



**ОТЧЕТ В ОБЛАСТИ  
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ  
ГРУППЫ МТС 2018**

**КРАТКАЯ ВЕРСИЯ**



С  
Т  
Σ

для



КАЖДОГО



**«Наши технологии помогают создавать комфортную среду для жизни и благоприятные условия для саморазвития»**

## Обращение Президента ПАО «МТС»

Мы с вами становимся свидетелями того, как цифровые технологии глубоко проникают все сферы нашей жизни и стирают границы, еще несколько лет назад казавшиеся непреодолимыми. МТС сегодня трансформируется в экосистему бизнесов. Наша задача – стать ключевым игроком в новых для Компании сферах. Перед нами стоят серьезные вызовы в области финансовых технологий, облачных вычислений, больших данных, искусственного интеллекта, цифрового образования, киберспорта и телемедицины.

В течение года мы успешно работали над реализацией digital-стратегии и расширяли деятельность в новых направлениях. В 2018 г. мы получили контроль в МТС Банке, что позволило нам ускорить запуск конвергентных финтех-продуктов. Одним из ключевых событий стал запуск услуги, в рамках которой новые клиенты могут подписать контракт с оператором и Банком одновременно.

Мы также укрепили свои позиции на быстрорастущем рынке облачных услуг, расширив нашу сеть дата-центров как за счет собственного строительства, так и за счет приобретений в этом сегменте. В апреле МТС запустила облачный сервис для хранения и обработки персональных данных для предприятий.

Мы продолжили укреплять лидерство в телеком-сфере – эта базовая для нас часть бизнеса по-прежнему приносит МТС основную долю выручки. За прошедший год мы развернули сети LTE на всех рынках присутствия и построили первую в России федеральную сеть NB-IoT для интернета вещей.

Внутри Компании мы взяли курс на оптимизацию и повышение эффективности процессов за счет их автоматизации – мы можем и должны стать более быстрыми и гибкими.

Развитие социальной сферы становится одним из важнейших направлений деятельности Группы МТС. Вопросы, связанные с развитием общества и бизнеса, взаимосвязаны, и, развивая бизнес, мы всегда учитываем запросы общества, в том числе и в тех сферах, которые напрямую не касаются наших текущих бизнес-задач. Зачем мы это делаем? Потому что понимаем, что сегодня телеком и IT-сервисы являются фундаментальными технологиями для изменения и развития общества и именно от нашей работы и нашей инициативы зависит, как все мы будем жить в будущем.

Вся стратегия МТС ориентирована на решение актуальных социальных вопросов. Мы разрабатываем передовые решения, которые повышают качество жизни людей: внедряем инновации в области здравоохранения, образования и инфраструктуры городов. В сентябре МТС вышла на рынок онлайн-образования и запустила платформу Smart University, первым направлением которой стала подготовка к ЕГЭ по английскому языку и математике. Совместно с МЕДСИ мы запустили сервис по телемедицине SmartMed, обеспечивающий онлайн-консультации с практикующими врачами.

Наши сервисы делают социум более открытым и современным, а людей – более информированными, независимо от их места жительства и достатка. Наши технологии помогают создавать комфортную среду для жизни и благоприятные условия для саморазвития. Наш флагманский социальный проект «Поколение М» с помощью цифровых технологий открывает равные возможности для развития детям всей страны.

Уникальность нашего лидерства в том, что мы традиционно первые в стране по всем ключевым бизнес-показателям – доходам, капитализации, абонентской базе. Но прежде всего мы первые потому, что МТС – это компания мечты, где работают очень вовлеченные, сознательные и ответственные люди. Основой успешного развития МТС являются не технологии, а люди, которые их создают. Так было, когда в МТС работало меньше сотни человек, так остается и сейчас, когда нас более 65 тысяч. Нас объединяет стремление к результату, и МТС – это именно та компания, где амбициозность цели – в порядке вещей, где каждый сотрудник может найти возможность для самореализации и помочь найти такие возможности для наших партнеров, клиентов, общества. А еще в наших правилах не останавливаться на достигнутом: именно поэтому мы каждый день работаем, чтобы сделать реальностью самые смелые мечты.

**АЛЕКСЕЙ КОРНЯ,**  
Президент ПАО «МТС»

# О Компании

МТС является ведущей компанией в России и странах СНГ по предоставлению услуг мобильной и фиксированной связи, доступа в интернет, кабельного и спутникового ТВ-вещания, цифровых сервисов и мобильных приложений, финансовых услуг и сервисов электронной коммерции, а также конвергентных IT-решений в сфере системной интеграции, интернета вещей, мониторинга, обработки данных и облачных вычислений.

Предоставляя инновационные услуги и решения, МТС вносит значимый вклад в развитие регионов присутствия и повышение качества жизни десятков миллионов людей.

> 105

млн абонентов в странах присутствия

> 65

тыс. сотрудников

480,3

млрд руб. консолидированной выручки

> 7

тыс. волонтеров



# Стратегия КСО

В декабре 2016 г. была утверждена Функциональная стратегия МТС в области корпоративной социальной ответственности (КСО) до 2020 г.

Деятельность МТС в области КСО охватывает **социальное, экономическое и экологическое направления** и содействует реализации 13 целей ООН в области устойчивого развития.

## СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ МТС В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ:

- 1 Повышение качества жизни и безопасности человека и общества, в том числе за счет развития инноваций и предоставления широкого спектра современных услуг
- 2 Создание условий для устойчивого развития бизнеса

### Самооценка по ISO 26000

В 2018 г. МТС провела самооценку на соответствие рекомендациям Международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности», которая подтвердила, что деятельность Компании соответствует им по всем направлениям.

Стандарт ISO 26000 устанавливает нормы цивилизованных отношений между организацией и обществом и регулирует самые разные аспекты, начиная с соблюдения прав человека и заканчивая влиянием на окружающую среду.



## СОЦИАЛЬНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

- Повышение качества жизни абонентов
- Забота о сотрудниках и их развитии
- Корпоративное волонтерство
- Благотворительность



**781,6**

млн руб.,  
затраты Группы МТС на благотворительные и социальные проекты в 2018 г.

## ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

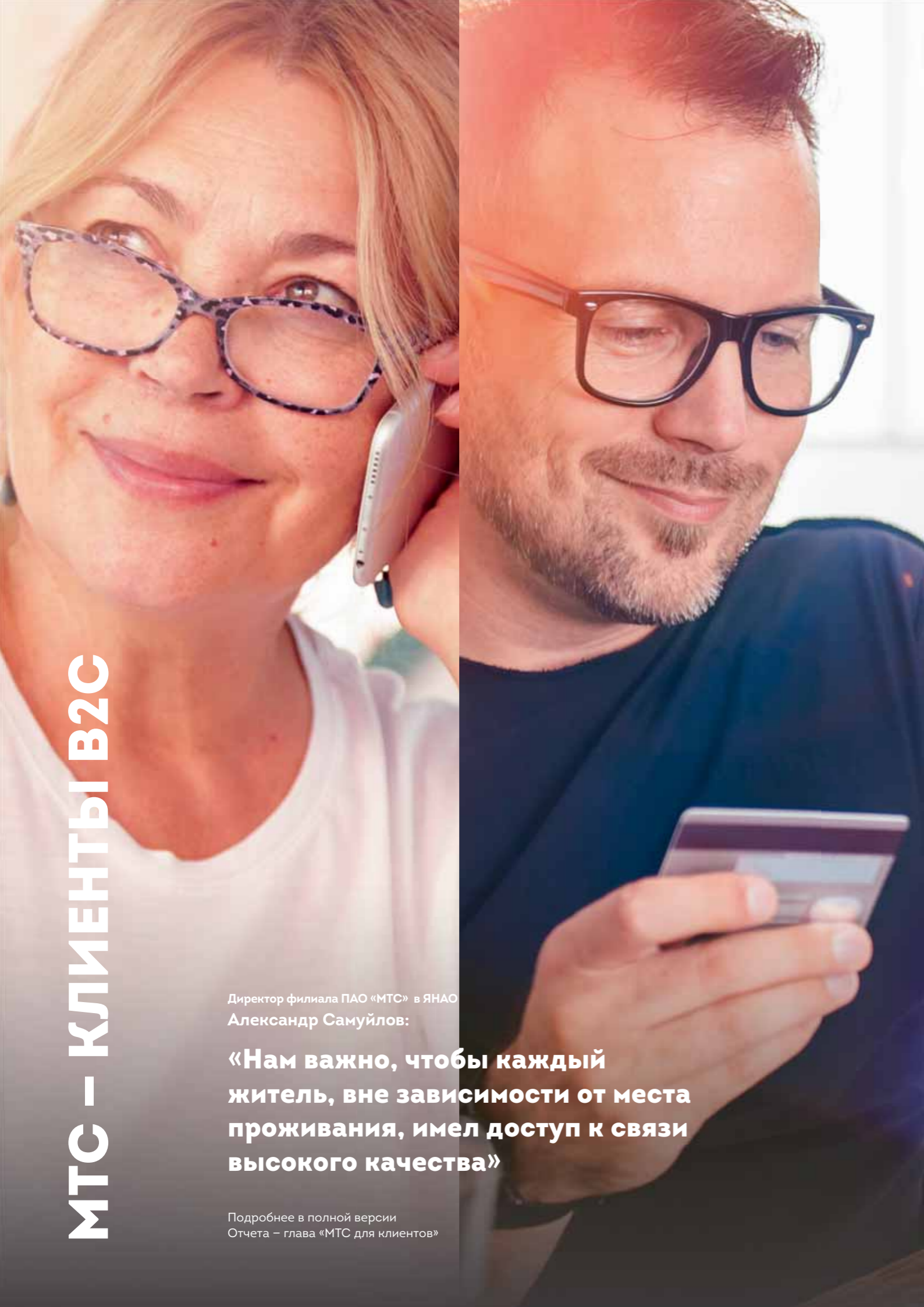
- Развитие услуг, повышающих экологическую устойчивость
- Мероприятия по защите окружающей среды



## БИЗНЕС-НАПРАВЛЕНИЕ

- Устранение цифрового неравенства
- Расширение спектра услуг за счет увеличения доли социально ориентированных продуктов и сервисов
- Синергия КСО-практик и создание общих ценностей
- Развитие регионов, территорий присутствия и местных сообществ
- Ответственное ведение бизнеса





Директор филиала ПАО «МТС» в ЯНАО  
Александр Самуйлов:

**«Нам важно, чтобы каждый житель, вне зависимости от места проживания, имел доступ к связи высокого качества»**

Подробнее в полной версии  
Отчета – глава «МТС для клиентов»



**> 200**  
каналов

**> 40**  
каналов  
в HD/UHD-качестве

## СПУТНИКОВОЕ ТВ

Спутниковое ТВ заполняет нишу, которая в силу объективных причин – удаленности территорий, сложности рельефа и т.п. – не может быть охвачена другими технологиями. Его легко подключить в доме, квартире или на даче.

Главная особенность ТВ от МТС: широчайший охват как по географии предоставления сервисов, так и по разнообразию предлагаемых возможностей подключения и использования ТВ-услуг. Мы предлагаем своим клиентам более 200 спутниковых каналов самых разных жанров, интересных для всех членов семьи: фильмы и сериалы, новости и спорт, музыку и мультфильмы, хобби и досуг. Около 50 телеканалов имеют версии для разных часовых поясов, а функция интерактивной приставки позволяет включить отложенный просмотр и записать любимую передачу.

**В сетку вещания спутникового ТВ от МТС включены ряд каналов, обеспечивающих вещание на национальных языках народов России и соседних государств. Наличие данных каналов способствует сохранению и развитию национальных языков и сохранению национальных культур.**

## Сервис для незлышащих

ПраО «ВФ Украина» начало внедрение в своих салонах услуги виртуального сурдопереводчика для обслуживания незлышащих клиентов. Чтобы воспользоваться сервисом, достаточно отсканировать специальный QR-код с помощью своего смартфона и начать онлайн-чат с экспертом магазина. В случае отсутствия смартфона у клиента в сервисе предусмотрена возможность онлайн-перевода жестового языка через приложение ConnectPro, установленное на планшетах сотрудников магазинов.



## Ликвидация цифрового неравенства в Заполярье

Масштабная программа развития сетей в Заполярье – это социально важная задача. Покрытие и качество связи заметно улучшено не только в городах, но и в удаленных вахтовых поселках и на месторождениях, в том числе в условиях вечной мерзлоты, в районах, где ранее не было мобильной связи и скоростного интернета.

Ямал – регион со сложной инфраструктурой и значительными расстояниями. Поэтому мы решили уделить особое внимание доступности скоростного интернета на ключевых транспортных узлах ЯНАО. В 2018 г. скоростной интернет по технологии LTE стал доступен в аэропорту Нового Уренгоя, на территории Уренгойского речного порта и на трассе «Сургут – Новый Уренгой».

**Подключение ямальских городов к связи 4G остается одной из наиболее приоритетных задач МТС.**

## Интернет на Эльбрусе

В декабре 2018 г. в Кабардино-Балкарской Республике на Эльбрусе на высоте 3 888 м над уровнем моря введена в эксплуатацию базовая станция МТС (3G и 2G). Это самый высокогорный объект сотовой связи в России и Восточной Европе. Впервые в истории мобильный интернет стал доступен на Эльбрусе на высоте до 5 100 м, голосовая связь – до вершины горы. Ощутимую пользу получают как горнолыжники и альпинисты, так и сотрудники МЧС, которым связь поможет в спасательных операциях.

## Киберспорт

В последние несколько лет из массового хобби киберспорт стал превращаться в интереснейший гибридный спорт и бизнеса с весомым уклоном в шоу-активность. Кроме того, киберспорт тесно связан с высокими технологиями, а для интернета, мобильной связи и оборудования (компьютеров, смартфонов, комплектующих) киберспортивные матчи – это практически «бенчмарк», контроль качества.

В начале 2018 г. МТС приобрела Gambit Esports – организацию, которая объединяет четыре команды в наиболее популярных сегодня игровых дисциплинах – Counter-Strike: Global Offensive, League of Legends, Dota 2 и FIFA. В рамках собственного Центра инноваций МТС создала отдельное киберспортивное подразделение.

