

**УСТОЙЧИВОЕ
РАЗВИТИЕ**



198 Подход к устойчивому развитию и ESG

204 Ответственное управление бизнесом

216 Безопасность

221 Развитие инклюзивной среды и цифрового общества

242 Охрана окружающей среды

246 Вклад МТС в борьбу с COVID-19 и последствиями пандемии

ПОДХОД К УСТОЙЧИВОМУ РАЗВИТИЮ И ESG

МТС отличает многолетний стратегический подход к реализации социальных и экологически значимых проектов, Компания также активно внедряет практики ответственного ведения бизнеса в свои бизнес-процессы.

Устойчивое развитие¹ Компании в том числе отражено и в части обеспечения конфиденциальности и безопасности персональных данных клиентов, формирования устойчивой цепи поставок, предоставления социальных гарантий сотрудникам, контроле за воздействием на окружающую среду и позитивном влиянии продуктов и услуг Группы МТС на уменьшение уровня углеродного следа, а также бережного потребления ресурсов, поддержки волонтерских, экологических, образовательных, инклюзивных программ и местных сообществ, сохранения культурного наследия и развития территорий присутствия и т.д.

Развитие социально-экономической сферы регионов присутствия, улучшение инвестиционного климата и качества жизни населения за счет предоставления широкого перечня инноваций и цифровых услуг и сервисов в области здравоохранения, образования, экологии, инфраструктуры городов и других также являются одними из приоритетных задач компании в рамках устойчивого развития.

Двигаясь в сторону укрепления и наращивания потенциала в сфере устойчивого развития и ESG, МТС демонстрирует серьезность намерений в достижении важных для всех заинтересованных сторон задач. Компания своевременно внедряет соответствующие принципы в корпоративную культуру и доносит, используя доступные и удобные каналы коммуникации, до стейкхолдеров.

В марте 2021 года создан ESG Комитет Совета директоров МТС, функция которого — контроль внедрения и выполнения принципов устойчивого

развития, а также содействие органам управления МТС в формировании общей стратегии в отношении вопросов корпоративного управления, экологической и социальной ответственности. Председателем ESG Комитета назначена независимый директор Регина фон Флемминг.

В 2021 году Компания провела комплексный анализ и систематизацию реализуемых ESG-инициатив и в декабре утвердила на ESG Комитете комплексную ESG-стратегию МТС, где определила основные направления с точки зрения оптимизации бизнес-процессов компании и запуска инициатив, способствующих устойчивому развитию Общества. Интеграция ESG-принципов в бизнес-процессы позволяет не только успешно выполнять стратегические задачи, но и обеспечить надлежащий учет интересов и ответственное поведение по отношению ко всем заинтересованным сторонам МТС.

Стратегия включает принципиальные положения, как развивающиеся, заложенные в аналогичной стратегии в предыдущем цикле, так и пришедшие им на смену. Совершенствование подходов до 2025 года будет осуществляться по трем направлениям:

- > **упорядочить** — устранить пробелы и использовать «недоиспользованное»;
- > **преумножить** — продолжить успешно начатое;
- > **опробовать** — проверить будущие возможности.

¹ Подробная информация о деятельности МТС в области устойчивого развития публикуется в ежегодных отчетах в области устойчивого развития Группы МТС на сайте Компании по адресу: <https://moskva.mts.ru/about/mts-dlya-obshchestva/novosti-i-otcheti/otchet-ustoychivogo-razvitiya>.

/ ESG-СТРАТЕГИЯ МТС

Забота об окружающей среде

- Управление энергоэффективностью
- Мониторинг углеродного следа
- Развитие экономики замкнутого цикла
- Эко-просвещение

Развитие цифрового общества

- Обеспечение доступных продуктов и сервисов для всех
- Обучение цифровым навыкам
- Развитие квалифицированных специалистов в области ИТ
- Развитие цифровой инфраструктуры

Обеспечение инклюзивной среды

- Соблюдение прав человека, достойные условия труда, инклюзивность и многообразие
- Обеспечение доступной среды для всех
- Волонтерство
- Поддержка развития регионов и сообществ

Ответственное управление бизнесом

- Этичное ведение бизнеса
- Обеспечение информационной безопасности
- Эффективное управление ESG-повесткой
- Развитие ESG-повестки на локальном и международном уровне

■ Окружающая среда ■ Социальная сфера ■ Корпоративное управление



Благодаря созданию Центра ESG мы планируем сфокусировать в «одном окне» работу над задачами, связанными как с реализацией стратегии МТС по устойчивому развитию и системному внедрению ESG-инициатив для оптимизации бизнес-процессов Компании, так и с расширением продуктового портфеля МТС за счет инновационных продуктов и решений, направленных на повышение устойчивости развития наших партнеров и клиентов.

Я уверена, что именно способность технологических компаний решать актуальные задачи социальной и экологической повестки за счет запуска и развития инновационных ИТ-решений во многом будет стимулировать диалог между обществом и бизнесом в России в ближайшие годы.



Ольга Зиборова,
вице-президент МТС по развитию экосистемы и маркетингу

Центр ESG в структуре MTC



С целью эффективного управления ESG-деятельностью в феврале 2022 года был создан Центр ESG MTC.

Основные задачи Центра ESG::

- > развитие бизнес-инициатив с учетом их влияния на ESG повестку Компании;
- > комплексная поддержка текущих социально и экологически значимых проектов Группы MTC;
- > разработка и реализация новых ESG-инициатив;
- > оказание внутренних консультационных услуг в области ESG бизнес-вертикалям экосистемы MTC;
- > тиражирование лучших ESG-практик в экосистеме MTC;

> регулярная оценка уровня зрелости ESG-инициатив, мониторинг и контроль, разработка корректирующих мероприятий;

> взаимодействие с внешними и внутренними стейкхолдерами в рамках ESG-повестки, отчетность перед ESG Комитетом и другими органами управления.

Создание Центра ESG завершило формирование эффективной системы управления реализацией ESG-стратегии в MTC под управлением ESG Комитета Совета директоров MTC : вместе с Центром ESG в Компании также действует Центр социальных и благотворительных программ, отвечающий за реализацию благотворительной и социальной стратегий MTC, и Центр по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности, отвечающий за реализацию стратегии Компании в области равноправия и инклюзии.

Ежегодная конференция МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект»

В конце 2021 года состоялась ежегодная открытая онлайн-конференция МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект», участниками которой стали более 1700 человек по всей России. О роли стратегии ESG в деятельности компаний, новых подходах в создании доступных продуктов и услуг, выстраивании эффективных коммуникаций со всеми группами стейкхолдеров, формировании разнообразной и инклюзивной среды говорили эксперты в сфере ESG российских и международных компаний.



[Ответственный бизнес.
\(mts.ru\)](https://mts.ru)

ESG-итоги

- > В марте 2021 года МТС разместила **социальные облигации на 4,5 млрд руб.** со ставкой купона 6,5% годовых, зафиксированной на весь срок обращения. Средства от выпуска будут направлены на финансирование проекта по подключению к фиксированному интернету почти 5 тыс. социально значимых объектов России.
- > **Президент МТС Вячеслав Николаев избран в Совет GSMA на 2021–2023 годы.** Совет Ассоциации состоит из 25 представителей крупнейших операторских групп в мире и представителей региональных операторов.
- > В октябре 2021 года МТС подписала **Кодекс этики искусственного интеллекта.** Документ утверждает основные принципы внедрения ИИ: прозрачность, правдивость, ответственность, надежность, инклюзивность, беспристрастность, безопасность и конфиденциальность. Принципы трансграничны и наднациональны.
- > В ноябре 2021 года **МТС вступила в международное объединение телеком-операторов 5G Future Forum (5GFF)**, задачей которого является разработка спецификаций и внедрение передовых решений на основе технологий 5G и граничных вычислений (Multi-access Edge Computing — MEC). Объединение 5GFF создано в январе 2020 года компаниями América Móvil, KT Corporation, Rogers, Telstra, Verizon и Vodafone для разработки единых спецификаций, обмена передовым опытом, управления интеллектуальной собственностью и участия в R&D-проектах, нацеленных на внедрение и глобальное масштабирование коммерческих решений на базе технологий 5G и MEC.
- > В ноябре 2021 года **МТС присоединилась к Хартии «Цифровая этика детства».** Документ создан Альянсом по защите детей в цифровой среде, МТС, наряду с крупнейшими интернет- и IT-компаниями страны, является одним из основателей альянса. Заложенные в хартии принципы позволят повысить уровень цифровой грамотности и оградить детей от потенциальных угроз в интернете.
- > В декабре 2021 года **рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг кредитоспособности МТС на уровне ruAAA** в обзоре компании за 2021 год. «Эксперт РА» отметило высокий уровень прогнозной ликвидности, в частности то, что операционный поток вместе с денежными средствами достаточен для покрытия процентных расходов. Агентство также отметило высокое качество организации риск-менеджмента, стратегического планирования и высокий уровень информационной прозрачности Компании.
- > В декабре 2021 года **МТС присвоена высшая категория A+ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности»**, который ежегодно выпускает Ассоциация грантодающих организаций «Форум доноров» с целью выявить лучшие практики корпоративных социальных инвестиций и благотворительности и популяризировать их в бизнес-среде и обществе.

Рейтинг отчетности ESG — 2021



**83,8
балла**

САХАЛИН ЭНЕРДЖИ

Высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии в отчетах



**83,6
балла**

ГАЗПРОМ НЕФТЬ

Высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии в отчетах



**81,8
балла**

РОССЕТИ СЕВЕРО-ЗАПАД

Высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии в отчетах



**81,0
балла**

МТС

Высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии в отчетах



**80,6
балла**

НЛМК

Высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии в отчетах



**80,2
балла**

ИНТЕР РАО

Высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии в отчетах



**80,2
балла**

ЕВРАЗ

Высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии в отчетах

> В декабре 2021 года **МТС объявила о получении оценки В «Менеджмент» в рейтинге CDP**, международной некоммерческой организации, управляющей ведущей в мире платформой раскрытия информации по влиянию на окружающую среду. Компания начала отчитываться через платформу CDP в 2019 году в рамках инициативы GSMA по разработке «дорожной карты» действий телекоммуникационной индустрии для достижения нулевых выбросов парниковых газов к 2050 году. В соответствии с Парижским соглашением МТС раскрывает широкий спектр экологически значимых данных о своей деятельности, включая потребление ресурсов и объем прямых и косвенных выбросов парниковых газов.

> В январе 2022 года российское рейтинговое агентство **НКР («Национальные Кредитные Рейтинги»)** подтвердило **кредитный рейтинг МТС на уровне AAA.ru со стабильным прогнозом**. В отчете НКР отметило ряд основных факторов в деятельности МТС, повлиявших на подтверждение рейтинга: низкий систематический риск операционной деятельности МТС; умеренная долговая нагрузка, высокий запас прочности по обслуживанию долга, значительная операционная рентабельность, а также достаточный уровень ликвидности бизнеса; положительная оценка качества управления и стратегического планирования.

ESG-премии

МТС демонстрирует высокую эффективность социальных инвестиций и является одним из лидеров данного направления, что подтверждают следующие достижения Компании.

- > Проект «День МТС в региональных ЦЗН Российской Федерации» признан «Лучшим социальным проектом» — 2021 в номинации «Корпоративные проекты». Проект «День МТС в региональных ЦЗН Российской Федерации» направлен на социализацию и трудоустройство граждан с инвалидностью. По итогам реализации программы социализировано более 400 граждан с инвалидностью и соискателей категорий 40+ и 50+.
- > МТС получила национальную награду «Премия Рунета 2021» за проект поддержки предпринимателей «Знаем лично» в номинации «За развитие малого и среднего бизнеса в Рунете». «Знаем лично» — интерактивная карта России, с помощью которой предприниматели могут рассказать о себе новой аудитории, а клиенты — поддержать локальные заведения: кофейни, парикмахерские, несетевые кафе, автомастерские или салоны красоты. Размещение информации на карте бесплатное, бизнесмены могут оставить заявку на сайте, чтобы добавить свои контакты в онлайн-сервис.
- > МТС стала победителем в номинации «IoT-компания года в России» профессиональной премии в области IoT и смежных технологий IoT Awards 2021.
- > Президент МТС Вячеслав Николаев стал лауреатом премии Ассоциации коммуникационных агентств России (АКАР) «Топ-менеджеры Национальной премии бизнес-коммуникаций» в специальной номинации «Устойчивый успех». Награда в номинации вручается за выстраивание в компании системы высокоэффективных коммуникаций с клиентами, партнерами и инвесторами.
- > Федеральная социально-просветительская программа МТС «Городские легенды» стала обладателем Гран-при международной премии PROBA Awards 2021 за самый креативный коммуникационный проект. Creative Grand Prix вручают компаниям и коммуникационным программам с яркой идеей и уникальным творческим решением, которые объединяют большое число участников и имеют значимый общественный резонанс. Проект «Городские легенды» также одержал победу в номинации «Продвижение территорий», отмечая эффективные и оригинальные практики для достойного представления регионов и городов страны.
- > В 2021 году Организация Объединенных Наций (ООН) признала благотворительную программу МТС «Поколение М» по развитию творческого потенциала детей одной из лучших мировых практик устойчивого развития и включила проект в число мировых практик, признанных ООН передовыми для достижения целей устойчивого развития.
- > Комплексный проект «Лаборатория жизненного цикла МТС» отмечен специальным призом «Зеленой премии» в категории «Бренды». Премия организуется Российским экологическим оператором с целью оценки деятельности регионов, региональных операторов в сфере обращения с ТКО, а также брендов, деятелей культуры, общественных организаций, частных инициатив и образовательных учреждений в области формирования осознанного потребления и правильного обращения с отходами.
- > МТС победила в номинации «Лучший корпоративный клиентский опыт B2B. Телекоммуникационные услуги» CX World Awards 2021 с кейсом по улучшению CJM и EJM в период пандемии.
- > Независимый директор в Совете директоров МТС Регина фон Флемминг стала победителем в XV национальной премии «Директор года» в номинации «Независимый директор». Премия отмечает достижения директоров российских компаний во внедрении высоких стандартов корпоративного управления.

Отметим, что деятельность МТС в сфере Устойчивого развития в 2021 году осуществлялась на основе целей устойчивого развития ООН до 2030 года (ЦУР), рекомендаций международного Стандарта ISO 26000 (Руководство по корпоративной социальной ответственности), лучших российских и мировых практик.

ОТВЕТСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ



Кодекс делового поведения и этики ПАО «МТС»

Кодекс делового поведения и этики ПАО «МТС»¹ (далее — Кодекс) содержит ключевые принципы, набор стандартов и требований, принятых в Компании для содействия честному и этичному ведению бизнеса ПАО «МТС» и предотвращения злоупотреблений. Компания соблюдает законодательство, следует общепринятым стандартам деловой этики и не приемлет любые иные пути ведения бизнеса, противоречащие этим правилам.

Кодекс содержит информацию обо всех комплаенс-программах Единой системы комплаенс ПАО «МТС». В связи с перезапуском Кодекса делового поведения и этики в 2021 году была проведена масштабная коммуникационная кампания с использованием интерактивного материала и специально созданной платформы. В качестве интерактивных материалов были выпущены поддерживающие коммуникации в комплаенс

сообществе на корпоративном портале, в том числе, с разборами кейсов; на платформе были созданы активности, где сотрудники могли проверить свою комплаенс карму и развеять мифы с помощью тестов, покрутить колесо комплаенс-баланса и познакомиться с каждым разделом Кодекса через инфографику, комиксы, видео. В кампании приняли участие более 1200 сотрудников.

Члены Совета директоров, руководители и сотрудники Компании лично отвечают за соблюдение Кодекса.

Все сотрудники знакомятся с Кодексом при трудоустройстве в Компанию и проходят регулярное обучение. В 2021 году электронный тренинг по Кодексу делового поведения и этики прошло более 25,5 тыс. сотрудников ПАО «МТС».

