



2019

ОТЧЕТ ОБ УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ 2019

# Хорошая цифра

# Содержание

Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком» .....	4
Обращение президента ПАО «Ростелеком» .....	6
События 2019 года .....	8
Структура и география деятельности .....	10

## 1 Мы — «Ростелеком»

1.1 Стратегия развития и бизнес-модель .....	15
Стратегия развития .....	15
Бизнес-модель .....	20
Краткий операционный обзор .....	22
1.2 Корпоративное управление .....	24
Система корпоративного управления .....	24
Вознаграждение .....	30
Управление рисками .....	33
1.3 Цепочка поставок .....	38
Реализация государственной политики по развитию малого и среднего предпринимательства .....	43
1.4 Ответственная деловая практика .....	44
Обучение сотрудников .....	44
Работа каналов обратной связи .....	46
Управление конфликтом интересов .....	46
Взаимодействие с ДЗО .....	47
Общественное подтверждение выполнения положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса .....	48
1.5 Защита прав человека .....	49

## 2 Наше устойчивое развитие

Приоритеты «Ростелекома» в области ESG .....	53
2.1. Подход компании .....	54
2.2. Стратегические цели и приоритеты в сфере устойчивого развития .....	56
2.3. Поддержка глобальных целей устойчивого развития .....	58
Вклад в достижение первоочередных целей УР ООН .....	58
Вклад в достижение целей УР ООН второго приоритета .....	64
2.4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами .....	66
Взаимодействие в рамках подготовки отчета .....	72

## 3 Наши сотрудники

3.1. Подход компании .....	77
3.2. Привлекательные условия для работы .....	81
Равные возможности .....	81
Вознаграждение и мотивация персонала .....	85
Социальные льготы и компенсации .....	88
Улучшение условий труда .....	90
3.3. Корпоративная культура и внутренние коммуникации .....	92
3.4. Обучение и развитие сотрудников .....	95
Инвестиции в обучение .....	96
Программы развития управленческих компетенций .....	98
Программы развития профессиональных компетенций .....	99
Программы развития цифровых компетенций .....	100
Онлайн-университет «Ростелекома» .....	101
3.5. Взаимодействие с системой образования .....	104
Работа со школьниками .....	104
Взаимодействие со студентами .....	106
Практика и стажировка в «Ростелекоме» .....	108
3.6. Безопасные условия труда .....	110

## 4 Наша страна

4.1. Подход компании .....	119
4.2. «Ростелеком» — участник проектов развития цифровой экономики в России .....	124
Проект устранения цифрового неравенства .....	124
Обеспечение видеонаблюдения и функционирования портала трансляции ЕГЭ и выборов в Единый день голосования .....	126
Развитие в России мобильных сетей связи пятого поколения .....	127
Единая биометрическая система .....	128
Строительство подводной волоконно-оптической линии «Сахалин – Курильские острова» .....	129
Оказание услуг по подключению к интернету социально значимых объектов и по передаче данных .....	129
Подключение объектов ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть» к волоконно-оптическим линиям связи .....	130
Инфраструктура электронного правительства .....	130
Единый портал государственных услуг .....	130
Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) .....	132

Единая система межведомственного электронного взаимодействия .....	132
Проект «Умный город» .....	132
4.3. Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство» .....	134
Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения «Азбука интернета» .....	134
Проект дистанционного обучения и социализации воспитанников и выпускников детских домов, интернатов, детей, оставшихся без попечения родителей «РОСТ» .....	136
Проект повышения цифровой грамотности пользователей Рунета «Изучи интернет — управляй им!» .....	138
Международная программа, оказывающая поддержку социальным предпринимателям на ранних этапах развития проекта Social Impact Award в России .....	140
Проект «Интернет для учреждений социальной сферы» .....	141
Проект «Компьютеризация детских домов» .....	142
Проект Всероссийского форума профессиональной навигации «ПроеКТОрия» .....	142
Проект развития дополнительного образования «Детские технопарки» .....	143
Образовательная программа по кибербезопасности в образовательном центре «Сириус» .....	144
Проект для школьников «Безопасный интернет» .....	145
4.4. Благотворительная деятельность и волонтерские проекты .....	146
Конкурс корпоративных волонтерских проектов .....	149
Спортивно-благотворительный проект «Бегу и помогаю» .....	149
Волонтерский проект «Полдень» .....	150
Волонтерский проект «Чтение с увлечением» .....	151
Социальный телеком-проект для людей с тяжелыми формами инвалидности .....	152
День донора и донорские акции .....	153
Проект развития цифровых компетенций «Цифровое образование» .....	153
Образовательный проект для школьников «Цифровой класс» .....	154
Digital-локация в городе детских профессий «Мануфактория» .....	154
Проект социально-профессиональной адаптации «Путь к вершине» .....	155
Благотворительный проект инклюзивной мастерской «НеПросто керамика» .....	156
Поддержка волонтерских акций и экологических движений .....	156
Краудфандинговая благотворительная программа помощи тяжелобольным детям и пожилым людям «Поможем вместе» .....	157
Благотворительная акция «Стань Дедом Морозом» .....	158
Благотворительная акция «Коробка храбрости» по сбору игрушек для детей, находящихся на лечении в медицинских учреждениях .....	158
Поддержка социально-образовательного проекта для детей на длительном стационарном лечении «УчимЗнаем» .....	159

## 5 Наша окружающая среда

5.1. Подход компании .....	163
5.2. Природоохранные мероприятия .....	167
Обращение с отходами .....	168
Управление выбросами .....	172
Сокращение водопотребления .....	173
Благоустройство территорий .....	175
5.3. Энергоэффективность .....	176
Потребление энергоресурсов .....	177
Программы и мероприятия по повышению энергоэффективности .....	178
5.4. Развитие экологической культуры .....	182
5.5. Производственная безопасность .....	186
Пожарная безопасность .....	187
Промышленная безопасность .....	187

## 6 Наши клиенты

6.1. Подход компании .....	191
6.2. Современные цифровые сервисы .....	195
«Ростелеком» для домохозяйств .....	195
Корпоративный и государственный сегмент .....	200
Операторский сегмент .....	208
6.3. Безопасная среда для пользователей .....	210
Кибербезопасность в «Ростелекоме» .....	210
Услуги группы «Ростелеком» в сфере кибербезопасности .....	211

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Об отчете .....	216
Глоссарий .....	220
Членство в ассоциациях .....	226
Награды .....	227
Ключевые показатели результативности «Ростелеком» против COVID-19 .....	230
Таблица показателей GRI Standards .....	238
Таблица показателей UNCTAD .....	242
Таблица показателей UNCTAD .....	248
Заключение совета РСПП .....	252
Анкета обратной связи .....	256

## Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»

**Уважаемые коллеги!  
«Ростелеком» уверенно  
поддерживает статус ключевого  
партнера государства и общества  
по цифровизации основных  
сфер национальной экономики.  
В 2019 году компания успешно  
реализовала масштабные задачи  
в области устойчивого развития.**



102-14 «Ростелеком» формирует лучшие практики корпоративного управления и прозрачности, раскрывая информацию по многим международным и российским стандартам, предоставляет данные по реализуемым программам и проектам. Первые места в индексах прозрачности российских компаний — тому подтверждение. Высокие стандарты деловой этики и поддержание открытого диалога с заинтересованными сторонами остаются базовыми принципами работы.

«Ростелеком» последовательно интегрирует в свою деятельность цели устойчивого развития ООН. Это находит отражение в конкретных программах и проектах, которые осуществляются в интересах граждан, бизнеса и государства. Компания активно развивает надежную телеком-инфраструктуру, включая региональные и трансграничные аспекты, обеспечивая при этом равноправный доступ к современным высокотехнологичным цифровым каналам и сервисам.

«Ростелеком» — один из основных партнеров государства в реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Как единственный оператор универсальных услуг связи на всей территории страны он вносит существенный вклад в поддержание экономических, социальных и экологических связей между городскими, пригородными и сельскими районами. Компания последовательно расширяет доступ населения к государственным услугам, социально значимым сервисам, включая медицинские, банковские, страховые, финансовые.

Ключевым событием компании в 2019 году стала консолидация 100 % долей Tele2 Россия. С учетом развития в России инновационных продуктов и технологий, в частности мобильных сетей пятого поколения (5G), эта сделка позволит внести еще больший вклад в повышение качества и доступности цифровых услуг для населения.

Приоритетными задачами «Ростелекома» сейчас являются цифровое госуправление, интернет вещей и цифровизация городского хозяйства в рамках программы «Умный город», кибербезопасность и искусственный интеллект, а также многие другие стратегически важные направления технологического развития.

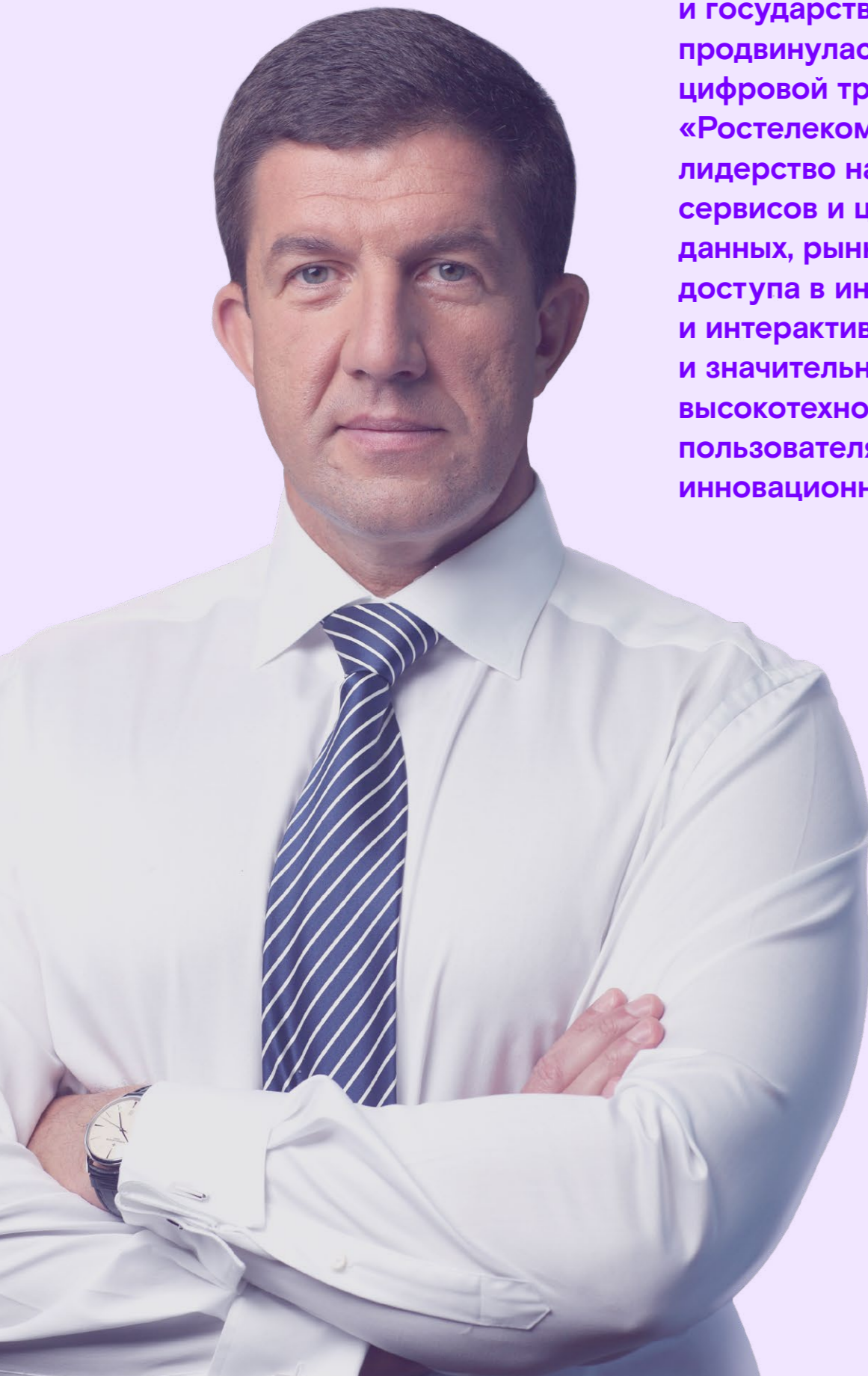
Как ответственная компания «Ростелеком» увеличивает круг участников закупок, в том числе с помощью малых и средних предприятий, создает условия для увеличения рабочих мест, содействует предпринимательству и развитию как микро-, так и малых предприятий на всей территории присутствия.

Компания прикладывает все необходимые усилия для повышения эффективности использования ресурсов в системах потребления и производства, всецело стремится к сохранению окружающей среды и природного наследия.

В нынешних условиях, когда общество сталкивается с серьезными экономическими, социальными и экологическими проблемами, свою эффективность доказывают инициативы, в которых учитываются принципы устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности. «Ростелеком» строго придерживается этого направления и с уверенностью смотрит в будущее. От лица совета директоров я сердечно благодарю коллег, сотрудников и партнеров компании за отличную работу в 2019 году и выражаю искреннюю уверенность в будущих успехах.

**Сергей Иванов**  
председатель совета  
директоров ПАО «Ростелеком»

## Обращение президента ПАО «Ростелеком»



**Уважаемые коллеги и партнеры!**  
**В 2019 году группа компаний «Ростелеком» упрочила позиции основного провайдера цифровых сервисов для общества, бизнеса и государства — мы существенно продвинулась на пути к обеспечению цифровой трансформации России. «Ростелеком» не только укрепил лидерство на рынках облачных сервисов и центров обработки данных, рынке широкополосного доступа в интернет и интерактивного телевидения, но и значительно расширил спектр высокотехнологичных услуг, предлагая пользователям всех сегментов инновационные цифровые решения.**

Благодаря консолидации 100 % акций самого быстрорастущего игрока на рынке мобильной связи — Tele2 Россия, в 2019 году «Ростелеком» приобрел статус крупнейшего в стране интегрированного провайдера цифровых сервисов и существенно усилил конкурентные позиции на российском телекоммуникационном рынке. В 2020 году мы планируем представить нашим заинтересованным сторонам обновленную стратегию развития.

Мы направляем большие усилия на достижение устойчивого развития и стремимся максимально содействовать устойчивому развитию всей страны с учетом мирового контекста. В 2019 году мы продолжали интегрировать цели устойчивого развития ООН во все сферы деятельности «Ростелекома» — сегодня в реализации каждого федерального или локального социального проекта компании мы учитываем воздействие

на достижение приоритетных целей и вложенных в них задач.

В 2019 году «Ростелеком» продолжил поддержку реализации масштабных государственных программ построения цифровой экономики России. Среди них — национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», создание и развитие инфраструктуры электронного правительства, кибербезопасность, цифровизация здравоохранения и образования, оснащение широкополосным доступом к интернету социально значимых объектов и другие.

В отчетном периоде мы вплотную приблизились к ключевой цели проекта по устранению цифрового неравенства — обеспечить бесплатный интернет с доступом через Wi-Fi для 14 тыс. малых сельских населенных пунктов по всей России. Также за прошедший год мы обеспечили высокоскоростной связью более 8 тыс. лечебно-профилактических учреждений и более 7 тыс. удаленных социально значимых объектов в 44 регионах России.

Федеральный портал госуслуг, оператором которого выступает «Ростелеком», в 2019 году отметил свое 10-летие и преодолел рубеж в 100 млн пользователей. Портал, став одним из самых востребованных цифровых инструментов взаимодействия государства и граждан независимо от места их проживания, продолжает наращивать число услуг, реализуемых в электронном виде — в настоящее время его пользователям доступно более 29 тыс. сервисов.

Ключевым фактором успеха в достижении целей «Ростелекома» по-прежнему остаются наши сотрудники. В 2019 году в группе работало почти 127 тыс. человек, каждый из которых делает вклад в построение цифровой России и ее устойчивое развитие.

Одной из приоритетных задач для нас остается охрана труда и промышленная безопасность. В 2019 году компания приняла новую политику в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности, определяющую основные цели, принципы и направления деятельности по созданию безопасных условий труда, сохранению жизни и здоровья всех сотрудников, а также по

обеспечению безопасности в этих сферах. Для повышения культуры безопасности труда в 2019 году мы присоединились к глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero.

Мы стремимся обеспечить сотрудникам комфортные условия труда, создаем возможности для развития и самореализации. В 2019 году в корпоративном Онлайн-университете свою квалификацию повысили более 55 тыс. сотрудников. Для привлечения и удержания высокоэффективных специалистов в «Ростелекоме» разработана и утверждена программа продвижения HR-бренда на 2019–2020 годы. Мы по праву гордимся тем, что по результатам деятельности в 2019 году компания была включена в индекс гендерного равенства Bloomberg Gender Equality Index 2020.

При этом мы безмерно ценим вовлеченность наших сотрудников и их вклад в социально ориентированные инициативы компании: они на регулярной основе принимают активное участие в волонтерских и благотворительных мероприятиях по всей стране. Всего в 2019 году расходы группы компаний на благотворительность и поддержку волонтерской деятельности составили более 176,6 млн рублей. Важно отметить, что сотрудники сами инициируют проекты палитры добрых дел, среди которых не только цифровые инициативы, но и многочисленные общественные, культурные, спортивные и экологические проекты.

«Ростелеком» при непосредственном участии персонала продолжает последовательную реализацию собственной федеральной социальной программы «Цифровое равенство», вобравшей в себя самые масштабные инициативы компании. Цель программы остается неизменной — улучшить качество жизни россиян благодаря устранению цифровых барьеров, обеспечению доступности связи и современных цифровых сервисов для людей старшего поколения, воспитанников детских домов, детей из семей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, а также детей с ограниченными возможностями здоровья.

«Ростелеком» традиционно уделяет большое внимание вопросам экологии,

стремится рационально использовать природные ресурсы, минимизирует негативное влияние на окружающую среду, и ведет свою деятельность так, чтобы будущие поколения жили в полноценной и комфортной окружающей среде. В 2019 году наши инвестиции и расходы в защиту окружающей среды составили 159,6 млн руб.

Современные требования к обеспечению устойчивости развития «Ростелекома» по всем направлениям деятельности обусловлены вызовами времени. Основываясь на опыте, новейших решениях и разработках, мы уверенно смотрим в будущее, прилагаем при этом все необходимые усилия для эффективного решения задач цифровой трансформации в интересах всех наших заинтересованных сторон. Уверен, что в 2020 году нас ждут новые масштабные инициативы и проекты, которые позволят не только сохранить лидирующие позиции компании, но и обеспечить новое качество жизни наших граждан и будущих поколений.

Михаил Осеевский  
 президент  
 ПАО «Ростелеком»

## События 2019 года

### Январь

- 30 января: за 2018 год число пользователей портала Госуслуг возросло на 30 %

### Февраль

- 5 февраля: «Ростелеком» представил основные подходы к разработке Стратегии цифровой трансформации компании в рамках открытого заседания НП «Клуб директоров по науке и инновациям»;
- 27 февраля: по итогу 2018 года более 85 тыс. российских пенсионеров прошли обучение по программе «Азбука Интернета»

### Март

- 4 марта: «Ростелеком» объявил о приобретении ООО «Инфолинк», одного из крупнейших интернет-провайдеров Чувашии;
- 22 марта: «Ростелеком» присоединился к Ассоциации участников рынка больших данных;
- 26 марта: «Ростелеком» совместно с «ЛУКОЙЛом» презентовал пилотный проект по дистанционному мониторингу и управлению нефтегазовым оборудованием

### Апрель

- 9 апреля: в ТВ-сети «Ростелекома» состоялась торжественная церемония запуска вещания нового телеканала «Победа», посвященного Великой Отечественной войне 1941–1945 годов;
- 10 апреля: «Ростелеком» занял первое место по количеству клиентов виртуальной АТС по итогам 2018 года в рейтинге «ТМТ Консалтинг»;

- 15 апреля: «Ростелеком» реализовал 100 тыс. камер для домашнего видеонаблюдения с момента старта продаж;
- 26 апреля: совет директоров «Ростелекома» принял решение о созыве годового общего собрания акционеров и одобрил новую редакцию дивидендной политики

### Май

- 27 мая: «Ростелеком» получил премию в номинации «За высокое качество отчетности в области устойчивого развития» Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП)

### Июнь

- 1 июня: «Ростелеком» начал бесплатно предоставлять телефонные услуги при звонках с таксофонов на все номера фиксированных телефонов на всей территории РФ;
- 5 июня: «Ростелеком» закрыл сделку по приобретению 51 % долей в уставном капитале ООО «КорКласс» — владельца и разработчика платформы для создания аппаратно-программного комплекса «Безопасный город»;
- 7 июня: «Ростелеком» и государственная корпорация «Росатом» подписали меморандум о сотрудничестве в целях развития цифровой экономики Российской Федерации по широкому спектру направлений;
- 10 июня: АКРА подтвердило компании кредитный рейтинг на уровне AA(RU) со стабильным прогнозом

### Июль

- 2 июля: система видеонаблюдения «Ростелекома» обеспечила 4,6 млн часов

трансляций во время проведения ЕГЭ–2019;

- 15 июля: ПАО «Ростелеком» и Госкорпорация «Ростех» создали совместное предприятие ООО «Цифровые медицинские сервисы» («Цифромед»), которое призвано объединить лучшие компетенции компаний в сфере цифровых медицинских технологий;
- 25 июля: «Ростелеком» приобрел 100 % долей компании ООО «Прометей», которая оказывает услуги связи на территории г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области;
- 29 июля: «Ростелеком-ЦОД» ввел в промышленную эксплуатацию центр обработки данных (ЦОД) «Удомля». Это самый масштабный проект в рамках стратегии создания национальной геораспределенной сети дата-центров, реализованный «Ростелекомом» совместно с Концерном «Росэнергоатом»;
- 30 июля: «Ростелеком» завершил сделку по покупке доли в компании ООО «Национальные технологии»

### Август

- 1 августа: «Ростелеком» запустил «Игровой Маркет». На площадке доступно более 2,2 тыс. игр от 48 российских и зарубежных издателей;
- 5 августа: «Ростелеком» приобрел одного из крупнейших провайдеров интернета и платного ТВ на территории Приморского края «Альянс-Телеком»;
- 30 августа: рейтинговое агентство Fitch подтвердило «Ростелекому» рейтинг инвестиционной категории BVB–

### Сентябрь

- 3 сентября: «Ростелеком» внедрил на полуострове Ямал систему оптимизации и контроля вывоза отходов;
- 11 сентября: «Ростелеком» обеспечил видеонаблюдение в единый день голосования на выборах разного уровня;
- 19 сентября: «Ростелеком» и государственная корпорация «Ростех» создали Архитектурный совет для реализации соглашения с Правительством Российской Федерации по развитию сетей 5G в России

### Октябрь

- 15 октября: «Ростелеком» стал лидером в рейтинге iKS-Consulting российского рынка коммерческих ЦОД;
- 18 октября: десятилетняя юбилейная точка доступа по проекту устранения цифрового неравенства открыта в Бурятии;
- 20 октября: «Ростелеком» стал победителем сразу в трех номинациях премии «Хрустальная пирамида–2019». Профессиональное сообщество признало коллектив по управлению персоналом «Ростелекома» «HR-командой года» и присвоило ему главный приз – гран-при премии «Хрустальная пирамида – 2019»;
- 21 октября: «Ростелеком» стал единственным оператором сети передачи данных для АЭС концерна «Росэнергоатом»;
- 22 октября: отчет об устойчивом развитии «Ростелекома» за 2018 год стал победителем международного конкурса MarCom Awards, организованного американской Ассоциацией профессионалов маркетинга и коммуникаций. Компания получила платиновую статуэтку в номинации «Лучшая печатная версия годового отчета»;

- 28 октября: «Ростелеком» представил промышленным предприятиям Архангельска продукт «Умные каски» – предупреждающую систему управления производственными рисками, которая позволяет обеспечить безопасную работу персонала

### Ноябрь

- 6 ноября: сотрудники «Ростелекома» названы лучшими специалистами в Евразии по созданию оптической инфраструктуры связи;
- 13 ноября: «Ростелеком» объявил о решении консолидировать 100 % Tele2 Россия для создания крупнейшего в стране интегрированного провайдера цифровых сервисов;
- 18 ноября: после решения о консолидации 100 % Tele2 Россия агентство Fitch подтвердило «Ростелекому» рейтинг инвестиционной категории BVB–;
- 20 ноября: совет директоров «Ростелекома» одобрил приобретение компании ООО «ДатаЛайн»;
- 21 ноября: рейтинговое агентство Standard & Poors подтвердило рейтинг «Ростелекома» на уровне BB+ после объявления о консолидации 100 % Tele2 Россия

### Декабрь

- 11 декабря: «Ростелеком», «МегаФон», «ВымпелКом» и МТС подписали соглашение о намерениях по созданию совместного предприятия для расчистки спектра 5G;
- 16 декабря: Единому portalу госуслуг исполнилось 10 лет;
- 27 декабря: дополнительный выпуск обыкновенных акций «Ростелекома»

в рамках сделки по консолидации 100 % долей Tele2 Россия зарегистрирован Банком России

## СОБЫТИЯ ПОСЛЕ ОТЧЕТНОГО ПЕРИОДА

### Январь

- 13 января: «Ростелеком» закрыл сделку по приобретению компании ООО «ДатаЛайн»;
- 21 января: «Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства агентства Bloomberg 2020 года

### Март

- 17 марта: «Ростелеком» закрыл сделку по консолидации 100 % долей Tele2 Россия

# Структура и география деятельности

«Ростелеком» — крупнейший интегрированный провайдер цифровых сервисов в России.