**Стратегия МТС на рынке киберспорта объединит в себе как маркетинговые активности, так и разработку продуктов для геймеров.**



## Интернет-магазин



2018 г. стал для интернет-магазина МТС годом активного развития клиентского обслуживания и расширения его функциональности: trade-in-калькулятор позволяет сдать старое устройство и купить новое со скидкой, у B2B-клиентов появилась возможность оформить интернет-заказы, а сам сайт стал еще «умнее» – появились персонализированные рекомендации, которые основываются на поведении клиента и знаниях о его текущем устройстве.



## Виртуальная карта «МТС Кредит Онлайн»

В ноябре 2018 г. ПАО «МТС» и ПАО «МТС Банк» первыми в России запустили виртуальную кредитную карту для безопасных покупок в интернете и розничных точках продаж при помощи смартфонов. Чтобы воспользоваться картой, абоненту МТС не нужно посещать салон МТС или отделение Банка: карту можно оформить буквально в несколько кликов на сайте МТС или в мобильном приложении.

## Мой МТС

Мультиплатформенное приложение «Мой МТС» избавляет пользователя от необходимости посещать салоны оператора по большинству вопросов, возникающих у абонентов. Ключевая задача, которая стоит перед нами, – сделать из приложения единый функциональный центр для управления всеми услугами, которые предоставляются под брендом МТС. В 2018 г. в приложении появился раздел «Контроль расходов», заработал удобный роуминг-режим, стала возможной покупка билетов через онлайн-сервисы Ticketland.ru и Ponominalu.ru.





Директор облачного провайдера #CloudMTC

Олег Мотовилов:

**«Мы обеспечили существенный прирост вычислительных мощностей и расширили технологическую базу для предоставления корпоративным клиентам новых выгодных сервисов»**

Подробнее в полной версии Отчета – глава «МТС для клиентов»

## МТС КАССА

До 01.07.2018 большинство российских индивидуальных предпринимателей из сферы торговли были обязаны перейти на онлайн-кассы. Коробочное решение МТС «Легкий старт» и «МТС Касса» позволяют бизнесу перейти на кассы нового образца без платы за их подключение, регистрацию, использование кассового программного обеспечения и услуги оператора фискальных данных. Кроме того, онлайн-касса позволяет клиентам совершенствовать бизнес-процессы предприятия, так как поставляемый в комплекте облачный софт включает в себя систему учета товаров и программу лояльности.

**Запуск коробочного решения поддерживает малый и средний бизнес, поскольку помогает оптимизировать расходы и способствует цифровизации компаний в переходный для российской торговли период.**

**> 2,5**

тыс. сервисных инженеров

**27-я**

лаборатория GSMA в мире

### Лаборатория «IoT Эксплориум МТС»

В центре Москвы, в одном из офисов МТС, появилось место, где можно увидеть в действии самые интересные достижения из области интернета вещей, а также протестировать B2B-решения. Здесь клиенты, партнеры и поставщики могут ознакомиться с коммерческими IoT-сервисами, протестировать и создать перспективные решения в области интернета вещей.

## МТС Маркетолог

В 2018 г. МТС представила новый продукт для малого и среднего бизнеса – инновационную цифровую платформу МТС Маркетолог, благодаря которой компании любых размеров смогут получить доступ к продуктам на основе Big Data. Алгоритмы машинного обучения собирают максимально релевантную аудиторию под каждый запрос, а пользователь может настроить рекламу так, чтобы о его бизнесе узнали именно те, кому это действительно может быть интересно. При таком подходе рекламные предложения не отправляются всем подряд, а приходят только тем, кто действительно может заинтересоваться конкретным товаром или услугой. А это плюс и для абонентов, ведь ненужных сообщений в телефоне станет меньше.

**120**

параметров





**850**

тыс. зарегистрированных пользователей



**YouDo.com**

В сентябре 2018 г. МТС стала совладельцем YouDo.com – одной из крупнейших интернет-платформ по поиску исполнителей для решения бытовых и бизнес-задач.

Часть пользователей YouDo.com – самозанятые граждане, потенциальные пользователи продуктов МТС Банка, которым Компания сможет предложить новый продукт для участия в государственном эксперименте по особому налоговому режиму.

Еще одно важное направление сотрудничества – социальные проекты. В 2019 г. YouDo.com намерен запустить категорию волонтерских заданий. Заказчиками в них станут социально незащищенные граждане. Исполнители не будут брать с них деньги, но за такие услуги они получают положительные отзывы на сайте.



**x3**

рост выручки #CloudMTS

**x7**

рост объема хранимых и обрабатываемых данных

**25-30%**

оптимизация текущих издержек бизнеса

## Облачные технологии

Сегодня облака становятся центром цифровых экосистем компаний, представляя собой технологическую основу для внедрения инноваций. Облачные технологии обеспечивают внедрение сервисов интернета вещей, Big Data, искусственного интеллекта.

В 2018 г. мы расширили возможности облачной платформы #CloudMTS, запустили новые услуги для бизнеса: почтовые облачные сервисы, сервис для хранения и обмена корпоративной информацией, выделенный сегмент для работы с персональными данными.

## Сотрудничество с Кировским заводом

В рамках сотрудничества Кировского завода и МТС будет создана индустриальная платформа для удаленного мониторинга и управления производственным оборудованием. В ее основе – технологии искусственного интеллекта для сбора и анализа данных о работе станочного парка, способные обработать информацию с неограниченного количества единиц техники. Платформа может быть использована для повышения эффективности внутренней и внешней логистики, улучшения работы автоматизированных узлов учета и других производственных процессов.



**2** набора  
**13** стран  
**>1** тыс. заявок

## Корпоративный акселератор MTS StartUp Hub

В марте 2018 г. в МТС появился новый инструмент работы с молодыми технологическими проектами – корпоративный акселератор MTS StartUp Hub, ориентированный на компании, которые уже имеют свой продукт и первых клиентов.

Отобранные проекты получают возможность разработки пилота и доступ к корпоративной клиентской базе, каналам продаж и инфраструктуре Компании. Благодаря тестовому запуску в условиях, максимально приближенных к реальным, они могут оценить перспективы своих проектов и их жизнеспособность. В дальнейшем МТС может стать клиентом стартапа, выкупить в нем долю или стать собственником, возможен также трансфер проектов за рубеж.

