	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Стратегия КСО	22–23
G4-27	Ключевые темы и опасения, поднятые заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия	Стратегия КСО	20
Общие сведения об отчете			
G4-28	Отчетный период	Об отчете	130
G4-29	Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития	Об отчете	130
G4-30	Цикл отчетности	Об отчете	130
G4-31	Контактное лицо для обращения с вопросами относительно данного отчета или его содержания	Контакты	3 стр. обл.
G4-32	Указатель содержания GRI	Указатель содержания GRI	132–134
G4-33	Внешнее заверение ОУР	Заверение отчета	135
Корпоративное управление			
G4-34	Структура корпоративного управления, включая комитеты высшего органа корпоративного управления	Корпоративное управление	29–134
Этика и добросовестность			
G4-56	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения, такие как кодексы поведения и этические кодексы	Кодекс делового поведения и этики	21

Специфические стандартные элементы отчетности Руководства GRI

ЕС	Категория «Экономическая»		
	<i>Аспект «Экономическая результативность»</i>		
СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Об отчете	130–131
G4-ЕС1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Данные представлены в годовом отчете МТС за 2014 год	–
	<i>Аспект «Непрямые экономические воздействия»</i>		
СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Об Отчете	130–131
G4-ЕС7	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Развитие телекоммуникационной инфраструктуры Социальные программы	59–63, 98–121
	<i>Аспект «Практики закупок»</i>		
СПМ		Об отчете	130–131
G4-ЕС9	Доля расходов на местных поставщиков в существенных регионах осуществления деятельности	Прозрачные закупочные процедуры	37–38
ЕН	Категория «Социальная»		
	Подкатегория «Практика трудовых отношений и достойный труд»		
	<i>Аспект «Занятость»</i>		
G4-LA1	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Структура и численность персонала	79–80

<i>Аспект «Занятость»</i>			
G4-LA4	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Трудовые отношения	82
<i>Аспект «Здоровье и безопасность на рабочем месте»</i>			
G4-LA6	Виды и уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам и полу	Охрана труда и здоровья	91
<i>Аспект «Разнообразии и равные возможности»</i>			
G4-LA12	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Структура и численность персонала	79–80
Подкатегория «Права человека»			
<i>Аспект «Недопущение дискриминации»</i>			
G4-HR3	Общее количество случаев дискриминации и принятые корректирующие действия	Борьба с дискриминацией	81
Подкатегория «Общество»			
<i>Аспект «Противодействие коррупции»</i>			
G4-SO4	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Противодействие коррупции	39–41
G4-SO5	Подтвержденные случаи коррупции и принятые действия	Противодействие коррупции	42
<i>Аспект «Государственная политика»</i>			
G4-SO6	Общее денежное выражение пожертвований на политические цели по странам и получателям/бенефициарам	Кодекс делового поведения и этики	21
<i>Аспект «Препятствие конкуренции»</i>			
G4-SO7	Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства и их результаты	Препятствие конкуренции	28

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ СОВЕТА РСПП ПО НЕФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ ОТ 24 ИЮЛЯ 2015 Г. ПО ВОПРОСУ ПОВЕСТКИ ДНЯ: «ОБ ОБЩЕСТВЕННОМ ЗАВЕРЕНИИ ОТЧЕТА В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ГРУППЫ МТС ЗА 2014 Г.»

По вопросу Повестки дня: «Об общественном заверении Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2014 г. (далее — Отчет) приняты следующие решения:

1. Признать состоявшимся общественное заверение Отчета.

1.2. Зафиксировать в Заключении об общественном заверении Отчета следующее:

Отчет в области устойчивого развития Группы МТС за 2014 год содержит значимую информацию, охватывает широкий круг вопросов по ключевым направлениям ответственной деловой практики в соответствии с принципами Социальной хартии российского бизнеса. Отчет с достаточной полнотой раскрывает сведения о деятельности по развитию современной системы телекоммуникационных услуг, практике взаимодействия с заинтересованными сторонами, социальных проектах Компании.

Рекомендации Совета РСПП по итогам общественного заверения отчета МТС за 2013 год нашли отражение в Отчете за 2014 год в части освещения разделяемых Компанией принципов КСО, зафиксированных в корпоративных документах, включения сведений о подходах в области предотвращения коррупции и реализуемых в этой сфере мероприятий.

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



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

Председатель Совета РСПП по нефинансовой отчетности
Ф.Т. Прокопов

Заместитель Председателя Совета РСПП по нефинансовой отчетности
Е.Н. Феоктистова

3G, третье поколение — набор услуг, который объединяет как высокоскоростной мобильный доступ к услугам Интернета, так и технологию радиосвязи. Мобильная связь третьего поколения строится на основе пакетной передачи данных. Сети третьего поколения 3G работают на частотах дециметрового диапазона, как правило, в диапазоне около 2 ГГц, передавая данные со скоростью до 3,6 Мбит/с. Они позволяют организовывать видеотелефонную связь, смотреть на мобильном телефоне фильмы, телепрограммы и т.д.