«Ростелеком» включает в себя семь макрорегиональных филиалов (МРФ) и несколько десятков дочерних организаций (ДЗО), оказывающих услуги на всей территории России.

## Крупные ДЗО

ООО «Т2 РТК Холдинг»  
 ООО «Ростелеком — Розничные системы»  
 АО «РТКомм.РУ»  
 ПАО «Башинформсвязь»  
 ООО «Центр Хранения Данных»  
 АО «РТ Лабс»  
 ООО «Ростелеком Информационные Технологии»  
 АО «МЦ НТТ»  
 ООО «Региональный Информационный Центр»  
 ООО «СОЛАР СЕКЬЮРИТИ»  
 ПАО «ГИПРОСВЯЗЬ»  
 АО «Северен-Телеком»  
 ЗАО «ДЖИЭНСИ-АЛЬФА»

## Совместные предприятия

АО «Цифровое Телевидение»: [www.digitalrussia.tv](http://www.digitalrussia.tv)  
 АО «МАКОМНЕТ»: [www.macomnet.ru](http://www.macomnet.ru)

Прямые выходы на сети **150** операторов связи в 70 странах

## Основные события по МРФ «Ростелекома» 2019 года

- 1 Центр**  
«Ростелеком» выиграл девять электронных аукционов Минкомсвязи России на реализацию проектов в рамках национальной программы «Цифровая экономика» в Центральном федеральном округе (ЦФО).
- 2 Северо-Запад**  
В октябре «Ростелеком» завершил второй этап модернизации выделенных высокоскоростных систем связи в Северо-Западном федеральном округе. После модернизации скоростные характеристики канала увеличатся до 200 Гбит/с.
- 3 Волга**  
«Ростелеком» начал оказывать в Поволжье услуги «Сеть как сервис» (NaaS — Network as a Service), предлагая мобильным операторам инфраструктурные и технические решения для покрытия сотовой связью малых населенных пунктов и прилегающих к ним автотрасс.
- 4 Юг**  
«Ростелеком» презентовал Таганрог как первый умный город Юга России.
- 5 Урал**  
«Ростелеком» ввел в промышленную эксплуатацию первый региональный опорный центр обработки данных в Екатеринбурге, созданный в рамках федерального проекта за пределами ЦФО.
- 6 Сибирь**  
«Ростелеком» предоставил услуги видеонаблюдения и каналы связи на площадках для строительства домов жителям, пострадавшим от наводнения летом 2019 года.
- 7 Дальний Восток**  
«Ростелеком» завершил строительные работы подводной линии связи «Сахалин — Курильские острова». На островах Итуруп, Кунашир и Шикотан появились безлимитный интернет и современные цифровые услуги связи.

<sup>1</sup> Со списком существенных дочерних компаний, которые включены в консолидированную финансовую отчетность «Ростелекома», можно ознакомиться в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

Количество точек доступа к высокоскоростному интернету, появившихся в малонаселенных пунктах благодаря проекту устранения цифрового неравенства

Доля доходов от контентных и цифровых услуг



Мы – «Ростелеком»

# 1 Мы — «Ростелеком»

## ХОРОШИЕ ЦИФРЫ 2019 102-7 201-1

Наименование показателя	2016	2017	2018	2019	2019/2018, %
Выручка, млрд руб.	297,4	305,3	320,2	337,4	5
Доля выручки от цифровых и контентных услуг, %	44	48	55	59	+4 п. п.
OIBDA <sup>1</sup> , млрд рублей	96,8 <sup>2</sup>	96,7	100,9	106,5	6
Свободный денежный поток <sup>3</sup> , млрд рублей	13,3	20,4	14,8	22,8	55
Чистая прибыль, млрд руб.	12,2	14,1	15	16,5	10
CAPEX без учета государственных программ, млрд руб.	53,8	55,9	59	71,8	22
Абоненты ШПД и VPN <sup>4</sup> , млн	12,3	12,7	13	13,2	2
Абоненты платного телевидения, млн	9,3	9,8	10,2	10,4	3
Рост выручки от VAS и контентных услуг, %	28	43	42	35	-
Мощность магистральной сети, Тбит/с	13,7	15,5	20,3	25,2	24
Стойки ЦОД, тыс. шт.	4,1	5,3	5,9	11,5 <sup>5</sup>	95
Количество сотрудников, тыс. человек	142,5	133,7	128,6	126,9	-1
Расходы по оплате труда, млрд руб.	66,0	67,2	69,8	74,7	7
Инвестиции в обучение, млн руб.	452,6	463,6	496	575,4	16
Внесение средств в негосударственные пенсионные фонды «Телеком-Союз» и «Альянс», млн руб.	703,6	163,5	756,7	1 020	35
Затраты на повышение безопасности труда, млн руб.	550,6	640,8	697,8	772,8	11
Налог на прибыль, млн руб.	4 692	4 856	4 427	2 047	-54
Прочие налоги, млн руб.	5 079	4 661	5 747	5 114	-11
Членские взносы, платежи профсоюзам, благотворительные программы, млн руб.	660	697	767	821	7
Расходы и инвестиции в охрану окружающей среды, млн руб.	128,8	104,6	111,9	159,6	43

<sup>1</sup> Показатель OIBDA рассчитывается как операционная прибыль до амортизации и отдельных расходов. В 2018 году компания изменила методику расчета OIBDA, исключив из расчета расходы по негосударственному пенсионному обеспечению; расчет показателей OIBDA за 2016–2019 годы представлен в таблице «Структура OIBDA» раздела «Финансовые результаты» годового отчета ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

<sup>2</sup> Значение OIBDA за 2016 год приведено в том виде, в котором оно было раскрыто в соответствующем периоде.

<sup>3</sup> С 2019 года свободный денежный поток (FCF) определяется на основании «Отчета о движении денежных средств» как чистые денежные средства от операционной деятельности минус CAPEX, плюс поступления от продажи основных средств и нематериальных активов, плюс полученные проценты, плюс государственные субсидии. Сопоставимые значения 2016–2018 годов приведены в том виде, в котором они были раскрыты в соответствующем периоде.

<sup>4</sup> Данные включают абонентов VPN B2B в 2018–2019 годах и не включают 2016–2017 годы.

<sup>5</sup> С учетом покупки ООО «ДатаЛайн».

## 1.1 Стратегия развития и бизнес-модель

### СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ



102-1 102-2 102-4 102-6

ПАО «Ростелеком» — крупнейший в России интегрированный провайдер цифровых услуг и решений, присутствующий во всех сегментах рынка. «Ростелеком» — признанный технологический лидер в инновационных решениях в области электронного правительства, мобильной связи, кибербезопасности, дата-центров и облачных вычислений, биометрии, здравоохранения, образования и жилищно-коммунальных услуг. Компания является ключевым участником приоритетной национальной программы «Цифровая экономика» и реализует общефедеральные технологические и ИТ-проекты.

«Ростелеком» включает семь макрорегиональных филиалов (МРФ) — «Центр», «Северо-Запад», «Волга», «Юг», «Урал», «Сибирь» и «Дальний Восток», — а также дочерние зависимые общества (ДЗО)<sup>6</sup>, оказывающие услуги на всей территории России.



В 2019 году «Ростелеком» продолжил реализацию стратегии, принятой в 2018 году. Стратегия 2018–2022 годов направлена на трансформацию «Ростелекома»

из оператора телекоммуникационных услуг в цифрового партнера для населения, бизнеса и государства. Реализуемая стратегия доказала свою эффективность как ответ на взрывное развитие рынка цифровых сервисов и стагнацию сектора традиционных телеком-услуг, позволив «Ростелекому» расширить клиентскую базу, повысить уровень лояльности и продемонстрировать стабильно растущие финансовые показатели.

### Хорошая цифра

Мы убеждены, что высокий уровень обслуживания, доступность услуг связи и цифровых сервисов способствуют развитию экономики и достижению устойчивого развития России. Устранение цифрового неравенства, доступ к возможностям современных интернет-технологий, обучение жителей всех возрастных категорий цифровым навыкам, а также поддержка социально незащищенных слоев населения ощутимо меняют жизнь людей к лучшему. Именно поэтому, работая в мире высоких технологий, «Ростелеком» остается компанией, которая ориентирована на каждого россиянина. Мы строим цифровые компетенции, однако стремимся видеть за цифрой вас и ва-

ши достижения: сотрудника, клиента, предпринимателя. Для нас важны успехи школьников и пенсионеров, участвующих в наших программах, а также благополучие миллионов российских семей, которые могут оставаться в связи друг с другом благодаря нашему ежедневному труду. В этом отчете мы стремились все-сторонне раскрыть деятельность группы компаний «Ростелеком», рассказав не только о достижениях в области бизнеса, но и о месте группы в обществе, ее устойчивом развитии и социальной ответственности. Поэтому главной темой отчета об устойчивом развитии за 2019 год мы обозначили наши «хорошие цифры».

<sup>6</sup> Со списком существенных дочерних компаний, которые включены в консолидированную финансовую отчетность «Ростелекома», можно ознакомиться в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.



### Стратегические цели и приоритеты «Ростелекома» 2018–2022 годов

#### Развитие экосистем продуктов, услуг и клиентского сервиса

- Развитие продуктовых и сервисных экосистем вокруг потребностей клиентов.
- Обеспечение высоких стандартов клиентского сервиса.
- Создание и развитие партнерских платформ.
- Масштабирование традиционного бизнеса.

# 4–5 %

среднегодовой темп роста выручки с ускорением

#### Модернизация технологической платформы

- Модернизация и централизация ИТ-ландшафта.
- Развитие оптико-волоконной сети.

# >32 %

рентабельность OIBDA

#### Развитие человеческого капитала

- Нарращивание цифровых компетенций.
- Переобучение и внутренняя миграция персонала.
- Адаптация подходов к развитию персонала.
- Совершенствование корпоративной культуры для соответствия требованиям цифровой компании.

# 17 %

до снижения CAPEX/выручки (без учета государственных программ)

#### Повышение эффективности

- Продолжение программы операционной эффективности.
- Оптимизация портфеля недвижимости.
- Совершенствование системы принятия решений и бизнес-процессов.

<sup>102-52</sup> Группа компаний «Ростелеком» стремится обеспечить устойчивое развитие бизнеса и уделяет особое внимание факторам ESG<sup>1</sup> в своей деятельности. Мы строго соблюдаем требования законодательства Российской Федерации, руководствуемся принципами прозрачности и подотчетности, придерживаемся высоких стандартов этического поведения при взаимодействии с внешними и внутренними заинтересованными сторонами. Также мы стремимся обеспечивать высокий уровень раскрытия информации о том, каким образом «Ростелеком» оценивает и управляет своим экономическим, социальным, экологическим и финансовым влиянием в публичной корпоративной отчетности. Ежегодно мы публикуем годовой отчет и отчет об устойчивом развитии в соответствии с лучшими практиками и ведущими международными стандартами в области отчетности.

Годовой отчет «Ростелекома» за 2018 год одержал победу в номинациях «Лучшее раскрытие информации о корпоративном управлении» и «Лучшее представление стратегии и инвестиционной привлекательности компании» на XXII ежегодном конкурсе годовых отчетов Московской биржи.

Отчет об устойчивом развитии «Ростелекома» за 2018 год стал победителем международного конкурса MarCom Awards, организованного американской Ассоциацией профессионалов маркетинга и коммуникаций. Компания получила платиновую статуэтку в номинации «Лучшая печатная версия годового отчета».

«Ростелеком» стал лауреатом ежегодной российской премии «Управление изменениями. Визионеры» 2019 года. Компания победила в номинации «Лучшее представление стратегии устойчивого развития в отчете».

С каждым годом мы усиливаем интеграцию глобальных целей устойчивого развития ООН<sup>2</sup> (цели УР, ЦУР) в свою деятельность. Мы все больше учитываем ЦУР в текущей деятельности, а также при разработке социальных проектов и программ.

В 2018 году мы проанализировали свои стратегические приоритеты в сфере УР и сопоставили их с 17 целями УР ООН. По итогам анализа были определены наиболее релевантные для бизнеса и приоритетные для «Ростелекома» цели устойчивого развития, что помогло более четко структурировать работу в этом направлении. В отчетном периоде компания продолжила реализацию этого важного вектора и на основе глубокого анализа выделила в рамках каждой ЦУР первого приоритета наиболее значимые для «Ростелекома» задачи ЦУР<sup>3</sup> (SDG targets). Подробнее смотрите — раздел «Наше устойчивое развитие» данного отчета.

#### Обновленная стратегия развития

В связи с консолидацией 100 % долей мобильного оператора Tele2 Россия и провайдера облачных сервисов «Дата-Лайн», «Ростелеком» в 2020 году планирует выпустить обновленную стратегию развития. Она будет нацелена на становление компании как крупнейшего интегрированного провайдера цифровых сервисов в России, ориентированного на решение широкого спектра задач и высочайший уровень клиентского сервиса.

До консолидации Tele2 Россия самостоятельно осуществляла собственную стратегию на рынке мобильной связи, реализуя ряд совместных с «Ростелекомом» проектов.

#### Долгосрочная программа развития

В 2019 году мы продолжили реализацию Долгосрочной программы развития группы «Ростелеком» на 2018–2022 годы (ДПР), разработанной в соответствии с директивами Правительства Российской Федерации и методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации.

Долгосрочная программа охватывает все аспекты деятельности «Ростелекома» как в сферах укрепления рыночных позиций, инфраструктурного и инновационного развития, так и в области повышения эффективности деятельности. Мероприятия, обозначенные в ДПР, подкреплены необходимыми ресурсами и сбалансированы с точки зрения финансовых возможностей компании.

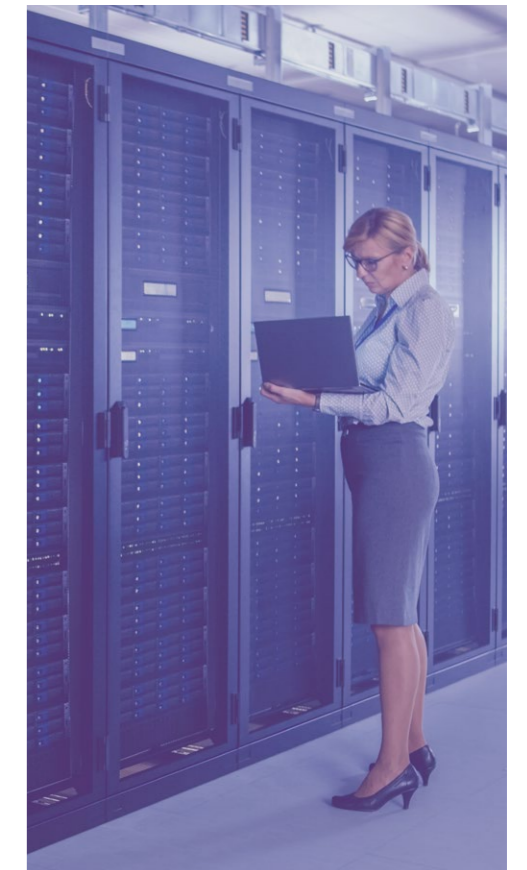
#### Развитие экосистем продуктов, услуг и клиентского сервиса

Сильная позиция «Ростелекома» во всех сегментах и уникальная накопленная экспертиза служат прочным фундаментом для построения цифровой экосистемы и решения амбициозных задач компании:

- лидерство по доле, занимаемой на перспективных рынках, и по темпам привлечения новых клиентов;
- географически развитая, защищенная и отказоустойчивая высокоскоростная IP-сеть с доступом к более чем 37 млн частных домохозяйств;

- надежный заказчик в лице государства, в том числе в рамках реализации долгосрочных проектов федерального масштаба.

Вокруг каждого из клиентских сегментов планируется построение релевантной экосистемы, отвечающей текущим и будущим потребностям.



<sup>2</sup> Подробнее о целях устойчивого развития ООН — [www.un.org/sustainabledevelopment/ru/sustainable-development-goals/](http://www.un.org/sustainabledevelopment/ru/sustainable-development-goals/).

<sup>3</sup> Для каждой из 17 глобальных целей устойчивого развития ООН определен набор связанных с ними задач ЦУР (SDG targets). Ожидается, что выполнение мировым сообществом каждой из этих задач внесет вклад в достижение поставленных целей. В общей сложности для обеспечения достижения 17 ЦУР было определено 169 задач. Целями и задачами обеспечивается интеграция экономических, социальных и экологических аспектов, и признается их взаимосвязь в достижении устойчивого развития планеты.

<sup>1</sup> ESG-факторы – экологические и социальные факторы, практики в сфере корпоративного управления.

## Экосистемы 102-2 102-6

### Домохозяйства

Для частных клиентов «Ростелеком» выстраивает экосистему, опираясь на базовые продукты ШПД, IPTV и телефонии.

#### Стратегические задачи B2C:

- вход в новые дома на этапе строительства, что обеспечит высокое проникновение услуг и создаст потенциал для партнерства с другими операторами в развитии умных городов;
- развитие услуг OTT-видео и усиление рыночных позиций по ним;
- повышение доходности за счет якорных продуктов;
- развитие базы пользователей мобильных услуг через продажу конвергентных пакетов;
- развитие экосистемы новых продуктов: «Умный дом» и «Онлайн-образование»;
- повышение уровня удовлетворенности клиентов, рост качества услуг и сервиса.

### Корпоративный и государственный сегмент

Для корпоративных клиентов экосистема «Ростелекома» ориентирована на такие якорные продукты, как ШПД, ЦОД, виртуальные АТС и облачные сервисы.

«Ростелеком» продолжит оставаться ключевым партнером национальной программы «Цифровая экономика».

Основной экосистемы государственного сегмента являются якорные продукты электронного правительства, услуг ШПД и всех видов телефонии, сервисы для системы образования и здравоохранения.

#### Стратегические задачи B2B:

- укрепление технологического лидерства на традиционных рынках, перевод на оптику и развитие сетей SDN;

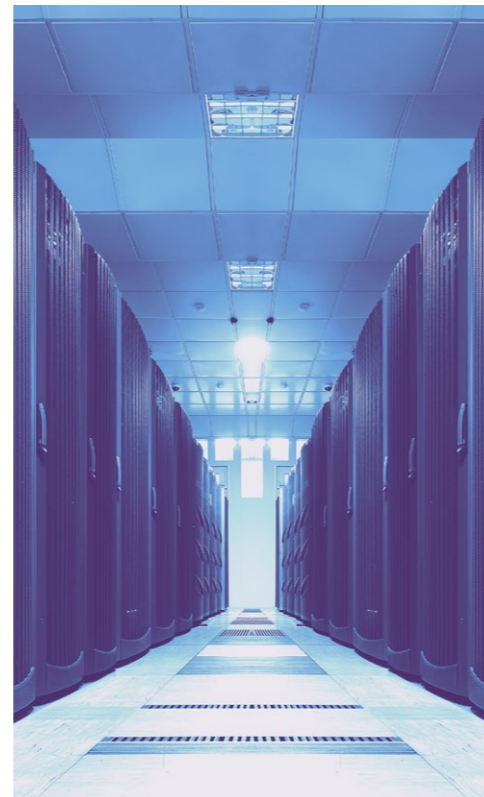
- акцент на работе с крупными клиентами (привлечение федеральных клиентов и клиентов топ-100 в каждом регионе), увеличение маржинальности путем кастомизации продуктовых предложений и трансформации технической поддержки;
- лидерство на рынке среднего и малого бизнеса через лучшие пакетные решения и построение эффективных каналов взаимодействия;
- агрессивный рост на новых и смежных рынках.

#### Стратегические задачи B2G:

- развитие прикладных сервисов: «Электронное правительство», «Образование», «Здравоохранение», «Геоданные», «Энергетика» и «Безопасность»;
- развитие текущего бизнеса в сфере «Умные города (территории)»: «Безопасные дороги», «Видеонаблюдение», «Системы управления ЧС», «Энергетика» и «Системы оповещения»;
- участие в оптимизации государственной инфокоммуникационной инфраструктуры Единой государственной облачной платформы и в других проектах;
- поддержка государственных проектов: проект УЦН, программа подключения к интернету учреждений здравоохранения и других социально-значимых объектов.