**МТС StartUp Hub – не классический акселератор, мы нацелены на полное внедрение прорывных технологий в экосистему Компании.**

**> 20** экспертов рынка  
**> 40** экспертов МТС  
**36** проектных команд работают над пилотом для МТС

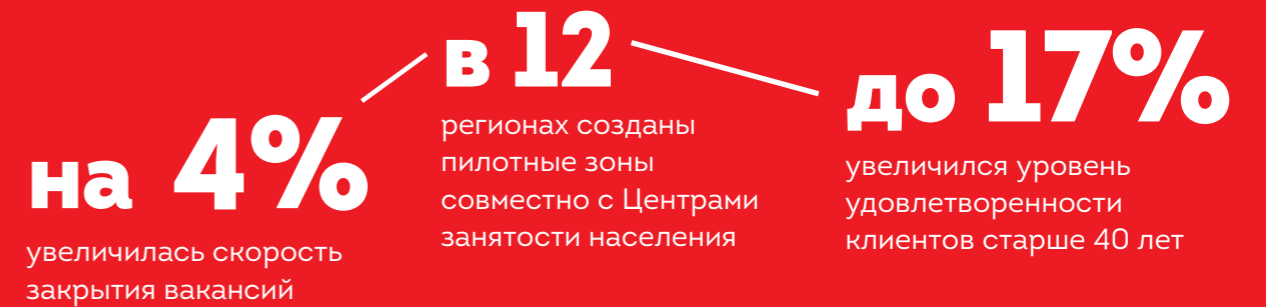
## МТС – КОМПАНИЯ ДЛЯ ВСЕХ ВОЗРАСТОВ



**Победитель в программе «Лучшие социальные проекты России» в номинации «Корпоративные проекты»**

Проект «МТС – компания для всех возрастов» – это наш социальный вызов на пороге демографического спада в России, который наблюдается с 2017 г. Проект направлен на аудиторию 40+ и активно изучает вопрос найма, адаптации и удержания сотрудников этой возрастной категории.

Проект направлен не только внутрь Компании, но и на внешнюю среду. В нем затрагиваются вопросы коммуникации и обслуживания клиентов МТС старшего возраста. Реализуя этот проект, МТС показала наиболее яркий пример социального работодателя. Компания не только готова принять на работу соискателей самых различных возрастных групп, но и прикладывает массу усилий и ресурсов для того, чтобы изменить стереотипное отношение людей к данной проблеме.



### Дополнительные выходные для приемных родителей

С ноября 2018 г. МТС ввела дополнительные выходные для работников, которые готовятся стать приемными родителями, попечителями или опекунами, и для сотрудников, уже принявших в семью ребенка. Родительство – это не только трепет и счастье от того, что еще вчера смотревший волчком малыш вдруг осторожно называет вас мамой и папой. Это еще и сбор документов, беседы с психологами и чиновниками, номера в специальных очередях и поездки по самым разным городам в поисках ребенка.

МТС – СОТРУДНИКИ



Член правления, вице-президент по управлению персоналом ПАО «МТС»  
Мария Голяндрина:

**«Как ответственный работодатель мы заботимся о своих сотрудниках – улучшаем условия труда, совершенствуем образовательные программы, создаем площадки для социальной реализации»**

Подробнее в полной версии  
Отчета – глава «МТС для персонала»

## Интеллектуальные игры «Сферум»

**2** / **319**  
команд  
тыс. участников

В 2018 г. уже во второй раз прошли интеллектуальные игры «Сферум». Во всех регионах игра проводилась одновременно, а аудиовопросы были записаны заранее – это позволило сделать игру прозрачной и честной для всех. Во втором этапе 119 команд встретились в очных поединках в семи городах: у каждого региона был свой набор вопросов. В ноябре в Красной Поляне собрались 24 команды, из которых в финал вышли две наиболее сильные.

Проекту удалось объединить всю Группу МТС: в нем участвуют сотрудники из разных подразделений и регионов, рядовые специалисты и руководители.



## Занимайся спортом с МТС

МТС поддерживает стремление сотрудников вести здоровый образ жизни. В Компании существуют собственные футбольная, баскетбольная и волейбольная команды, беговой проект MTSRunning, федеральное спортивное мероприятие по сдаче норм ГТО «Сильные духом». Ежегодно Группа МТС участвует в летней и зимней спартакиаде АФК Системы. МТС регулярно проводит семейно-спортивный праздник День здоровья, региональные спартакиады и чемпионаты по футболу, пляжному волейболу, боулингу, шахматам, картингу, настольному теннису и другим видам спорта, туристические слеты. Принять в них участие может любой желающий, независимо от уровня подготовки.

**3-е** место в летней спартакиаде АФК Системы

**1-е** место в зимней спартакиаде АФК Системы

**927** сотрудников в проекте MTSRunning

**2** тыс. сотрудников в проекте «Сильные духом»

## Коворкинг

В 2018 г. у сотрудников Группы МТС в Москве появилось рабочее пространство нового типа – коворкинг. Он легко трансформируется в зависимости от текущих запросов его посетителей, а также позволяет серьезно экономить рабочее время.

У МТС в Москве несколько офисов, достаточно удаленных друг от друга. Теперь, если сотрудник работает в одном офисе и приглашен на встречу в центральный офис, ему не нужно тратить 3–4 часа рабочего времени на дорогу из офиса в офис, достаточно выйти из переговорной и удобно устроиться на одном из мобильных рабочих мест рядом.

**8** переговорных комнат

**760 м<sup>2</sup>** площадь

**3** мобильных станции видео-конференц-связи

## Амбассадоры МТС

В сентябре 2018 г. Компания запустила мотивационную программу для сотрудников, которые активно принимают участие в корпоративных мероприятиях. Сотрудники могут быть как участниками, так и организаторами мероприятий и получать за это баллы амбассадора в различных категориях: интеллект, IT, творчество, волонтерство, экология, спорт. В конце года заработанные баллы можно обменять на сувенирную продукцию.

**8,8** тыс. сотрудников обменяли баллы на сувениры



## Школа бизнес-тренеров

Когда новая технология или подход появляются в информационном поле сотрудников, тренер должен не просто быть в курсе, а уже детально проработать материал, разобраться в рисках и испробовать все на себе, чтобы выйти на аудиторию в роли эксперта. В 2018 г. Корпоративный университет МТС запустил программу развития тренеров Компании – «Школа бизнес-тренеров».

Участниками программы стали тренеры и сотрудники, занимающиеся обучением, из ПАО «МТС», ПАО МГТС, АО «РТК» и зарубежных дочерних компаний. Для участников были организованы 25 вебинаров с лучшими внешними и внутренними спикерами, а в завершение проекта их ждала защита дипломной работы.

**Тренер – это профессия, которая обязывает быть в тренде.**



# МТС – ВОЛОНТЕРЫ

Руководитель проектов  
Департамента Корпоративного университета МТС  
**Ирина Медведева:**

**«Нас объединяет стремление  
помогать и быть нужными»**

Подробнее в полной версии  
Отчета – глава «МТС для общества»



## КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСКОЕ ДВИЖЕНИЕ МТС «ПРОСТО ДАРИ ДОБРО»

Многообразие социальных проектов, реализуемых Компанией, дает широкие возможности каждому неравнодушному сотруднику найти свое место и стать полезным обществу. Для сотрудников МТС волонтерство – это зов души и сердца. В стремлении делать добрые дела сотрудники не только выполняют свою миссию, но и способствуют укреплению имиджа МТС как социально ответственной компании.