Кодекс делового поведения контрагента ПАО «МТС»

В 2021 году в соответствии с лучшими мировыми практиками Компания провела обновление Кодекса делового поведения контрагента ПАО «МТС»² (далее — Кодекс), актуализировав минимальные стандарты, соблюдение которых ожидается от контрагентов МТС. Положения Кодекса распространяются на всех контрагентов МТС, а также любых третьих лиц, задействованных контрагентом для совершения действий от имени и/или в интересах Группы МТС. Ознакомление с Кодексом и принятие на себя его обязательств являются неотъемлемой частью договорных отношений с Компанией.

Для обеспечения своевременного обучения контрагентов МТС реализует и поддерживает риск-ориентированную программу обучения посредством специально разработанной системы тренингов. С 2021 года была запущена программа электронного обучения контрагентов. Более 1800 контрагентов прошли обучение в различных форматах в течение 2021 года.

Также на внешнем сайте МТС и МТС Закупки была опубликована иллюстрированная версия Кодекса для улучшения восприятия содержащейся в документе информации.

¹ <https://spb.mts.ru/about/komplaens-i-delovaya-etika>.

² <https://spb.mts.ru/about/komplaens-i-delovaya-etika>.

Единая система комплаенс ПАО «МТС»

С 2016 года Компания активно развивает Единую систему комплаенс, опираясь на нормы применимого законодательства, рекомендации регуляторных органов, отраслевую специфику и лучшие практики в этой сфере.

Указанные направления комплаенс курируются соответствующими функциональными подразделениями, каждое из которых реализует свою комплаенс-программу и систему по минимизации рисков. Координация внедрения и работы Единой системы комплаенс возложена на Департамент деловой этики и комплаенс ПАО «МТС».

В 2021 году была проведена плановая работа по переоценке рисков с последующей адаптацией комплаенс-программ, включая экосистемные риски и риски аутсорсинга. Риски комплаенс-программ учитываются в общей системе управления рисками Компании. Это позволяет руководству и органам управления Компании иметь структурированное понимание существующих комплаенс-рисков и учитывать эти факторы при приня-

тии управленческих решений, что положительно сказывается на эффективности работы Компании в целом.

Большое внимание в 2021 году было уделено мероприятиям по информированию сотрудников о Единой системе комплаенс и тренингах комплаенс-программ. На платформе Корпоративного университета МТС был обновлен список учебных курсов программ Единой системы комплаенс. В Блоге Единой системы комплаенс на корпоративном портале регулярно осуществлялись публикации по всем комплаенс-программам Единой системы комплаенс согласно графику. Был проведен опрос сотрудников МТС, посвященный комплаенс-культуре в Компании.

Единая система комплаенс ПАО «МТС»

**Антикоррупционный
комплаенс**

Инсайд-комплаенс

**Организация обработки
персональных данных**

**Антимонопольный
комплаенс**

**Система управления
охраной труда**

**Соблюдение прав
человека на рабочем
месте**

Экология

**Противодействие отмыванию денежных средств,
полученных преступным путем, финансированию
терроризма и финансированию распространения
оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ФРОМУ)**

**Система управления рисками в области
интеллектуальной собственности / IP-комплаенс**

Информацию о нарушении норм деловой этики и комплаенс сотрудниками МТС можно направить на Единую горячую линию¹. Проверки по всем поступающим обращениям проводятся в соответствии с локальным нормативным актом, определяющим порядок рассмотрения таких обращений.

Единая горячая линия Группы компаний МТС — это безопасный, конфиденциальный и доступный способ информирования Комитета по аудиту Совета директоров и Блока внутреннего аудита

¹ <https://hotline.mts.ru>.

о фактах нарушений законодательства, внутренних процедур, Кодекса делового поведения и этики ПАО «МТС» любым его работником и (или) любым членом органа управления или органа контроля за финансово-хозяйственной деятельностью ПАО «МТС».

По горячей линии в адрес Комитета по аудиту Совета директоров и Блока внутреннего аудита поступают предложения по улучшению антикоррупционных процедур и иных процедур внутреннего контроля. Лицо, предоставившее соответствующую информацию, защищено от любых форм давления (в том числе от увольнения, преследования, любых форм дискриминации).

В 2021 году обработка сообщений, поступающих на Единую горячую линию (далее — ЕГЛ), проводилась в соответствии с Регламентом процесса по обработке сообщений ЕГЛ Группы МТС. Своевременно осуществлялась подготовка заключений и ответов авторам сообщений. Релизы о работе ЕГЛ на ежемесячной основе размещались на корпоративном информационном портале МТС для ознакомления сотрудников Группы МТС с результатами работы ЕГЛ.

Все ситуации конфликта интересов, нарушения положений Кодекса делового поведения и этики, антикоррупционного законодательства урегулированы в соответствии с утвержденными в Компании Кодексом делового поведения и этики, Политикой по управлению конфликтом интересов и соблюдению антикоррупционного законодательства. С работниками, допустившими нарушения внутренних нормативных документов Компании, проведена работа по устранению конфликтов и недопущению повторения подобных ситуаций в будущем. Даны рекомендации по устранению выявленных недостатков.

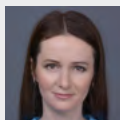
Количество сообщений, поступивших на ЕГЛ Группы МТС в 2021 году

Компании Группы МТС	2021 год
ПАО «МТС»	647
АО «РТК»	534
ПАО «МГТС»	38
СООО «Мобильные ТелеСистемы»	16
ООО «МТС Диджитал»	15
ЗАО «МТС Армения»	14
ПАО «МТС-Банк»	13
ГК «Зеленая точка»	12
ООО «Спутниковое ТВ»	5
ООО «МТС Эntертейнмент»	1



Единая горячая линия — важнейший инструмент содействия честному и этичному бизнесу, а также предупреждения нарушений Кодекса делового поведения и этики, внутренних политик и процедур Компании. Это показатель доверия сотрудников и третьих лиц, которые готовы говорить о нарушениях в Компании и тем самым способствовать их решению.

Приверженность принципам открытости поможет нам развивать и поддерживать доверительную и комфортную атмосферу рабочей среды, где сотрудники будут выполнять свои обязанности добросовестно, не боясь быть вовлеченным в какую-либо неприятную ситуацию.



Наталья Михеева,
директор по внутреннему аудиту

Проведение ресертификационного аудита соответствия Единой системы комплаенс Компании стандартам ISO 37001:2016 и ISO 19600:2014.

Подготовка к надзорному аудиту с учетом требований нового стандарта ISO 37301:2021 (ранее — ISO 19600:2014)

В январе 2021 года в МТС начался новый трехлетний цикл аудита соответствия стандартам ISO. По итогам аудита Компания получила сертификат соответствия, в ответ на выявленные замечания

аудиторов был представлен план устранения несоответствий и исполнения рекомендаций, выполнение которых подтверждено в ходе Надзорного аудита в 2022 году.

В октябре 2021 года Департаментом деловой этики и комплаенс был организован внутренний семинар для владельцев комплаенс-программ, посвященный подготовке к Надзорному аудиту 2022 года в соответствии с требованиями нового стандарта ISO 37301:2021 «Системы комплаенс-менеджмента» (ранее — ISO 19600:2014).

Комитет по комплаенс

В 2016 году в Компании был создан Комитет по комплаенс при президенте ПАО «МТС», в состав которого вошли президент и руководители прямого подчинения. Вице-президент по деловой этике и комплаенс является председателем Комитета.

Комитет был создан с целью принятия решений по вопросам формирования и реализации комплаенс-программ, составляющих Единую систему комплаенс. Основными задачами Комитета являются проведение политики в области управления комплаенс-рисками и внесение предложений о направлениях развития Группы МТС в указанной сфере.

За 2021 год было проведено два заседания Комитета, на которых, кроме прочих, были рассмотрены следующие вопросы:

- > результаты проведения Сертификационного аудита ЕСК в 2021 году на предмет соответствия стандартам ISO 19600:2014 и ISO 37001:2016, а также утверждение поручений по исполнению наблюдений и рекомендаций Сертификационного аудита;
- > постановка ключевых показателей эффективности (КПЭ) по комплаенс владельцам комплаенс-программ Единой системы комплаенс МТС.

День этики и комплаенс

Ежегодно в октябре Компания отмечает корпоративный День этики и комплаенс. В этот день в ПАО «МТС» и дочерних обществах Компании в России и за рубежом проводятся тренинги, мастер-классы, конкурсы по тематике комплаенс. В 2021 году День этики прошел под слоганом «Курс на этическое лидерство». В рамках седьмого ежегодного Дня этики было опубликовано обращение от вице-президента по деловой этике и комплаенс о значимости приверженности сотрудниками принципам этического ведения бизнеса. Также были проведены вовлекающие мероприятия: игра «Кубок комплаенс» среди сотрудников Группы МТС; творческие конкурсы; коммуникация в сообществе о том, кто такой этический лидер и его признаки, ссылки на интервью с некоторыми директорами филиалов об этике и комплаенс; второй выпуск комикса «Комплаенс. Лучшая версия тебя. Конфликт или не конфликт — вот в чем вопрос»; обмен стикерами на корпоративном портале, а также в Telegram;

а также иные мероприятия, подготовленные владельцами комплаенс-программ Единой системы комплаенс МТС.



Противодействие коррупции (антикоррупционный комплаенс и бизнес-этика)

ПАО «МТС» как публичная компания осознает необходимость развития благоприятной деловой среды на рынках присутствия, предпринимает усилия, направленные на продвижение лучших комплаенс-практик, и неизменно придерживается высоких стандартов бизнес-этики, прозрачности и законности.

Программа антикоррупционного комплаенс в ПАО «МТС» устанавливает меры, направленные на управление регуляторными рисками, защиту Компании от любых проявлений коррупции (как внутри Компании, так и попыток вовлечь Компанию в коррупционную деятельность извне), совершенствование корпоративной культуры, внедрение и развитие в Компании лучших практик корпоративного управления, а также стандартов ответственного и этичного поведения.

В Компании существует процесс расследования любых подозрений или нарушений норм деловой этики и комплаенс, любых подозрений в коррупции и иных комплаенс-нарушений. Компания обеспечивает независимое и всестороннее рассмотрение всех сообщений о возможных нарушениях. Комитет по дисциплине МТС является постоянно действующим органом компании, который рассматривает случаи нарушения требований комплаенс и другие существенные нарушения, обеспечивая соблюдение принципов законности, справедливости, единообразия и обоснованности при принятии решений о применении к работникам дисциплинарных взысканий, и разрабатывает устойчивые корректирующие меры. Помимо этого, в Компании разработаны и применяются комплаенс КПЭ и комплаенс-триггеры, поддерживающие приверженность всех работников нормам деловой этики и комплаенс.

Проекты и инициативы в рамках развития программы антикоррупционного комплаенс и укрепления комплаенс-культуры 2021 года

Исследование культуры комплаенс, проведенное институтом Ethisphere — независимым мировым лидером в этой сфере¹, показало высокий уровень понимания комплаенс-контролей, а также воспри-

ятия сотрудниками комплаенс-культуры в Компании в целом.

- > Пересмотрены и обновлены с учетом выявленных рисков все локальные нормативные акты, содержащие комплаенс-контроли.
- > Разработана и интегрирована в Группе МТС методическая база для выполнения операционных задач в соответствии с требованиями регулятора и лучшими практиками в области противодействия взяточничеству и коррупции.
- > Открыт новый факультет «Комплаенс» на базе Корпоративного университета МТС.
- > Внедрена новая электронная платформа для обучения сотрудников, обеспечивающая легкий доступ к обучению, назначение курсов и отслеживание процесса прохождения, включая автоматические уведомления и статистику прохождения.
- > Сотрудники Компании обеспечили прохождение обязательных комплаенс-курсов на уровне 99%. Более 5,5 тыс. сотрудников прошли таргетированные комплаенс-тренинги в 2021 году.
- > Топ-менеджмент МТС продолжил транслировать сотрудникам свою приверженность принципам этичного ведения бизнеса («тон сверху»), так же как и активно начало развиваться направление «тон в середине» — демонстрация добросовестного поведения руководителями среднего звена на личном примере. Директора по региональному развитию и директора филиалов лично выступали перед сотрудниками на тему комплаенс, напоминали о важности прохождения обучения по комплаенс и проводили мероприятия в регионах, обсуждали этические дилеммы в коллективах. За 2021 год было проведено более 400 мероприятий «тона посередине» при участии более 57,3 тыс. сотрудников.
- > Во внутренних коммуникациях активно освещалась тематика комплаенс, в частности: размещены посты и информационные материалы в комплаенс-сообществах, созданных внутри корпоративного портала «Пульс»:

¹ <https://ethisphere.com/>.

Результаты исследования культуры комплаенс МТС

Общие результаты опроса

89,0

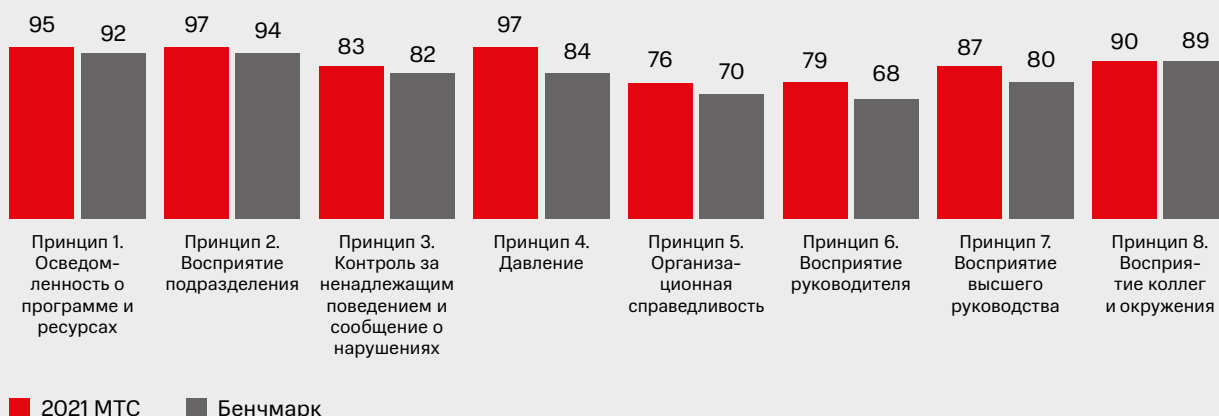
Общий показатель культуры в Группе МТС

83,7

Бенчмарк

**Группа МТС
превысила
значение
бенчмарка
на 5,3 балла**

Результаты по каждому принципу



в сообществе «Антикоррупционный комплаенс. Новости» в 2021 году было опубликовано 47 постов по антикоррупционному направлению комплаенс, в сообществе «Единая система комплаенс. Блог» — 17 постов по остальным восьми направлениям Единой системы комплаенс; использованы интерактивные баннеры на корпоративном портале «Пульс», скринсейверы на рабочих компьютерных столах сотрудников по комплаенс-тематике; организован обмен среди сотрудников электронными комплаенс-бейджами в рамках Дня этики и комплаенс; были отрисованы памятки по основным комплаенс-политикам; организованы постоянные рубрики коммуникаций —

«Комплаенс от А до Я» и «Уроки, извлеченные из внутренних расследований»; второй выпуск комплаенс-комикса о конфликте интересов.

- > В целях распространения лучших комплаенс-практик и обмена опытом в 2021 году представители Департамента деловой этики и комплаенс выступили спикерами на 10 внешних мероприятиях в области комплаенс, в том числе на: X ежегодной конференции «Комплаенс-менеджер: профессия и предназначение», 8-й ежегодной конференции «Комплаенс и антикоррупция в России и СНГ», встречах антикоррупционного Актива ОКЮР.

Урегулирование конфликтов интересов

В целях создания единообразной и эффективной системы управления фактическими и потенциальными конфликтами интересов, а также определения требований к поведению сотрудников, соблюдение которых позволяет минимизировать риски принятия решений под влиянием личных

интересов и связей, в Компании действует Политика «Управление конфликтом интересов»

Политика «Управление конфликтом интересов», а также памятка по управлению конфликтом интересов в Компании размещены на внешнем



сайте МТС¹, корпоративном портале, а также в мобильном приложении «Мой МТС».