#### Операторский сегмент

«Ростелеком» развивает цифровую экосистему для других операторов связи, выступая в качестве единого инфраструктурного оператора. Якорные продукты сегмента – транзит голоса и IP, сдача в аренду каналов связи и предоставление услуги IP VPN.



#### Стратегические задачи B2O:

- развитие проекта O2O: обслуживание инфраструктуры мобильных и фиксированных операторов, создание инфраструктуры 5G;
- стандартизация предоставления инфраструктуры «Ростелекома»: единый продуктовый и сервисный каталог, устранение недостатков в техническом учете инфраструктуры;
- развитие и оптимизация магистральной инфраструктуры: проект «Транзит Европа – Азия», Россия – Европа, Средняя Азия, – со скоростью 2–4 Тбит/с;
- увеличение доли рынка на международных направлениях: удержание выручки на текущих рынках Средней Азии и СНГ, усиление прямых продаж и выход на новые рынки.

### Модернизация технологической платформы

Компания планирует развивать свое технологическое лидерство за счет улучшения качества сетевой инфраструктуры и ИТ-систем.

Стратегические задачи:

- расширение магистральной сети для обеспечения готовности к доставке тяжелого контента и для соответствия новым требованиям к скорости;
- оптимизация сети доступа для повышения качества, снижение аварийности и подключение умных устройств интернета вещей, «Умного дома» и «Умного города»;
- внедрение NFV/SDN для повышения эффективности управления сетью и снижения затрат на эксплуатацию;
- развитие сервисной платформы для упрощения разработки и настройки продуктовых предложений;
- переход на целевую ИТ-архитектуру для повышения контроля за запуском продуктов и маркетинговых активностей;
- трансформация ИТ-ландшафта для автоматизации процессов продаж, подключения, обслуживания и технической поддержки.

#### Развитие человеческого капитала

Мы ставим своей целью развитие человеческого капитала. Сотрудник находится в центре развития бизнеса «Ростелекома», являясь главным ресурсом и движущей силой нашей цифровой трансформации.

- Стратегические задачи:
- помощь сотруднику в максимальном раскрытии своего потенциала;
  - повышение эффективности работы сотрудника;
  - преобразование сотрудника в драйвер изменений в компании с сохранением его вовлеченности.

Сотрудник – в центре развития бизнеса «Ростелекома»:

- до 20 % рабочих мест планируется роботизировать более чем на 80 %;
- 20–25 % персонала составит поколение Z к 2022 году;
- рост доли сотрудников с цифровыми навыками и компетенциями;
- спрос на цифровые профессии.

#### Повышение эффективности

Повышение внутренней эффективности останется нашим важнейшим приоритетом на горизонте до 2022 года.

Стратегические задачи:

- оптимизация портфеля недвижимости;
- продолжение программы операционной эффективности;
- улучшение системы принятия решений. Эффект от дальнейшего повышения операционной эффективности составит дополнительно 20 млрд рублей за период до 2022 года.

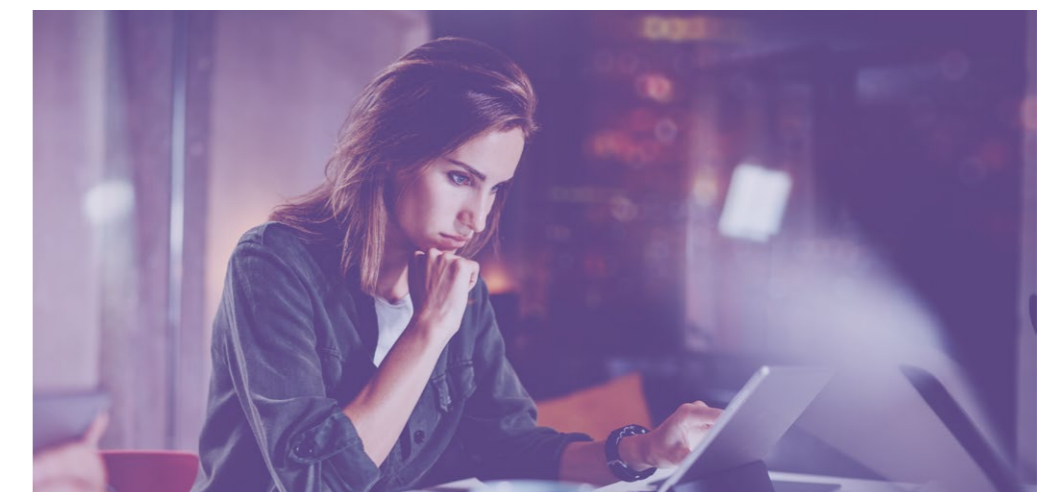
Подробнее о реализации нашей стратегии развития, а также о стратегических приоритетах можно узнать в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

до **20 %**

рабочих мест  
планируется роботизировать  
более чем на 80 %

**+20**

млрд рублей  
планируемый эффект  
от повышения операционной эффективности за период до 2022 года



# Бизнес-модель

## Ресурсы



## Стратегические приоритеты

### Развитие человеческого капитала

Рост производительности труда на 7 %



### Модернизация технологической платформы

Рост мощности магистральной сети до 25,2 Тбит/с



### Повышение эффективности

Экономия расходов — 16 млрд рублей



**TELE2** Консолидация 100 % Tele2 Россия задает новые стратегические приоритеты

### Развитие экосистем цифровых сервисов и клиентского сервиса

#### B2C

- Умный дом
- IPTV
- OTT-видео
- Игры
- Антивирус
- Облачное ПО
- Онлайн-образование
- Финансовые продукты
- Страхование
- Онлайн-медицина
- Мобильная связь
- ШПД
- Фиксированная телефония
- MVNO
- Видеонаблюдение

**12,2 млн** абонентов ШПД  
**5,5 млн** абонентов IPTV  
**37 млн** домохозяйств подключены по оптике

#### B2O

- Транзит голоса и IP
- Сдача в аренду каналов связи
- IP VPN
- Обслуживание инфраструктуры мобильных и фиксированных операторов

Выходы на сети более 150 операторов связи в 70 странах  
 Взаимодействие с 50 международными и национальными операторами фиксированной и мобильной связи

#### B2B/G

- ЦОД и облачные решения + «ДатаЛайн»
- Виртуальная АТС
- Корпоративное ТВ
- Федеральный Wi-Fi
- Инфобезопасность
- Бизнес **65 %** клиентов подключены по оптике
- **1,1 млн** абонентов ШПД и VPN
- **11,5 тыс.** стоек ЦОД

**Государство**  
**11,1 тыс.** населенных пунктов по проекту УЦН  
**64 млн** пользователей с подтвержденной учетной записью портала Госуслуг  
**50 %** рост доходов от проектов «Умный город» в 2019 году

**350 Гбит/с** — рост мощности по проекту «Транзит Европа — Азия»

## Управление рисками

## Созданная стоимость



<sup>1</sup> Без учета государственных программ.  
<sup>2</sup> Согласно данным исследования Brand Health Tracking (BHT), проведенного компанией IRC.



**КРАТКИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ ОБЗОР**



Благодаря слаженной работе по всем клиентским сегментам цифровой трансформации и продвижению современных цифровых сервисов, в 2019 году «Ростелеком» продолжил наращивать цифровой сегмент бизнеса. Это обеспечило рост выручки на уровне более 5 %, до 337,4 млрд рублей.

Цифровой сегмент прочно закрепил за собой статус локомотива роста бизнеса. За 2019 год его размер увеличился на 13 %, до 200 млрд рублей. Такой рост обеспечен главным образом значительными успехами государственного и корпоративного сегмента (рост на 13 % к 2018 году) и розничного бизнеса (рост на 2 % к 2018 году).



С более подробной информацией о ключевых продуктах и услугах компании, а также о результатах работы по клиентским сегментам в 2019 году можно ознакомиться в разделе «Наши клиенты» данного отчета, а также в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

**Распределение выручки по сегментам**

**B2C**

**+3**

млрд рублей — (+2 %) рост выручки в 2019 году



**+9 %** — рост выручки от ШПД по оптике (рост в 2 раза быстрее рынка)



**+45 %** — рост выручки от тарифа «Игровой» в 2019 году



**в 2 раза** — рост выручки сервиса «Видеонаблюдение» для домохозяйств



**в 2 раза** — рост выручки от мобильной связи за счет запуска полноценного конвергента по всей стране

**B2O**



**2 млрд рублей** доходов от проекта O2O<sup>1</sup> (за счет обслуживания 161 тыс. км ВОЛС и 75 тыс. базовых станций)



**до 3 Тбит/с** увеличена пропускная способность «Транзита Европа — Азия»

**B2B/G**

**+16**

млрд рублей — (+13 %) рост выручки в 2019 году



**+10 %** — рост выручки от ШПД и VPN (рост на 4 млрд рублей)



**более чем в 2 раза** — рост выручки по направлению «Кибербезопасность»



**+59 %** — рост выручки от облачного сервиса «Видеонаблюдение»



**+56 %<sup>2</sup>** — рост выручки от виртуального ЦОД (при безусловном лидерстве по числу стоек в дата-центрах)



**+57 %** — рост выручки от сервиса виртуальной АТС за счет лидерства на рынке по количеству клиентов



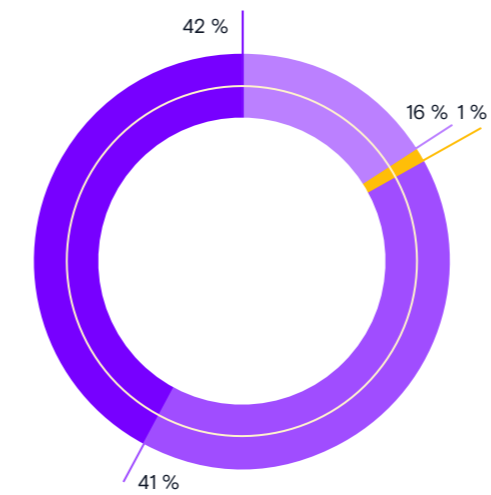
**+80 %** — рост выручки от услуг MVNO (первое место на рынке в сегменте B2B с долей рынка 56 %) <sup>3</sup>



**~30 %** выручки Solar appScreener поступает от международных продаж

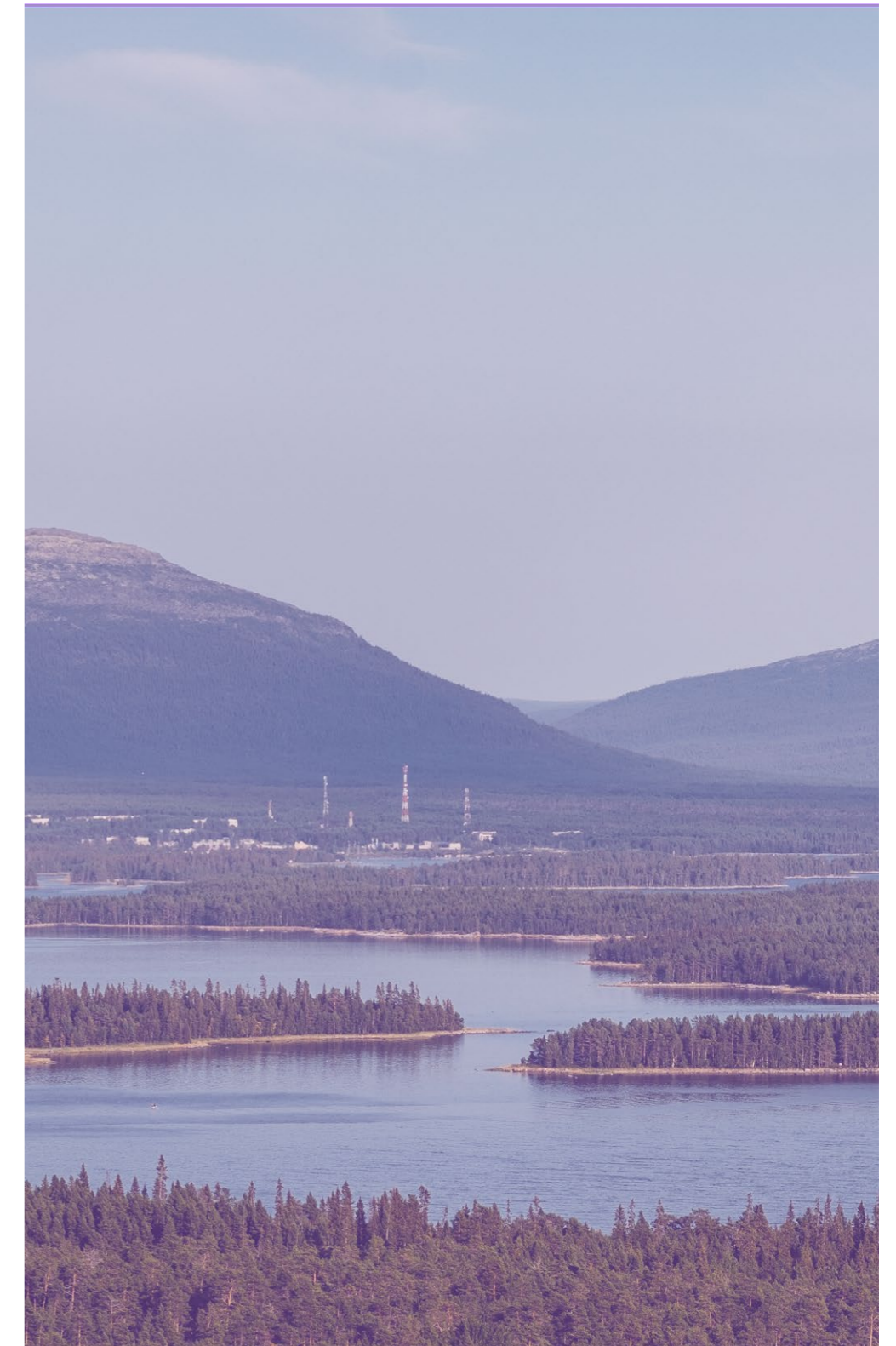
В 2019 году мы обновили Дивидендную политику ПАО «Ростелеком». Компания будет стремиться к тому, чтобы не менее 75 % от FCF за каждый отчетный год направлять на выплату дивидендов по обыкновенным и привилегированным акциям по итогам 2018–2020 годов, а размер ежегодных дивидендов на одну обыкновенную акцию составлял не менее 5 рублей.

**Вклад клиентских сегментов в выручку**



■ B2C ■ B2B/G ■ B2O  
■ Прочие

<sup>1</sup> Оператор для операторов.  
<sup>2</sup> По данным iKS-Consulting, 2019 год.  
<sup>3</sup> По данным «TMT Консалтинг», 2019 год.



## 1.2. Корпоративное управление

**Система корпоративного управления**

**Принципы**

- Баланс интересов акционеров, менеджмента и стейкхолдеров
- Равное отношение ко всем акционерам и соблюдение их прав
- Подотчетность совета директоров, президента и правления компании акционерам
- Информационная и финансовая прозрачность

**Приоритеты**

- Учет интересов и взаимодействие с заинтересованными лицами
- Соблюдение этических норм делового поведения
- Своевременное и точное раскрытие информации
- Корпоративная социальная ответственность

**Направления развития**

- Постоянное повышение эффективности системы внутреннего контроля и аудита
- Непрерывное улучшение практики корпоративного управления
- Организация электронного голосования на общих собраниях акционеров
- Внедрение информационной системы, автоматизирующей работу правления и его комитетов

### СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ



В «Ростелеком» выстроена эффективная система корпоративного управления в соответствии с требованиями законодательства, правилами Московской биржи, а также с учетом передовых практик. Компания продолжает совершенствовать

систему корпоративного управления, обеспечивая соблюдение прав акционеров и всех заинтересованных сторон.

#### Основные политики

В ПАО «Ростелеком» действует 17 политик и нормативных документов<sup>1</sup>, регулирующих функционирование системы корпоративного управления. В 2019 году были обновлены восемь из них.

#### Основные политики ПАО «Ростелеком» в сфере корпоративного управления

Наименование документа	Дата вступления в силу последней версии
Устав	14 июня 2019 г.
Положение об общем собрании акционеров	14 июня 2019 г.
Положение о ревизионной комиссии	18 июня 2018 г.
Положение о совете директоров	18 июня 2018 г.
Положение о президенте	18 июня 2018 г.
Положение о правлении	18 июня 2018 г.
Кодекс корпоративного управления	27 декабря 2007 г.
Этический кодекс	15 октября 2019 г.
Антикоррупционная политика	6 декабря 2019 г.
Политика в области внутреннего аудита	26 апреля 2019 г.
Политика управления рисками	24 ноября 2015 г.
Экологическая политика	2 апреля 2019 г.
Положение об информационной политике	30 сентября 2015 г.
Дивидендная политика	26 апреля 2019 г.
Положение об инсайдерской информации	28 октября 2015 г.
Положение о получении, рассмотрении и хранении жалоб и обращений, касающихся ведения бухгалтерского учета, осуществления процедур внутреннего контроля за ведением бухгалтерского учета, мошенничества, проведения аудита и вопросов соблюдения Этического кодекса	2 октября 2008 г.
Положение о корпоративном секретаре и аппарате корпоративного секретаря	13 сентября 2019 г.

<sup>1</sup> Более детально с документами по корпоративному управлению можно ознакомиться на официальном сайте ПАО «Ростелеком» в разделе «Внутренние документы компании».

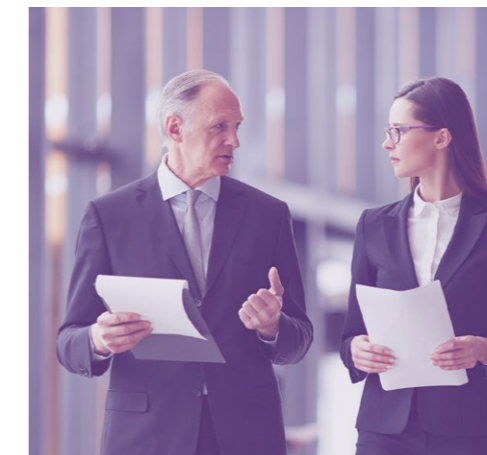
### Самооценка корпоративного управления

С 2015 года «Ростелеком» проводит самостоятельную оценку качества корпоративного управления, сравнивая свои стандарты и ключевые положения Кодекса корпоративного управления. Уровень корпоративного управления в 2019 году составил 93 %, что превышает рекомендуемый Росимуществом уровень в 65 %.

- совет директоров (избирается общим собранием акционеров для стратегического руководства компанией);
- президент и правление (назначаются советом директоров для повседневного оперативного управления компанией).

**7++**

рейтинг корпоративного управления Российского института директоров<sup>2</sup> (развита практика корпоративного управления)



### ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ

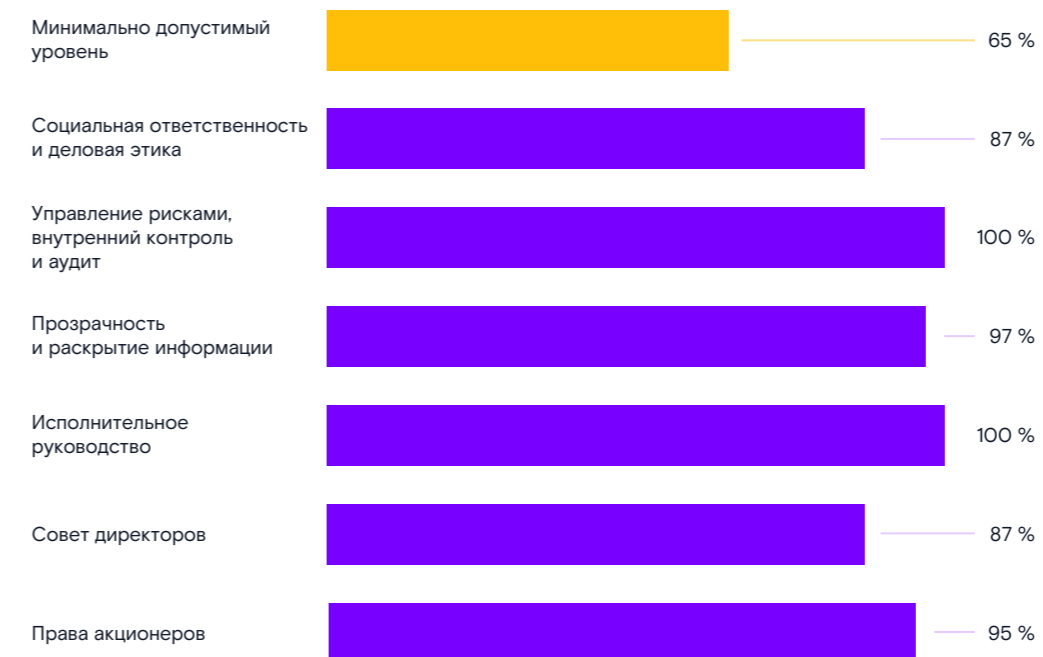


102-18 102-22 102-26

В соответствии с Уставом компании управление осуществляют:

- общее собрание акционеров;

### Уровень корпоративного управления



<sup>2</sup> Рейтинг подтвержден в апреле 2020 года.