**МТС – это не только телекоммуникации.  
Волонтеры Компании устанавливают другую – лучшую  
связь в мире – связь с детскими сердцами. Связь добра.**



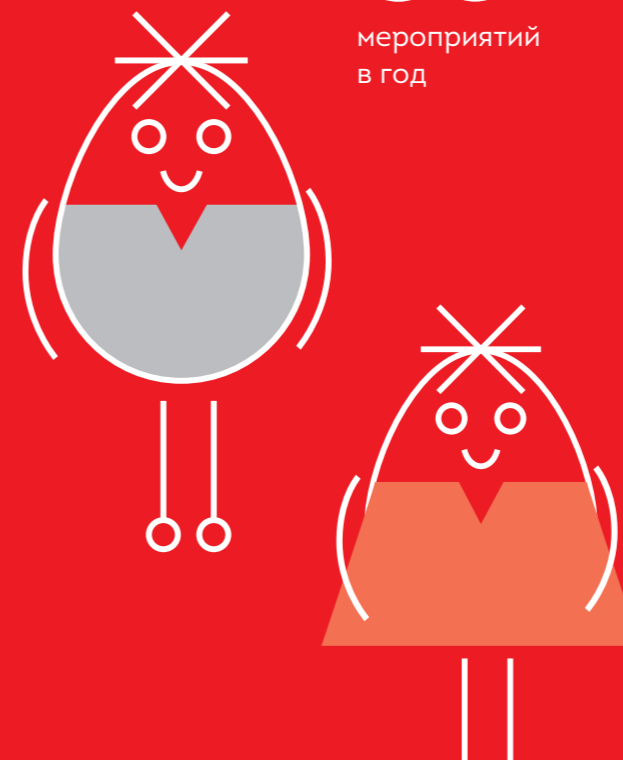
МТС Мобильный  
Театр  
Сказок



«Мобильный театр сказок» появился в МТС еще в 2012 г. и с тех пор дает сотрудникам Компании возможность сделать доброе дело, а детям в больницах и детских домах – оказаться в сказке.

В 2018 г. артисты театра взяли за самую сложную и интересную куклу – марионетку – и уже в апреле представили премьеру спектакля «Простые правила», который в игровой форме знакомит юных зрителей с правилами дорожного движения и поведения на улицах города.

Новым опытом стала и возможность показать спектакли для детей с инвалидностью по слуху и зрению с привлечением сурдопереводчика: в таком формате прошли премьерные спектакли «Простые правила» и «Слон Хортон ждет птенца».



15

сотрудников

1,5

месяца

## Школа волонтера в Краснодаре

В Краснодаре в 2018 г. прошла первая Школа волонтера МТС, в рамках которой участники узнали о различных направлениях социального волонтерства.

Руководители крупнейших благотворительных, волонтерских и некоммерческих организаций города не только поделились своими знаниями и бесценным опытом, но и рассказали о том, какая именно помощь волонтеров им требуется.

Также участникам рассказали о юридических аспектах волонтерства, что позволит им в дальнейшем более грамотно осуществлять свою деятельность. Помимо теоретической части волонтерам представилась возможность принять участие в мероприятиях и почувствовать – что такое быть волонтером.

### Скажите батарейкам: «Сдавайтесь!»

В 2018 г. в офисах ПАО «МТС» возобновилась акция по сбору батареек, в результате которой было собрано и передано на утилизацию 1518 кг батареек.

### «Бумажный бум»

Доброй традицией в МТС стал сбор макулатуры: в 2018 г. сотрудники ПАО «МТС» собрали более 24 тонн бумажных отходов. Проект стал победителем 6-й Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Экологическое волонтерство».

## День донора

> 800

сотрудников

Первый День донора прошел в МТС в 2011 г. и с тех пор проводится ежегодно весной и осенью в двух московских офисах. В сентябре 2018 г. Корпоративный университет МТС совместно с благотворительным фондом «Подари жизнь» и Центром крови ФМБА России провел уже ставшую доброй традицией в нашей Компании акцию «День донора МТС». В мероприятии приняли участие более 150 сотрудников из Корпоративного центра, региона «Москва», МТС ИТ, «Энвижн Груп» и МГТС, было собрано около 67 литров крови для спасения многих жизней!



## Однополчане



18

регионов России

> 450

участников

19

команд-финалистов

> 100

ветеранов войны

В канун Дня Победы МТС провела историко-просветительскую викторину «Война... Что мы знаем о ней?». В каждом регионе была определена сильнейшая команда, которая вышла в финал, состоявшийся в Нижнем Новгороде. Непосредственно на площадке находились только представители Нижегородского и Ульяновского филиалов. Остальные 17 команд были подключены по видео-конференц-связи, сражаясь в режиме онлайн. Финал «победной» викторины убедительно продемонстрировал высокотехнологичность нашей Компании: благодаря высокому качеству связи и скорости передачи данных онлайн-участники не чувствовали дискомфорта по сравнению с коллегами из Нижнего Новгорода.

Такие проекты МТС, как «Однополчане», «Тополь Победы», «Танго Победы», дают уникальную возможность реанимировать наши знания, помогают научить детей уважать и ценить память о войне и Великой Победе.

## Культурный код

Летом 2018 г. МТС запустила новый социальный проект – «Культурный код». Целями этой волонтерской акции являются сохранение и поддержка уникальных для территорий культурных ценностей и инициатив: разработка творческих технологий, сохранение памятников культуры, поддержка ремесленных школ и уникальных мастеров, инициативных местных сообществ, самобытных региональных мероприятий, выставок, арт-объектов.

Акция проходила под девизом «Люди делают для людей». В проекте приняли участие и директора региональных филиалов: в своих аккаунтах на «Фейсбуке» они публиковали анонсы мероприятий и обзоры на них и передавали эстафету следующему региону.

18

регионов России

1,5

тыс. участников



«Культурный код» признан лучшим социально ориентированным проектом в номинации «Большое сердце» премии HR-бренд.

Президент ПАО «МТС»  
Алексей Корня:

**«Мы поддерживаем российские разработки в области медицины, в том числе активно сотрудничаем с вузами и технологическими стартапами»**

Подробнее в полной версии  
Отчета – глава «МТС для общества»



# 100

тыс. пользователей  
установили приложение

# 23

страховых  
компаний включили  
SmartMed в ДМС

## ТЕЛЕМЕДИЦИНА

В 2018 г. МТС запустила уникальное приложение SmartMed в сегменте digital health, объединяющее в себе медицинскую экспертизу МЕДСИ и опыт МТС. SmartMed позволяет получать консультации врачей МЕДСИ по видеосвязи или в чате, находясь в любой точке мира; вызывать на дом врача, в том числе неотложную помощь, и записываться на очные приемы в клиники МЕДСИ; благодаря использованию облака #CloudMTS хранить медицинские данные в смартфоне, оставаясь уверенным в их защищенности и имея к ним доступ в любое время и с любого устройства.