4G, четвертое поколение (LTE) — перспективное поколение мобильной связи, характеризующееся высокой скоростью передачи данных и повышенным качеством голосовой связи. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 10 Мбит/с подвижным абонентом.

ARPU (Average Revenue per User) — средняя выручка на одного пользователя.

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

GPON (GigabitPON) — пассивная оптическая сеть, обеспечивающая многофункциональный широкополосный доступ в Интернет с качественным и надежным соединением на беспрецедентно высоких скоростях — до 1 Гбит/сек. По одному оптоволоконному кабелю, проведенному непосредственно в квартиру, абонент получает услуги передачи данных и телефонии с гарантированным качеством обслуживания.

MOU (Minutes of Usage) — метрический показатель равный количеству использованных минут абонентом оператора связи.

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

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

Благотворительная деятельность — добровольная деятельность компании по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

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

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

Глобальная инициатива по отчетности (GRI) — неправительственная организация, которая сотрудничает со всеми заинтересованными сторонами. CERES и Совет управляющих Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде (UNEP) являются основателями GRI в США в 1997. GRI координирует программу региональных представительств в Австралии, Бразилии, Китае, Индии и США. Полная сеть заинтересованных сторон насчитывает 30 000 человек.

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

Инклюзивная среда — комплексный подход к процессу социальной интеграции инвалидов, основывающийся на принципах социокультурной реабилитации.

Интеллектуальное волонтерство — вид добровольческой деятельности (волонтерства), направленный на организацию и проведение интеллектуальных мероприятий.

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

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

Коммуникация ближнего поля (Near Field Communication, NFC) — технология беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами, находящимися на небольшом расстоянии (несколько сантиметров). Преимуществом применения этой технологии является возможность использования устройств, поддерживающих NFC, для различных целей. Например, устройства на базе NFC можно использовать как платежные карты, электронные кошельки, проездные билеты, ключи к дверям, удостоверения личности и т.д.

Компетенции — необходимые для данной должности знания, навыки, умения и поведенческие характеристики.

Корпоративная культура — сочетание норм, ценностей и убеждений, которые определяют способ решения организацией проблем внутренней интеграции и внешней адаптации, направляют и стимулируют ежедневное поведение людей, а также сами преобразуются под его воздействием.

Корпоративная социальная ответственность (КСО) — ответственность компании перед заинтересованными сторонами, состоящая в том, что компания принимает бизнес-решения с учетом интересов заинтересованных сторон. Часть постоянной стратегии компании по увеличению своего присутствия в обществе и развитию бизнеса; возможность оказать позитивное влияние на сообщество, в котором работает компания.

Корпоративное волонтерство — добровольная деятельность сотрудников на благо общества, учитывающая КСО-стратегию Компании. Осуществляется при поддержке и поощрении со стороны Компании.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Реорганизация — комплексное преобразование деятельности предприятия, состоящее в изменении структуры производства, активов, пассивов, а также системы управления с целью повышения

устойчивости, доходности, конкурентоспособности, преодоления убыточности или преобразования организационной структуры производства.

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

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

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

Социальная программа — добровольно осуществляемая компанией деятельность по развитию и стимулированию персонала, созданию благоприятных условий труда, развитию корпоративной культуры, а также поддержке местного сообщества и благотворительности, которая носит системный характер, связана со стратегией бизнеса и направлена на удовлетворение сбалансированных запросов различных заинтересованных сторон. С управленческой точки зрения социальная программа — это увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления комплекс мероприятий, обеспечивающих эффективное решение внутренних (внутренняя корпоративная программа) или внешних корпоративных социальных задач (внешняя корпоративная программа).

Социальный отчет (отчет в области устойчивого развития) — документ, представляющий взвешен-

ный анализ воздействия компании на экономическую, экологическую и социальную сферы.

Спонсор — физическое или юридическое лицо, финансирующее какую-либо деятельность как физических, так и юридических лиц. Спонсор делает финансирование без цели получения какой-либо материальной выгоды или участия в прибыли.

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

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

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

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

ОАО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ»

Адрес: ул. Марксистская, 4, Москва, Россия, 109147
Телефон: +7 (495) 911-71-51, 8 (800) 333-08-90
Факс: +7 (495) 911-65-69
Web: www.mts.ru

КОНТАКТНОЕ ЛИЦО:



Звягинцева Лариса,
руководитель проекта «Отчет устойчивого развития Группы МТС»,
Департамент корпоративной социальной ответственности (ДКСО)
Блока по управлению персоналом КЦ ОАО «МТС»

Телефон: +7 (916) 761-61-37
E-mail: lizvyagi@mts.ru

Ты знаешь, что можешь!



www.mts.ru