Сотрудники, занимающие руководящие должности, обязаны подавать пример законопослушного и этичного поведения, а также активно поддерживать исполнение политики «Управление конфликтом интересов».

При приеме на работу все сотрудники знакомятся с данной политикой и заполняют форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов». По мере возникновения конфликта интересов каждая ситуация подлежит рассмотрению и урегулированию.

В 2021 году проведен редизайн процесса ежегодной сертификации менеджмента. За год было рассмотрено 265 ситуаций конфликта интересов менеджмента. Также начиная с 2021 года члены органов управления ПАО «МТС» два раза в год проходят обязательную процедуру анкетирования в части выявления конфликтов интересов. Всего в течение 2021 года была проведена проверка и дана экспертная оценка сведений по 467 ситуациям на предмет наличия конфликтов интересов: 365 ситуаций было урегулировано, в 102 конфликт не подтвердился.



Система предупреждения антимонопольных рисков (антимонопольный комплаенс)

Начиная с 2015 года антимонопольный комплаенс ПАО «МТС» успешно функционирует и развивается с учетом изменений антимонопольного законодательства и тенденций развития правоприменительной практики. В 2021 году Компанией проведена масштабная оценка антимонопольных рисков в дочерних обществах, по результатам которой наиболее рискованные общества прошли обязательное углубленное антимонопольное обучение. Также с привлечением юридических консультантов реализован внешний аудит эффективности антимонопольной комплаенс-системы, подтвердивший высокий уровень ее развития, а также предложены мероприятия по дальнейшему совершенствованию, которые компания продолжит реализовывать в 2022 году.

Компания регулярно доводит до сотрудников информацию об антимонопольных требованиях, используя различные форматы такого информирования для достижения максимального эффекта. Конечная цель этой работы — не только дать сотрудникам теоретические и практические знания в области антимонопольного регулирования, но и выработать внутри Компании «нулевую толерантность» к нарушениям антимонопольного законодательства.

Оптимизация системы предупреждения антимонопольных рисков продолжается, чтобы соответствовать развитию бизнес-стратегии ПАО «МТС», а также изменениям регуляторной среды.

Инсайд-комплаенс

ПАО «МТС» как компания, финансовые инструменты которой обращаются на организованных торгах в России и США, уделяет большое внимание поддержанию эффективной системы правомерного использования инсайдерской информации и манипулирования рынком.

В Компании функционирует система мер, процедур и процессов, направленная на предотвращение нарушений законодательства об использовании инсайдерской информации, построенная с учетом лучших российских и международных

практик и основанная на трех базовых документах: Положении о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС, Политике «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком» и «Условиях совершения операций с финансовыми инструментами компаний Группы МТС физическими лицами, указанными в пунктах 7 и 13 статьи 4 Закона об инсайдерской информации², включенными в список инсайдеров МТС, и связанными с ними лицами». Локаль-

¹ https://static.ssl.mts.ru/mts_rf/contents/537/Conflict_of_Interest_Management_Policy_rus.pdf

² Федеральный закон от 27.07.2010 N 224-ФЗ «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

ные нормативные акты ПАО «МТС» определяют порядок использования инсайдерской информации, правила охраны ее конфиденциальности и контроля за соблюдением требований законодательства об использовании инсайдерской информации в целях обеспечения справедливого ценообразования на финансовые инструменты, защиты прав и имущественных интересов всех акционеров МТС и равенства остальных инвесторов в части сроков и объема получаемой информации, укрепления доверия инвесторов и пресечения злоупотреблений в форме неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком.

В соответствии с лучшими практиками в Компании установлены ограничения для всех сотрудников по совершению операций с ценными бумагами ПАО «МТС» в так называемые закрытые периоды. Очередной «закрытый» период начинается каждый раз за 14 календарных дней до плановой даты публикации данных о финансовых результатах МТС за предшествующий финансовый квартал и заканчивается через два рабочих дня после их публикации.

В целях обеспечения выполнения требований о «закрытых» периодах система предусматривает ежеквартальное информирование (два раза в квартал) сотрудников и членов органов управления об их начале и окончании. Помимо этого, для членов органов управления в специальной информационной системе создан календарь, содержащий актуальную информацию о длвшемся в настоящий момент «закрытом» или «открытом» периоде.

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

В Компании осознают серьезность санкций, которые могут быть применены к любому из сотрудников в случае нарушения инсайдерского законодательства. Поэтому для целей предотвращения таких негативных последствий в 2017 году был разработан и запущен интерактивный курс для всех сотрудников Компании, посвященный основам инсайдерского законодательства. Данный курс был обновлен в 2022 году.

Риски, связанные с нарушением законодательства об использовании инсайдерской информации, учтены в специализированной автоматизированной системе, их переоценка производится ежеквартально.

Принципы ПАО «МТС» в отношении совершения сделок с использованием инсайдерской информации

1. Никто из должностных лиц, директоров или сотрудников Компании, владея инсайдерской информацией, относящейся к ценным бумагам, не вправе покупать или продавать данные ценные бумаги, как напрямую, так и через родственников или прочих лиц, независимо от того, является ли эмитентом таких ценных бумаг Компания или любая другая публичная компания.

2. Никто из должностных лиц, директоров или сотрудников Компании не должен продавать или покупать ценные бумаги Компании в течение периода, начинающегося за 14 календарных дней до плановой даты публикации данных о финансовых результатах МТС за предшествующий финансовый квартал и заканчивающегося через два рабочих дня после их публикации (далее — «закрытый период»), за исключением редких случаев, установленных локальными нормативными актами Компании.

3. Сделки с ценными бумагами Компании могут совершаться не ранее, чем на третий рабочий день после публичного раскрытия информации о финансовых результатах за финансовый квартал и/или год с соблюдением иных ограничений, установленных законодательством и локальными нормативными актами МТС.

4. Инсайдерская информация ни при каких обстоятельствах не подлежит передаче должностными лицами, директорами и сотрудниками Компании ни напрямую, ни через других лиц третьим лицам вне Компании или даже лицам внутри Компании, кроме тех, кому такая информация требуется в силу служебной необходимости.

5. Если у лица имеются сомнения относительно того, можно ли совершать сделку или нет, лучше воздержаться от ее совершения.

Российское регулирование в области предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации имеет свои особенности. Например, в связи с этим Компания ведет список своих инсайдеров. В него включаются физические и юридические лица.

Во исполнение требований Закона об инсайдерской информации в МТС были утверждены Правила внутреннего контроля по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком, а также создана рабочая группа по осуществлению контроля за соблюдением требований законодательства об инсайдерской информации и мониторингу его осуществления. Правила внутреннего контроля устанавливают цели, задачи и методы осуществления внутреннего контроля за соблюдением МТС требований законодательства об инсайдерской информации, порядка и сроков раскрытия инсайдерской информации МТС, порядка доступа к инсайдерской информации и правил охраны ее

конфиденциальности. Осуществление внутреннего контроля за соблюдением МТС требований законодательства об инсайдерской информации входит в должностные обязанности ответственного должностного лица, занимающего должность члена Правления – Вице-президента по корпоративным и правовым вопросам КЦ Группы МТС, подотчетного лицу, осуществляющему функции единоличного исполнительного органа МТС (Президенту МТС), в части функций по контролю за соблюдением требований законодательства об инсайдерской информации. Работники МТС оказывают содействие ответственному должностному лицу при осуществлении внутреннего контроля.

Для поддержания эффективной программы инсайд-комплаенс Компания осуществляет аудит контролей программы по мере необходимости (с учетом риск-ориентированного подхода) — силами подразделения внутреннего аудита, возглавляемого лицом, подотчетным Совету директоров.



Организация обработки персональных данных

В 2021 году Группа МТС продолжила стремительное движение к облику цифровой современной компании, произошло усиление имеющихся и существенное развитие новых компетенций в сфере IT и комплаенс. Данные изменения потребовали адекватного отклика со стороны Департамента информационной безопасности, который заключался в адаптации, а порой и в полном пересмотре процессов, в которые вовлечены его подразделения.

Для достижения системности и комплексности изменений процессов цифровой трансформации, в которые вовлечены подразделения Департамента информационной безопасности, были определены основные принципы изменений:

- > клиентоориентированность (для ИБ продуктовые команды являются заказчиками, а клиентами — клиенты продукта);
- > непрерывная вовлеченность (начиная с идеи продукта и на протяжении всего жизненного цикла продукта должна обеспечиваться вовлеченность ИБ, чтобы не возникало недопониманий, «наверстываний»);
- > помощь продуктовых команд (как бизнес работает с продуктовыми командами, помогая понять специфику рынка, так и продуктовые

команды должны помогать ИБ понять специфику продуктов);

- > простота (из равноценных предложений по оптимизации выбираются наиболее простые);
- > взаимное доверие с продуктовыми командами (у всех одна цель — поддержка бизнеса, понимание этого должно побуждать к открытости и конструктивному диалогу обе стороны).

Была проведена существенная работа с нормативной документацией, позволившая не только исполнить новые требования законодательства, но и упростить работу сотрудников с документацией, в частности, были изменены Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС», информационная безопасность приняла активное участие в улучшении Регламента процесса «Подбор, наем и адаптация персонала» РП-151-14, была разработана и утверждена типовая форма согласия на распространение персональных данных.

С целью обеспечения взаимного доверия, прозрачности работы и вовлеченности в процессы Компании Департамент информационной безопасности продолжает повышать уровень осведомленности сотрудников МТС в вопросах обработки персональных данных и защиты конфиденциаль-

ной информации. За 2021 год курс «Обработка персональных данных в ПАО «МТС»» прошли 31 668 сотрудников МТС.

За прошедший 2021 год расширена сфера оказания сервиса консультаций и экспертизы проектов по вопросам соблюдения требования законо-

дательства РФ в сфере персональных данных: сервис выведен на уровень Группы МТС.

Риски, связанные с нарушением законодательства о персональных данных, учтены в системе управления рисками Компании и ежеквартально проходят переоценку.

Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ФРОМУ)



Программа ПОД/ФТ/ФРОМУ разработана на основании требований применимого законодательства, мониторинг изменений которого проводится на регулярной основе.

В рамках реализации мероприятий комплаенс-программы Департаментом региональной безопасности осуществляется ежедневная проверка всех абонентов МТС на предмет принадлежности к фигурантам перечней Росфинмониторинга. При проведении абонентами Компании высокорисковых операций по лицевым счетам, помимо проверки по перечням Росфинмониторинга, дополнительно инициируется проверка по базе недействительных паспортов.

В Компании также осуществляется ежедневный контроль расторжений договоров на оказание услуг связи с возвратом остатка аванса, а также иных транзакций абонентов, имеющих признаки необычности, в соответствии с Приказом Феде-

ральной службы по финансовому мониторингу от 8 мая 2009 года № 103 «Об утверждении рекомендаций по разработке критериев выявления и определению признаков необычных сделок», Информационным сообщением Росфинмониторинга от 2 октября 2019 года.

На постоянной основе проводятся мероприятия по информированию руководителей регионов по вопросам исполнения требований законодательства в сфере ПОД/ФТ/ФРОМУ.

В 2021 году в Компании:

- > обновлены локально-нормативные акты, разработанные в целях ПОД/ФТ/ФРОМУ;
- > проведено плановое обучение топ-менеджмента по форме целевого инструктажа / повышения уровня знаний в целях ПОД/ФТ/ФРОМУ.

Система управления охраной труда¹

При построении комплаенс-программы «Система управления охраной труда» Компания руководствуется применимым российским и международным законодательством, а также локальными нормативными документами по охране труда.

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

В рамках комплаенс-программы в 2021 году проводились следующие мероприятия:

- > специальная оценка условий труда и производственный контроль;
- > процедуры идентификации, оценки и управления профессиональными рисками;
- > медицинские осмотры;



¹ Подробная информация о программе представлена в разделе «Развитие инклюзивной среды и цифрового общества».

- > обучение сотрудников и специалистов в области охраны труда;
- > обеспечение работников спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты;
- > различные мероприятия и коммуникации с целью повышения осведомленности сотрудников об охране труда;

- > контрольные процедуры различных уровней;
- > взаимодействие с регуляторными органами.

Затраты на организацию мероприятий по охране труда ежегодно увеличиваются в связи с расширением штата сотрудников и перечнем реализуемых мероприятий. Так, в 2021 году к мероприятиям по ОТ добавился ряд мероприятий, направленных на борьбу с коронавирусной инфекцией.



Экология

Компания МТС рассматривает деятельность по охране окружающей среды как неотъемлемую составляющую бизнеса и работает в направлении поддержания экологического равновесия и стабильности. Мы последовательно уменьшаем не только свой экологический след, активно разрабатывая цифровые услуги с использованием интернета вещей, искусственного интеллекта, облачных технологий, больших данных, внедрение которых позволяет структурно влиять на изменение энергопотребления и снижение выбросов вредных веществ различных индустрий, городского хозяйства и социальной сферы регионов. В ходе реализации комплаенс-программы «Экология» был создан видеоролик об экологической ответственности МТС, который смогли увидеть все сотрудники в рамках Дня этики и комплаенс 2021.

Мы ведем активную работу по внедрению и оцифровке климатических рисков совместно с отделом управления рисками. По итогам 2021 года климатические риски были включены в отчеты эмитента и 20F. Также в 2021 году с целью постоянного совершенствования знаний по охране окружающей среды проводилось периодическое внутреннее обучение для сотрудников, ответственных за эко-

логическую безопасность, осуществлялся производственный экологический контроль на объектах негативного воздействия, поставленных на учет. В целях повышения экологической культуры для всех сотрудников традиционно был проведен День экологии с МТС, состоящий из комплекса эколого-просветительских и образовательных мероприятий. В 2021 году День экологии с МТС был проведен в двух форматах: онлайн, который позволил значительно расширить аудиторию и сделать контент доступным для людей во всех регионах присутствия МТС, и офлайн — проведение компенсационных посадок в пяти регионах, наиболее пострадавших от лесных пожаров за последние пять лет.

Подробная информация об этом направлении раскрывается в отчете об устойчивом развитии ПАО «МТС»



[Отчет устойчивого развития — Москва \(mts.ru\)](https://mts.ru/otchet-ustoychivogo-razvitiya)

Права человека на рабочем месте

В 2021 году Компания продолжила работу по развитию комплаенс-программы «Соблюдение прав человека на рабочем месте» согласно рекомендациям, полученным по итогам внешнего ежегодного аудита комплаенс-программ, и результатам оценки комплаенс-рисков на уровне бизнес-процессов.

Система управления рисками нарушений в области соблюдения прав человека является частью процесса интегрированного управления рисками Группы МТС. Добавлен дополнительный риск, связанный с нарушением прав работника в период пандемии коронавирусной инфекции.

По итогам 2021 года:

- > с целью повышения осведомленности сотрудников обновлен раздел «Права человека на рабочем месте» на внутреннем корпоративном портале;
- > разработан и запущен образовательный курс «Права человека на рабочем месте», предназначенный для прохождения всеми сотрудниками. Курс освещает аспекты применимого трудового законодательства и дает четкое по-

нимание, как действовать сотруднику в случае нарушения его прав на рабочем месте;

- > разработана и внедрена Политика «Деятельность МТС в области многообразия, равенства и инклюзивности»;
- > в рамках программы «MTS Inclusion» созданы обучающие курсы на тему: почему люди с инвалидностью — это ценные сотрудники для коллектива и почему важно рассматривать таких кандидатов при приеме на работу, а также как помочь кандидату с инвалидностью адаптироваться к работе в команде и обеспечить психологический комфорт для всех.

Было создано четыре образовательных курса для руководителей, рекрутеров и HR-специалистов, сотрудников команд и сотрудников с инвалидностью.

Подробная информация об этом направлении раскрывается в отчете об устойчивом развитии ПАО «МТС».



[Отчет устойчивого развития — Москва \(mts.ru\)](https://mts.ru/sustainability)

Система управления рисками в области интеллектуальной собственности

В 2021 году комплаенс-программа «Система управления рисками в области интеллектуальной собственности» была сертифицирована по стандарту ISO 19300 и продолжила свое развитие.