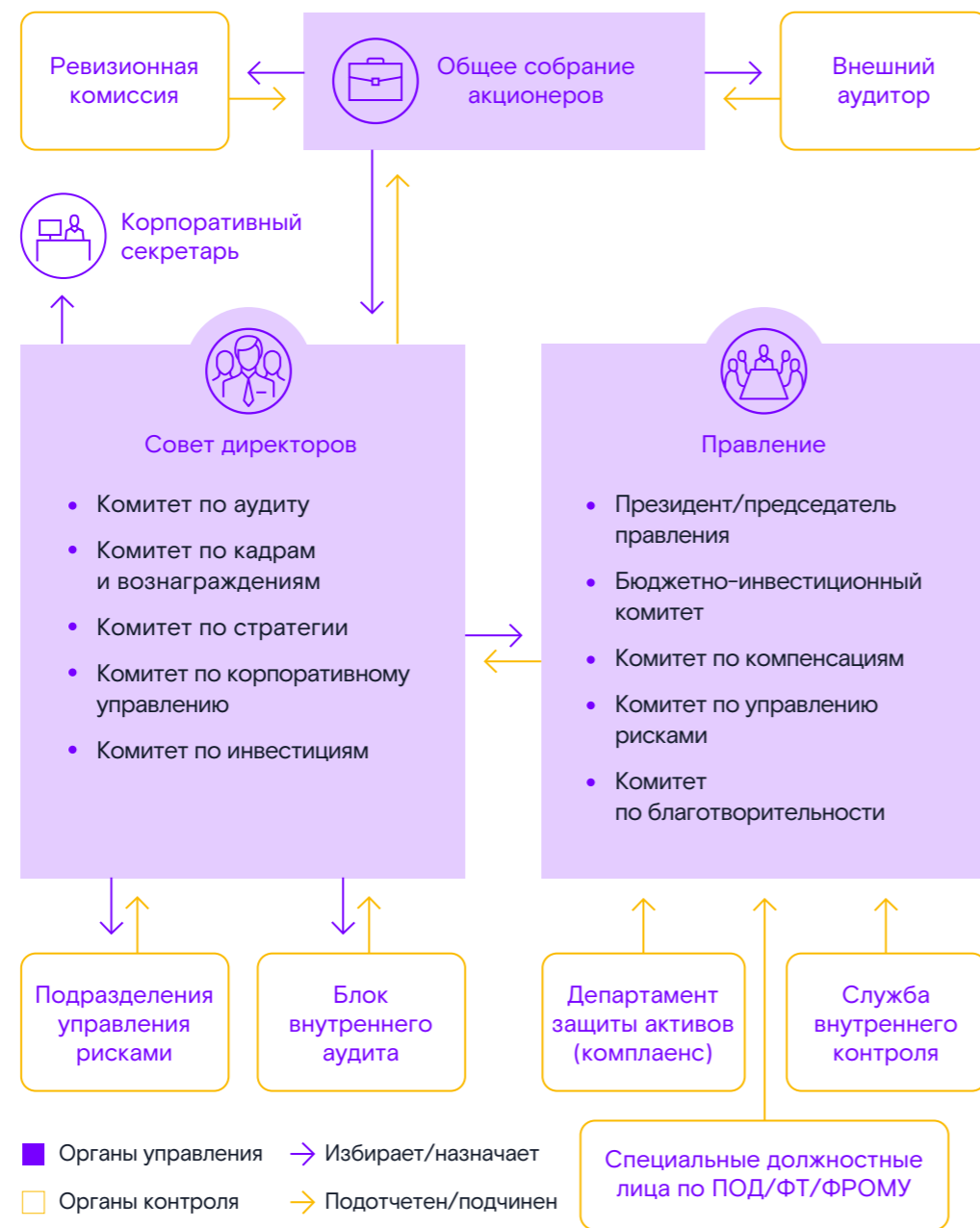


**Общее собрание акционеров**

Общее собрание акционеров является высшим органом управления компании. Его деятельность регулируется законами Российской Федерации, уставом<sup>1</sup> и положением об общем собрании акционеров компании<sup>2</sup>.

14 июня 2019 года состоялось годовое общее собрание акционеров «Ростелекома», внеочередное собрание акционеров прошло 18 декабря.

**Схема корпоративного управления**



<sup>1</sup> Новая редакция № 19 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 14 июня 2019 года – Протокол № 1 от 18 июня 2019 года. Полный текст новой редакции: [www.company.rt.ru/ir/corporate\\_governance/docs/Charter\\_ver19.pdf](https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/Charter_ver19.pdf).

<sup>2</sup> Новая редакция № 11 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 14 июня 2019 года – Протокол № 1 от 18 июня 2019 года. Полный текст новой редакции: [https://www.company.rt.ru/ir/corporate\\_governance/docs/Regulations\\_General\\_Shareholders\\_Meeting\\_ver11.pdf](https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/Regulations_General_Shareholders_Meeting_ver11.pdf).

■ Органы управления → Избирает/назначает  
 □ Органы контроля → Подотчетен/подчинен

**Совет директоров**

**102-24** Совет директоров – коллегиальный орган управления, его компетенции включают вопросы стратегии развития и общего руководства деятельностью компании. Полномочия совета директоров изложены в уставе и положении о совете директоров<sup>3</sup>.

С информацией о биографиях членов совета директоров можно ознакомиться в приложении № 2 «Органы управления и контроля» к годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

В компании налажены процедуры введения в должность нового члена совета директоров. Так, новый член совета директоров знакомится со всеми регулирующими деятельность органа внутренними документами компании и проводит встречи с членами правления и представителями внутреннего и внешнего аудита.

В 2019 году было проведено 20 заседаний совета директоров: 4 – в очной форме; 16 – в заочной форме. На заседаниях совета директоров рассмотрено 200 вопросов.

Вопросы, рассмотренные советом директоров:

- согласие на совершение сделок с уставными ограничениями;
- управление дочерними и зависимыми обществами;
- вознаграждения;
- утверждение внутренних документов;
- вопросы общих собраний акционеров;
- организация работы совета директоров и комитетов;
- стратегия и развитие;
- аудит, управление рисками и внутренний контроль;
- управление непрофильными активами;
- сделки в области слияний и поглощений;
- согласие на совершение сделок с заинтересованностью;
- утверждение бюджета;
- управление филиалами;
- управление персоналом.

В 2019 году у членов совета директоров конфликта интересов выявлено не было. Члены совета директоров ежеквартально заполняют анкеты, где указывают

информацию обо всех факторах, которые могут повлечь конфликт интересов.

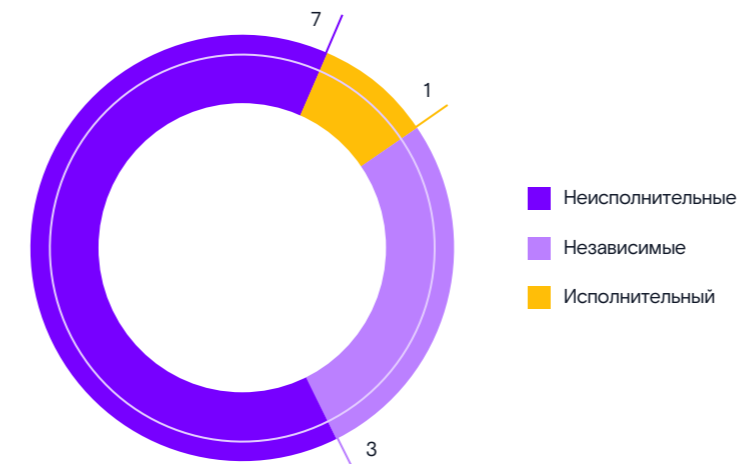
С более подробным отчетом о деятельности совета директоров и его комитетов в 2019 году можно ознакомиться в разделе «Корпоративное управление» годового отчета ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

**Оценка совета директоров**

**102-28** В 2019 году независимый консультант АО «ВТБ Регистратор» провел оценку работы совета директоров в целом, а также оценку деятельности его комитетов и каждого члена совета директоров, включая председателя совета директоров. Средневзвешенная оценка деятельности совета директоров составила 4,96 из 5 баллов. Независимая оценка проводилась в отношении совета директоров, действовавшего в период с 18 июня по 24 декабря 2018 года.

**В 2019 году средневзвешенная оценка деятельности совета директоров составила 4,96 из 5 баллов.**

**Независимость директоров**



В 2020 году совет директоров провел самооценку своей работы за 2019 год. Она включала оценку работы совета директоров в целом, а также оценку деятельности его комитетов и индивидуальную оценку каждого члена совета директоров, включая председателя совета директоров.

<sup>3</sup> Новая редакция № 16 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 18 июня 2018 года – Протокол № 1 от 20 июня 2018 года. Полный текст новой редакции: [https://www.company.rt.ru/ir/corporate\\_governance/docs/Положение\\_о\\_СД\\_ред\\_16.pdf](https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/Положение_о_СД_ред_16.pdf).



#### Корпоративный секретарь

Корпоративный секретарь обеспечивает взаимодействие компании с акционерами и содействует органам управления компании в сфере корпоративного управления. Кандидатура корпоративного секретаря утверждается советом директоров. В своей деятельности корпоративный секретарь подотчетен совету директоров.

#### Президент и правление

С информацией о составе правления, а также с отчетом о деятельности правления и его комитетов в 2019 году можно ознакомиться в разделе «Корпоративное управление» годового отчета ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

Количество членов правления – 8 человек. Количество заседаний правления в очной форме в 2019 году – 24 заседания.

#### Основные вопросы, рассмотренные правлением

Операционная деятельность и повышение ее эффективности:

- отчеты выполнения бюджетных показателей и разработка бюджета на 2019 год;
- совершенствование корпоративной системы управления проектами;

- статус внедрения и ключевые приоритеты производственной системы «Ростелекома»;
- оптимизация закупочной деятельности;
- контроль над реализацией ключевых проектов:
  - «Устранение цифрового неравенства среди населения»;
  - «Организация доступа к сети Интернет больниц и поликлиник»;
  - «Строительство подводной волоконно-оптической линии связи "Сахалин – Курильские острова"»;
  - «Обеспечение видеонаблюдения и функционирования портала трансляции на выборах в России»;

- вывод из эксплуатации объектов аналоговых линий связи;
- изменение структуры филиалов компании.

#### Развитие компании:

- мониторинг реализации стратегии до 2022 года;
  - стратегия бизнес-сегментов и ключевых дочерних компаний;
  - создание целевой ИТ-архитектуры и трансформации сетей связи.
- Управление рисками:
- реализация программы по управлению рисками.

#### Развитие стандартов корпоративного управления:

- разработка и утверждение программы по управлению рисками;
- концепция развития системы внутреннего контроля в компании.

#### Подготовка материалов и вопросов, решения по которым принимаются советом директоров:

- предварительное рассмотрение сделок, в отношении которых имеется заинтересованность.
- Социальная ответственность:
- вопросы благотворительности и спонсорской поддержки.

**102-29** В 2019 году у членов правления конфликта интересов выявлено не было.

Совет директоров и правление компании наделены полномочиями по решению экономических, экологических и социальных вопросов, а также правом делегировать данные полномочия сотрудникам, принимая во внимание их компетенцию и функциональные обязанности.

#### Разграничение полномочий

Группа компаний «Ростелеком» включает ПАО «Ростелеком», его дочерние и зависимые общества<sup>1</sup> (ДЗО).

В состав ПАО «Ростелеком» входят филиалы и представительства. Филиалы и представительства не являются юридическими лицами и участвуют в хозяйственном обороте от имени общества на основании утвержденных советом директоров компании положений о них. Ответственность по обязательствам, возникшим в процессе участия филиалов в хозяйственном обороте от имени общества, несет ПАО «Ростелеком».

Дочерние и зависимые общества являются юридическими лицами, не отвечают по обязательствам ПАО «Ростелеком», а компания не отвечает по обязательствам ДЗО, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

У дочерних и зависимых обществ есть свои высшие органы управления. Операционное взаимодействие с ДЗО в группе компаний «Ростелеком» организовано в соответствии с принципами сегментно-функционального управления, а именно: управление поддерживаемыми центральными службами (в т. ч. управление персоналом, вопросами охраны труда, социальными программами, охраной окружающей среды и энергоэффективностью) дочерних обществ поддерживается соответствующими функциональными направлениями в корпоративном центре и МРФ ПАО «Ростелеком».

За дочерними обществами закреплены кураторы уровня вице-президента ПАО «Ростелеком», которые на уровне акционера (участника) осуществляют управление и координацию их бизнеса.

Корпоративное управление всеми ДЗО, а также обеспечение коммуникации с поддерживаемыми центральными службами и кураторами общества осуществляется департаментом корпоративного управления дочерними и зависимыми обществами ПАО «Ростелеком».

Политики, положения и другие ключевые регулирующие документы в сфере экономического, экологического и социального воздействия, принятые в ПАО «Ростелеком», распространяются на всю группу компаний – они утверждены и введены в действие соответствующими приказами в дочерних зависимых обществах, входящих в группу «Ростелеком».

<sup>1</sup> Общество признается дочерним, если другое (основное) хозяйственное общество в силу преобладающего участия в его уставном капитале, либо в соответствии с заключенным между ними договором, либо иным образом имеет возможность определять решения, принимаемые таким обществом (т.е. 50 %+). Список существенных дочерних компаний представлен в примечании №111 к консолидированной финансовой отчетности, которая включена в годовой отчет ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

4

млн рублей – годовое фиксированное вознаграждение каждого члена совета директоров

**ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ**

<sup>102-36</sup> Компенсация расходов и иные выплаты членам совета директоров в 2019 году не производились, займы (кредиты) не выдавались. В 2019 году члены совета директоров, не являющиеся сотрудниками компании, не участвовали в программе долгосрочной мотивации менеджмента компании.

Годовое вознаграждение не выплачивается членам совета директоров, которые являются государственными служащими, сотрудниками компании, а также добровольно отказались от выплаты вознаграждения.

1,5

коэффициент вознаграждения председателю совета директоров

1,25

коэффициент вознаграждения председателю комитета совета директоров

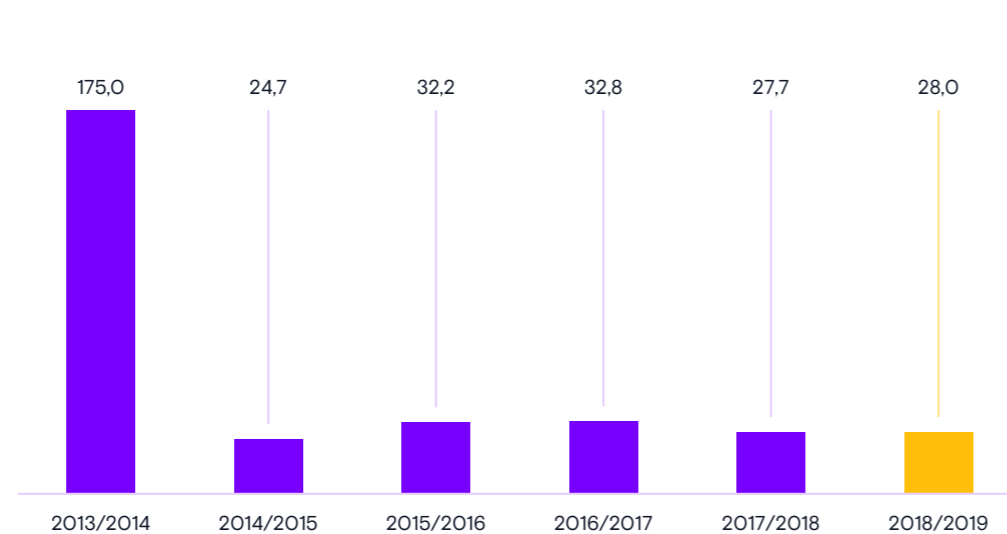
400

тыс. рублей – годовое вознаграждение членов комитета по аудиту совета директоров

320

тыс. рублей – годовое вознаграждение членов прочих комитетов совета директоров

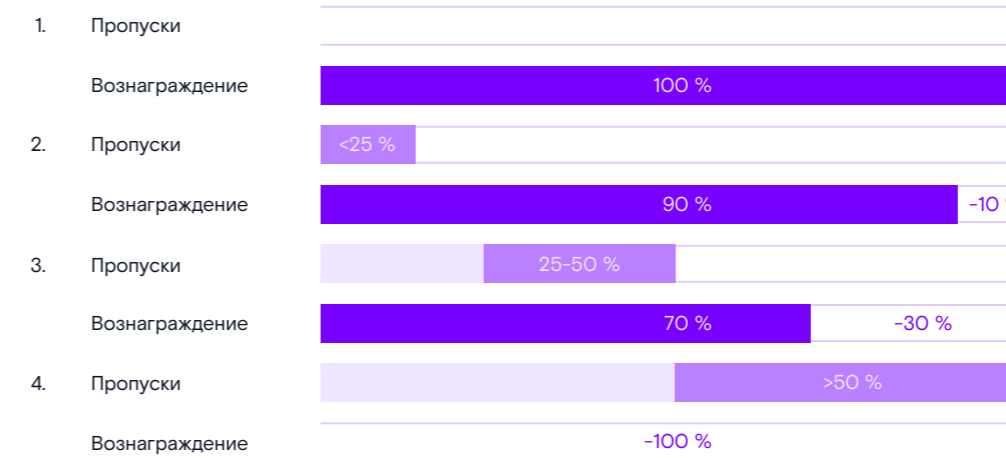
Вознаграждение, выплаченное членам совета директоров, млн руб.<sup>1</sup>



**Индивидуальные выплаты членам совета директоров, руб.**

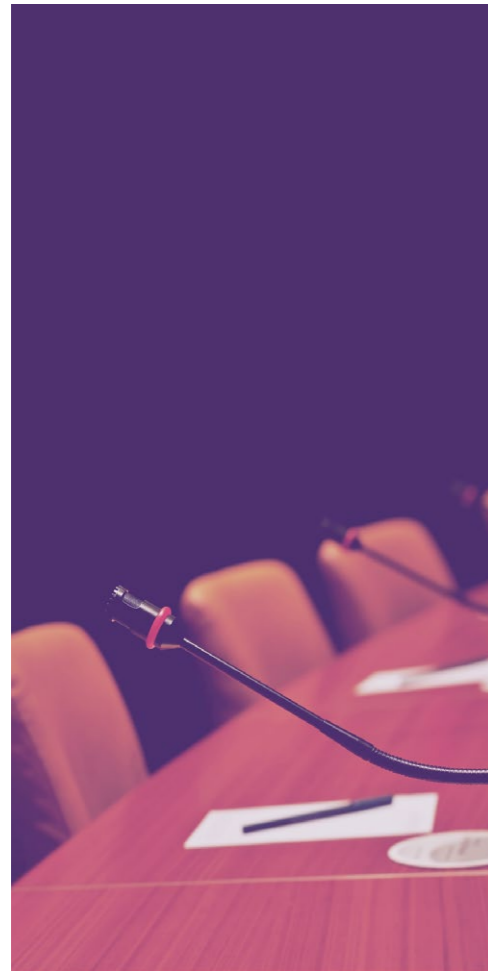
	Вознаграждение за участие в совете директоров	Вознаграждение за участие в комитете по аудиту	Вознаграждение за участие в комитете по стратегии	Вознаграждение за участие в комитете по кадрам и вознаграждениям	Вознаграждение за участие в комитете по корпоративному управлению
Аганбегян Рубен Абелович	4 000 000	400 000	320 000	400 000	0
Аузан Александр Александрович	4 000 000	400 000	320 000	320 000	0
Дмитриев Кирилл Александрович	4 000 000	0	0	0	0
Златопольский Антон Андреевич	0	0	0	0	0
Иванов Сергей Борисович	0	0	0	0	0
Калугин Сергей Борисович <sup>2</sup>	974 586	0	0	0	0
Никифоров Николай Анатольевич <sup>3</sup>	1 900 552	0	0	0	0
Носков Константин Юрьевич <sup>4</sup>	0	0	0	0	0
Осеевский Михаил Эдуардович	0	0	0	0	0
Полубояринов Михаил Игоревич	4 000 000	0	0	0	0
Пчелинцев Александр Анатольевич <sup>5</sup>	2 099 448	0	0	0	0
Семенов Вадим Викторович	4 000 000	500 000		320 000	0
Яковицкий Алексей Андреевич	0	0	0	0	0
<b>Итого, по видам выплат</b>	<b>24 974 586</b>	<b>1 300 000</b>	<b>640 000</b>	<b>1 040 000</b>	<b>0</b>
<b>Итого</b>	<b>27 954 586</b>				

**Уменьшение вознаграждения в случае пропуска заседаний и заочных голосований**



<sup>1</sup> Выплачивается члену совета директоров не позднее одного месяца после годового общего собрания акционеров по итогам года, на котором он был избран в совет директоров.  
<sup>2</sup> Покинул состав совета директоров 24 декабря 2018 года.  
<sup>3</sup> Вошел в состав совета директоров 24 декабря 2018 года.  
<sup>4</sup> Покинул состав совета директоров 24 декабря 2018 года.  
<sup>5</sup> Вошел в состав совета директоров 24 декабря 2018 года.





**Вознаграждение президента и правления**

102-35 102-36 102-38 Размер оплаты труда президента устанавливается в договоре, условия которого утверждает совет директоров. Помимо этого, по решению совета директоров президенту за добросовестное исполнение трудовых обязанностей, а также по результатам выполнения показателей бюджета выплачивается годовая премия.

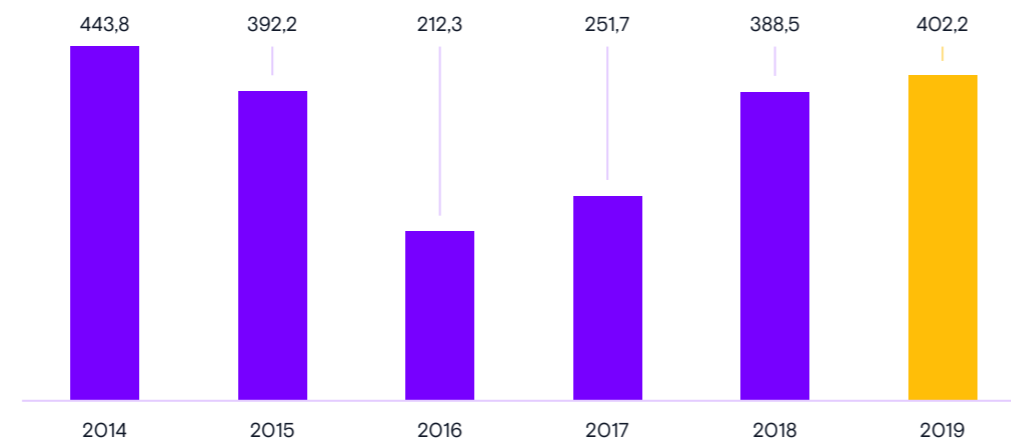
Отдельные выплаты членам правления за работу в правлении не предусмотрены.

Выходное пособие в случае расторжения трудового договора со стороны компании выплачивают в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации. Размер выходного пособия не превышает трехкратного среднемесячного заработка работника.

**Элементы вознаграждения членов правления**

	Заработная плата	Краткосрочная мотивация	Долгосрочная мотивация
Форма вознаграждения	Должностной оклад	Годовая премия	Программа долгосрочной мотивации
Цель вознаграждения	Привлечение и удержание профессиональных менеджеров за счет конкурентной заработной платы	Достижение годовых бизнес-КПЭ	Достижение долгосрочных КПЭ: Net Profit, FCF, ROIC
Целевое соотношение элементов вознаграждения		50 %	50 %
			Программа основана на принципе финансирования, рассчитана на несколько лет и предусматривает вознаграждение в виде акций

**Вознаграждение, выплаченное членам правления, без учета долгосрочной мотивации, млн руб.**



**Выплаты членам правления и наиболее высокооплачиваемым сотрудникам в 2019 г., руб.**

Вид выплаты	Выплаты членам правления	Выплаты пяти наиболее высокооплачиваемым сотрудникам (ключевым руководящим работникам)
Заработная плата	236 656 641	175 282 834
Премии, включая:	735 946 268	533 054 416
краткосрочную мотивацию	165 540 720	112 853 035
долгосрочную мотивацию	570 405 548	420 201 381
Комиссионные	0	
Льготы	0	
Компенсации расходов	0	
Иное	0	
<b>Итого</b>	<b>972 602 909</b>	<b>708 337 250</b>

Займы (кредиты) членам правления компания не выдавала.

**УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ**



102-30 В «Ростелекоме» действует эффективная система управления рисками (СУР), позволяющая моделировать, оценивать и минимизировать риски. Система выстроена в полном соответствии с требованиями международных и российских регуляторов. Компания отслеживает и своевременно внедряет передовые практики в области управления рисками. Основными направлениями повышения надежности СУР являются ее дальнейшая автоматизация и цифровизация. Также мы стремимся учитывать в своей деятельности риски, связанные с устойчивым развитием.

Наша система управления рисками направлена на обеспечение эффективных действий руководства в условиях неопределенности и связанных с ней рисков и использование выявляемых возможностей для достижения стратегических целей. Управление рисками осуществляется в соответствии с требованиями и рекомендациями международных и российских стандартов. Компания регулярно актуализирует внутренние документы, регламентирующие управление рисками.

- Ключевые внутренние документы, регламентирующие процессы управления рисками в «Ростелекоме»:
- устав;
  - политика управления рисками;
  - положения о совете директоров и комитете по аудиту совета директоров;

- положение об интегрированной системе управления рисками;
  - положение о комитете по управлению рисками правления;
  - процедура управления рисками.
- Управление рисками основывается на системе четких, ясных и измеримых целей компании, формулируемых акционерами и руководством. Совет директоров ежегодно утверждает программу управления рисками и осуществляет ежеквартальный мониторинг ее реализации. Кроме того, ежеквартальные отчеты программы управления рисками и другие актуальные вопросы в этой области обсуждаются на заседаниях комитета по управлению рисками правления. По итогам обсуждения утверждаются мероприятия по управлению рисками.





**Риски группы компаний «Ростелеком»**

**102-15** Ниже представлены стратегические риски «Ростелекома», включенные в программу по управлению рисками. Стратегические риски возникают на уровне принятия стратегических решений и влияют на цели, предусмотренные долгосрочной программой развития и стратегией компании.

**Наиболее критически-ми в 2019 году остались рыночные риски, связанные с усилением конкуренции на рынке связи. По оценкам компании, риски сохраняют свою значимость в ближайшей перспективе.**



Чтобы сократить последствия рыночных рисков «Ростелеком» развивает новые услуги и сервисы, а также работает над повышением лояльности существующих клиентов.

На среднесрочном горизонте трех-пяти лет наиболее важными рисками для компании станут риск нарушения целостности и достоверности информации и риски, связанные с импортозамещением.

Риск нарушения целостности и достоверности информации связан с возможным ростом доли атак на пользователей и ростом нарушений информационной безопасности, повлекших ущерб. Чтобы минимизировать данный риск, «Ростелеком» разработал план мероприятий на 2020 год.

Риски импортозамещения связаны с возможностью изменения требований

по импортозамещению, увеличением объемов импортозамещения инфраструктурного оборудования в связи с внешнеполитическими рисками и с ростом затрат на оказание услуг. Для минимизации риска компания разработала план мероприятий перехода в 2019–2021 годах на преимущественное использование отечественного ПО.

Помимо стратегических рисков «Ростелеком» стремится учитывать в своей деятельности риски, связанные с устойчивым развитием.

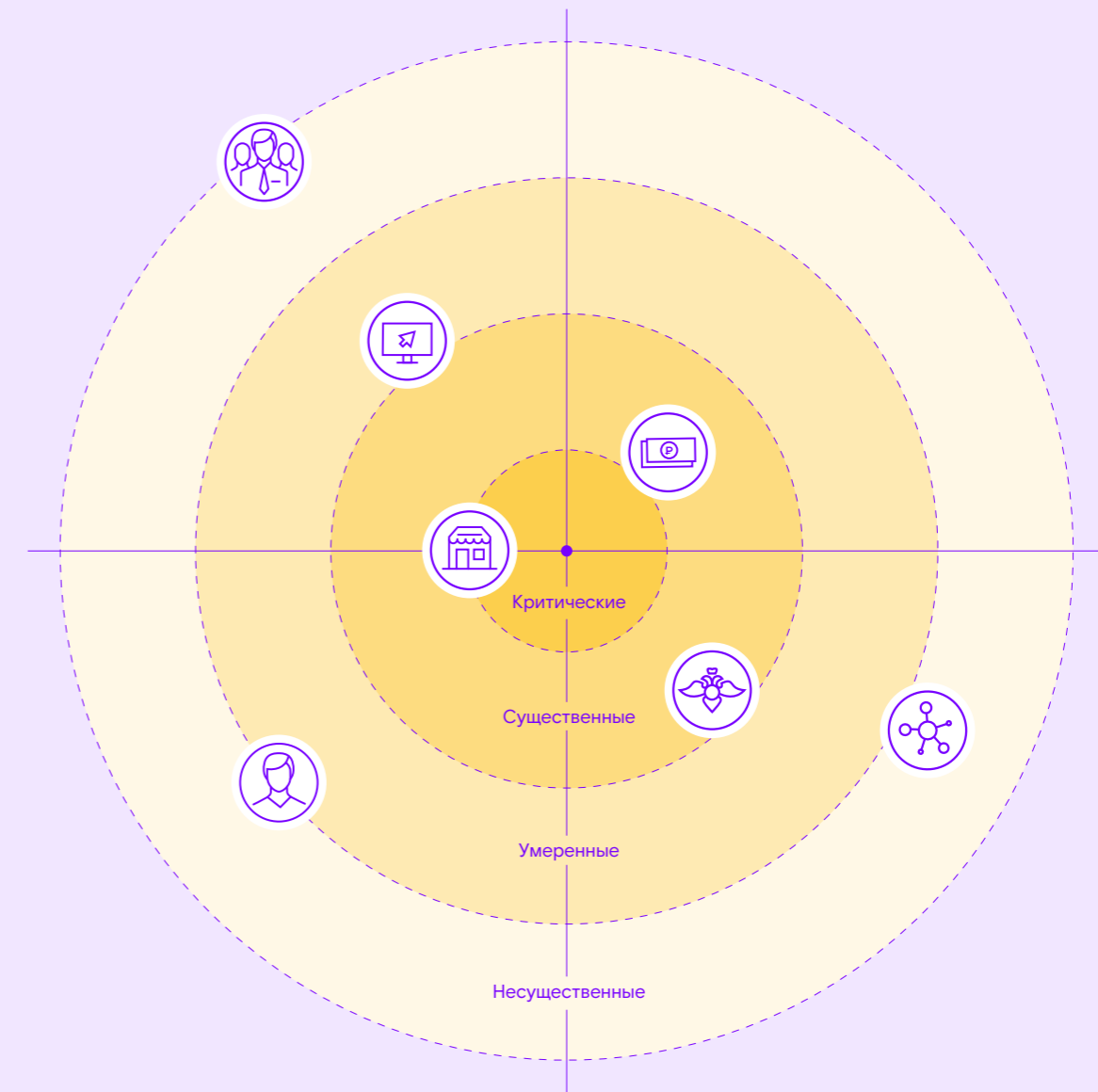
В 2019 году проведена оценка коррупционного риска, пройден антикоррупционный аудит на подтверждение требованиям Антикоррупционной хартии российского бизнеса, инициирована разработка модели коррупционного риска. «Ростелеком» получил свидетельство об

общественном подтверждении соблюдения положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса, которое освобождает от необходимости представления декларации о соблюдении положений хартии в течение пяти лет после его получения.

Хартия предусматривает отказ от предпочтений, закупки на основе открытых торгов, финансовый контроль, обучение и работу с персоналом, содействие правоохранительным органам и другие меры.

*Подробнее ознакомиться с системой управления рисками, а также итогами анализа основных рисков 2019 года можно в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*

**Радар рисков**



-  Рыночные
-  Законодательные
-  Технологические
-  Поставщики и подрядчики
-  Финансовые
-  ИТ
-  Кадровые

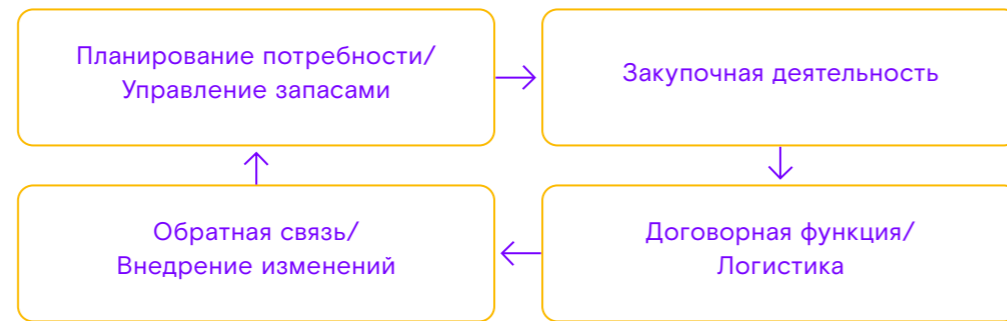
### 1.3. Цепочка поставок



102-9 Группа компаний «Ростелеком» ответственно управляет своей цепочкой поставок, стремясь сделать ее все более устойчивой и эффективной. Поставщики «Ростелекома» находятся во всех регионах Российской Федерации, поэтому в процессе отбора, сотрудничества и оценки деятельности поставщиков мы принимаем во внимание экономические, социальные и экологические последствия нашего взаимодействия. На протяжении всего жизненного цикла товара или услуги используется передовая практика управления.

Большое внимание мы уделяем эффективному управлению в сфере снабжения товарами и услугами. Выстраивая цепочку поставок, мы учитываем влияние, которое оказывает группа. Так, мы контролируем качество и сроки закупаемой продукции, поскольку это связано с условиями труда персонала. Мы с полной отдачей относимся к планированию потребностей, управлению запасами и логистике, чтобы снизить негативное влияние на окружающую среду. Принимая во внимание стратегические цели и приоритеты компании в сфере УР, «Ростелеком» развивает отношения с производителями оборудования и материалов.

Схема проведения закупок группы компаний «Ростелеком»



Ранее «Ростелеком» начал интеграцию целей УР ООН в систему управления компании. В части цепочки поставок, мы сосредоточились на содействии достижению цели УР ООН № 8. Особенно приоритетной в этом контексте для группы является задача ЦУР 8.3 — содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам. В 2019 году большое внимание мы уделили расширению сотрудничества с субъектами малого и среднего предпринимательства (МСП).

Закупочная деятельность ПАО «Ростелеком» регламентируется регламентируется Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (с изменениями и дополнениями) и Положением о закупках ПАО «Ростелеком». Также в компании действует Кодекс деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком».

В части закупочной деятельности основными приоритетами группы являются:

- прозрачность и открытость закупочного цикла;
- конкуренция при проведении закупочных процедур;
- реализация стратегии импортозамещения;
- поддержка и развитие субъектов малого и среднего предпринимательства.

#### Основные требования к поставщикам

В компании разработаны и действуют документы, в которых закреплены основные требования к поставщикам, в том числе и в сфере ESG. Кодекс деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком» определяет общие критерии, которым должен соответствовать поставщик компании в сфере устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности:

- качество продукции, работ и услуг;
- охрана окружающей среды;
- охрана труда и промышленная безопасность;
- защита прав сотрудников.

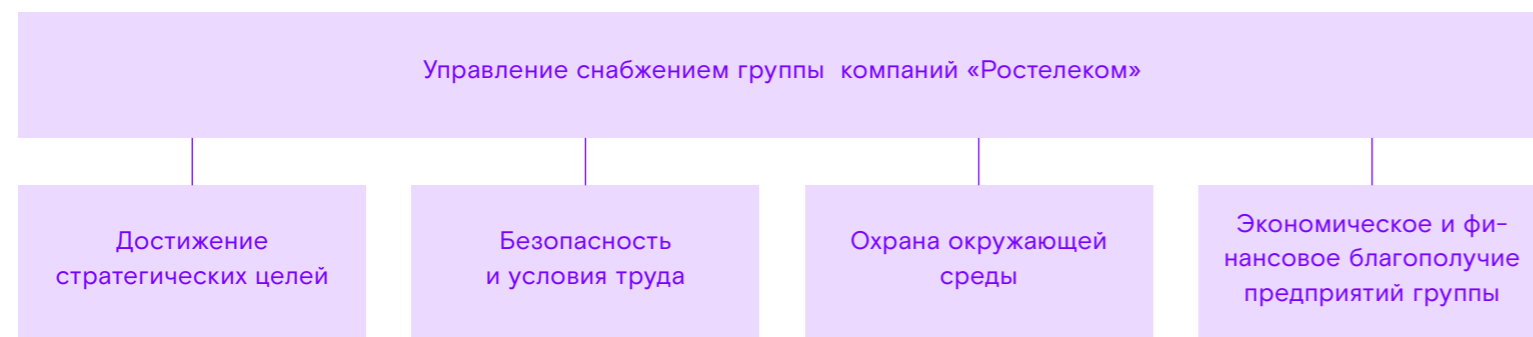
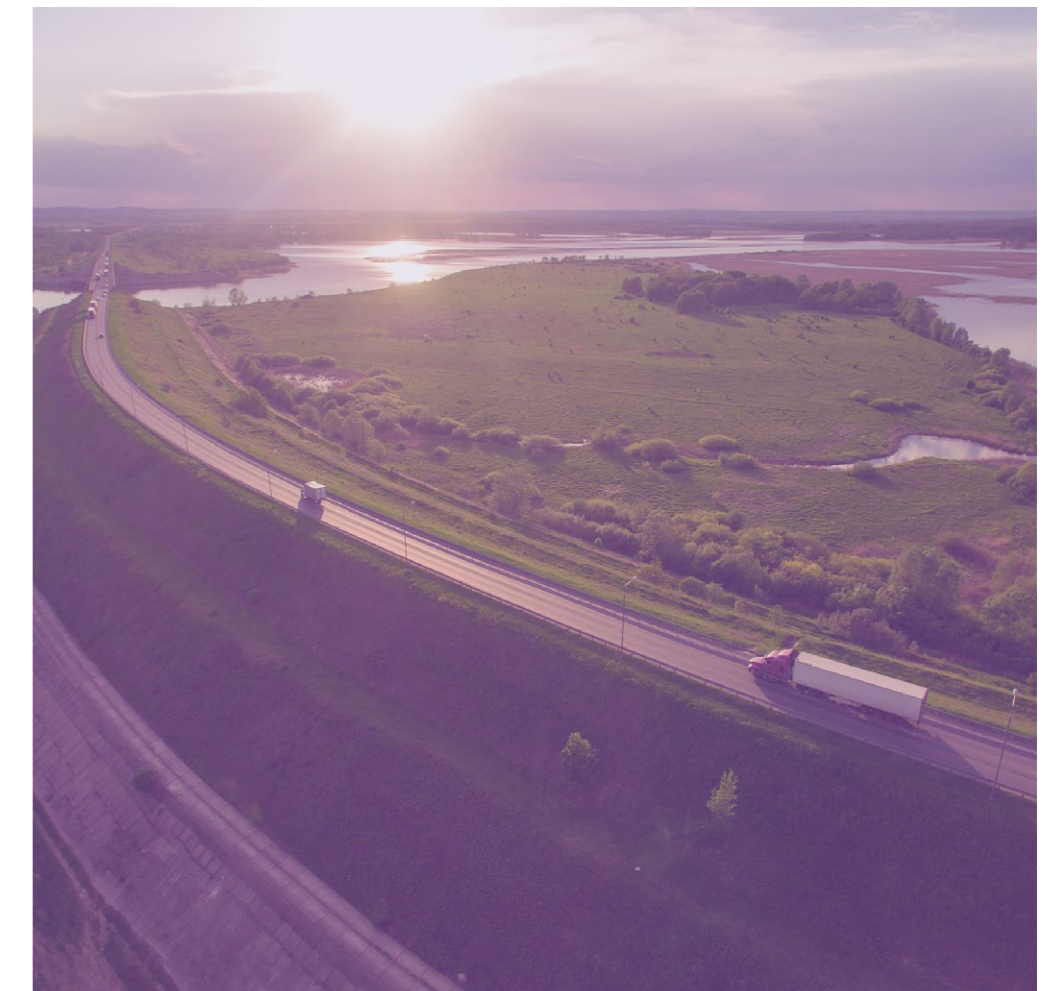
Кодекс размещен в открытом доступе по ссылке: [www.zakupki.rostelecom.ru/docs/code](http://www.zakupki.rostelecom.ru/docs/code).

Действуя в рамках законодательства Российской Федерации, демонстрируя подотчетность перед заинтересованными сторонами и собственную прозрачность, мы осуществляем закупки товаров и услуг в электронном виде. На сайте Единой информационной системы в сфере закупок ([zakupki.gov.ru](http://zakupki.gov.ru)), официальном сайте ПАО «Ростелеком» ([zakupki.rostelecom.ru](http://zakupki.rostelecom.ru)), а также на сайтах электронных торговых площадок можно ознакомиться с информацией по всем закупкам компании.

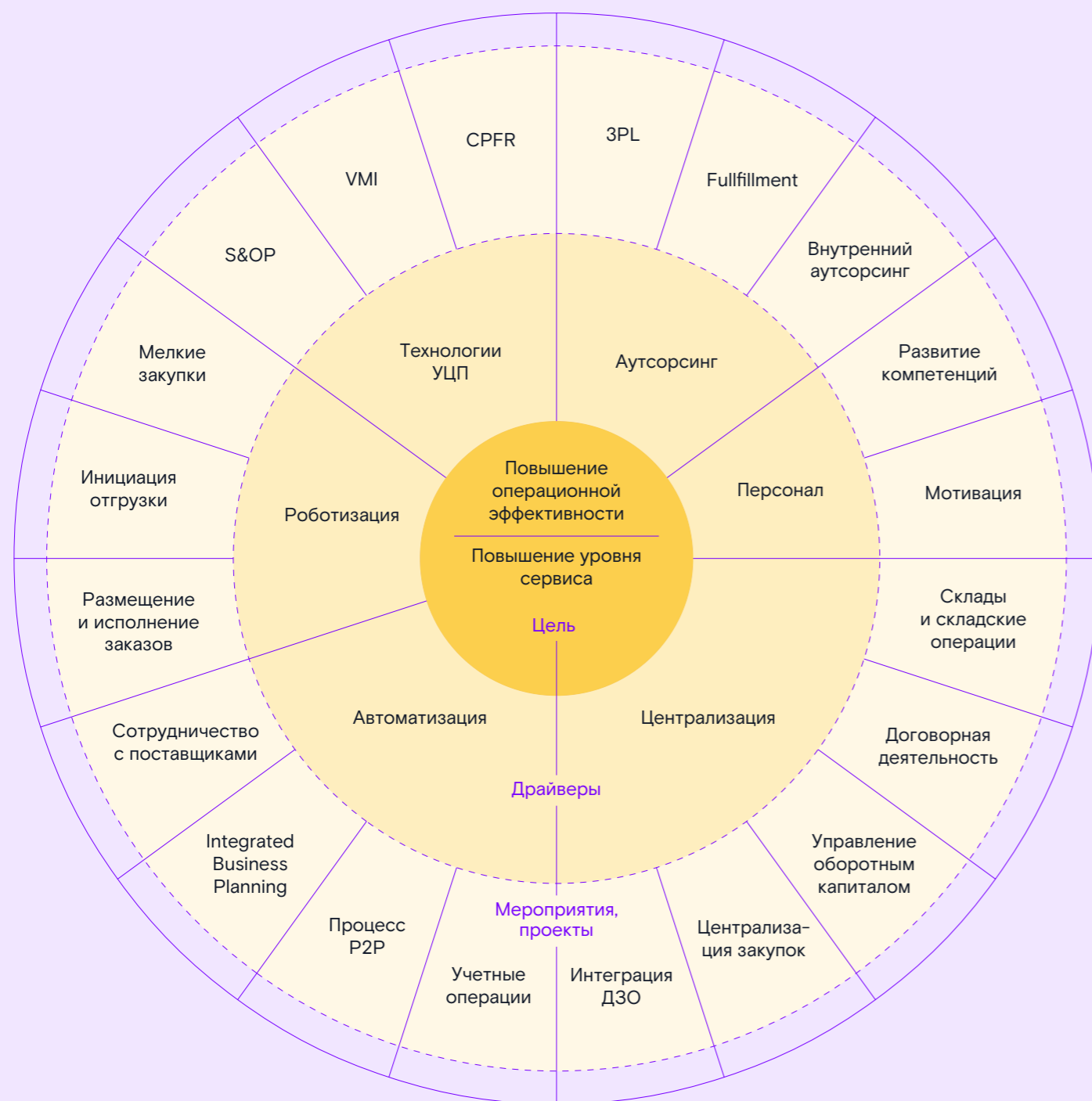
В последние годы цифровизация трансформирует цепочку поставок. Придерживаясь ценностей устойчивого развития, группа компаний «Ростелеком» использует интернет вещей, чтобы достичь интегрированной автоматизации предприятий, которые взаимодействуют между собой. Именно поэтому управление ESG-асpekтами вдоль цепочки поставок становится более эффективным. К примеру, использование программной платформы для проектирования, оптимизации и анализа цепи поставок anyLogistix позволило сократить логистические затраты и повысить эффективность цепочки поставок компании.

Чтобы успешно реализовать стратегию компании в сфере логистики и закупок, основные усилия мы сосредоточили на повышении нашей операционной эффективности и уровня сервиса. Так, роботизация, внедрение передовых технологий для управления цепочкой поставок, аутсорсинг и оптимальное управление персоналом – все это повышает операционную эффективность «Ростелекома». В то же время развитие автоматизации и централизации являются драйверами повышения уровня сервиса компании.

**Развитие автоматизации и централизации являются драйверами повышения уровня сервиса компании.**



Ключевые приоритеты стратегии в сфере логистики и обеспечения закупок



Получение обратной связи от поставщиков

В ПАО «Ростелеком» работает несколько горячих линий, по которым поставщики могут обратиться в общество с вопросами по закупочной деятельности, планируемым актуальным закупкам, а также с обратной связью или жалобами по проведенным закупкам. Среди них есть общая линия поддержки [zakupki.rostelecom.ru](http://zakupki.rostelecom.ru) и выделенная линия поддержки для субъектов малого и среднего предпринимательства [msp@rt.ru](mailto:msp@rt.ru). За 2019 год более 50 поставщиков получили разъяснения по своим вопросам.

В «Ростелекоме» придерживаются правила: максимально упрощать процесс закупки товаров и услуг для поставщиков. В 2019 году Единая электронная торговая площадка Росэлторг — основная электронная торговая площадка, на которой размещался основной объем закупочных процедур ПАО «Ростелеком», значительно улучшила свой функционал, в том числе, направленный на оптимизацию процесса участия в торгах для поставщиков. Активное развитие проводится в организации закупок малых объемов (до 500 тыс. руб.) на электронных торговых площадках Газпромбанка, «Сбербанк-АСТ» и RTS-tender.