**Технологии цифрового здравоохранения открывают доступ к качественной медицинской помощи широкому кругу пациентов, в том числе и в регионах, небольших городах и поселках.**

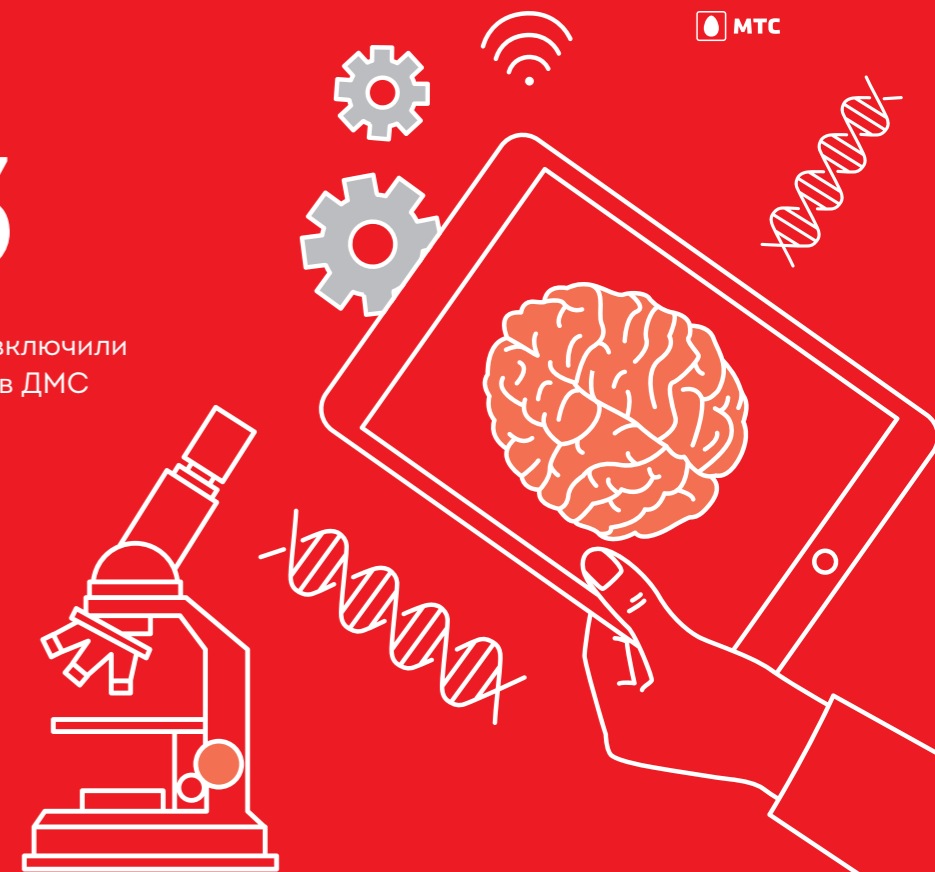
## МТС Поиск

**Безопасность детей для родителей превыше всего. Развитие технологий создает новые поводы для беспокойства, но и возможностей для обеспечения безопасности дает немало.**

Летом 2018 г. МТС предложила своим абонентам выгодный пакет «Безопасное детство», включающий услуги «Контроль интернета» и «МТС Поиск».

Услуга «Контроль интернета» позволяет настроить расписание пользования мобильным интернетом на усмотрение родителя. Сервис также ограждает детей от нежелательных и опасных ресурсов в Сети.

«МТС Поиск» позволяет в режиме реального времени видеть местоположение вашего ребенка или получать оповещение при выходе ребенка из заданной геозоны. Ребенок со своего смартфона может одной кнопкой послать сигнал тревоги родителям в виде SMS со своими координатами.





## Поколение М



На виртуальных творческих площадках проекта дети со всей страны могут проявить таланты, участвуя в конкурсах, онлайн-мастер-классах и интерактивных упражнениях от российских звезд по разным направлениям. Все активности в группах и на сайте конвертируются в «живые деньги», которые МТС переводит на лечение тяжелобольных детей.

Победители конкурсов получают широкие возможности: от стажировок на крупнейших анимационных и киностудиях России до выхода на большую сцену вместе со звездами и выставки своих работ в музеях страны.

**В проекте «Поколения М» используются цифровые инструменты, которые создают систему творческо-интеллектуальных лифтов для развития детей и подростков, независимо от места проживания и социального статуса родителей.**

> 1,5

тыс. волонтеров

17

млн руб. направлено на помощь 49 детям

4

года

> 150

мероприятий для 500 тыс. человек

30

млн пользователей в социальных сетях

## Финансовая грамотность – каждому!



Повышение финансовой грамотности населения и защита прав потребителя финансовых услуг – одно из приоритетных направлений социальной ответственности МТС Банка. В 2018 г. Банк поддержал ряд федеральных и региональных инициатив по финансовому просвещению населения, а также продолжил развивать собственный просветительский проект «Финансовая грамотность – каждому!».

В рамках Международной благотворительной инициативы #ЩедрыйВторник сотрудники Банка посетили образовательные учреждения с познавательной лекцией о мире финансов и интерактивной финансовой викториной «Правда или Ложь?». Кроме того, Банк организовал в Голодном офисе для старшеклассников ГБОУ Лицея № 1571 (г. Москва) занимательный квест «Калейдоскоп банковских профессий».



## Мобильная академия



75%

выпускников пользуются мобильным интернетом почти каждый день

20

регионов России

> 2

тыс. человек обучено

«Мобильная академия» призвана устранить цифровое неравенство и в результате сделать жизнь людей старшего возраста более яркой, активной и удобной. Аудиторию академии МТС обучает уверенной работе с интернет-сервисами: в любом месте в любое время с помощью смартфона и планшета делать покупки, записываться на прием к врачу, общаться с родными и друзьями. Пенсионеры на практике узнают, как дистанционно оплачивать услуги связи и ЖКХ, получать государственные услуги. Все это делает их жизнь более комфортной, насыщенной.

В рамках проекта «Сети все возрасты покорны» МГТС на бесплатной основе обучает пенсионеров Москвы пользоваться различными устройствами с выходом в интернет для решения бытовых и социальных задач. Занятия проводятся на двух площадках два раза в неделю. Всего за 2018 г. обучение прошли 1 тыс. человек.



## Чемпионат мира по футболу – 2018

В процессе подготовки к Чемпионату мира по футболу – 2018 менее чем за год были спроектированы и развернуты мультиоператорные системы мобильной связи в 11 городах России: Москва, Санкт-Петербург, Казань, Нижний Новгород, Ростов, Калининград, Самара, Саранск, Волгоград, Сочи, Екатеринбург.

Услуги передачи данных предоставлялись на рекордных для условий массового скопления абонентов скоростях: 3G – 3 Mbps и LTE – 7 Mbps.

**Кроме того, к ЧМ-2018 были созданы 11 гидов, ссылки на которые в виде SMS получали все приезжающие в регионы проведения матчей.**

12

стадионов

7

млн болельщиков в фан-зонах

3

млн зрителей на 64 матчах

## Умный город

13

соглашений  
подписано  
с регионами РФ

Приоритетными направлениями сотрудничества в рамках проектов «Умный город» станут развитие инновационных технологий и сервисов, связанных с цифровизацией экономики, промышленности и социальной сферы регионов, а также развитие инфраструктуры связи на их территориях.

Открытие в 2018 г. на базе Сколково совместной пилотной зоны интернета вещей и возможность тестирования на «живой сети» позволит расширить количество компетентных специалистов и компаний, вовлеченных в развитие цифровых решений, и сократит время вывода коммерческих продуктов на рынок.