Для оптимизации внедрения комплаенс-программы в бизнес-процессы и адаптации ее во всей Группе МТС была разработана и утверждена новая редакция Политики «Управление интеллектуальной собственностью в МТС и дочерних обществах». В Политике закреплён порядок оформления служебных произведений, созданных работниками Компании. Для реализации указанного порядка в 2021 году с работниками МТС были заключены дополнительные соглашения к трудовому договору, регулирующие положения об интеллектуальных правах.

В 2021 году Компания стала лауреатом премии в области интеллектуальной собственности IP Russia Awards 2021 в номинации «Лучшая стратегия защиты ИТ».

В ходе проекта, который длился несколько лет, разработан, цифровизирован и внедрен процесс оформления служебного программного обеспечения (ПО), разработаны критерии регистрации ПО и объектов патентного права, проанализировано большое количество ПО (Open Source Software), распространяемого на основании открытых лицензий, для выявления рисков при заимствовании кода в ИТ-продуктах.

Компания продолжила работу над проектами автоматизации процессов предупреждения рисков в сфере интеллектуальной собственности.

Для сотрудников Компании и дочерних обществ регулярно проводятся обучающие мероприятия по вопросам, связанным с рисками в области интеллектуальной собственности, и посвященные актуальным темам интеллектуальной собственности.

Комплаенс-обучение членов Совета директоров ПАО «МТС»

В 2021 года вице-президент по деловой этике и комплаенс Л.Е. Лукьянова провела ряд тренингов для членов Совета директоров ПАО «МТС», Правления и членов комитетов Совета директоров на тему «Кодекс делового поведения и этики, Антикоррупционная политика, Конфликт интересов и другие вопросы комплаенс-тематики в ПАО «МТС», в рамках которого рассказало о принципах системы антикоррупционного

комплаенс, взаимодействии Совета директоров и комплаенс, «тоне сверху» и др.

В тренинге приняло участие 100% членов Совета директоров, Правления и членов комитетов Совета директоров. Также 28 октября 2021 года президент ПАО «МТС» В.К. Николаев провел тренинг об обязательном раскрытии информации членами Совета директоров.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Деятельность по обеспечению корпоративной безопасности и режиму в 2021 году осуществлялась в соответствии с Функциональной стратегией ПАО «МТС» в области обеспечения корпоративной безопасности за 2021 год и Планом мероприятий по обеспечению комплексной безопасности ПАО «МТС» на 2021 год.

Информационная безопасность

Защита интересов ПАО «МТС» в информационной сфере обеспечена реализацией взаимоувязанных организационно-технических мероприятий, образующих единую систему управления и обеспечения информационной безопасности Группы МТС. Комплексный подход позволил защитить экосистему МТС от внешних и внутренних угроз безопасности, обеспечить ее соответствие законодательным требованиям Российской Федерации и международным стандартам, а также предотвратить причинение ущерба интересам ПАО «МТС». Система защиты информации развивалась с учетом лучших мировых практик, на основе отечественных и международных стандартов. Компания является лицензиатом ФСТЭК и ФСБ России на деятельность по технической и криптографической защите конфиденциальной информации и мониторингу событий информационной безопасности (ИБ) и осуществляет оказание соответствующих услуг.

Система защиты персональных данных обеспечила третий уровень защищенности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Защита тайны связи в сетях связи с встроенными в средства связи механизмами защиты информации соответствовала международным стандартам и требованиям отраслевого регулятора.

Корпоративный и коммерческий Центры оперативного мониторинга функционировали в режиме 24×7. Услуга мониторинга и реагирования на инциденты ИБ предоставлялась 15 коммерческим потребителям. Были инициированы работы

по развитию продуктов ИБ (услуги SOC + индустриальный SOC, создание платформы Tread Intelligence, создание Red Team).

Реализован переход на сервисную модель работы с продуктовыми командами экосистемы МТС. Осуществлялось плановое развитие платформ ИБ под использование в Группе МТС. Обеспечивалось присутствие ИБ-экспертизы в разработке продуктов (сервисов) и сопровождении процессов производства цифровых продуктов.

Проведены работы по созданию системы безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры ПАО «МТС».

Британским институтом стандартов третий год подряд подтверждено соответствие системы управления информационной безопасностью требованиям международного стандарта ISO 27001:2013 Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements. Сертификат расширил возможности ПАО «МТС» по предложению услуг на рынке ИБ.

Состоялась ежегодная сертификация Системы внутреннего контроля ПАО «МТС» на соответствие законодательному акту Sarbanes-Oxley Act (США), обязательная для участников Нью-Йоркской фондовой биржи (NYSE: MBT). Компания успешно сертифицирована. Заключение внешнего аудитора Deloitte выдано без замечаний.

Проведена оценка регулирующего воздействия 43 нормативно-правовых актов (НПА) и проектов

НПА по защите информации с рекомендациями по минимизации рисков. Разработано 15 предложений о внесении изменений в законодательство Российской Федерации и стандарты по защите информации.

Осуществлена актуализация основных локальных нормативных актов по ИБ и их адаптация для компаний экосистемы МТС.

Эксперты в области ИБ принимали активное участие в формировании проектов новых НПА по направлению ИБ в Минцифры России.

Приоритетные направления обеспечения информационной безопасности 2021 года

- > Соответствие системы управления информационной безопасности требованиям регу-

ляторов, имеющимся лицензиям и лучшим практикам.

- > Обеспечение безопасности информации ограниченного доступа (тайна связи, персональные данные и пр.).
- > Завершение формирования системы защиты критической информационной инфраструктуры.
- > Внедрение цифровых технологий в процессы обеспечения информационной безопасности.
- > Развитие решений и услуг по информационной безопасности для внутренних и внешних потребителей.
- > Сопровождение цифровой трансформации Группы МТС (методическая, экспертная, техническая поддержка вовлеченных сторон).

CORM

В целях обеспечения безотказной работы специальных комплексов, установленных на сети ПАО «МТС», организованы и на постоянной основе проводились мероприятия по профилактике и технической поддержке оборудования и ПО.

В рамках выполнения задач по реализации требований Федерального закона № 374-ФЗ на сети ПАО «МТС» проведены работы по внедрению и проведению приемо-сдаточных испытаний специальных комплексов в соответствии с согласованной с ФСБ России концепцией и сроками реализации закона.

На сетях связи установлены специальные комплексы, наличие которых обеспечивает воз-

можность предоставления новых технологий связи (NB IoT, IMS, RCS, 5G, e-SIM), а также новых конвергентных услуг и сервисов (MTC Connect с функционалом Виртуальный номер и Мультиаккаунт, WiFi Calling, VoLTE/ViLTE, RCS IP Messaging, Виртуальная АТС, WiFi для бизнеса).

Работа по модернизации специальных комплексов, обеспечивающих деятельность уполномоченных государственных органов, проводилась на плановой основе, в соответствии с утвержденной инвестиционной программой и требованиями НПА. Запланированные мероприятия выполнены в полном объеме.

Экономическая безопасность и противодействие коррупции

Работа подразделений экономической безопасности и противодействия коррупции ПАО «МТС» ориентирована на выявление финансово-экономических рисков, принятию мер по их минимизации, предупреждению репутационного и материального ущерба.

С учетом проводимой продуктовой трансформации Компании важнейшим направлением деятельности Департамента экономической безопасности и противодействия коррупции (ДЭБиПК)

являлось совершенствование процессов обеспечения экономической безопасности.

В рамках повышения эффективности процессов закупочной деятельности проведены мероприятия по актуализации локальных нормативных актов (ЛНА), регулирующих закупочную и инвестиционную деятельность Компании. Реализованы меры по усилению индивидуальной ответственности участников закупочного процесса.

Для ускорения процессов закупочной деятельности осуществлен плановый переход формата участия ДЭБиПК в режим мониторинга и постконтроля закупочных процедур без непосредственного участия в процессе закупок, но с сохранением уровня экономических рисков, сопоставимого с текущим.

В целях усовершенствования механизма проверки контрагентов обеспечена автоматизация процесса: снижено влияние субъективного человеческого фактора на результаты проверок, существенно сокращены сроки, повышена периодичность и глубина проверочных мероприятий. Кроме того, автоматизация функционала позволила организовать проведение проверочных мероприятий в отношении клиентов Компании, что в перспективе снизит образование дебиторской задолженности.

Для получения конкурентных преимуществ по направлению B2B принят риск-ориентированный подход при формировании скоринговых моделей, учитывающих особенности бизнеса.

В отношении дочерних зависимых организаций выстроена модель оказания услуг функции экономической безопасности по системе сервисных договоров.

ДЭБиПК принимало активное участие в насыщении практическими мероприятиями управленческих решений по результатам служебных проверок и расследований. Активизирована дея-

тельность по возмещению причиненного Компании ущерба и снижению просроченной дебиторской задолженности. Положительные результаты во многом достигнуты за счет максимальной открытости Департамента и возможности непосредственного общения и обсуждения проблем между функциональными подразделениями.

Приоритетные направления обеспечения экономической безопасности и противодействия коррупции 2021 года

- > Обеспечение устойчивой системы экономической безопасности в современных условиях.
- > Предупреждение и пресечение правонарушений экономической и коррупционной направленности, выработка мер по минимизации угроз (рисков).
- > Совершенствование механизмов контроля за счет смещения акцента на постконтроль.
- > Проведение мероприятий по проверке информации о кандидатах на трудоустройство, выявлению конфликта интересов и сокращение времени проверочных мероприятий.
- > Совершенствование (актуализация) локальных нормативных документов в области обеспечения экономической безопасности и противодействия коррупции.

Безопасность персонала и объектов

Работа по обеспечению пропускного и внутриобъектового режимов в ПАО «МТС» строилась на основании Стандарта СТ-053 «Требования по обеспечению безопасности объектов ПАО «МТС». Пропускной режим на объектах Компании осуществлялся сотрудниками частных охранных организаций с использованием инженерно-технических средств охраны, средств контроля и управления доступом, систем охранного телевидения, сигнализации и связи.

В 2021 году продолжена работа по внедрению технического решения доступа с помощью распознавания лиц, оптимизированы алгоритмы и режимы работы терминалов распознавания лиц, обеспечено протоколирование результатов измерения температуры в автоматическом режиме. Начато внедрение данной технологии в филиалах ПАО «МТС». Внедрение новых технологий видеоаналитики и тепловидения позволило сократить время доступа работников на объекты,

обеспечить защиту персонала в период пандемии и оптимизировать расходы.

В целях предотвращения фактов вандализма и хищений товарно-материальных ценностей на объектах радиоподсистемы и обеспечения бесперебойности услуг связи осуществлена работа по обеспечению непрерывности функционирования приоритетных БС за счет существенного повышения их оснащенности техническими средствами охраны.

В рамках совершенствования конфиденциального документооборота, защиты коммерческой тайны и иной конфиденциальной информации актуализированы требования РП-140 «Организация делопроизводства с материальными носителями информации, составляющими коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию ПАО «МТС»» и внедрено использование простой

электронной подписи для конфиденциального делопроизводства.

В целях проверки готовности сотрудников охраны ЧОП к действиям при возникновении чрезвычайных происшествий на объектах ПАО «МТС» совместно с работниками Административного блока проводились противопожарные и антитеррористические тренировки. Сотрудниками безопасности во всех регионах присутствия ПАО «МТС» осуществлялись объезды базовых станций с целью проверки их антитеррористической защищенности.

На плановой основе проводились мероприятия, направленные на выявление и устранение возможных каналов утечки речевой информации, циркулирующей в помещениях руководства Компании, по акустическим и техническим каналам.

В соответствии с законодательством Российской Федерации и рекомендациями МЧС России, а также в соответствии с утвержденными Планами мероприятий по вопросам гражданской обороны,

предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности в 2021 году в Группе МТС проведены мероприятия по данному направлению.

Приоритетные направления в сфере обеспечения безопасности персонала и объектов 2021 года

- > Повышение эффективности работы системы обеспечения безопасности и антитеррористической защиты персонала и объектов ПАО «МТС».
- > Реализация мероприятий по предотвращению хищений оборудования и товарно-материальных ценностей с объектов ПАО «МТС».
- > Поддержание готовности системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций ПАО «МТС» к действиям в условиях угрозы и возникновения чрезвычайных ситуаций.

Антифрод

В апреле 2021 года на основании Приказа № 16/00112П от 12 апреля 2021 года образован Департамент Антифрод Блока безопасности КЦ Группы МТС. На основании данного приказа начался процесс консолидации и координации операционной деятельности в рамках предотвращения мошенничества по всем видам фрода.

Результатом деятельности вновь образованного подразделения явилось:

- > по направлению противодействия клиентскому фроду за 2021 год наложено штрафных санкций в размере 478 350 руб.;
- > по направлению абонентского фрода было выявлено 827 902 факта фрода; сумма предотвращенных потерь составила 159,947 млн руб.;
- > по направлению выявления нелегально терминируемого трафика на сети МТС обработано 77 330 368 152 вызова, из них 1 496 504 952 вызова было заблокировано;
- > по направлению транзакционного фрода за III и IV кварталы 2021 года обработано 49 564 972 транзакции, из них 723 087 транзакций было заблокировано.

Результаты проектов на базе антифрод системы ИС «Hexagon»:

- > пресечение нелегального трафика с подменой А-номера: ~50 млн вызовов ежемесячно;
- > блокировка нелегального международного трафика от присоединенных операторов ежемесячно: ~100 млн вызовов;
- > предотвращение потерь на сумму: ~4,5 млн руб. в месяц;
- > доход от услуги «Голосовой антифрод» по защите клиентов банков от мошеннических звонков в 2021 году: 13,9 млн руб.

Сотрудниками Департамента Антифрод на постоянной основе проводились мероприятия, направленные на выявление и пресечение фактов неправомерных замен SIM-карт, а также на недопущение связанных с этим финансовых и репутационных потерь Компании.

Одним из направлений работы в данной сфере являлось выявление лиц из числа сотрудников Группы МТС, причастных к нарушениям тайны связи абонентов, а также установление организаторов сетевых сервисов, предоставляющих

неправомерные услуги по «пробиву» персональных данных абонентов и получению детализаций их телефонных соединений.

В целях эффективного противодействия действиям злоумышленников сотрудниками Департамента Антифрод организовано оперативное взаимодействие с различными подразделениями правоохранительных органов. Функциональной группой противодействия клиентскому фроду Департамента Антифрод в 2021 году в правоохранительные органы направлены материалы, по результатам которых возбуждено 134 уголовных дела.

Департаментом проведены мероприятия, позволившие выявить деятельность организованной группы лиц, работающей на территории г. Москвы, Московской области, а также ряда других регионов Российской Федерации, которые с использованием поддельных нотариальных доверенностей осуществляли неправомерные замены SIM-карт абонентов ПАО «МТС» и иных операторов связи в целях получения доступа к конфиденциальной информации граждан (детализациям телефонных соединений, переписке в мессенджерах и сервисах электронной почты, файловым хранилищам и т.п.). За период с начала 2021 года выявлено более 50 эпизодов противоправной деятельности указанных лиц. По всем фактам приняты соответствующие меры.

Внедрена система детектирования, мониторинга, анализа, пресечения фрода и фродовых активностей для обнаружения мошенничества и организации противодействия неправомерным обращениям к абонентским данным и их разглашению третьим лицам, а также противодействию неправомерным заменам SIM-карт абонентов.

Организовано взаимодействие с ФинЦЕРТ Банка России для оперативного получения сведе-

ний о нумерации ПАО «МТС», используемой мошенниками.

Реализована контрольная процедура, направленная на противодействие транзита денежных средств базе антифрод системы Intellinx. Сумма сохраненных средств граждан составила более 94 млн руб.