На протяжении 2019 года в ПАО «Ростелеком» произошли существенные изменения, коснувшиеся закупочной деятельности:

- чтобы минимизировать риски, связанные с распределением рамочных договоров, внедрена система распределения заказов на базе информационной системы «Умные закупки». В рамках данной системы все поставщики рамочных договоров получили единый онлайн-доступ к заказам ПАО «Ростелеком» по актуальным рамочным

договорам, распределение заказов начало проводится в открытом доступе в режиме реального времени;

- внедрен предквалификационный отбор поставщиков, цель которого – проводить тестирование, отбор и наполнять новыми компаниями реестр потенциальных поставщиков;
- в части антидемпингового механизма реализован новый способ проведения онлайн-переторжки в формате аукционного шага с контролем цен со стороны «Ростелекома». Данный функционал электронной торговой площадки позволил заключать договоры с требуемым количеством победителей по единой цене;
- проведено критичное обновление положения о закупках общества, появилась возможность предусмотреть в документации о закупке право участника подать альтернативные предложения, когда заказчик считает целесообразным сравнение различных вариантов удовлетворения своей потребности, а также предусмотрена возможность провести попозиционные закупки, когда участник закупки вправе принимать участие в процедуре как по одной, так и по нескольким позициям одновременно;
- активное развитие на базе электронных торговых площадок получил функционал проведения малых закупок (до 500 тыс. руб. с НДС).

В результате реализованных инициатив ПАО «Ростелеком» удалось повысить эффективность закупочной деятельности, а также расширить перечень текущих поставщиков новыми надежными компаниями, своевременно и в полном объеме реализующими условия заключенных договоров.

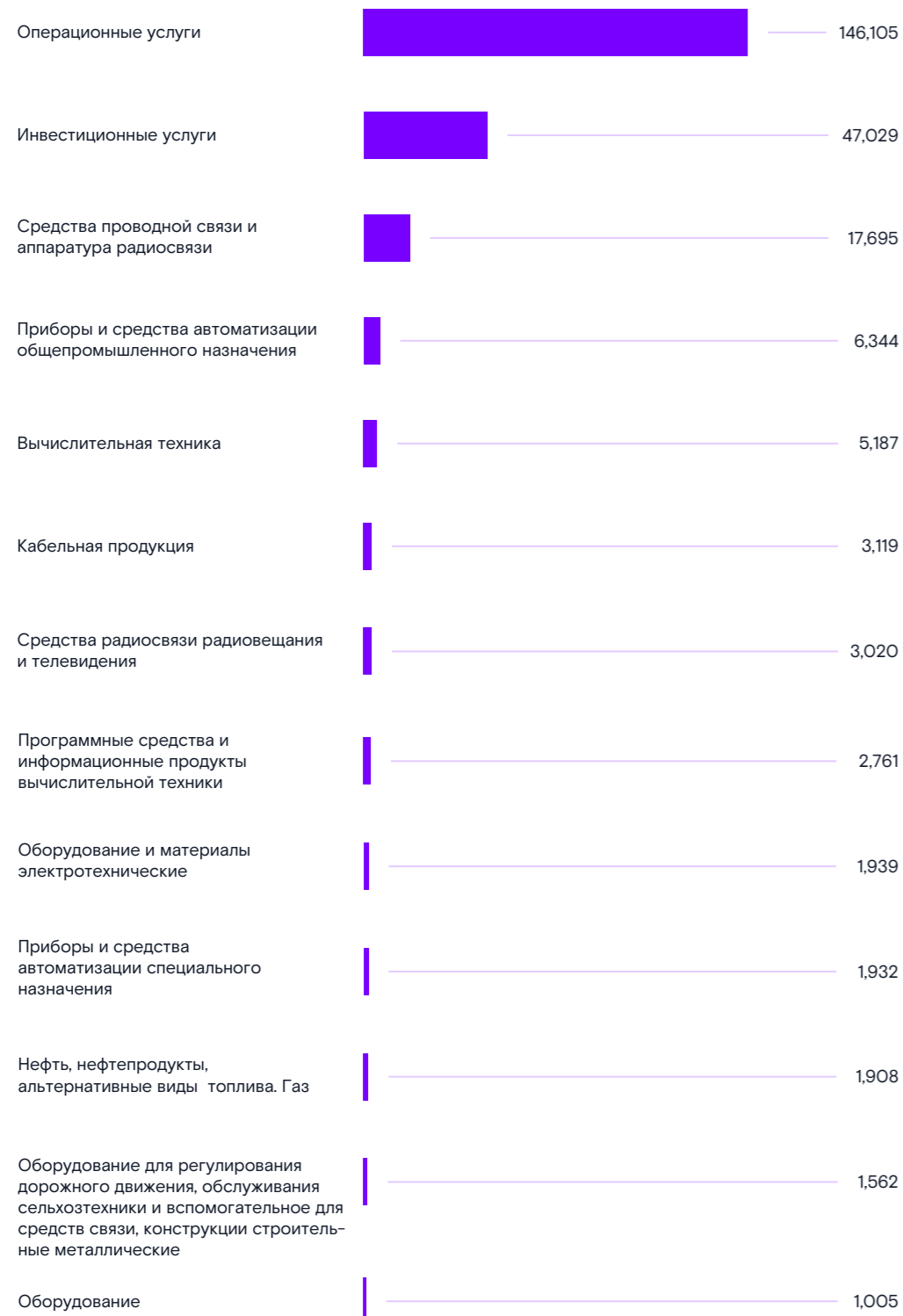
70,2

тыс. контрагентов на всей территории РФ взаимодействовали с группой компаний «Ростелеком» в 2019 году

244,9

млрд рублей общий объем закупленной продукции и услуг

## Основные виды закупленной «Ростелекомом» продукции и услуг в 2019 году, млрд рублей



**ПАО «Ростелеком» — постоянный участник «Национального рейтинга прозрачности закупок». Компания прочно закрепила за собой лидирующие позиции: 2019 год – V место.**

Повышение прозрачности закупок, четкое разделение полномочий структурных подразделений в сфере закупочной деятельности, оптимизация связанных бизнес-процессов, сокращение затрат компании — работа по данным направлениям ведется с 2013 года в рамках программы по совершенствованию закупочных процедур. Сохранение вовлеченности поставщика (в том числе представителей среднего и малого бизнеса) — один из принципов подхода «Ростелекома» к закупкам. Число претендентов на победу в закупочных конкурсах в 2019 году в среднем составляло 3,2 (3,3 — 2018 год).

Высокая конкурентная борьба при проведении торговых процедур остается не только фундаментальным показателем успешной работы, но и делает проведение корпоративных закупок экономически эффективным.

## РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА



Поддерживая государственную политику по развитию малого и среднего предпринимательства, а также в рамках реализации Программы партнерства ПАО «Ростелеком» с субъектами малого и среднего предпринимательства (МСП), мы взаимодействуем с субъектами МСП. «Ростелеком» расширяет круг участников закупок, в том числе активно привлекая к ним малые и средние предприятия. Реализовывая стратегию в данном направлении, мы также продвигаемся к достижению задачи ЦУР 8.3 в сфере устойчивого развития.

В 2019 году Партнерская программа ПАО «Ростелеком» расширилась до 42 участников, к ней присоединились ООО «СибирьДомСтрой» и ООО «Переправа». Подробнее о целях и задачах Программы партнерства ПАО «Ростелеком» — на сайте [www.zakupki.rostelecom.ru/msb](http://www.zakupki.rostelecom.ru/msb).

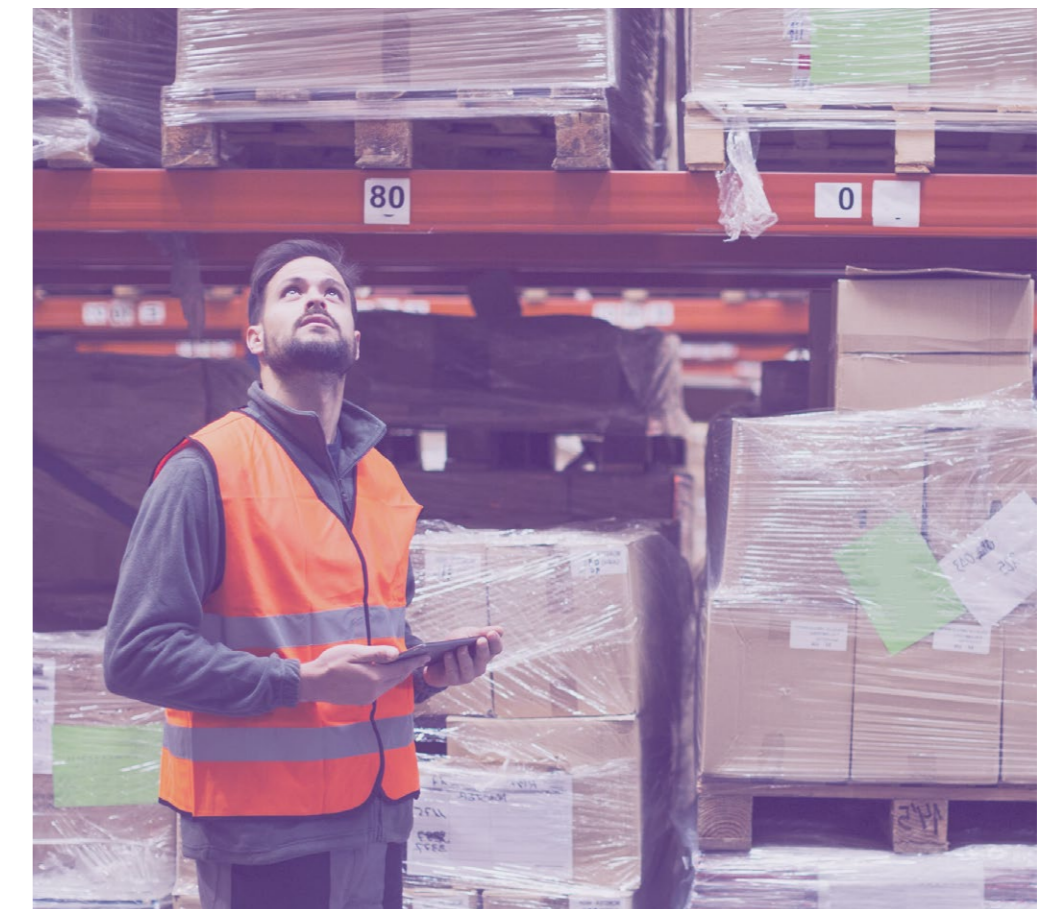
Совершенствовать взаимодействие с поставщиками нам помогают образовательные мероприятия. Так, в 2019 году «Ростелеком» совместно с Корпорацией МСП провел цикл семинаров по вопросам участия представителей малого и среднего предпринимательства в закупках отдельных юридических лиц (по Федеральному закону от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»). В ходе семинаров были раскрыты детали закупочной деятельности крупных заказчиков, особенности участия субъектов МСП в закупках в рамках указанного закона, рассказано о необходимости соблюдения требований антикоррупционного законодательства и этических норм ведения бизнеса, а также освещены детали действующих программ финансовой и нефинансовой поддержки субъектов

МСП. Всего в отчетном периоде в регионах присутствия компании состоялось 43 семинара, участие в которых приняли 4726 субъектов малого и среднего бизнеса. В числе крупных городов проведения мероприятий — Санкт-Петербург, Владивосток, Екатеринбург, Краснодар и другие. **Субъекты МСП в закупках «Ростелекома»**

Общий объем договоров с субъектами малого и среднего предпринимательства в 2019 году составил 80,1 млрд руб., доля заключенных договоров с контрагентами-субъектами МСП — 66 % (65 % — 2018 год). Сумма всех договоров

по результатам специальных закупок у субъектов МСП составила 22,5 млрд руб., из них 18,5 % — это доля договоров по специальным закупкам у субъектов МСП за 2019 год.

Управление цепочкой поставок играет важную роль в обеспечении устойчивого развития компании. Поэтому цель «Ростелекома» — выбирать поставщиков исключительно в соответствии с самыми высокими стандартами, связанными, в том числе, и с охраной окружающей среды, выполнением норм охраны труда и соблюдением прав человека.



## 1.4. Ответственная деловая практика

**В 2019 году «Ростелеком» занял первое место среди компаний телекоммуникационного сектора в рейтинге корпоративной прозрачности Российской региональной сети по интегрированной отчетности.**



102-16 205-3

Группа компаний «Ростелеком» следует принципам прозрачности, открытости, честности и добросовестности во всех направлениях своей деятельности. У нас действуют внутренние правила и этические нормы, а также система корпоративных документов, которые обеспечивают соблюдение стандартов ответственной деловой практики и требований российского законодательства.

Контроль за обеспечением комплаенса в ПАО «Ростелеком» осуществляет департамент защиты активов. Среди его функций:

- повышение корпоративной культуры по вопросам антикоррупции, предотвращение хищений, конфликта интересов, обеспечение соблюдения этических норм;
- анализ и контроль деятельности ПАО «Ростелеком» и ДЗО по вопросам защиты активов;
- обеспечение работы «Линии доверия» и антикоррупционного портала компании.

Антикоррупционные комплаенс-процедуры в ПАО «Ростелеком» регулируются специализированными документами:

- Антикоррупционная политика (разработана в 2014 году, обновлена в 2019 году)<sup>1</sup>;
- Этический кодекс<sup>2</sup>;
- Кодекс корпоративного поведения сотрудников;
- Кодекс деловой этики поставщика;
- Положение по управлению конфликтом интересов;
- Положение о принятии и дарении подарков;
- Положение о порядке оказания помощи.

Кроме того, процедуры по обеспечению соблюдения антикоррупционного

законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов компании.

Аналогичные документы и комплаенс-процессы внедряются в ДЗО, где эффективная доля участия ПАО «Ростелеком» составляет более 50 % (то есть, в большей части группы компаний).

Основными направлениями по противодействию коррупции в 2019 году<sup>3</sup> были:

- обучение сотрудников;
- работа каналов обратной связи;
- управление конфликтом интересов;
- взаимодействие с дочерними обществами;
- прохождение Общественного подтверждения выполнения требований Антикоррупционной хартии российского бизнеса.

По итогам отчетного периода подтвержденные случаи коррупции и случаи взяточничества в группе не зафиксированы.

### ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ



205-2 ПАО «Ростелеком» проводит регулярные антикоррупционные тренинги для персонала. Все новые сотрудники компании проходят обязательный вводный онлайн-курс по основным принципам этического кодекса (продолжительность — 45 мин.). В конце 2019 года мы перестроили данный курс, применив интерактивную форму обучения. Теперь в курсе используются видеоситуации, в которых сотрудники вместе с главным героем ролика принимают решения, основываясь на этических принципах компании.

В ДЗО при внедрении комплаенс-процессов проводятся очные тренинги по профилактике коррупции для руководства. Каждое ДЗО группы выстраивает

процессы по обучению в рамках своих возможностей и ресурсов.

Сотрудники ПАО «Ростелеком» на коррупциоземких должностях (11 % от общего количества персонала) один раз в два года проходят углубленный курс по профилактике и противодействию коррупции в очном (продолжительность — 2 часа) и онлайн-формате (продолжительность — 1,5 часа).

В соответствии с действующей стратегией освещения антикоррупционной деятельности в диджитал-формате в группе компаний «Ростелеком» действует и постоянно развивается специализированный антикоррупционный портал [www.nocorruption.rt.ru](http://www.nocorruption.rt.ru). Здесь можно ознакомиться с внутренними документами, регулирующими антикоррупционную

деятельность «Ростелекома», материалами на тему профилактики и противодействия коррупции.



# ~30

тыс. сотрудников ПАО «Ростелеком» прошли курсы «Этический кодекс» и «Профилактика и противодействие коррупции» в онлайн-формате в 2019 году

### Международный день борьбы с коррупцией

9 декабря 2019 года в ПАО «Ростелеком» прошел Международный день борьбы с коррупцией. Его целью было повышение уровня знаний сотрудников о внутренних правилах и этических нормах, направленных на соблюдение требований антикоррупционного законодательства. Состоялись такие мероприятия:

- на скринсейверах компьютеров сотрудников ПАО «Ростелеком» за несколько дней до проведения мероприятия был подготовлен и размещен видеоанонс о предстоящем запуске дистанционного курса «Этический кодекс»;
- всем сотрудникам компании, имеющим автоматизированное рабочее

место, назначен дистанционный курс «Этический кодекс» в новом формате с видеокейсами (для облегчения восприятия материалов тренинга и дальнейшего повышения порога прохождения курса);

- опубликованы тематические баннеры в интранете и Онлайн-университете;
- подготовлена занимательная видеовикторина на комплаенс-тематику и размещена на экранах корпоративного ТВ в офисах компании.



«В «Ростелекоме» мы регулярно проводим различные комплаенс-мероприятия: и в очном, и в диджитал-формате. Мы всегда тщательно к ним готовимся и не забываем о креативном подходе. Уже сейчас анализ статистики показывает, что активности, проведенные в Международном дне борьбы с коррупцией, позволили компании достичь самых высоких показателей в прохождении сотрудниками дистанционного курса «Этический кодекс»».

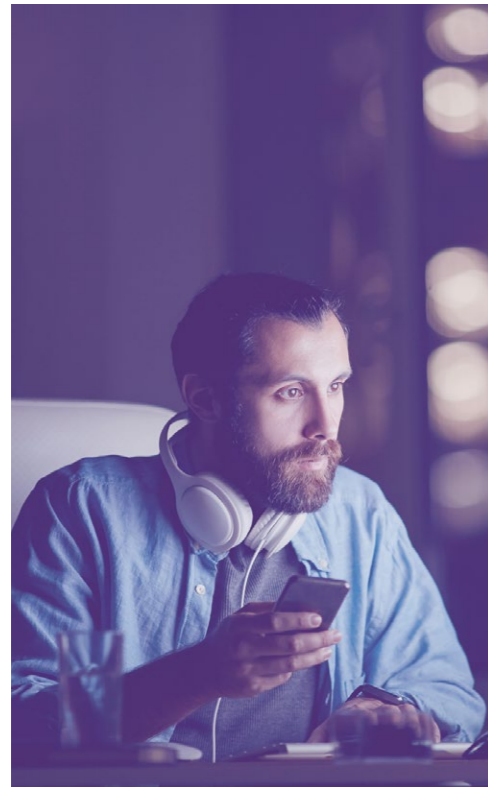
Арина Сабитова  
заместитель директора департамента защиты активов ПАО «Ростелеком»



<sup>1</sup> Подробнее об Антикоррупционной политике «Ростелекома» — [https://www.company.rt.ru/ir/corporate\\_governance/docs/anticorruption\\_policy\\_Rostelecom\\_v3.pdf](https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/anticorruption_policy_Rostelecom_v3.pdf).

<sup>2</sup> Подробнее об Этическом кодексе «Ростелекома» — [www.company.rt.ru/ir/corporate\\_governance/docs/Этический\\_кодекс\\_ПАО\\_Ростелеком\\_ред.2.pdf](http://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/Этический_кодекс_ПАО_Ростелеком_ред.2.pdf).

<sup>3</sup> Подробнее о других направлениях антикоррупционной деятельности «Ростелекома» — в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2019 год.



**16** МИР ПРАВОСУДИЯ И ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ  
**РАБОТА КАНАЛОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ**

**102-17** В «Ростелекоме» существует несколько каналов, предназначенных для приема обращений от сотрудников группы и третьих лиц по вопросам коррупции и мошенничества, нарушений положений Этического кодекса ПАО «Ростелеком» и иных нарушений законодательства, связанных со сферой деятельности группы компаний. О подобных нарушениях можно сообщить:

- по номеру «Линии доверия» 8 (800) 1-811-811
- заполнив форму на антикоррупционном портале — [www.nocorruption.rt.ru](http://www.nocorruption.rt.ru);
- сообщить лично представителю департамента защиты активов компании;
- сообщить комитету по аудиту совета директоров компании;

- сообщить на адрес «Горячей линии по соблюдению Этического кодекса» – [ethics@rostelecom.ru](mailto:ethics@rostelecom.ru).

Компания гарантирует недопущение ответных действий, преследования и оказания давления на сотрудников и третьих лиц, которые сообщили о нарушениях или участвовали в расследовании таких нарушений.

Общая статистика полученных обращений на «Линию доверия» и антикоррупционный портал за 2018 и 2019 годы представлена на диаграммах.

**16** МИР ПРАВОСУДИЯ И ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ  
**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ ИНТЕРЕСОВ**

**102-25** Автоматизированная система управления конфликтом интересов (АС «Комплаенс-контроль») в ПАО «Ростелеком» действует с июня 2018 года.

В случае возникновения конфликта интересов сотрудники, занимающие должности, подверженные повышенному коррупционному риску, регулярно заполняют соответствующие декларации в электронном виде. Исключить человеческий фактор при обязательном декларировании позволяет система, которая по заданным критериям автоматически выбирает сотрудников, подлежащих декларированию, и контролирует своевременное заполнение ими деклараций.

В 2019 году систему усовершенствовали и существенно доработали. Это позволило увеличить объем рассмотренных деклараций конфликта интересов и урегулированных конфликтов интересов.

В рамках разработки отдельного модуля по работе с обращениями в АС «Комплаенс-контроль» мы продолжили вести автоматизацию процесса учета, обработки и рассмотрения обращений

сотрудников и третьих лиц. Тестирование и введение данного модуля в эксплуатацию запланировали на первое полугодие 2020 года.

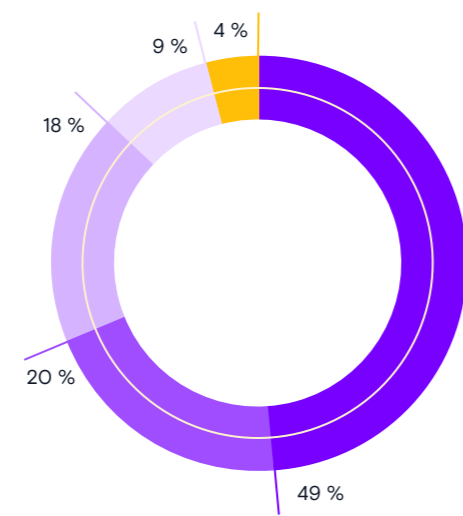
**16** МИР ПРАВОСУДИЯ И ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ  
**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДЗО**

В 2019 году мы продолжили выстраивать антикоррупционные процессы в дочерних обществах, где эффективная доля участия «Ростелекома» составляет более 50 %. Именно для этих ДЗО компания составляет дорожные карты по внедрению антикоррупционных программ, включающие в себя адаптацию типовых антикоррупционных документов, разработанных ПАО «Ростелеком», оценку коррупционных рисков, внедрение контрольных процессов, управление конфликтом интересов, проведение

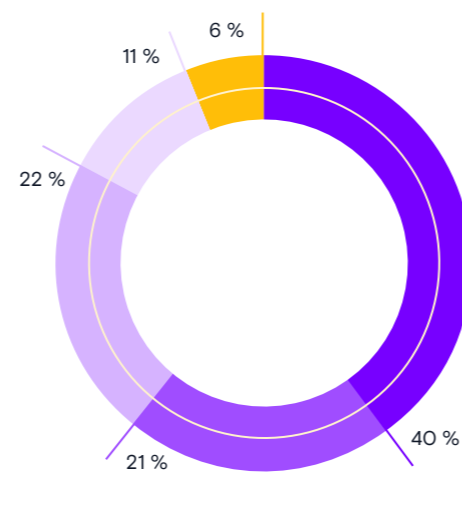
антикоррупционного обучения и работу с обращениями по каналам обратной связи.