**МТС активно развивается как оператор цифровых сервисов, и уже сегодня у нас есть значительные ресурсы и опыт внедрения «умных решений» как для повседневной жизни россиян, так и для предприятий и городских пространств.**

### «Умный город»: пилот в Татарстане

В 2018 г. МТС запустила первое в России комплексное пилотное решение «Умного города» в сфере ЖКХ на сети NB-IoT. Жилой комплекс с таким решением появился в г. Арске, Республика Татарстан. Проект реализован посредством системы видеонаблюдения, дистанционного сбора показаний счетчиков, мониторинга парковок, экологической обстановки и вывоза бытовых отходов. Все в комплексе позволит повысить качество жилой среды и снизить затраты благодаря автоматизации процессов.

## Альтернативная энергия в Армении



Одним из совместных проектов VivaCell-MTS и Фонда охраны дикой природы и культурных ценностей (FPWC) является проект «Альтернативная энергия», направленный на защиту окружающей среды. Проект реализуется в удаленных деревнях Армении и предполагает установку систем солнечного отопления и нагрева воды и светодиодного уличного освещения. Помимо положительного экологического эффекта он способствует снижению финансовых расходов местных сообществ: солнечные тепло- и водонагреватели снижают затраты на 50–60%, а энергоэффективное освещение – на 80%.

**на 50-80%**

снизились расходы местных сообществ



## Мобильные технологии для экологии

С 2014 г. МТС успешно реализует программу «Мобильные технологии для экологии», в рамках которой проводятся экологические уроки в школах по всей России. Ученики узнают о том, как современные мобильные технологии помогают сохранять природу, спасать жизни людей, ликвидировать лесные пожары, заботиться о птицах и животных. Школьников знакомят с Эконешкой – героиней МТС и подружкой героя Интернешки, которая отвечает за экологию и помогает природе.

14,5

тыс. учителей

380

тыс. школьников

80

регионов

## Новые технологии на защите лесов от пожаров

МТС предоставляет площадки для установки видеокамер на вышках сотовой связи и обеспечивает передачу данных через защищенные выделенные каналы на скорости до 4 Мбит/с. Диспетчерская служба в режиме онлайн следит за состоянием пожарной обстановки, анализирует информацию и при необходимости привлекает требуемые силы и средства к тушению возгораний. Данное решение позволяет оптимизировать расходы на наземное и авиапатрулирование местности. Всего в проекте задействовано 115 базовых станций МТС.



### ПАО «МТС» и ПАО МГТС – лауреаты премии ECO BEST AWARD 2018

ПАО «МТС» стало победителем сразу в двух номинациях: «Экоупаковка года» за проект «Экоупаковка» и «Лучший образовательный проект в области экологии» за волонтерский театр кукол «Мобильный театр сказок МТС».

ПАО МГТС получило награду за комплексную программу популяризации экологической культуры.





# МТС – ШКОЛЬНИКИ И СТУДЕНТЫ

Генеральный директор  
СООО «Мобильные ТелеСистемы»  
Владимир Карпович:

**«Мы хотим, чтобы современный мир инноваций и технологий был доступным, но самое главное, безопасным для школьников и молодежи»**

Подробнее в полной версии  
Отчета – главы «МТС для общества» и «МТС для персонала»



## SMART UNIVERSITY

Запуск образовательного онлайн-сервиса – важная часть стратегии Группы МТС в области развития новых digital-услуг на растущих рынках, не связанных напрямую с телекоммуникационным бизнесом. Свое развитие в сфере онлайн-образования МТС начала с запуска интерактивной образовательной платформы Smart University. Первым направлением Smart University стала подготовка к ЕГЭ по английскому языку.

Платформа предлагает персональную программу, которая разрабатывается индивидуально для каждого ученика (one-to-one) с использованием специального алгоритма, учитывающего уровень знаний, доступное время занятий и баллы, которые ученик планирует получить на ЕГЭ. В декабре 2018 г. МТС запустила второй образовательный курс в рамках проекта Smart University – подготовку к ЕГЭ по математике.



## IT-лагерь МТС в Беларуси



В 2018 г. СООО «Мобильные ТелеСистемы» уже во второй раз провело «IT-лагерь», реализуемый совместно с Министерством образования и Образовательным центром Парка высоких технологий.

Для обучения предлагалось четыре тематических курса: основы робототехники, видеоблогинг, пилотирование квадрокоптера, цифровая фотография, мобило- и видеография.

**Цифровая трансформация начинается с цифровой культуры, а ее следует закладывать с самого детства. Проект «IT-лагерь» позволяет детям и подросткам сменить привычную роль пользователя информационных технологий на роль реального разработчика, создателя этих технологий.**



## Телеком Идея

Цель ежегодного международного конкурса «Телеком Идея» – поиск и поддержка талантливых инноваторов в сфере IT и телекоммуникаций, а также в социальной и экологической сферах.

Региональные этапы конкурса проводились в формате чемпионатов по решению бизнес-кейсов и IT-школ в университетах. Другой способ попасть в полуфинал – оставить заявку на сайте. Затем менторы помогали участникам в ускоренном темпе «вырастить» свой высокотехнологичный продукт. Авторы выбранных экспертами проектов-победителей отправились в образовательный тур в Ирландию.

## Мир знаний с МТС

В 2018 г. мы запустили образовательный проект «Мир знаний с МТС», в котором будут участвовать воспитанники социальных учреждений по всей России. Проект состоит из нескольких образовательных блоков: «Виртуальный планетарий», прикладные мастер-классы и урок безопасного интернета.

«Виртуальный планетарий» – это мобильный кинотеатр нового поколения, который выглядит как большие объемные очки виртуальной реальности. Но это не просто 3D-эффект, это полное ощущение присутствия в космосе: кажется, будто можно дотянуться до звезд. Волонтеры, которые выпускают ребят на просторы Вселенной, прошли специальное обучение, а эксперты группы МЕДСИ подтвердили безопасность оборудования для детей.



## Дети в интернете



Цель социально-образовательного проекта «Дети в интернете» – научить детей использовать «полезный» интернет для образования, развития, общения и досуга и рассказать школьникам, учителям, родителям о потенциальных рисках при пользовании интернетом, путях защиты от сетевых угроз.

**Одна из важнейших задач системы образования в «цифровую эпоху» – успешная адаптация подрастающего поколения к условиям современной жизни.**

### Беларусь

В Беларуси проект «Дети в интернете» реализуется совместно с Министерством образования Беларуси и Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ). За пять лет уроки безопасного пользования интернетом прошли уже около 9 тыс. школьников по всей стране.

## МТС Flash –

для бизнес-направлений (2 месяца)

## МТС Start –

для IT (3 месяца)

400 стажеров

50 регионов России

## Стажировки

На протяжении двух лет одним из главных фокусов стратегии Блока по управлению персоналом является привлечение лучших студентов и молодых специалистов через программы стажировок.

Важное отличие стажировки в том, что ее цель – не просто взять стажеров для того, чтобы сбросить на них скучную работу. Их берут под определенные амбициозные задачи практически во всех направлениях бизнеса Компании, в числе которых PR, финансы, маркетинг, B2B, экономическая безопасность, технические подразделения и информационные технологии.