Приоритетные направления Департамента Антифрод 2021 года

- > Модернизация аппаратно-программного комплекса «РИМ» для выполнения аналитики в рамках расследования фродовых действий.
- > Обеспечение непрерывности функционирования антифрод-систем ПАО «МТС».
- > Развитие системы MTS Fraud Detection Platform — MTS FDP по модернизации и обеспечению непрерывности работы существующего inhouse-решения с целью унификации и расширения функциональности процессов управления фродом и повышения их эффективности.
- > Развитие системы электронного взаимодействия с правоохранительными органами.
- > Обеспечение доступности работы ИС Intellinx.
- > Использование внедренной системы детектирования, мониторинга и анализа фрода и фродовых активностей для пресечения совершения мошеннических действий, как от внешних источников, так и со стороны сотрудников Группы МТС.
- > Развитие фрод-мониторинга в АО «РТК» с целью автоматизации процессов противодействия фроду.

РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОЙ СРЕДЫ И ЦИФРОВОГО ОБЩЕСТВА

Политика МТС в области многообразия, равенства и инклюзивности

В 2021 году в поддержку социального направления ESG-стратегии Компании была разработана и утверждена Советом директоров Политика ПАО «МТС» ПТ-084-1 «Деятельность МТС в области многообразия, равенства и инклюзивности» с последующим распространением действия на все дочерние общества Группы МТС.

Политика систематизирует деятельность в области многообразия, равенства и инклюзивности (DE&I — Diversity, Equity & Inclusion) и направлена на создание условий для устойчивого развития бизнеса с учетом потребностей общества и интересов стейкхолдеров МТС.

Документ устанавливает принципы и направления деятельности Группы в сфере DE&I, соблюдение и реализация которых демонстрируют заинтересованным сторонам цели МТС в данной области, способствуют созданию эффективного механизма планирования деятельности и отчетности в сфере DE&I.

Являясь одним из инструментов реализации ESG-стратегии, действие политики направлено на внедрение передовых практик DE&I в деятельность всех компаний Группы МТС и способствует получению конкурентных преимуществ в бизнесе.

Среди **приоритетных направлений** политики в сфере DE&I — обеспечение инклюзивной среды и гендерного равенства на всех уровнях, развитие цифрового общества и обучение, здоровье и безопасность, социально-экономическое развитие регионов и сообществ, а также публичная отчетность в сфере многообразия, равенства и инклюзивности.

Базовые принципы политики включают: уважение интересов стейкхолдеров, соблюдение применимого законодательства и защиту прав человека, этическое ведение бизнеса, равенство и недискриминацию, разработку и внедрение инновационных технологий, совершенствование системы корпоративного управления.

/ НАШИ СОТРУДНИКИ



МТС уделяет приоритетное внимание построению и развитию эффективной и успешной команды профессионалов.

МТС активно использует лучшие практики в области программ для сотрудников. Новые подходы в обучении персонала, улучшение условий труда и каналов коммуникаций, пропаганда ЗОЖ, программы адаптации и переобучения — это только часть возможностей, предоставляемых сотрудникам.

Оплата труда и социальный пакет

В МТС действует конкурентоспособная система оплаты труда. По данным за 2021 год, средняя заработная плата в Компании на 27,7% выше, чем в целом по стране.

Кроме того, МТС предоставляет своим работникам большой пакет компенсаций и льгот. У со-

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

Оценка эффективности деятельности

Все сотрудники Компании ежегодно участвуют в процедуре оценки эффективности деятельности, которая включает как оценку выполнения ключевых показателей эффективности, так и уровень развития компетенций. Руководители в ходе процесса оценки предоставляют развернутую обратную связь по итогам работы за год, также по результатам оценки сотрудникам формируется план развивающих мероприятий.

В 2021 году продолжилась работа по развитию и совершенствованию системы КПЭ, в том числе увеличилось количество сквозных командных показателей, которые позволяют наиболее эффективно объединять команды для достижения

общих целей. Для развития потенциала сотрудников появились дополнительные опции по оценке соответствия ценностям Компании.

Благодаря качественно выстроенной системе развития персонала примерно 80% менеджерских вакансий в Компании закрываются за счет внутренних кандидатов. Использование переродовых платформ дистанционного обучения позволило с сохранением качества предоставить сотрудникам возможности для развития профессиональных и личных компетенций, а также для изучения новых цифровых направлений и переобучения.

**>63 тыс.
человек**

**численность персонала Группы МТС
на конец 2021 года
(вкл. внештатный персонал)**

Более подробная информация раскрыта в отчете в области устойчивого развития Группы МТС за 2021 год: глава «Корпоративная социальная ответственность», раздел «Сотрудники».



**Отчет устойчивого
развития — Москва (mts.ru)**

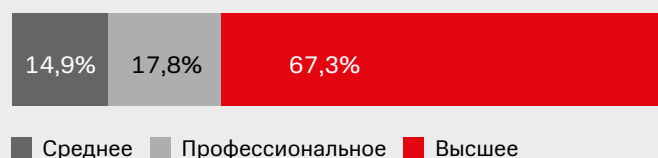
Портрет среднестатистического сотрудника компании



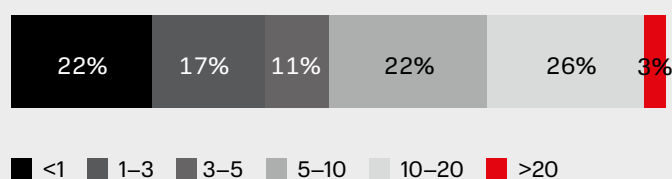
Гендерный состав



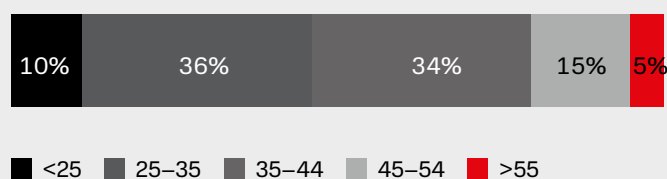
Структура персонала по образованию



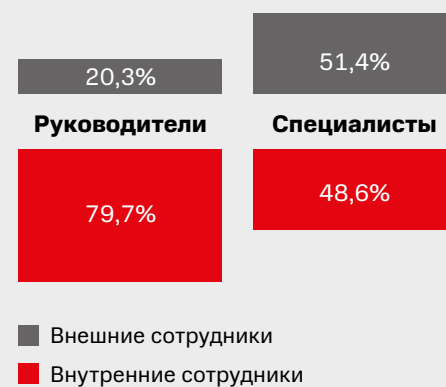
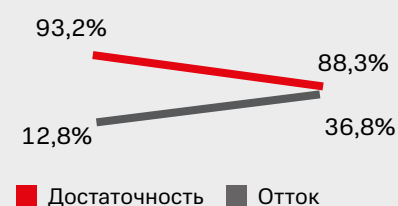
Структура персонала по стажу



Структура персонала по возрасту



Заккрытие вакансий



Динамика чистого оттока





Повышение квалификации персонала

Дистанционное обучение

Департамент Корпоративный университет МТС (ДКУ) отвечает за всестороннее обучение персонала.

Миссия Университета — создавать возможности развития в разных форматах, расширяя границы бизнеса.

Эксперты Корпоративного университета разрабатывают и поддерживают систему дистанционного обучения (Learning Management System), развивают направление e-learning, запускают образовательные программы для блоков, проводят тренинги, поддерживают новых сотрудников.

В 2021 году Департамент поставил перед собой цель повысить качество обучения сотрудников, а также их лояльность к корпоративному обучению. Были проведены следующие изменения.

- > Изменение подхода к производству образовательного контента. Появилась единая дорожная карта создания образовательного продукта.
- > Изменение UI/UX-дизайна, создание дизайн-системы и шаблонов для курсов. Это

позволило привести все обучение к единому стилю.

- > Внедрение новых модулей в корпоративную систему LMS: модуль тестирования, модуль email-рассылок. Эти инструменты позволяют пробовать новые форматы обучения для повышения вовлеченности пользователей в процесс образования.
- > Внедрение новых форматов обучения: email-курсы, геймплейное видео с необычными сценариями, обучающие курсы на Tilda.
- > Формирование нового подхода в коммуникации с бизнес-заказчиком: прием всех запросов и ведение коммуникации в платформе DaVinci.

В каталоге обучения можно найти более 1000 дистанционных курсов — это интерактивные презентации, лонгриды, видеокурсы, записи вебинаров и онлайн-тренингов, книги и памятки.

Помимо одиночных курсов методологи Корпоративного университета предлагают изучать программы — серию курсов, объединенных тематикой и конечной целью обучения. Такой подход формирует структурность и цельность развития.

Дистанционное обучение в цифрах

Метрики активности обучения	2019 год	2020 год	2021 год
Охват дистанционного обучения (уникальные пользователи, которые завершили минимум один курс), %	76	90	96
Доля вовлеченных пользователей, прошедших более трех курсов, %	31	62	79
Количество пройденных курсов, ед.	242 540	273 084	289 097

Метрики эффективности LMS	Референсы с другими внешними решениями	Платформа «Корпоративный университет МТС»
NSAT (удовлетворенность сервисом)	67%	81,9%
DAU (ежедневные активные пользователи)	990	1780
MAU (уникальные пользователи, которые посещают LMS хотя бы 1 раз/мес.)	9750	22 780
NPS по дистанционному обучению (лояльность выпускников)	63%	78%

Экономия от использования собственного решения — до 5,7 млн руб. в год (при условии безлимита по числу пользователей)

Обучение на факультетах

Форматы обучения

В 2021 году ДКУ разработал и выпустил несколько массовых дистанционных курсов и программ.

- > Полностью переработан контент и дизайн обязательных курсов для всех сотрудников: Кодекс делового поведения и этики; Управление конфликтом интересов; Конфиденциальная информация. Каждый из этих курсов прошло от 35 тыс. до 40 тыс. сотрудников. 94% сотрудников прошли обучение до наступления дедлайна. В 2020 году этот показатель равнялся 60%.
- > Email-курс «Цифровой этикет». Самоназначило около 3000 человек. Курс преследует не только бизнес-цель, а ориентируется на потребности пользователя. Как итог, email-курс «Хочу учиться» прошло до конца 92% студентов.
- > Email-курс «Цифровой этикет». Самоназначен и пройден около 3000 раз.
- > Перезапустили первый обучающий курс информационно-образовательной среды (LMS) «Как адаптироваться на новой работе за неделю». Курс собирался на Tilda, поэтому стал удобнее для пользователя. Курс назначили 35 тыс. человек.

- > **Knowledge marketing fest** — фестиваль знаний для сотрудников направления маркетинга и клиентского опыта МТС;
- > **«SELL OUT: обучение продавцов партнера»** — программа обучения и развития для менеджеров, работающих с партнерами в рознице;
- > **«Эффективный рекрутинг»** — программа развития рекрутеров для выстраивания системы найма сотрудников и анализа ее эффективности;
- > **#TechTalk**. — серия онлайн-встреч с Департаментом эксплуатации конвергентных сетей и сервисов;
- > **«Летняя Школа продуктовой аналитики»** — программа углубленного изучения инструментов продуктовой аналитики для развития цифровых продуктов;
- > **T&D School (Training & Development) 2.0** — серия синхронных вебинаров для тренеров и всех ролей, кто учит, на профильные темы:
 - «Вовлекаем в обучение с помощью геймификации и микрообучения»;
 - «Геймификация на минималках и максималках»;
 - «Мастер Майнд-инструмент достижения успеха»;
 - «Технологии и эволюции 5G»;
 - Программа для экспертов «Базовый уровень передачи знаний»;

Онлайн-тренинги

В 2020 году в связи с переходом на удаленную работу Корпоративный университет перевел 90% очных тренингов в онлайн-формат. Тренеры вели мероприятия продолжительностью в 2,5 часа в Skype for Business. При этом формат тренинга с работой в малых группах и возможностью отработки теории на практике был сохранен.

Также состоялся пилот тренинга «Управленческое мышление за рамками» в мессенджере. В течение недели на базе корпоративного мессенджера участники получали задания, обсуждали выполнение и делились опытом. Готовность рекомендовать тренинг коллегам: 9,6 из 10.

Программы развития

Для профессионального развития hard и soft skills сотрудников и повышения эффективности бизнес-процессов в рамках создания экосистемы в 2021 году были запущены следующие программы обучения:

Онлайн-тренинги в 2021 г.

550 обучающих мероприятий
23 262 человеко-часа
74% NPS

Программы развития в 2021 г.

163 участника программы
124 завершило обучение
8,05 — оценка пользы

- > **Проект «Эксперты»** — программа по сохранению и переиспользованию уникальных знаний в Компании с привлечением внутренних экспертов и платформы МТС Блог;
- > **HR «в цифре»** — для региональных HR, которые являются проводниками цифровой трансформации и амбассадорами экосистемы МТС. Цель программы — способствовать росту цифровой культуры и созданию инновационной среды внутри подразделений;
- > **Школа Владельцев продукта МТС (4-й и 5-й потоки)** — комплексная программа обучения, которая охватила все этапы создания и развития цифрового продукта.

Индивидуальные консультации

Ответив на вызовы времени, в июне 2021 года появился такой сервис индивидуальных консультаций, как психологическое консультирование

Также мы собрали все сервисы индивидуальных консультаций (коучинг, карьерное консультирование, психологическое консультирование) в одну форму. Теперь подача заявки стала удобнее, сотрудник может выбрать консультанта, который ему нужен. Сессии проходят онлайн (в любой удобной форме). Также возможен очный формат, если консультант и сотрудник находятся в одном городе.

Обновлено информирование внутренних клиентов. Благодаря адресному подбору инструмента, повышению качества регулярных коммуникаций на портале, NPS сервисов увеличился. Коучинг — 84%, Карьерное консультирование — 100%.

Индивидуальные консультации в 2021 г.

89 консультаций

85% NPS

62 коучинг-консультации

34 сессии карьерного консультирования

Электронные библиотеки

Корпоративная библиотека Alpina Digital в 2021 году насчитала 12 185 читателей и 35 756 часов чтения. Все книги доступны в десктопной версии и в приложении.

Также сотрудники читают библиотеку периодики Public.ru с лучшими бизнес-изданиями: Forbes, «Коммерсант», РБК, «Профиль», «Эксперт». Кроме них, в библиотеке есть журналы Psychologies, Geo, «Computerworld Россия», «Закон» и другие.

Привлечение и адаптация

Погружение нового сотрудника в работу и корпоративную культуру происходит на адаптационных мероприятиях. Мы продолжаем идти по пути трансформации и автоматизации процессов, используя возможности продуктовых команд.

В 2021 года корпоративное погружение новых сотрудников продолжает проходить онлайн. Первое обучение проходит на факультете «Старт» в Корпоративном университете МТС. Там собран необходимый минимум для новичков и тех, кто вернулся после длительного отпуска: программа адаптации, состоящая из семи курсов (была обновлена в 2021 году), содержит необходимые для адаптации знания о культуре и процессах в компании.

Программа «Как адаптироваться на новой работе за неделю» автоматически назначается новому сотруднику. В первую рабочую неделю он знакомится с этапами адаптации, историей и стратегией компании, структурой и продуктами экосистемы МТС, правилами работы и принципами комплаенса. Легкие и динамичные курсы настраивают на продуктивную работу и дают необходимую для первых дней информацию.

Также в рамках адаптации новички участвуют в онлайн-мероприятии Welcome Day, где тренеры погружают их в структуру компании, знакомят со стратегией и возможностями, эксперты делятся историями успеха и отвечают на вопросы. Это неформальное онлайн-мероприятие, предназначенное для новых сотрудников, но в то же время, открытое для всех. Даже опытные сотрудники с удовольствием приходят за дополнительной фокусировкой на стратегии Компании и опыте вдохновляющих историй. В 2021 году произошел редизайн программы Welcome Day, это сделало мероприятие более информативным, удобным для новых сотрудников.

МТС строго соблюдает требования деловой этики и комплаенса, поэтому новичку дается достаточно

времени, чтобы изучить курсы по соблюдению авторского права и антимонопольного законодательства. Он может самостоятельно распределить свою нагрузку, чтобы пройти обязательное обучение в назначенные сроки. После обучения то, что казалось новому сотруднику сложным и непонятным, становится простым и доступным.

МТС одной из первых российских компаний запустила мобильную версию обязательных инструктажей (по охране труда, пожарной безопасности, локальным нормативным актам, ГО и ЧС) во время пандемии. Работает приложение Stark, которое предоставляет кандидату на трудоустройство следующие возможности:

- > Ф. И. О. и контакты сотрудника HR (рекрутера), который ведет кандидата;
- > дата оформления на работу;
- > адреса: места оформления (отдела кадров), места получения пропуска, места прохождения медосмотра;
- > ознакомление с ЛНА Компании (с подтверждением факта ознакомления);
- > прохождение вводных инструктажей и курсов;
- > краткая информация о Компании.

Приложение дорабатывается и трансформируется в более удобный вариант: Hello. Информация предоставляется динамически в зависимости от компании трудоустройства и города трудоустройства. В данный момент приложение Stark предоставляет возможность дистанционного трудоустройства.

В 2021 году появился фокус на персонализации адаптации для разных категорий сотрудников и выделилось отдельное направление адаптации владельцев продуктов: для новых программных продуктов проводятся адаптационные встречи, им предоставляется персонализированный контент для погружения в должность. На сайте Корпоративного университета для владельцев продуктов выложены материалы Школы программного обеспечения.

Рассылки для новых сотрудников продолжают совершенствоваться, сейчас сотрудники могут получить основную информацию из адаптационных писем. Также совершенствуется механика сбора обратной связи новых сотрудников — у новичка есть возможность делиться впечатлениями от оформления и адаптации на протяжении испытательного срока. На основании оценки новичков появляется возможность автоматически рассчитывать важные показатели: CES (Customer Effort Score — метрика оценки работы поддержки) оформления и адаптации, tNPS (Transparency Net Promoter Score — индекс лояльности) компании.

Работа с вузами

Стажировки

В 2021 МТС запустила обновленную программу стажировок МТС Интро. Набор на программу длился в течение года, студенты и выпускники вузов имели возможность пройти стажировку без привязки к городу проживания в онлайн-формате.

На стажировки МТС Интро приняли более 450 стажеров разных направлений: IT, маркетинг, продуктовый менеджмент, финансы, HR, PR, техническое направление и др. Более 35% стажеров были переведены в штат компании, а в IT-направлении переходы в штат составили около 60%.

	2019	2020	2021
Количество студентов, прошедших стажировку в МТС, чел.	558	350	465

Сотрудничество с вузами

Группа МТС сотрудничает с НИУ «ВШЭ», МФТИ, МТУСИ, МГТУ им. Н. Э. Баумана, РЭУ им. Г. В. Плеханова, Финансовым университетом, НГТУ, СибГУТИ, МГУ им. М. В. Ломоносова, СПбГУ, МАИ, МИСиС, Сколтех, КубГУ, КубГТУ и другими вузами — всего около 30.

Взаимодействие с вузами проходит в следующих форматах:

- > лекции и мастер-классы;
- > проектные задачи;
- > участие в днях карьеры и организация собственных карьерных мероприятий;
- > магистерские программы обучения.

Партнерство в магистерских программах традиционно развивается с МАИ, МФТИ, Сколково. Лабораторные практикумы ИТМО, специализированные курсы с Университетом Иннополис и КФУ.

Программа Moove

Moove by Skolkovo x MTS — программа дополнительного образования для студентов, направленная на развитие soft skills и навыков управления продуктом.

- > Преподаватели — профессионалы технологических индустрий, в том числе эксперты МТС и бизнес-практики Сколково, а также профессора ведущих бизнес-школ Европы.
- > Участники — магистры первого и второго курсов, бакалавры четвертого курса. Это амбициозные студенты, которые хотят играть значимую роль в экономике будущего.

Цели программы:

- > внести вклад в развитие цифровой экономики России путем подготовки новых лидеров инновационной среды;
- > создать уникальную образовательную программу, в которой сочетаются управленческие знания и навыки по разработке инновационных продуктов;
- > подготовить специалистов нового формата, готовых быть лидерами в новой реальности.

Обучение движется по проектному методу. С первого дня участники делятся на команды и проходят путь от генерации гипотез до полноценного запуска цифрового продукта. Командам помогают менторы и трекаеры — предприниматели и менеджеры МТС и других IT-компаний.

Так студенты становятся специалистами, способными работать и в крупной корпорации, и в небольшом стартапе. Они тратят меньше времени на адаптацию, быстрее растут по карьерной лестнице, получают более высокую заработную плату.

В 2021 году всего на программу получили 681 заявку, зафиксировав рекордный конкурс — 12,1 человека на место. В результате отбора 40 студентов присоединились к группе программы Moove (на 2021/22 учебный год).

Выпускники (2020/21) завершили программу с построенным треком профессионального развития.

По итогам программы выпускники:

- > разбираются в бизнес-моделях современных цифровых компаний;
- > могут разрабатывать и выводить продукт на рынок;
- > знают, как монетизировать бизнес-идею;
- > знают тренды, видят возможности для технологического бизнеса;
- > умеют работать в команде;
- > умеют вести переговоры с разными стейкхолдерами и отстаивать свою точку зрения;
- > умеют управлять портфелем продуктов;
- > умеют стратегически мыслить;
- > видят взаимосвязи между различными аспектами бизнеса и умеют ими управлять.

Масштаб: за три года будет выпущено 138 студентов.

Карьерные траектории выпускников:

- > ~47% выпускников работают по направлению «Управление цифровым продуктом»;
- > ~15% занимаются развитием своего стартапа;
- > ~55% выпускников демонстрируют рост по карьерной лестнице: сменили два-три карьерных уровня и повысили уровень дохода более чем в полтора раза;
- > большинство выпускников программ строят карьеру в технологических компаниях («Авито», «Делимоби́ль», «Тинькофф», «Сбер», Альфа-Банк, «Яндекс»), каждый седьмой выпускник занимается развитием своего стартапа, 10 выпускников работают в МТС.

Создано и развивается сообщество студентов и выпускников (3070 подписок в телеграм-канале, 8000 человек в базе рассылки, 800 человек в информационном чат-боте программ).

Программа рассчитана на три года:

- > 1-й этап (2019–2020 годы) завершен;
- > 2-й этап (ноябрь 2020-го — июль 2021-го) завершен;
- > 3-й этап (сентябрь 2021-го — апрель 2022-го) — в процессе.

Охрана здоровья работников и обеспечение безопасности труда

Сохранение жизни и здоровья сотрудников, обеспечение благоприятных и безопасных условий труда в ПАО «МТС» — это приоритет Компании номер один.

Безопасность, здоровье и благополучие сотрудников — основная составляющая корпоративной социальной ответственности Компании. С 2020 года МТС присоединилась к международному подходу Vision Zero, или «Нулевой травматизм», — это качественно новый подход к организации профилактики, объединяющий три направления: безопасность, гигиену труда и благополучие работников на всех уровнях производства. Безопасные и здоровые условия труда не только являются морально-юридическим обязательством, но и оправдывают себя экономически. Инвестиции в охрану труда позволяют избежать человеческих страданий и защитить самое ценное, что у нас есть, — наше здоровье, физическое и психологическое благополучие. Не менее важно и то, что они благотворно влияют на мотивацию работников, качество труда и продукции, репутацию компании, степень удовлетворенности работников, менеджеров и клиентов и, как следствие, экономические показатели.

Совершенствование и развитие культуры безопасности на предприятии происходят за счет осознанного подхода руководителей, которые осуществляют последовательное руководство и создают атмосферу доверия и открытого взаимодействия на всех уровнях Компании. На данном этапе происходит реализация Стратегии Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021–2023 годы. Реализация стратегии включает в себя международные практики и методы внедрения видения Vision Zero. Очевидно, что успех в реализации Стратегии будет зависеть от приверженности руководителей предприятия, мотивированности линейных менеджеров и бдительности работников.

Работа по развитию культуры безопасности, проводимая в ПАО «МТС», направлена на:

- > сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности;
- > постоянное и непрерывное совершенствование системы управления охраной труда;
- > учет и анализ состояния производственного травматизма, выявление и расследование коренных причин травматизма с сотрудниками

и подрядчиками компании и проведение мероприятий по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний;

- > постоянное выявление и управление профессиональными рисками;
- > актуальное и качественное обучение руководителей и специалистов по вопросам охраны труда;
- > мотивацию сотрудников к соблюдению правил безопасности и формированию осознанности;
- > вовлечение сотрудников Компании в развитие культуры безопасности.

По результатам 2021 года проведен анализ выполнения запланированных мероприятий по охране труда за истекший год. Всего на мероприятия по охране труда в ПАО «МТС» в 2021 году



В 2021 году

- > На мероприятия по охране труда в ПАО «МТС» в 2021 году было потрачено 87,3 млн руб., что составило 106% выполнения бюджета.
- > Внешнее и внутреннее обучение по охране труда прошли 17 478 сотрудников.
- > Специальная оценка условий труда проведена в отношении 96% рабочих мест в Корпоративном центре Группы МТС и филиалах ПАО «МТС» (23 885 рабочих мест).
- > Предварительные и периодические медицинские осмотры прошли 1332 и 5163 человека соответственно. По результатам периодических медицинских осмотров 17 работников нуждались в переводе на другую работу и 17 работникам было рекомендовано санаторно-курортное лечение (была предоставлена возможность лечения за счет средств Компании).

было потрачено 87,3 млн руб., что составило 106% выполнения бюджета (в 2020 году — 69,5 млн руб., в 2019 году — 99,4 млн руб.; в 2018 году — 86,9 млн руб.).

В число лиц, прошедших обучение по охране труда, входят руководители, специалисты, члены комиссий по охране труда и другие категории работников. Для внутреннего обучения по охране труда используются различные обучающие системы, такие как специально разработанная программа по охране труда Colossus, включающая в себя обучение по охране труда, пожарной безопасности, электробезопасности, а также система дистанционного обучения по охране труда «Виртуальной академии» Корпоративного университета МТС. В Компании проводится обучение по оказанию первой помощи пострадавшим на производстве. Обучение оказанию первой помощи — это комплекс мероприятий, направленный на восстановление или сохранение жизни и здоровья пострадавшего. Основная задача обучения — отработка самостоятельных действий и поведения работников, направленных на сохранение жизни каждого пострадавшего, до прибытия спасательных служб.

Одним из обязательных направлений в охране труда является специальная оценка условий труда. Этот процесс позволяет идентифицировать и оценить вредные и (или) опасные производственные факторы на рабочих местах, спланировать мероприятия по улучшению условий труда. По состоянию на 31 декабря 2021 года в Корпоративном центре Группы МТС и филиалах ПАО «МТС» оценено 23 885 рабочих мест (96% от общего количества рабочих мест) (по итогу 2020 года было оценено 24 556 рабочих мест, в 2019 году было оценено 24 987 рабочих мест, в 2018 году было оценено 23 926 мест), в 2022 году работа по проведению специальной оценки условий труда будет продолжена.

В предотвращении непосредственного воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов на организм работника большую роль играют применяемые средства индивидуальной защиты (СИЗ). В ПАО «МТС» разработаны и утверждены Нормы бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты работникам, которые заняты на работах с вредными и (или) опасными условиями труда. Своевременно осуществляется закупка сертифицированных СИЗ, соблюдаются сроки носки и испытания средств индивидуальной защиты. Надлежащим образом организовано хранение и учет СИЗ.

Сотрудники МТС, занятые на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, проходят предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры. Целью периодических медицинских осмотров является динамическое наблюдение за состоянием здоровья работников в процессе трудовой деятельности, профилактика и своевременное установление признаков профессиональных и общих заболеваний, а также предупреждение несчастных случаев. За отчетный период в ПАО «МТС» прошли предварительные и периодические медицинские осмотры 1332 и 5163 человека соответственно. По результатам периодических медицинских осмотров 17 работников нуждались в переводе на другую работу и 17 работникам было рекомендовано санаторно-курортное лечение.

Особое внимание МТС уделяет организации работы по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний. Одним из основных механизмов профилактики производственного травматизма является правильная и своевременная оценка профессиональных рисков, которые могут возникнуть на рабочих местах, а также грамотное управление ими. С 2019 года в Компании действует стандарт «Требования

Уровень производственного травматизма

Показатель	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) ¹	0,27	0,17	0,20	0,25
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) ²	106,6	107,4	55,7	30,4
Коэффициент производственного травматизма и потери рабочего времени (КПТ)	0,03	0,02	0,09	0,06
Коэффициент потерянных дней (КПД)	2,18	1,47	1,10	1,60
Коэффициент отсутствия на рабочем месте (КО)	4,36	4,31	4,41	4,61

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

² Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) определяет число дней нетрудоспособности, приходящихся на одну травму.

к проведению расследований несчастных случаев», по которому в филиалах проводятся соответствующие мероприятия.

Руководители подразделений и представители работников участвуют в мониторинге и при разработке ежегодных Планов работы по охране труда в филиалах на предстоящий год и при разработке Перечня мероприятий по улучшению условий и охраны труда и развитию культуры безопасности. На 2022 год запланированы мероприятия, направленные на поддержание нового подхода Vision Zero.

В 2021 году в ПАО «МТС» произошло восемь несчастных случаев, в результате которых пострадало восемь работников (из них две женщины). По степени тяжести все несчастные случаи делятся относятся к категории легких несчастных случаев. По сравнению с 2020 годом произошел незначительный рост общего числа травм, но существенно снизилась их тяжесть.

Уровень производственного травматизма, который характеризуется коэффициентом частоты несчастных случаев (Кч), составил в 2021 году 0,25 (в 2020 году 0,20, в 2019 году 0,17, в 2018 году 0,27). Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) составил 30,4 (в 2020 году 55,7, в 2019 году 107,4, в 2018 году 106,6).

Коэффициент производственного травматизма и потери рабочего времени (КПТ) в 2020 году составил 0,06 (в 2020 году — 0,09, в 2019 году 0,02, в 2018 году 0,03), а коэффициент потерянных дней (КПД) — 1,60 (в 2020 году 1,10, в 2019 году 1,47, в 2018 году 2,18). Коэффициент отсутствия на рабочем месте (КО) — 4,61 (в 2020 году 4,41, в 2019 году 4,31, в 2018 году 4,36). Профессиональных заболеваний в 2021 году у сотрудников не выявлено.

Водители транспортных средств и технические специалисты (работа на высоте, работа в электроустановках), обслуживающие сеть связи, относятся к работникам с высоким травматизмом.

Ежегодно в ПАО «МТС» проводится работа с Фондом социального страхования РФ (ФСС РФ) по финансовому обеспечению предупредительных мер по сокращению производственного травматизма и профессиональных заболеваний работников и санаторно-курортного лечения работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также на получение скидок к страховому тарифу на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. В 2021 году общая сумма, полученная от этой работы, составила 10,2 млн руб. (в 2020

году 8,9 млн руб., в 2019 году 6,2 млн руб., в 2018 году 6,8 млн руб.).

За счет средств ФСС РФ:

- > проведены медицинские осмотры;
- > приобретена спецодежда, спецобувь и другие СИЗ;
- > проведена специальная оценка условий труда.

Большое внимание уделяется пропаганде вопросов охраны труда, используются различные формы коммуникаций. Каждый год в апреле, в преддверии Всемирного дня охраны труда, проводятся различные мероприятия, направленные на улучшение условий и охраны труда работников Компании, на предотвращение производственного травматизма и профессиональных заболеваний. В связи с эпидемиологической ситуацией в мире в 2021 году участие во всех мероприятиях офлайн было невозможно.

Одним из инструментов пропаганды вопросов охраны труда является развитие культуры безопасности труда наших сотрудников и руководителей. С 2018 года в Компании проводится работа в этом направлении. В частности, в конце 2018 года разработан и размещен в Виртуальной академии дистанционный обучающий видеокурс «Культура безопасности» (курс прошли уже более 1200 сотрудников). Повышение культуры безопасности — это осознанное изменение отношения работников и руководителей к ответственности за создание безопасных условий труда в Компании.

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

Подробная информация о результатах оценки доступна на сайте:



[Оценка условий труда
Москва \(mts.ru\).](#)

/ СОЦИАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ В ЦИФРОВОЕ РАЗВИТИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ

Социальные инвестиции¹

S — Social

МТС реализует комплексную программу социальных инвестиций и рассматривает вопросы развития территорий присутствия в комплексной парадигме с аспектами поддержки социальной, экономической, культурной, финансово-экономической, инвестиционной и других сфер.