**Особые приметы будущего стажера: активная жизненная позиция и амбициозные цели. Компании нужны не просто хорошие специалисты, а сотрудники, мыслящие технологиями, быстро реагирующие на изменения, гибкие и адаптирующиеся к любым переменам.**

# МТС – ПОСТАВЩИКИ И ПАРТНЕРЫ

Директор Департамента комплаенс ПАО «МТС»  
Юлия Ромашкина:

**«Международная сертификация по стандартам ISO в очередной раз подтвердила лидерские позиции МТС и нашу приверженность принципам добросовестного ведения бизнеса и соблюдения деловой этики»**

Подробнее в полной версии  
Отчета – главы «МТС для акционеров» и «МТС для общества»



## ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ

МТС – единственная в России компания, имеющая членство в международной ассоциации телеком-операторов JAC (Joint Audit Cooperation).

Работа ассоциации направлена на улучшение результатов деятельности всех участников цепей поставок, включая рост эффективности и производительности, уменьшение загрязнения и любого вида воздействия на окружающую среду, улучшение условий труда сотрудников, экономическое развитие и снижение рисков для обеспечения непрерывности поставок.

Мы имеем право аудировать международных поставщиков, причем не только сотрудничающих с МТС, но и многих других. Также мы будем изучать международный опыт крупнейших мировых компаний и применять передовые практики по взаимодействию с поставщиками в МТС. Помимо этого, членство в JAC обеспечит сотрудничество с крупнейшими мировыми телеком- и ИТ-компаниями для реализации принципов КСО в сфере общих поставщиков.

**МТС – лидер диджитализации в закупках**  
ПАО «МТС» выиграло в номинации «Лидер диджитализации закупочных процессов – 2018» премии «Лидер конкурентных закупок» – главного профессионального конкурса для российских компаний-заказчиков. В этом году в нем приняли участие 188 компаний со всей страны из всех отраслей экономики.

**5** аудитов в год

направлений:

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



## Сотрудничество с GSMA

МТС активно сотрудничает с Ассоциацией GSM (GSMA), международной организацией, объединяющей более 800 операторов связи по всему миру посредством отраслевых программ, рабочих групп и информационных инициатив.

В 2018 г. GSMA впервые провела международный форум Mobile 360 Series в России, что подтверждает значимость рынков стран постсоветского пространства для мирового развития отраслевых инноваций и формирования глобального цифрового экономического пространства. МТС выступила генеральным партнером мероприятия.

## Аудит единой системы комплаенс

Мы одними из первых в России стали внедрять лучшие мировые практики в области комплаенс-менеджмента. В феврале 2018 г. МТС успешно прошла сертификационный аудит и получила сертификат соответствия единой системы комплаенс стандартам ISO 37001:2016 «Системы антикоррупционного комплаенс-менеджмента» и ISO 19600:2014 «Системы комплаенс-менеджмента».

Международная сертификация по стандартам ISO в очередной раз подтвердила лидерские позиции МТС в реализации антикоррупционной политики в корпоративном секторе России, нашу приверженность принципам добросовестного ведения бизнеса и соблюдения деловой этики.



## Пилотная образовательная программа в сфере ИКТ в Армении

В 2018 г. Министерство образования и науки Армении, VivaCell-MTS, а также Союз работодателей в сфере информационно-коммуникационных технологий подписали меморандум о внедрении в школах специализированных предметов: «Микроэлектроника», «Информационные технологии» и «Основы телекоммуникации». VivaCell-MTS примет участие в установке стандартов и подготовке преподавателей предмета «Основы телекоммуникации».



## МТС Беларусь и Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ) подписали меморандум о взаимопонимании



Организации будут вместе работать над проектами в сфере повышения цифровой грамотности детей, безопасности в киберпространстве и эффективном использовании технологий в образовательных целях. В сотрудничестве с ЮНИСЕФ МТС будет стремиться сформировать среду для решения задач, которые позволят сделать современный мир безопасным для детей.



## Контактная информация

### Публичное акционерное общество «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](http://www.mts.ru)

### Контактное лицо:

Марина Куринкова,

Руководитель проектов,

Департамент корпоративной социальной  
ответственности (ДКСО)

Блока по управлению

персоналом ПАО «МТС»

Телефон: +7 (916) 761-89-87

Email: [csr@mts.ru](mailto:csr@mts.ru)

### Полное фирменное наименование

Общества на русском языке:

Публичное акционерное общество  
«Мобильные ТелеСистемы»

### Сокращенное фирменное наименование

Общества на русском языке:

ПАО «МТС»

### Полное фирменное наименование

Общества на английском языке:

Mobile TeleSystems Public Joint Stock  
Company

### Сокращенное фирменное наименование

Общества на английском языке:

MTS PJSC



Годовой отчет ПАО «МТС»  
за 2018 год



Полная версия Отчета  
об устойчивом развитии  
за 2018 год



Участник  
Социальной  
хартии  
российского  
бизнеса

© ПАО «МТС», 2019

© ООО «Нексия Пачоли Консалтинг», консультант по подготовке Отчета, 2019

[www.pacioli.ru](http://www.pacioli.ru)

© АО ФИД «Деловой экспресс», оформление, 2019

[www.dex.ru](http://www.dex.ru)

## Содержание

<b>Обращение Президента ПАО «МТС»</b> .....	<b>2</b>
<b>О Компании</b> .....	<b>4</b>
<b>Стратегия КСО</b> .....	<b>6</b>
<b>МТС – Клиенты B2C</b> .....	<b>8</b>
<b>МТС – Клиенты B2B</b> .....	<b>12</b>
<b>МТС – Сотрудники</b> .....	<b>16</b>
<b>МТС – Волонтеры</b> .....	<b>20</b>
<b>МТС – Общество</b> .....	<b>24</b>
<b>МТС – Школьники и студенты</b> .....	<b>30</b>
<b>МТС – Поставщики и партнеры</b> .....	<b>34</b>
<b>Контактная информация</b> .....	<b>38</b>

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

Показатели, указанные в настоящем Отчете, представлены по состоянию на 31 декабря 2018 г., за исключением показателей, в отношении которых прямо указаны иные периоды, даты.

# НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ



МТС «Марка No 1 в России 2018» в категории «Услуги и сервис»



МТС вошла в группу лидеров индексов РСПП «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»



Победа МТС в рейтинге социальной эффективности крупнейших российских компаний АК&М



Победа МТС в номинации «Индекс лидерства» рейтинга лучших компаний для работы и карьеры «Работа.ру»



Топ-менеджеры МТС вошли во все категории рейтинга «ТОП-1000 российских менеджеров»



МТС – «Доброволец России 2018»



МТС – лучший телекоммуникационный бренд России по версии World Branding Awards



МТС стала победителем в двух номинациях премии ECO BEST AWARD 2018: «Экоупаковка года» и «Лучший образовательный проект в области экологии»



Лидер конкурентных закупок

Победа МТС в номинации «Лидер диджитализации закупочных процессов» Премии «Лидер конкурентных закупок»



МТС в ТОП самых дорогих телекоммуникационных брендов мира Brand Finance Telecoms 300 2018



МТС в ТОП-20 рейтинга 200 крупнейших российских частных компаний по версии Forbes