Стратегическая цель МТС в сфере социальных инвестиций — улучшение качества жизни, цифровизация, повышение digital-безопасности за счет предоставления широкого спектра услуг и развития инноваций в области здравоохранения, образования и инфраструктуры городов и в других сферах. Вовлеченность основных целевых аудиторий в социальные инициативы МТС обеспечивает длительный позитивный контакт с Компа-

нией и позволяет сформировать эмоциональную привязанность к бренду.

МТС придерживается следующих принципов социальных инвестиций в человеческий капитал, которые сформированы на основе анализа текущих потребностей общества, в том числе в регионах присутствия Компании, экспертизы Группы, а также лучших практик в сфере устойчивого развития:

Долгосрочность, устойчивость

МТС выстраивает и последовательно реализует долгосрочные программы, направленные на достижение устойчивых положительных изменений в обществе. Компания фокусирует свои усилия на реализации целей ООН в наиболее комплементарных бизнес-стратегии Компании.

Вовлечение общественности

Компания применяет механики активного вовлечения широкой аудитории в программы. МТС предоставляет возможность личного вклада в решение актуальных проблем и создает условия для реализации, тем самым создавая наиболее качественный и долгосрочный контакт с общественностью, формирующий лояльность к МТС.

Локализация

МТС реализует программы социальных инвестиций с глубоким пониманием региональной специфики, адаптируя каждый проект на локальном уровне с учетом контекста конкретного региона.

Партнерство

МТС развивает практику партнерства и межсекторного взаимодействия, способствующую объединению усилий участников на основе учета взаимных интересов для достижения синергии в решении общественно важных вопросов.

Технологичность

МТС фокусирует усилия на эффективном решении социальных и экологических задач с помощью технологических инструментов и цифровой экспертизы.

Эффективность

Компания проводит регулярную оценку их выполнения.

¹ Более подробная информация раскрыта в [отчете в области устойчивого развития Группы МТС за 2021 год](#): глава «Корпоративная социальная ответственность», раздел «Местные сообщества».

Направления социальных программ МТС

Образование

Интеллектуальное и творческое развитие детей и молодежи



Здоровье и благополучие

Поддержка социально незащищенных групп населения, бизнеса и местных сообществ



Экология

Развитие экотуризма, популяризация экологической культуры



Культура

Сохранение, популяризация уникальных культурных ценностей



Digital-просвещение

Обучение использованию современных технологий населения всех возрастов



Инклюзия

Поддержка развития инклюзивной среды



Благотворительная деятельность Группы является продолжением бизнес-стратегии и социальной стратегии компании

- В 2021 году расходы на социальные и благотворительные проекты, в том числе на социальную поддержку сотрудников, составили 627 млн руб.
- В 2021 году МТС реализовала более 500 социальных проектов
- ~19,8 млн человек приняли участие в социальных проектах МТС (программы для развития творческих способностей, экопрограммы, профориентационные программы, программы по поддержке и обучению предпринимателей, стартапов, в том числе акселератора AI, Startaup HUB), из них 4,2 млн человек вовлечены в экопросветительские проекты МТС.
- Более 6500 материалов о социальных инициативах МТС вышло в 2021 году в СМИ.



Ключевые социальные проекты МТС в 2021 году

«Поколение М»

Творческий благотворительный проект, объединяющий идеи развития талантливых детей и помощи тяжелобольным детям. Миссия проекта — дать равные возможности для творческого образования детям и подросткам независимо от места проживания и социального статуса. Проект реализуется при поддержке Министерства культуры Российской Федерации.

На официальных онлайн-площадках проекта — сайте www.pokolenie.mts.ru и сообществе в сети «ВКонтакте» — размещены образовательные курсы по более чем 15 творческим направлениям: вокал, хореография, изобразительное искусство, фотография, кино, журналистика, актерское мастерство, дизайн одежды и т.д. Дети и подростки из любого региона страны могут бесплатно получить дополнительное образование, которое способствует развитию их творческого потенциала. С детьми и подростками работают признанные

мэтры культуры, представители известных культурных и образовательных учреждений. За годы реализации проекта образовательные курсы «Поколение М» были просмотрены более 30 млн раз.

Уникальная благотворительная механика проекта воспитывает юных филантропов по всей стране. Все активности в группах и на сайте «Поколения М» конвертируются в «живые деньги», которые МТС переводит в благотворительные фонды, партнеры программы, на лечение тяжелобольных детей. Своими творческими активностями участники проекта сгенерировали более 22 млн руб.

В 2021 году программа включена в число мировых практик, признанных ООН передовыми для достижения целей устойчивого развития.

В 2021 году активности проекта были адаптированы к текущим условиям и были проведены онлайн (см. подробнее в параграфе «Вклад МТС в борьбу с ковидом»).

В 2021 году средства направлены на лечение

22 детей



www.pokolenie.mts.ru



Место силы

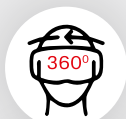
Комплексный федеральный проект МТС «Место силы» запущен в 2020 году и реализуется в тесном сотрудничестве с национальными парками, заповедниками и городскими территориями. В рамках проекта МТС создает технологические продукты с целью развития экологического туризма и популяризации культурных ценностей на особо охраняемых территориях.

В 2021 году в рамках экопрограммы «Место силы» создано 10 общественно полезных цифровых продуктов (VR-фильмы, аудиогиды, системы видеомониторинга с технологией AI, образовательные материалы с элементами дополненной реальности, интерактивные книги о заповедных территориях и др.); в проект вовлечено 350 тыс. активных участников в пяти регионах России.

Используемые инструменты



**МЕСТО
СИЛЫ**



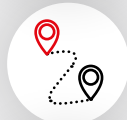
VR-фильмы 360°



Аудиогиды по экотропам



Фотоловушки



Новые маршруты экотроп



Эко-классы для детей



**Интерактивные цифровые
и печатные книги**



**Цифровые сервисы
для мониторинга диких
животных, предотвращения
лесных пожаров,
браконьерства, вандализма**



Инклюзивные проекты



**Образовательные материалы
с элементами дополненной
реальности**

Результаты 2021 года

**10 общественно полезных
продуктов**

созданы в рамках проекта: VR-фильмы, аудиогиды, системы видеомониторинга с технологией AI, образовательные материалы с элементами дополненной реальности, интерактивные книги о заповедных территориях и др.

5 регионов

географический охват

350 тыс.

активных участников программы, вовлеченных
в продвижение продуктов проекта



«Культурный код»

«Культурный код» — это волонтерский проект МТС, целью которого является 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 и движений, а также самобытных региональных мероприятий, выставок и арт-объектов. Одним из приоритетных форматов проекта является цифровизация существующих объектов культурно-исторического наследия для доступного онлайн-изучения и посещения, в том числе при помощи VR-технологий.

В рамках проекта МТС вовлекает жителей и волонтеров России, партнеров, корпоративных клиентов и представителей власти в сохранение уникальных для территорий культурных ценностей.

По итогам 2021 года проект охватил 54 региона, в организации мероприятий проекта приняли участие 26 тыс. человек и 4000 волонтеров.

Основные направления проекта

Поддержка ремесленных школ и уникальных мастеров

Проведение и поддержка самобытных региональных мероприятий, выставок, арт-объектов, фестивалей в поддержку малых народностей и традиций региона

Реставрация памятников культуры и других значимых для региона мест

Цифровизация существующих объектов культурно-исторического наследия для доступного онлайн изучения и посещения.

Помощь локальным сообществам

С 2016 года МТС осуществляет комплексную программу социальных инвестиций и поддержки локальных сообществ. В рамках этого направления мы взаимодействуем с независимыми группами граждан, которые, не являясь благотворительными фондами или НКО, пытаются собственными силами решать важные для региона и территорий социальные задачи.

Наш подход подразумевает глубокое погружение в жизнь сообщества и оказание помощи, направленной на решение конкретной, важной именно в данный момент проблемы. Выявив проблему сообщества, МТС предлагает помощь в разных форматах.

- > Волонтерская помощь силами сотрудников.
- > Покупка оборудования, инвентаря, оплата логистики для решения актуальных проблем сообществ.
- > Помощь в создании образовательного и просветительского контента для широкой аудитории.

В 2021 году МТС оказывала помощь волонтерским сообществам и наиболее уязвимым слоям населения, например поддержала сбор продуктовых наборов для малоимущих и наборов для первоклассников из многодетных семей. МТС также продолжила организацию психологической помощи, в том числе через бесплатные горячие линии в регионах, и поддержала культурные и образовательные центры России в организации образовательных и помогающих онлайн-трансляций и эфиров. В рамках постоянной работы с сообществами МТС также регулярно предлагает их участникам помогающие материалы в различных коммуникационных каналах, наиболее релевантные для конкретной территории или региона в данный момент.

В 2021 году конечными благополучателями программы стали порядка 500 тыс. человек. Продолжая долгосрочную работу с сообществом и вовлекая ее членов в другие собственные социальные проекты, Компания становится во главе большого движения, направленного на решение социальных проблем жителей страны.



Результаты программы

>1800 сообществ

из регионов получили помощь
и продолжают сотрудничать с МТС

77 регионов

вовлечены в реализацию программы

6000 волонтеров

приняли участие в программе

ESG-менторство

МТС является лидером популяризации ESG-повестки в России. С 2018 года совместно с Effie Russia мы реализуем программу по продвижению 17 целей устойчивого развития ООН (Sustainable Development Goals, SDGs). Программа популяризирует лучшие российские и международные кейсы, направленные на обеспечение устойчивого развития общества, чтобы вдохновить бизнес-лидеров и другие бренды на более активное участие в социальной повестке.

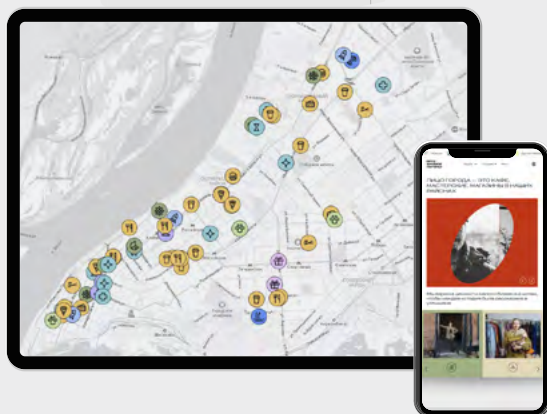
Программы поддержки малого и среднего бизнеса

МТС предоставляет бесплатные инструменты продвижения малого бизнеса, помогая локальным предпринимателям развивать свой бизнес, получать новых клиентов, знакомиться с другими предпринимателями и активными людьми своего города и находить среди них партнеров. Также МТС предлагает малому и микробизнесу удобные цифровые решения для упрощения решения повседневных бизнес-задач.

«Знаем лично» — интерактивная карта России, с помощью которой предприниматели могут рассказать о себе новой аудитории, а клиенты — поддержать локальные заведения: кофейни, парикмахерские, несетевые кафе, автомастерские или салоны красоты. Размещение информации на карте бесплатное, бизнесмены могут оставить заявку на сайте, чтобы добавить свои контакты в онлайн-сервис.

Также с целью устранения гендерного неравенства и поддержки женщин-предпринимателей МТС в партнерстве с общероссийской общественной организацией «Женщины бизнеса» проводит в регионах России бизнес-акселератор «Леди 007». Двухмесячный образовательный курс помогает участницам открывать прибыльные бизнесы и стартапы, прорабатывать новые идеи и повышать эффективность своего предприятия. Лучшие проекты получают гранты и региональную поддержку для развития бизнеса. Проект в 2021 году охватил шесть городов, порядка 1000 женщин стали участницами акселератора.

Znaem.mts.ru



Пользователи могут поставить на карте метку
«Я здесь был»,
выражая поддержку бизнесу

Проект поддержки предпринимателей «Знаем лично» получил национальную награду «Премия Рунета 2021» в номинации «За развитие малого и среднего бизнеса в Рунете»

Городские легенды

Проект «Городские легенды» направлен на поддержку и развитие внутреннего туризма и создание современных цифровых сервисов с уникальным контентом. В рамках проекта МТС привлекает жителей городов России к созданию уникальных «народных» аудиогидов с фокусом на места и события, которые ценят и любят местные жители и которые лучше всего раскрывают колорит и особенности города. Пользоваться гидом можно даже без подключения к интернету и в любое удобное время.

На момент подготовки отчета аудиозкскурсии МТС запущены в 45 городах страны. Порядка 6,3 млн россиян вовлечено в реализацию программы. В 2021 году проект «Городские легенды» запущен в 13 новых городах.

Проекты по цифровой грамотности и кибербезопасности

МТС последовательно реализует комплексные программы, направленные на обучение цифровой грамотности двух аудиторий — для старшего поколения и школьников младшего возраста.

Портал gramota.mts.ru помогает устранять цифровое неравенство, знакомить старшее поколение с возможностями современных мобильных устройств и интернетом, показывать современные технологии и сервисы, которые могут упростить жизнь человека в самых разных жизненных ситуациях — от приема лекарств до спортивных занятий и поддержания активного образа жизни. Проект позволяет вовлечь в цифровую экономику страны ранее не знакомых с технологиями людей. Обучение на портале проводится бесплатно, а онлайн-формат позволяет обучаться мобильным технологиям маломобильным гражданам или тем, кто проживает в удаленных уголках России.

Чтобы оградить детей от негативного контента и мошеннических ресурсов и при этом научить их использовать возможности интернета для учебы и развития, волонтеры МТС совместно с представителями образовательных учреждений и психологами проводят для школьников занятия по digital-грамотности.

В 2021 году МТС вместе с крупнейшими представителями цифровой отрасли в РФ стала основателем Альянса по защите детей в цифровой среде и присоединилась к Хартии «Цифровая этика

Проект «Городские легенды» получил Гран-при международной премии PROBA Awards 2021 как самый креативный коммуникационный проект и одержал победу в номинации «Продвижение территорий», отмечая эффективные и оригинальные практики для достойного представления регионов и городов страны.

детства», созданной альянсом. Принципы, заложенные в документе, позволяют повысить уровень цифровой грамотности и оградить детей от потенциальных угроз в интернете.

Просветительская платформа МТС Медиа

Корпоративная образовательная платформа медиа МТС <https://media.mts.ru/> публикует познавательный, образовательный и помогающий контент. Основная задача таких публикаций — повышение цифровой грамотности и качества жизни людей, в первую очередь за счет возможностей высокотехнологичных продуктов и сервисов МТС. Мы помогаем экономить, заботимся о безопасности наших читателей, рассказываем, как быстрее, дешевле решать повседневные задачи, связанные с бытом, досугом, взаимодействием между человеком и государством.

<https://media.mts.ru/>

Материалы востребованы аудиторией — в 2021 году такие публикации на платформе «МТС Медиа» и в одноименном канале в Яндекс.Дзене собрали более 17 млн просмотров, из них материалы социальной направленности получили 3,4 млн просмотров — это почти на 80% больше, чем в 2020 году.

https://zen.yandex.ru/mts_media





Корпоративное волонтерство

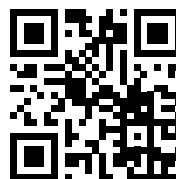
Отдельным направлением социальных инвестиций Компании является корпоративное волонтерство. Добровольческое движение МТС «Просто дари добро!» имеет многолетнюю историю и объединяет 7500 волонтеров-сотрудников Группы, являясь существенной частью внутрикорпоративной культуры.

Наиболее популярными направлениями волонтерства среди опрошенных сотрудников Группы МТС в 2021 году являются:

- > поддержка и помощь детям-сиротам (55%);
- > поддержка и помощь людям старшего поколения (42%);
- > поддержка экологических инициатив (42%);
- > донорство (39%).

Основными федеральными волонтерскими проектами МТС являются «В школу с МТС», «Елки детям», «Мир знаний с МТС», «Память сквозь поколения», «День безопасного интернета», «С любовью к бабушкам и дедушкам», «Доступно для всех» (для людей с инвалидностью).

В 2021 году были в рамках конкурса «Лучших социальных проектов МТС» отмечены победители в следующих номинациях: «Здоровье», «Инклюзия и наставничество», «Цифровое волонтерство», «Творческое волонтерство», «Интеллектуальное волонтерство», «Сохранение культурного наследия», «Местные сообщества», «Экология».



volunteers.mts.ru



Мобильный театр сказок

В 2022 году у корпоративного волонтерского театра кукол МТС «Мобильный театр Сказок» 10-й юбилейный сезон.

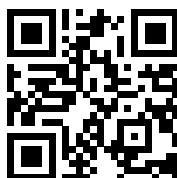
Театральные коллективы активно работают в Москве, Санкт-Петербурге и Краснодаре. Основными зрителями театра являются подопечные детских социальных и реабилитационных центров, больниц, домов престарелых.

За год зрителями театра стали более 50 тыс. человек, в арсенале театра более 18 спектаклей, задействовано порядка 150 актеров.

Все спектакли с переводом на русский жестовый язык и субтитрами размещены на онлайн-кинотеатре МТС KION.



[Спектакли и мастер-классы доступны на YouTube-канале театра](#)



[Новости театра в сообществе в VK](#)



www.puppet-mts.ru

ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ



Общие подходы

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

Основополагающие принципы Политики экологической безопасности и охраны окружающей среды МТС:

- > соблюдение требований природоохранного законодательства РФ;
- > соблюдение требований национальных и международных стандартов в области охраны окружающей среды;
- > повышение уровня экологического сознания и образования всех сотрудников компании;

- > реализация экологических социально значимых проектов;
- > открытость и доступность экологической информации;
- > непрерывное совершенствование системы экологического менеджмента МТС;
- > снижение уровня негативного воздействия на окружающую среду и стремление к устойчивому развитию.

В филиалах МТС за счет внедрения единой системы экологического менеджмента налажен процесс формирования единого подхода к обеспечению соблюдения и выполнения норм и требований природоохранного законодательства, а проектирование объектов сети МТС предусматривает «Перечень мероприятий по охране окружающей среды», разработка которых производится в соответствии с требованиями ГОСТ Р 21.1101-2013.

Управление энергоэффективностью

Действующая в МТС «Стратегия энергосбережения и энергоэффективности» направлена на ограничение роста и снижение удельного потребления электрической энергии. МТС стремится не только повышать энергоэффективность своих объектов, но и использовать экологически чистые альтернативные источники электроэнергии. Ряд наших базовых станций оборудован резервными источниками электроснабжения на водородных топливных элементах и солнечных батареях.

Программа энергоэффективности МТС включают комплекс мероприятий:

- > замену люминесцентного освещения на светодиодное;

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

В целях снижения энергопотребления базовыми станциями МТС:

- > переходит на светодиодные лампы в системах освещения мачты;
- > использует системы кондиционирования с функцией фрикулинг;
- > проводит замену оборудования на более энергоэффективное;
- > использует оборудования не ниже класса «С»;
- > размещает оборудование в компактных телекоммуникационных шкафах вместо контейнеров-аппаратных;
- > применяет программные алгоритмы отключения приемо-передающего оборудования базовых станций в периоды низкой нагрузки;
- > внедряет автоматизированную систему коммерческого учета электроэнергии;
- > использует базовые станции с пассивным охлаждением приемо-передатчиков, когда используются выносные радиомодули feederless (активное оборудование располагается непосредственно на столбе или башне), что не требует энергопотребления на их охлаждение.

Альтернативная энергетика

Парк энергетических установок МТС, использующих возобновляемые источники энергии (ВИЭ), достаточно широк. Первая система электроснабжения на основе солнечной генерации была развернута в 2015 году на перевале Китовое ребро у берега Японского моря на Дальнем Востоке. Позже, в 2019 году, на Дальнем Востоке запущена в промышленную эксплуатацию базовая станция с электропитанием только от фотопанелей. Станция расположена в популярной зоне отдыха бухты Спокойная. А в 2021 году состоялся запуск сол-

нечной электростанции в Астраханской области, оснащенной удаленным мониторингом системы.

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

Углеродный менеджмент

В стремлении минимизировать даже незначительное влияние на природу МТС управляет источниками собственного экологического воздействия. С 2019 года в Компании реализуется комплексный проект «Углеродный менеджмент», в рамках которого определены основные климатические риски и возможности, цели и рычаги декарбонизации, направления взаимодействия с поставщиками оборудования касательно оценки и снижения выбросов парниковых газов.

Также в 2019 году МТС начала отчитываться через платформу CDP в рамках инициативы GSMA

по разработке «дорожной карты» действий телекоммуникационной индустрии для достижения нулевых выбросов парниковых газов к 2050 году в соответствии с Парижским соглашением. В рамках данного отчета МТС раскрывает широкий спектр экологически значимых данных о своей деятельности, включая потребление ресурсов и объем прямых и косвенных выбросов парниковых газов. В 2021 году МТС подтвердила высокую оценку «В» (Менеджмент) от экспертов **Carbon Disclosure Project (CDP)**¹, существенно укрепив свои позиции в части раскрытия данных об углеродном следе Группы МТС.

¹ С полной версией анкеты МТС по вопросам влияния на климат в 2021 году можно ознакомиться, зарегистрировавшись на веб-сайте CDP <https://www.cdp.net/>.

Развитие экономики замкнутого цикла

В Компании реализуется ряд проектов, направленных на развитие экономики замкнутого цикла.

- > Проект **«Экоофис»**, реализующийся с 2014 года и предусматривающий внедрение принципов рационального использования электроэнергии, расходных материалов для оргтехники, раздельного сбора мусора и экологичной утилизации отходов, а также программы популяризации бережного отношения к окружающей среде, организован раздельный сбор бумаги, батареек и пластика. В 2021 году на вторичную переработку было передано >800 кг батареек и отработанных элементов питания, >82 т макулатуры и >100 кг пластика.
- > Программа утилизации телекоммуникационного оборудования, в рамках которой отработавшие устройства преимущественно продаются назад производителю, на конкурс-

ной основе продаются другим компаниям или же заключаются договоры со специализированными утилизирующими компаниями.

- > 2020 год — старт экосистемного проекта «Лаборатория жизненного цикла», направленного на последовательное внедрение принципов экономики замкнутого цикла в бизнес-процессы Группы МТС. В основе проекта — комплексный подход, включающий сбор и передачу на утилизацию и переработку твердых коммунальных отходов, ответственное отношение к е-отходам, отслужившей технике, офисной мебели и другим видам отходов, внесение соответствующих изменений в бизнес-процессы и проведение информационной кампании по активному вовлечению сотрудников в проект. Важной составляющей является распространение лучших практик на дочерние компании Группы МТС.

Экологическое просвещение

Традиционно МТС реализует образовательные проекты, направленные на формирование экологической культуры сотрудников и повышение уровня их осведомленности о необходимости рационального потребления природных ресурсов, преимуществах раздельного сбора отходов и использования продукции из вторично переработанных материалов.

- > Одной из наиболее масштабных инициатив является ежегодный экологический праздник **«День экологии с МТС»**, состоящий из комплекса эколого-просветительских и образовательных мероприятий. В рамках серии образовательных мероприятий сотрудники, партнеры и члены их семей знакомятся с важными темами, получают возможность узнать о понятии «экологический след» и каким образом его можно и нужно сокращать.
- > В рамках эколого-просветительского проекта **«Детям о планете»** МТС проводит тематические мастер-классы и эколоуки. С 2014 года мы реализуем образовательные программы для детей, направленные на популяризацию бережного отношения к окружающей природной среде с использованием современных технологий. С момента запуска проекта «Детям о планете» проведено >350 уроков МТС, которые посетили >9 тыс. детей младшего и среднего школьного возраста. Силами

волонтеров МТС проводятся эколоуки и тематические мастер-классы для детей сотрудников филиальной сети МТС и воспитанников подшефных детских социальных учреждений по всей России.

- > С 2020 года реализуется экообразовательный проект **«Место силы»**, который направлен на создание и внедрение современных инструментов сохранения природного наследия и развития экотуризма, а также повышение уровня экологической культуры в стране. В рамках проекта МТС: создает уникальный цифровой контент, рассказывающий о природных и других особенностях заповедников и городских парковых территорий; развивает инфраструктуру заповедников для повышения их доступности для широкой аудитории, создания дополнительных образовательных возможностей и сохранения уникальных видов животных; поддерживает и популяризирует культурные ценности особо охраняемых территорий.

Мы стремимся собственным примером привлекать внимание бизнеса и широкой общественности к проблемам экологии. В регионах присутствия Компании силами корпоративного волонтерского движения **«Просто дари добро»** ежегодно проводятся эко-субботники.

Внешняя экспертная оценка

Высокий уровень Компании в области экологической ответственности ежегодно оценивается рейтинговыми агентствами и отмечается на международных конкурсах и премиях различных уровней, так, в 2021 году:

- > МТС вошла в топ-10 ESG рэнкинга российских компаний RAEX-Europe;
- > АК&М повысили позицию МТС в рейтинге отчетности ESG до RESG1, отметив высшую степень раскрытия информации об устойчивом развитии в публичных отчетах МТС;
- > МТС стала лауреатом премии ECObest Award 2021 — проект «Зеленый марафон» победил в номинации «Лучший просветительский проект в области экологии»;
- > МТС стала лауреатом премии «Зеленый и здоровый офис 2021», одержав победу в номинации «Лучшая программа экопросвещения и обучения сотрудников»;
- > комплексный проект МТС «Лаборатория жизненного цикла МТС» отмечен специальным призом «Зеленой премии» в категории «Бренды».

Объем использованных МТС энергетических ресурсов¹

Вид ресурса	Натуральное выражение			Денежное выражение, руб., без НДС		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Электроэнергия	1 790 749 070 кВт·ч	1 825 672 357 кВт·ч	1 357 524 418 кВт·ч	10 581 623 209	9 704 113 640	8 576 729 397
Тепловая энергия	51 918 Гкал	46 155 Гкал	54 974 Гкал	89 136 940	79 066 870	78 597 150
Водоснабжение	207 438 куб. м	192 763 куб. м	241 001 куб. м	10 354 721	9 768 375	12 670 363
Газоснабжение	765 747 куб. м	1 233 854 куб. м	690 946 куб. м	5 960 042	5 724 728	5 483 661
Бензин	3 014 865 л	3 051 171 л	3 214 327 л	116 095 343	111 098 490	123 847 979
Дизтопливо	3 114 619 л	2 811 481 л	1 825 259 л	129 176 696	111 451 360	61 940 038
Газ сжиженный нефтяной-пропан	28 511 л	45 225 л	1 357 524 418 л	662 657	870 506	8 576 729 397

¹ Приведены округленные данные.

Более подробная информация раскрыта в Отчете в области устойчивого развития Группы МТС за 2021 год: глава «Корпоративная социальная ответственность», раздел «Экология»..



Отчет устойчивого
развития — Москва (mts.ru)

ВКЛАД МТС В БОРЬБУ С COVID-19 И ПОСЛЕДСТВИЯМИ ПАНДЕМИИ

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

В 2021 году Россия и мир продолжили жить в реалиях пандемии, поэтому МТС сохранила фокус на расширении доступности своих услуг и программ посредством интеграции онлайн-формата, цифровых решений и сервисов.

- > В 2021 году в рамках принятия мер по борьбе с COVID-19 был выигран контракт в Санкт-Петербурге для работы горячей линии и приемов входящих вызовов с целью информирования по COVID-19.
- > На базе решений МТС работали сервисы SMS-информирования граждан об ограничительных мероприятиях и мерах по борьбе с распространением COVID-19, а также сервисы по генерации цифровых и SMS-пропусков для передвижения во время ограничительных и карантинных мероприятий.
- > В начале 2021 года продолжалась поддержка пользователей, находящихся в поездках за границей: возможность совершения бесплатных звонков на горячие линии основных авиакомпаний, аэропортов, МИД РФ и линиям по борьбе с COVID-19.
- > В течение всего 2021 года сохранялась возможность бесплатного доступа к справочно-информационным и горячим линиям по борьбе с COVID-19.
- > По видеонаблюдению МТС предлагала своим клиентам актуальные решения по выявлению людей с повышенной температурой.
- > МТС Банком в течение всего 2021 года на местах выявления заболеваний проводилась дезинфекция специальными средствами с привлечением сертифицированных дезинфекторов. На ежемесячной основе осуществлялась коммуникация по правилам поведения в общественных местах и в офисе, по рассадке, онлайн-встречам и удаленной работе. Доступен канал связи Covid_19@mtsbank.ru, куда оперативно можно проинформировать о заболеваниях, что помогает Банку проводить все соответствующие мероприятия по предотвращению распространения вируса.
- > Для детей и подростков, которым во время пандемии был ограничен доступ к посещению организаций дополнительного образования и образовательных мероприятий, МТС представила более 200 творческих мастер-классов на онлайн-платформе творческого благотворительного проекта МТС «Поколение М». Школьники прошли бесплатные обучающие программы по изобразительному искусству, вокалу, актерскому мастерству, блогингу, диджеингу, тележурналистике и другим творческим направлениям. В рамках экологической программы «Поколения М» запущен образовательный онлайн-трек для знакомства детей с ответственным потреблением и формированием у подрастающего поколения полезных экопривычек.
- > Во время локдауна творческие кураторы проекта «Поколение М» провели серию онлайн-прослушиваний для абитуриентов творческих вузов из регионов в Российский институт театрального искусства (ГИТИС).

- > Из-за эпидемиологической ситуации в 2021 году многие россияне предпочитали оставаться в домашних регионах и изучать местные достопримечательности. Благодаря возможностям социальных проектов МТС, способствующим развитию внутреннего туризма и экотуризма, им удалось заново «познакомиться» с родными местами, а также «виртуально» посетить другие интересные города и национальные парки России. В 2021 году социально-культурный проект МТС «Городские легенды» (уникальные народные аудиогиды по российским городам) был запущен в 13 новых городах, а экопросветительский проект «Место силы» по созданию цифрового контента для виртуальных путешествий по национальным паркам и заповедникам страны был запущен в пяти новых национальных парках страны.
- > В рамках программы по поддержке предпринимательства компания МТС предоставила малому и микробизнесу бесплатные инструменты и сервисы Твой Бизнес и МТС Маркетолог для развития и продвижения в рамках инициативы «Знаем лично». Интерактивная карта «Знаем лично» охватывает 41 город России, на ней размещено более 1500 предпринимательских точек. Проект помогает локальным предпринимателям в рамках ограничений привлекать новых клиентов и партнеров, а также участвовать в социальной жизни города. Дополнительно МТС интегрировала онлайн-формат в бизнес-акселератор «Леди 007», позволивший расширить образовательный курс еще на пять регионов.
- > В рамках проекта «Культурный код» МТС предоставила сервисы для цифровизации объектов культурно-исторического наследия для онлайн-изучения и посещения. Проект охватывает 54 региона России.
- > МТС развивает платформу МТС Медиа, где регулярно публикуются тексты социальной направленности. Основная задача таких публикаций — повышение цифровой грамотности и качества жизни людей, в первую очередь за счет возможностей цифровых сервисов. По актуальным в период пандемии темам здоровья, безопасности, социальной помощи от государства, ограничений и правил при путешествиях, цифровой грамотности на платформе опубликовано более 50 материалов с образовательным и помогающим контентом для разных целевых аудиторий. Эти материалы собрали более 11,8 млн просмотров.
- > Портал бесплатного проекта «Мобильная академия» для обучения цифровой грамотности людей старшего возраста реализовал серию просветительских онлайн-мероприятий, которые позволили обучаться маломобильным гражданам, тем, кто проживает в удаленных уголках России или соблюдал «домашний режим».
- > МТС продолжила оказывать помощь волонтерским сообществам и наиболее уязвимым слоям населения, например поддержала сбор продуктовых наборов для малоимущих и наборов для первоклассников из многодетных семей; реализовала проект по организации психологической помощи, в том числе через бесплатные горячие линии в регионах, и поддержала культурные и образовательные центры России в организации образовательных и помогающих онлайн-трансляций и эфиров.