В расходные договоры ПАО «Ростелеком» и ДЗО включена антикоррупционная контрактная оговорка, которая позволяет расторгнуть договор с контрагентом в случае нарушения им обязательства воздерживаться от действий, запрещенных антикоррупционным законодательством.

Тематика обращений в 2018 году



Тематика обращений в 2019 году



■ Абоненты ■ COMPLAINTS<sup>1</sup> ■ HR-процессы<sup>2</sup> ■ Прочие ■ Закупки

<sup>1</sup> Нарушение антикоррупционного и антимонопольного законодательства, конфликт интересов, злоупотребление полномочиями, мошенничество.  
<sup>2</sup> Сокращение/увольнение персонала, премирование, конфликт с руководителем, нарушение внутренних процедур и трудового законодательства РФ.  
<sup>3</sup> Совокупно ручная и автоматизированная проверка.

Рассмотрение конфликтов интересов (КИ) и деклараций о конфликтах интересов (ДКИ) в ПАО «Ростелеком», 2018<sup>3</sup>–2019 годы





## Объединенный комитет по реализации соблюдения положений Антикрупционной хартии российского бизнеса выдал ПАО «Ростелеком» документ — «Свидетельство об Общественном подтверждении соблюдения положений Антикрупционной хартии российского бизнеса» с наивысшей оценкой: 5 баллов.

### ОБЩЕСТВЕННОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫПОЛНЕНИЯ ПОЛОЖЕНИЙ АНТИКРУПЦИОННОЙ ХАРТИИ РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА



В 2019 году аккредитованный экспертный центр провел комплексную оценку соблюдения ПАО «Ростелеком» положений Антикрупционной хартии российского бизнеса (АХРБ). Общество оценили по 183 показателям в соответствии с «Руководством по методике оценки антикрупционных мер в целях декларирования и общественного подтверждения реализации в организациях положений Антикрупционной хартии российского бизнеса». По итогам оценки ПАО «Ростелеком» получило наивысший результат (5 баллов) и «Свидетельство об Общественном подтверждении соблюдения положений Антикрупционной хартии российского бизнеса». Данное свидетельство подтверждает, что общество является членом АХРБ и освобождается от необходимости предоставления декларации о соблюдении положений АХРБ в течение пяти лет.



#### Участие в законодательных инициативах

24 апреля 2019 года в Торгово-промышленной палате Российской Федерации (ТПП РФ) состоялась инициативная дискуссия «Антикрупционная мотивация предпринимателей: кнут или пряник?». В рамках мероприятия представители органов власти и бизнес-сообщества обсудили предложения, направленные на стимулирование участия компаний в противодействии коррупции. По итогам проведенной инициативной дискуссии ТПП РФ направила в Правительство Российской Федерации предложения, направленные на стимулирование участия бизнеса в противодействии коррупции.



Крупным компаниям "пряник" от внедрения антикрупционных мер поможет привлечь инвестиции, развить бизнес. Во многих зарубежных странах предусмотрено освобождение от ответственности компании, успешно внедрившей антикрупционные меры, с возложением ответственности на виновное физическое лицо, сотрудника. Для использования такого инструмента в российской действительности необходимо на государственном уровне определить, как оценивать внедренные меры в компании как достаточные.

Михаил Никольшин  
директор департамента защиты активов  
ПАО «Ростелеком»



## 1.5. Защита прав человека



103-1 103-2 408-1 409-1 411-1

В сфере защиты и соблюдения прав человека группа компаний «Ростелеком» принимает на себя соответствующие обязательства, оценивает риски и воздействия группы, взаимодействует с заинтересованными сторонами, а также информирует персонал и подрядчиков о принятых в компании стандартах добросовестного поведения.

Коммерческую деятельность мы осуществляем в соответствии с требованиями трудового законодательства Российской Федерации. Этический кодекс ПАО «Ростелеком», а также ряд внутренних политик и процедур в области защиты прав человека обеспечивают выполнение государственных и международных требований в данной сфере.

В компании не допускается ограничение сотрудников в трудовых правах и свободах или получение каких-либо преимуществ в зависимости от пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения, а также имущественного, семейного, социального и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам, а также от других обстоятельств, не связанных с деловыми качествами сотрудника. Взаимное уважение и доверие друг к другу – основа нашей корпоративной культуры.

Оплата труда в компании устанавливается в соответствии с действующими законодательными актами, определяющими минимальный размер оплаты труда, продолжительность рабочего дня и сверхурочных часов. Чтобы обеспечить взаимодействие с сотрудниками

на основе принципов социального партнерства и защитить их социально-трудовые интересы, в ПАО «Ростелеком» заключен коллективный договор.

Мы не ограничиваем права наших коллег на создание или присоединение к общественным организациям, представляющим их интересы. В Этическом кодексе ПАО «Ростелеком» закреплено право сотрудников заниматься любой политической, образовательной, благотворительной и общественной деятельностью, если она не оказывает влияние на исполнение непосредственных должностных обязанностей, не противоречит и не наносит ущерба интересам общества.

Чтобы обеспечить соблюдение прав человека во всех наших подразделениях, мы регулярно повышаем информационное взаимодействие по данной теме внутри группы, разрабатываем обучающие мероприятия, осуществляем контроль и проводим оценку достижений. Весь персонал и подрядчики обязаны проходить обучающие инструктажи и программу курсов, которые также содержат информацию в сфере защиты прав человека.

При нарушении своих прав сотрудники могут обращаться по всем каналам обратной связи группы. *Подробнее — в разделе «Ответственная деловая практика» данного отчета.*

В группе компаний «Ростелеком» отсутствуют случаи использования принудительного или обязательного труда, а также нарушения, которые бы затронули права коренных и малочисленных народов. Мы не используем детский труд.

В деловых отношениях «Ростелеком» приветствует ответственный подход в области прав человека. Это касается всех бизнес-партнеров компании, которых мы призываем к соблюдению и уважению прав человека. Поставщикам группы необходимо разделять наши этические принципы, а их деятельность

должна соответствовать действующему законодательству в данной сфере. Только поставщики, которые руководствуются принципами законности, не приемлют коррупцию, уважают права человека, заботятся об охране труда и здоровья сотрудников, заслуживают длительного партнерства.

### Для нас важно обеспечить соблюдение и защиту прав человека в обществе.

Группа компаний «Ростелеком» участвует в реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» (2011–2020 гг.), одна из целей которой – обеспечение прав и основных свобод человека, в том числе права каждого человека на информацию. Кроме того, предлагая наши продукты, мы стремимся достичь такого уровня развития технологий защиты информации, который обеспечивает неприкосновенность частной жизни, личной и семейной тайны, безопасность информации ограниченного доступа.

Возраст самой  
старшей участницы  
V Всероссийского  
конкурса «Спасибо  
интернету — 2019»

95 ЛЕТ

50%

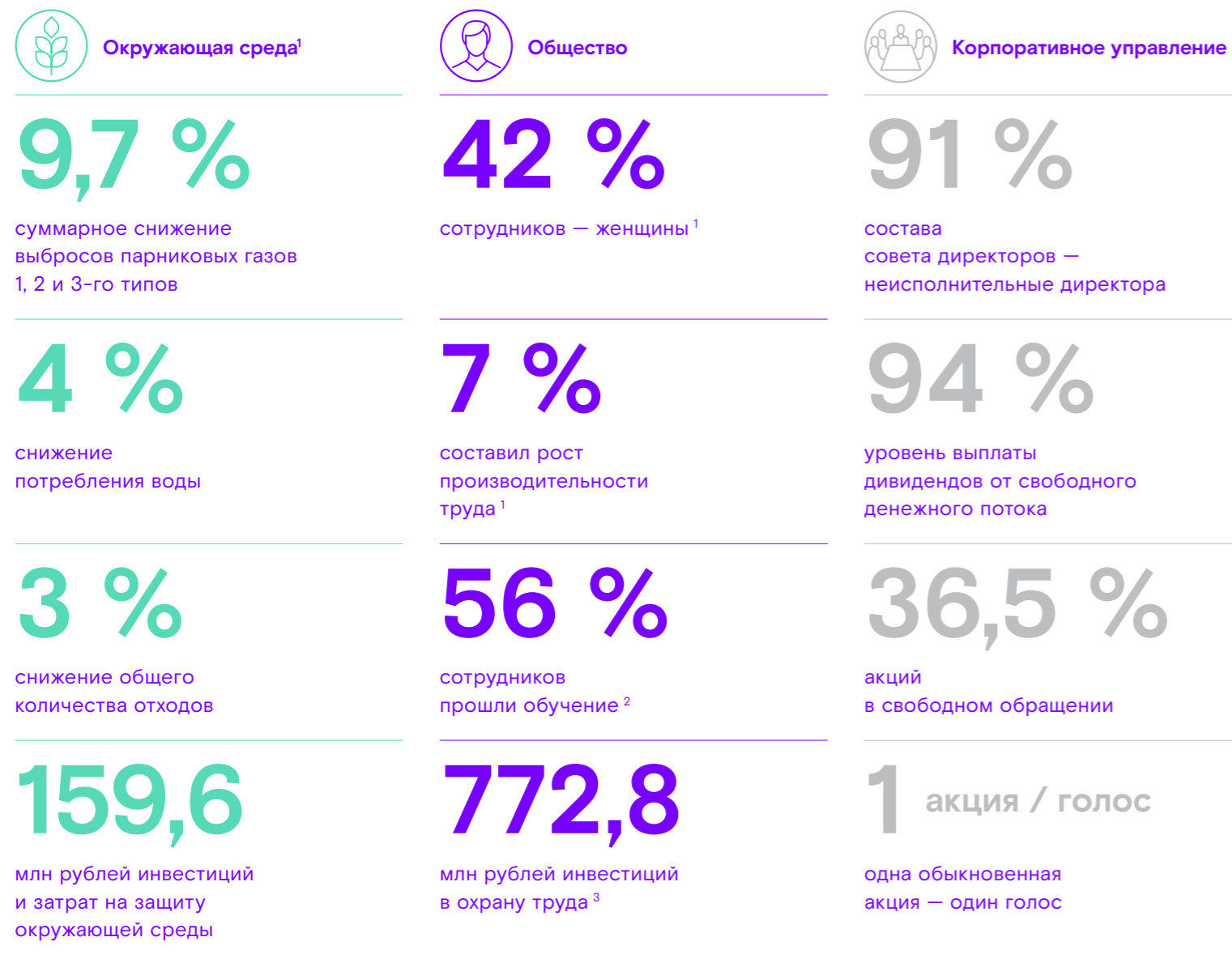
Рост доходов  
от проектов  
«Умный город»



Наше устойчивое  
развитие

# 2 Наше устойчивое развитие

## ХОРОШИЕ ЦИФРЫ 2019



<sup>1</sup> Данные по группе компаний «Ростелеком».  
<sup>2</sup> Данные по ПАО «Ростелеком».  
<sup>3</sup> Данные по группе компаний «Ростелеком».

## ПРИОРИТЕТЫ «РОСТЕЛЕКОМА» В ОБЛАСТИ ESG



## 2.1. Подход компании

Группа «Ростелеком» стремится всесторонне содействовать устойчивому социальному, экологическому, культурному и экономическому развитию России. Наши проекты и программы помогают реализовывать государственную политику и стратегию цифровизации всей страны.

При этом мы намерены обеспечить устойчивое развитие бизнеса и уделять особое внимание факторам ESG в своей деятельности. Мы строго соблюдаем требования законодательства Российской Федерации, руководствуемся принципами прозрачности и подотчетности, придерживаемся высоких стандартов этического поведения при взаимодействии с внешними и внутренними заинтересованными сторонами<sup>1</sup>. «Ростелеком» поддерживает высокий уровень раскрытия информации об управлении финансовым и нефинансовым влиянием в публичной корпоративной отчетности.

В рамках работы по улучшению ESG-профиля в 2019 году мы создали на корпоративном сайте специализированный раздел «Информация ESG»<sup>2</sup>, где представили ключевые показатели, документы и политики в области ESG. В 2019 году в этом разделе помимо корпоративной отчетности впервые опубликованы презентация и свод данных по ESG-аспектам.

### Окружающая среда

В процессе экономического развития бизнеса группа уделяет большое внимание вопросам защиты окружающей среды. Основными нашими целями в этой сфере — рациональное использование природных ресурсов, а также управление влиянием деятельности «Ростелекома» на окружающую среду и сохранение благоприятной среды для будущих поколений. В 2019 году мы разработали политику в области

охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности, в которой зафиксированы принципы компании в области обеспечения экологической безопасности. *Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда».*

### Персонал

Группа «Ростелеком» создает и постоянно совершенствует условия для личного и профессионального роста сотрудников: предоставляет им возможности для обучения и участия в масштабных проектах, обеспечивает безопасные условия труда и благоприятную атмосферу в коллективе, справедливо оплачивает труд и предоставляет дополнительные меры социальной защиты. Так, в 2019 году мы подписали новый коллективный договор ПАО «Ростелеком» на 2019–2021 годы, в котором отображен перечень всех прав сотрудников компании.

На протяжении отчетного периода мы инвестировали в обучение персонала «Ростелекома» более 575 млн рублей, на 20% увеличили затраты на обучение одного сотрудника. *Подробнее — в разделе «Наши сотрудники».*

### Общество, бизнес, государство

Стратегия «Ростелекома» до 2022 года предполагает трансформацию в цифровую компанию, которая работает в интересах общества, бизнеса и государства. 2019 год — второй год успешной реализации этой стратегии.

Выступая партнером государства в реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», мы стараемся каждый день менять жизнь граждан России к лучшему.

Группа «Ростелеком» вносит посильный вклад в развитие общества во всех регионах Российской Федерации. Для

нас очень важно внедрять социальные проекты и программы и обеспечивать цифровое равенство и доступную связь не только в городах, но и в самых отдаленных и малонаселенных пунктах. Одним из важных направлений нашей деятельности является реализация проекта по устранению цифрового неравенства, цель которого — обеспечение доступности услуг связи для людей, проживающих в удаленных районах.

Прокладывая оптоволокно, мы стираем границы, сокращаем огромные расстояния, улучшаем качество предоставления государственных и муниципальных услуг, создаем цифровую среду в школах, больницах и детских садах. Иными словами, предоставляем людям возможность находиться на связи со всем миром.

Мы развиваем отраслевые информационные системы в области здравоохранения и образования. Энергетика, сельское хозяйство, транспорт — мы принимаем активное участие в модернизации множества отраслей экономики. «Ростелеком» реализует и технологические решения, которые позволяют своевременно оповещать о чрезвычайных ситуациях и стихийных бедствиях.

Наши сотрудники принимают участие в решении значимых общественных задач, присоединяясь к благотворительным, волонтерским и донорским программам, которые реализуют наши партнеры. *Подробнее — в разделе «Наша страна».*

### Органы управления

В «Ростелекоме» действует эффективная система корпоративного управления. Совет директоров и правление компании наделены полномочиями по решению экономических, экологических

и социальных вопросов. *Подробнее — в разделе «Корпоративное управление».*

### Международное сотрудничество

«Ростелеком» продолжает развивать международное сотрудничество. Мы имеем прямые выходы на сети более чем 150 операторов связи в 70 странах, активно участвуем в международных кабельных системах и взаимодействуем с 600 международными и национальными операторами фиксированной и мобильной связи.

Компания — постоянный член Сектора стандартизации Международного союза электросвязи (ITU-T), входит в Совет операторов электросвязи Регионального содружества в области связи (РСС), участвует в Тихоокеанском

телекоммуникационном совете (ПТС) и Международном комитете по защите кабелей (ICPC).

### Награды в сфере устойчивого развития

В 2019 году «Ростелеком» стал лауреатом ежегодной российской премии «Управление изменениями. Визионеры». Компания победила в номинации «Лучшее представление стратегии устойчивого развития в отчете».

ПАО «Ростелеком» вошло в топ-10 рейтинга проекта «Лидеры корпоративной благотворительности в парадигме устойчивого развития 2019».

«Ростелеком» третий год подряд удерживает лидерские позиции по индексам Российского союза промышленников

и предпринимателей (РСПП) в области устойчивого развития (индексы «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»).

Отчет об устойчивом развитии «Ростелекома» за 2018 год стал победителем международного конкурса MarCom Awards, организованного американской Ассоциацией профессионалов маркетинга и коммуникаций. Компания получила платиновую статуэтку в номинации «Лучшая печатная версия годового отчета».

### 102-12 Поддержка стандартов и инициатив в области устойчивого развития<sup>3</sup>

Стандарт / инициатива	Участие группы «Ростелеком»
Конвенции ООН, Международной организации труда	Заявляем о поддержке, учитываем во внутрикорпоративных документах
Цели ООН в области устойчивого развития до 2030 года	Заявляем о поддержке, учитываем в текущей деятельности и отчитываемся
Основные показатели достижения целей устойчивого развития Конференции ООН по торговле и развитию (UNCTAD)	Отчитываемся <sup>4</sup>
Индекс гендерного равенства Bloomberg (Bloomberg Gender Equality Index 2020)	Участник
Антикоррупционная хартия российского бизнеса	Подписант
Общероссийское объединение работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей» (ООР «РСПП»)	Член объединения
Индексы РСПП в области устойчивого развития (индексы «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»)	Участник
ГОСТ ISO 14001	В 2019 году ПАО «Ростелеком» успешно прошло внешний аудит на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 14001-2016

<sup>1</sup> Подробнее см. подраздел «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» в настоящем разделе.

<sup>2</sup> Подробнее см. [www.company.rt.ru/ir/results\\_and\\_presentations/esg\\_information/index\\_17012020.php?sphrase\\_id=1603964](http://www.company.rt.ru/ir/results_and_presentations/esg_information/index_17012020.php?sphrase_id=1603964).

<sup>3</sup> С полным списком ассоциаций, членом которых является компания, можно ознакомиться в приложении «Членство в ассоциациях» к данному отчету.

<sup>4</sup> Подробнее — см. приложение «Таблица UNCTAD» к данному отчету.

## 2.2. Стратегические цели и приоритеты в сфере устойчивого развития

Стратегические цели «Ростелекома» до 2022 года	Развитие экосистем продуктов, услуг и клиентского сервиса				Модернизация технологической платформы		Развитие человеческого капитала				Повышение эффективности		
	Развитие продук-товых и сервис-ных экосистем вокруг потребно-стей клиентов	Обеспечение высоких стандар-тов клиентского сервиса	Создание и раз-витие партнер-ских платформ	Масштабирован-ие традицион-ного бизнеса	Модернизация и централизация ИТ-ландшафта	Развитие оптико-волоконной сети	Наращива-ние цифровых компетенций	Переобучение и внутренняя ми-грация персонала	Адаптация подхо-дов к развитию персонала	Совершенствование кор-поративной культуры для соответствия требовани-ям цифровой компании	Продолжение про-граммы операцион-ной эффективности	Оптимиза-ция портфеля недвижимости	Совершенство-вание системы принятия решений и бизнес-процессов
Организовать системное развитие и внедрение цифровых технологий													
Внести вклад в переход страны к инновационному развитию													
Стать технологическим лидером в инновационных решениях													
Сделать возможности телекомму-никационных технологий доступ-ными и безопасными													
Обеспечить высокое качество обслуживания клиентов в соответ-ствии с лучшими стандартами													
Соответствовать высоким стандар-там деловой этики													
Сократить масштабы коррупции и взяточничества													
Улучшить качество жизни жителей России, устраняя цифровые ба-рьеры и обеспечивая доступность связи для всех													
Повысить уровень удовлетво-ренности наших клиентов													
Внести вклад в обеспечение равного доступа к образованию и повышение компьютерной гра-мотности населения													
Стать привлекательным работода-телем, которого выбирают высоко-квалифицированные специалисты													
Обеспечить здоровые и безопас-ные условия труда													
Внести вклад в повышение откры-тости, безопасности и устойчиво-сти городов и населенных пунктов													
Снизить негативное воздействие деятельности «Ростелекома» на окружающую среду и сохранить ее для будущих поколений													
Снизить потребление энергоре-сурсов, перейти на использование «зеленых» источников энергии													

Profit   People   Planet



## 2.3. Поддержка глобальных целей устойчивого развития

### Первоочередные цели УР



**Цель 4. «Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех».**

**Задачи:** 4.1, 4.4, 4.5



**Цель 8. «Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех».**

**Задачи:** 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.10



**Цель 9. «Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям».**

**Задачи:** 9.1, 9.5, 9.с.



**Цель 11. «Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов».**

**Задачи:** 11.4, 11.а



**Цель 10. «Сокращение неравенства внутри стран и между ними».**

**Задачи:** 10.2

С 2016 года «Ростелеком» начал интегрировать в свою деятельность цели устойчивого развития ООН (цели УР ООН, ЦУР). С каждым годом мы все больше учитываем ЦУР в текущей деятельности, а также при разработке социальных проектов и программ.

В 2018 году компания проанализировала свои корпоративные цели и приоритеты в сфере УР и сопоставила их с 17 целями УР ООН. По итогам анализа определены наиболее релевантные для бизнеса и приоритетные для «Ростелекома» цели устойчивого развития, что помогло нам четче структурировать работу в этом направлении. Первоочередные ЦУР для нас — 9, 8, 4, 11 и 10, вторыми по значимости являются цели 17, 16, 12, 13 и 15.

В 2019 году мы сделали следующий шаг в данном направлении и на основе глубокого анализа выделили в рамках каждой первоочередной ЦУР наиболее значимые для «Ростелекома» задачи ЦУР (SDG targets)<sup>1</sup>. Выбор задач ЦУР основывался на следующих факторах:

- задачи, в достижение которых «Ростелеком» может внести максимально существенный позитивный вклад;
- задачи, на достижение которых деятельность «Ростелекома» потенциально может оказать наиболее существенное негативное влияние.

Также в отчете об устойчивом развитии группы «Ростелеком» за 2019 год впервые приведены основные показатели достижения целей устойчивого развития

Конференции ООН по торговле и развитию (UNCTAD)<sup>2</sup>. Для нас — это важный шаг в повышении прозрачности и общественной подотчетности, а также в сопоставлении нашего вклада в достижение устойчивого развития с общемировой повесткой.

### ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ПЕРВООЧЕРЕДНЫХ ЦЕЛЕЙ УР ООН

Чтобы более глубоко интегрировать цели УР ООН в нашу деятельность, в 2019 году мы сопоставили с выбранными задачами ЦУР ключевые проекты группы «Ростелеком», их результаты за 2019 год и планы на будущее. Такой подход помог нам проанализировать, какой вклад в достижение целей мы уже совершаем и в какой мере мы сможем участвовать в достижении целей в будущем. Результаты этого анализа в дальнейшем лягут в основу разработки корпоративных КПЭ в сфере устойчивого развития.

Поскольку задачи ЦУР имеют взаимосвязанную природу, некоторые из них мы сгруппировали по специфике реализуемых нами программ.

<sup>1</sup> Для каждой из 17 глобальных целей ООН определен набор связанных с ними задач ЦУР (SDG targets). Ожидается, что выполнение каждой из этих задач внесет вклад в достижение поставленных целей. В общей сложности для обеспечения достижения 17 ЦУР было определено 169 задач. Целями и задачами обеспечивается интеграция экономических, социальных и экологических аспектов, и признается их взаимосвязь в достижении устойчивого развития планеты. Подробнее ознакомиться со списком задач ЦУР ООН можно по ссылке: [www.un.org/sustainabledevelopment/ru/sustainable-development-goals/](http://www.un.org/sustainabledevelopment/ru/sustainable-development-goals/).

<sup>2</sup> Подробнее – в приложении «Таблица UNCTAD» к данному отчету.

### Вклад группы «Ростелеком» в достижение приоритетных задач ЦУР

Приоритетные задачи ЦУР	Связанные проекты и направления деятельности группы «Ростелеком»	Ключевые результаты 2019	Планы
<p><b>9.1</b> Развивать качественную, надежную, устойчивую и стойкую инфраструктуру, включая региональную и трансграничную инфраструктуру, в целях поддержки экономического развития и благополучия людей, уделяя особое внимание обеспечению недорогого и равноправного доступа для всех.</p>	Программа «Цифровая экономика Российской Федерации»: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проект устранения цифрового неравенства (УЦН).</li> <li>• Сервисы электронного правительства.</li> <li>• Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА).</li> <li>• Единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).</li> <li>• Единая биометрическая система.</li> <li>• Подключение вышек ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть» (ФГУП РТРС) по кабелю.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Протяженность линий ВОЛС по состоянию на 31 декабря 2019 года составляет 85 323 км (строительная готовность).</li> <li>• «Ростелеком» на 100 % выполнил задачи на 2019 г. по проекту создания подводной волоконно-оптической линии связи (ПВОЛС) «Сахалин — Курильские острова», проложив около 815 км ВОЛС. Прокладка кабеля проходила на глубине до 3 000 метров.</li> <li>• Сотрудники «Ростелекома» были названы лучшими специалистами в Евразии по созданию оптической инфраструктуры связи.</li> <li>• «Ростелеком» на 22 % выполнил проект УЦН, перевыполнив план на 2019 год. Общее количество населенных пунктов, на территории которых оказываются универсальные услуги связи с использованием точек доступа, по состоянию на 31 декабря 2019 года составляет 11 107, или 79,57 % от общего количества точек доступа на территории РФ.</li> <li>• Компания обеспечивает работу 148 тыс. таксофонов. С 1 июня 2019 года бесплатно предоставляются телефонные услуги при звонках с таксофонов на все номера фиксированных телефонов по всей территории РФ; с 1 ноября 2019 года — с телефонов операторов подвижной радиотелефонной связи по всей территории РФ.</li> <li>• «Ростелеком» на 26 % выполнил проект «Оказание услуг по подключению к сети Интернет социально-значимых объектов и по передаче данных». Компания оснастила высокоскоростной связью более 8 тыс. лечебно-профилактических учреждений по всей России, более 7 тыс. удаленных социально значимых объектов в 44 регионах России.</li> <li>• Более 120 тыс. человек зарегистрировано в Единой биометрической системе. По итогам 2019 года к системе подключилось 232 банка, которые регистрируют биометрические данные граждан в более чем в 13 тыс. отделений по всей стране.</li> <li>• На начало декабря 2019 года на портале госуслуг зафиксировано почти 63 млн транзакций на общую сумму свыше 66 млрд рублей. Свыше 500 млн посещений портала госуслуг за отчетный период.</li> <li>• Через СМЭВ проведено 34,9 млрд транзакций (+11 % к 2018 году).</li> <li>• На конец 2019 года получено 2,4 млрд (+30 % год к году) запросов авторизации в ЕСИА, зарегистрировано 17 млн пользователей.</li> <li>• «Ростелеком» на 34 % выполнил проект подключения объектов ФГУП РТРС, подключив 1 692 объекта ФГУП «РТРС» по ВОЛС и обеспечив возможность пропуск трафика на скорости до 850 Мбит/с.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Строительство ВОЛС — 16 691 км в 2020 г.</li> <li>• По проекту УЦН планируется подключить до конца 2020 года 12 243 объектов (88 %), до конца 2021 года — 13 958 объектов.</li> <li>• Проект «Оказание услуг по подключению к сети Интернет социально-значимых объектов (СЗО) и по передаче данных»: завершить на 58 % в 2020 году, на 100 % — до конца 2021 года (29 790 социально значимых объектов).</li> <li>• Единая биометрическая система: выполнить на 58 % до конца 2020 года; на 100 % — до конца 2021 года</li> <li>• Подключение объектов ФГУП РТРС: до конца 2020 года выполнить проект на 64 %, до конца 2021 года — на 100 %. В 2020 году планируется подключить дополнительно 1 505 объектов ФГУП РТРС, а также создать сеть телевизионного обмена в ряде субъектов РФ. Ожидается, что к 2023 году высокоскоростной интернет появится на 1 451 сибирском объекте.</li> <li>• В связи с консолидацией 100 % доли мобильного оператора Tele2 Россия и провайдера облачных сервисов «ДатаЛайн», «Ростелеком» планирует выпустить в 2020 году обновленную стратегию развития, нацеленную на становление компании как крупнейшего интегрированного провайдера цифровых сервисов в России, ориентированного на решение широкого спектра задач и высочайший уровень клиентского сервиса.</li> </ul>
<p><b>8.10</b> Укреплять способность национальных финансовых учреждений поощрять и расширять доступ к банковским, страховым и финансовым услугам для всех.</p>			
<p><b>11.а</b> Поддерживать позитивные экономические, социальные и экологические связи между городскими, пригородными и сельскими районами на основе повышения качества планирования национального и регионального развития.</p>			
<p><b>10.2</b> К 2030 году поддержать законодательным путем и поощрять активное участие всех людей в социальной, экономической и политической жизни, независимо от их возраста, пола, инвалидности, расы, этнической принадлежности, происхождения, религии и экономического или иного статуса.</p>			
<p><b>9.с</b> Существенно расширить доступ к информационно-коммуникационным технологиям и стремиться к обеспечению всеобщего и недорогого доступа к интернету в наименее развитых странах к 2020 году.</p>			



Вклад группы «Ростелеком» в достижение приоритетных задач ЦУР (продолжение)

Приоритетные задачи ЦУР	Связанные проекты и направления деятельности группы «Ростелеком»	Ключевые результаты 2019	Планы
<p><b>9.5</b> Активизировать научные исследования, наращивать технологический потенциал промышленных секторов во всех странах, особенно развивающихся странах, в том числе путем стимулирования к 2030 году инновационной деятельности и значительного увеличения числа работников в сфере НИОКР в расчете на 1 млн человек, а также государственных и частных расходов на НИОКР.</p>	<p>Инновационные приоритеты «Ростелекома»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Цифровизация городского хозяйства (программа «Умный город»).</li> <li>Услуги дата-центров и облачные сервисы.</li> <li>Кибербезопасность.</li> <li>Цифровое госуправление.</li> <li>Анализ больших данных.</li> <li>Искусственный интеллект (ИИ).</li> <li>Индустриальный интернет.</li> <li>Отраслевая цифровизация России.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>«Ростелеком» — один из основных партнеров государства в сфере развития умных городов.</li> <li>По состоянию на ноябрь 2019 года «Ростелеком» — лидер на российском рынке дата-центров с общей мощностью 6 700 стойко-мест.</li> <li>«Ростелеком» — лидер на рынке центров мониторинга и защиты от кибератак по количеству защищаемых организаций. В 2019 году отражено 1,1 млн кибератак. 40 тыс. серверов и 1,2 тыс. сервисов находятся под защитой компании.</li> <li>Создан Центр компетенций систем управления доступом с самой большой и опытной командой специалистов на российском рынке.</li> <li>Существенно расширена линейка продуктов по информационной безопасности: выпущена система защиты от утечек информации Solar Dozor 7 с инновационной технологией анализа поведения пользователей, выведен на рынок новый продукт — шлюз веб-безопасности Solar webProxy.</li> <li>Компания собственными силами (без привлечения внешних консультантов) разработала стратегию внедрения технологий ИИ. Уже более 10 продуктов «Ростелекома» используют технологии ИИ, тестируется более 100 проектов.</li> <li>Компания применяет технологии ИИ для поддержки принятия решений и оптимизации своей деятельности, а именно: <ul style="list-style-type: none"> <li>анализа мировых технологических трендов при помощи технологии обработки естественного языка;</li> <li>подбора персонала при помощи автоматизированных систем поиска кандидатов, осуществления предиктивной оценки оттока персонала с помощью обработки естественного языка;</li> <li>использования специализированного ПО с применением машинного обучения для выявления неисправностей на сети.</li> </ul> </li> <li>Начала работу Лаборатория кибербезопасности АСУ ТП — первая в России лаборатория, проводящая масштабные исследования технологической защищенности компонентов промышленных сетей.</li> <li>«Ростелеком» и Банк ВТБ договорились о создании совместного предприятия по работе с большими данными.</li> <li>Разработан ряд сервисов и продуктов по направлению индустриального интернета. Запущен совместный пилотный проект по разработке и отладке «Системы контроля за движением урожая (СКДУ)» для крупнейшего российского агропромышленного холдинга. Проект «Интеллектуальные сервисы ЖКХ» включает контроль потребления энергоресурсов, аналитику данных, дистанционное управление устройствами, формирование отчетов, фиксацию аварийных событий в журнале системы. «Ростелеком» и сотовый оператор Tele2 Россия успешно завершили в Санкт-Петербурге совместное тестирование решений на основе интернета вещей (IoT) для сектора «Промышленность». «Ростелеком» и Softline завершили реализацию системы позиционирования «Умная каска» на Источном месторождении АРМЗ «Хиагда».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В 2020 году «Ростелеком» нацелен на лидерство на рынке решений «Умного дома» в России. Планируется расширить умную экосистему и парк доступного абонентского оборудования и увеличить абонентскую базу.</li> <li>«Ростелеком-Солар» в 2020 году готовит к запуску стратегические проекты: <ul style="list-style-type: none"> <li>площадку «Киберполигон» для практической подготовки учащихся, специалистов и руководителей навыков обеспечения информационной безопасности;</li> <li>систему раннего оповещения организаций о кибератаках и угрозах информационной безопасности и сервисы на ее основе;</li> <li>программу повышения осведомленности граждан в вопросах информационной безопасности для широких слоев населения.</li> </ul> </li> <li>В рамках совместного предприятия по работе с большими данными с Банком ВТБ до конца 2020 года планируется запуск первых пилотных проектов. Инвестиции в платформу со стороны обеих компаний предвительно оцениваются в 1 млрд руб.</li> <li>«Ростелеком» представит собственную стратегию использования искусственного интеллекта в 2020 году.</li> <li>Компания планирует внедрять технологии искусственного интеллекта: <ul style="list-style-type: none"> <li>компьютерное зрение (анализ видеопотока) в проектах безопасного/умного города;</li> <li>обработка естественного языка в системе IQPLATFORM;</li> <li>системы поддержки и принятия решений и рекомендательные системы в платформе DataLab;</li> <li>компьютерное зрение и распознавание речи в Единой биометрической системе;</li> <li>обработка естественного языка (чат-бот) в сервисах контакт-центра;</li> <li>рекомендательные системы в Wink/IPTV;</li> <li>рекомендательные системы в целях автоматического определения аварий на сети;</li> <li>системы поддержки и принятия решений в проектах в сфере энергоэффективности;</li> <li>системы поддержки и принятия решений и рекомендательные системы в проектах информационной безопасности.</li> </ul> </li> </ul>

Вклад группы «Ростелеком» в достижение приоритетных задач ЦУР (продолжение)

Приоритетные задачи ЦУР	Связанные проекты и направления деятельности группы «Ростелеком»	Ключевые результаты 2019	Планы
<p><b>8.2</b> Добиться повышения производительности в экономике посредством диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности, в том числе путем уделения особого внимания секторам с высокой добавленной стоимостью и трудоемким секторам.</p>	<p>Стратегия ПАО «Ростелеком» 2018–2022.</p>	<p>Основные финансовые итоги 2019 года:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Выручка по сравнению с 2018 годом выросла на 5 % до 337,4 млрд руб.</li> <li>Рентабельность по OIBDA выросла до 31,6 %.</li> <li>Чистая прибыль выросла на 10 % до 16,5 млрд руб.</li> <li>Капитальные вложения без учета госпрограмм выросли на 22 % до 71,8 млрд руб. (21,3 % от выручки) по сравнению с 2018 годом.</li> </ul>	<p>Стратегические цели на 2018–2022 годы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Выручка — 4–5 % (среднегодовой темп роста с ускорением).</li> <li>Рентабельность OIBDA — &gt; 32 %.</li> <li>CAPEX/выручка — снижение до 17 % (без учета государственных программ).</li> <li>Рост производительности труда на 40 % в 2022 году по сравнению с 2018 годом.</li> </ul>
<p><b>8.3</b> Содействовать проведению ориентированной на развитие политики, которая способствует производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности, и поощрять официальное признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Расширение круга участников закупок, в том числе с помощью малых и средних предприятий;</li> <li>Social Impact Award (SIA) — проект развития социального предпринимательства.</li> </ul>	<p>Суммарный объем договоров с субъектами МСП составил 80,1 млрд руб., доля заключенных договоров с контрагентами-субъектами МСП составила 66 % (в 2018 году — 65 %).</p> <p>На конкурс Social Impact Award (SIA) было подано 119 заявок на участие из 31 города, объявлено 3 победителя. Также «Ростелеком» учредил специальную номинацию «Интернет для лучшего мира».</p>	<p>В 2020 году ожидается около 200 заявок, 50 участников и 8 главных победителей. Кроме денежных призов финалисты будут иметь возможность побороться за travel гранты на обучение и нетворкинг.</p>
<p><b>8.4</b> На протяжении всего срока до конца 2030 года постепенно повышать глобальную эффективность использования ресурсов в системах потребления и производства и стремиться к тому, чтобы экономический рост не сопровождался ухудшением состояния окружающей среды, как это предусматривается Десятилетней стратегией действий по переходу к использованию рациональных моделей потребления и производства, причем первыми этим должны заняться развитые страны.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Экологическая политика.</li> <li>Энергетическая политика.</li> <li>Программа энергосбережения и повышения энергоэффективности до 2023 года.</li> <li>Электронные счета (отказ от бумажных счетов).</li> <li>Ежегодные мероприятия по энергосбережению и повышению энергоэффективности в филиалах компании.</li> <li>«Умный город».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Инвестиции и затраты группы на защиту окружающей среды — 159,6 млн руб.</li> <li>Бумажные отходы группы составили 321,05 т (- 56,9 % год к году), количество бумаги, переданной на вторичную переработку — 321,05 т (+ 19,1 % год к году).</li> <li>Снижены цены по контрактам с гарантированными поставщиками, в 7 регионах РФ возвращена автоматизированная система коммерческого учета электроэнергии, заменены электропитающие установки, установлена приточно-вытяжная вентиляция. Эффект — 16 млн руб.</li> <li>На 1 449 объектах заменено 88 388 люминесцентных ламп на светодиодные.</li> <li>26 котельных прошли модернизацию, построено 2 новые котельные и 4 — выведены из эксплуатации. Затраты составили 23,4 млн руб.</li> <li>Заключено 26 энергосервисных контрактов на модернизацию инфраструктуры уличного освещения.</li> </ul>	<p>Компания планирует продолжить реализацию программ по охране окружающей среды и повышению энергоэффективности в 2020 году.</p>
<p><b>11.4</b> Активизировать усилия по защите и сохранению всемирного культурного и природного наследия.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Мероприятия по охране природного наследия.</li> <li>Участие в акции «Чистая Вуокса».</li> <li>Установка систем видеонаблюдения от лесных пожаров.</li> <li>Мероприятия по спасению Байкала.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>«Ростелеком» стал победителем ежегодного конкурса «Чемпионы добрых дел» в номинации «Экология» за поддержку волонтерского движения «Чистая Вуокса».</li> <li>Проект «Мониторинг лесных пожаров» получил высшую награду в номинации «Экологическая эффективность» конкурса People Investor.</li> <li>По состоянию на 31 декабря 2019 года реагировать на возгорания на Урале позволяют 64 IP-камеры видеонаблюдения, установленные «Ростелекомом».</li> <li>Более 100 корпоративных волонтеров «Ростелекома» объединились, чтобы очистить берега Байкала от мусора в рамках Всероссийского экологического волонтерского марафона «360».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В 2020 году планируется провести во многих МРФ экологические акции. В офисах «Ростелекома» — установить контейнеры для сбора батареек, а также макулатуры.</li> <li>Планируется установка видеокамер для мониторинга лесных пожаров: в 2020 году 22 камеры в Перми и 10 камер — на Ямале. В 2021 году — 15 камер в Перми.</li> </ul>

Вклад группы «Ростелеком» в достижение приоритетных задач ЦУР (продолжение)

Приоритетные задачи ЦУР	Связанные проекты и направления деятельности группы «Ростелеком»	Ключевые результаты 2019	Планы
 <p>8.5 К 2030 году обеспечить полную и производительную занятость и достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, и равную оплату за труд равной ценности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Стратегия по управлению персоналом до 2022 года.</li> <li>Кадровая политика.</li> <li>Образовательный проект «Онлайн-лекторий».</li> <li>Программы профессиональной переподготовки сотрудников.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подписан новый коллективный договор ПАО «Ростелеком» на 2019–2021 гг.</li> <li>Создан проектный офис по управлению стратегическими программами HR.</li> <li>«Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства Bloomberg 2020 года.</li> <li>Объем обучения вырос на 16 %.</li> <li>Более 55 000 уникальных пользователей участв. в Онлайн-университете компании.</li> <li>+8 % рост охвата обучением в 2019 году (56 %) по сравнению с 2018 годом (48 %).</li> <li>В рамках онлайн-лектория проведено 35 лекций, за год лекторий посетило 15 000 слушателей.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ключевые цели Стратегии по управлению персоналом до 2022 года:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>топ-10 в рейтинге работодателей среди ИТ-компаний;</li> <li>экосистема знаний для сотрудников и населения России;</li> <li>рост производительности труда на 40 % в 2022 году по сравнению с 2018 годом;</li> <li>eNPS на уровне лучших работодателей;</li> <li>25 % сотрудников категории «знание».</li> </ul> </li> <li>До 2022 года 20 % рабочих мест планируется роботизировать на &gt;80 %.</li> <li>20–25 % персонала составит поколение Z к 2022 году.</li> <li>В планах онлайн-лектория в 2020 году — 1 500 уникальных пользователей в год, 90 000 просмотров.</li> <li>Планируется запуск ИТ-факультета в Онлайн-университете компании.</li> <li>Планируется продолжить проект «Школа программирования».</li> </ul>
 <p>8.6 К 2020 году существенно сократить долю молодежи, которая не работает, не учится и не приобретает профессиональных навыков.</p>			
 <p>10.2 К 2030 году поддержать законодательным путем и поощрять активное участие всех людей в социальной, экономической и политической жизни независимо от их возраста, пола, инвалидности, расы, этнической принадлежности, происхождения, религии и экономического или иного статуса.</p>	«Цифровое равенство»	3 905 студентов прошли производственную практику в «Ростелекоме», из них 38 были зачислены в штат.	Компания планирует продолжить реализацию программ стажировок в 2020 году и взаимодействие со студентами.
 <p>4.4 К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками, для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью.</p>	«Изучи интернет – управляй им!»	В онлайн-чемпионате зарегистрировалось свыше 17 тыс. участников.	В 2020 году планируется провести Всероссийский онлайн-чемпионат в 50 регионах РФ, увеличить количество пользователей проекта до 100 тыс.
	«ПроеКТОрия»	«Ростелеком» поддержал 320 учащихся 8–11 классов из 80 регионов России, более 100 педагогов-наставников, 50 экспертов и 30 кураторов образовательных групп.	Компания планирует продолжить сотрудничество в рамках проекта, поддерживать открытые уроки в онлайн-формате, участвовать в организации форума в Ярославле.
	Проект «Полдень»	В 2019 году в проекте «Полдень» приняло участие 50 волонтеров «Ростелекома», организовано 80 игровых занятий в семи детских домах.	В 2020 году планируется увеличить количество волонтеров, охватить три новых региона, провести программу «Золотой век». Программа охватит 48 детских домов, более 600 детей, всего будет проведено 480 занятий в 14 регионах России.
	Программы в «Сириусе»	<ul style="list-style-type: none"> <li>Олимпиада по кибербезопасности «Кибервызов»: 72 финалиста, которых пригласили на финал в «Сириус».</li> <li>Студенческая образовательная программа по информационной безопасности «Кибервызов: новый уровень»: из 415 участников, решивших хотя бы одну задачу, в финале оказалось 60 человек.</li> </ul>	В 2020 году планируется масштабирование проекта. Запланировано проведение двух образовательных программ по наиболее актуальным вопросам кибербезопасности – для одаренных школьников старших классов и студентов профильных вузов.
	«Ростелеком Лицей»	Запущена собственная обучающая платформа для школьников; созданы и размещены более 600 эксклюзивных уроков; более 40 курсов от образовательных партнеров сервиса.	В 2020 году планируется расширение перечня учебных материалов на платформе, обновление дизайна платформы, добавление игровых и обучающих механик, участие в качестве образовательного партнера для школьников.

Вклад группы «Ростелеком» в достижение приоритетных задач ЦУР (продолжение)

Приоритетные задачи ЦУР	Связанные проекты и направления деятельности группы «Ростелеком»	Ключевые результаты 2019	Планы	
 <p>4.1 К 2030 году обеспечить, чтобы все девочки и мальчики завершили получение бесплатного, равноправного и качественного начального и среднего образования, позволяющего добиться востребованных и эффективных результатов.</p>	«Цифровое равенство»	«РОСТ»	Компания обеспечила доступ к качественному индивидуальному образованию через интернет для 222 воспитанников из 30 детских учреждений в 21 регионе РФ.	В 2020 году к проекту «РОСТ» планируется подключить новые регионы, а также увеличить количество учеников до 300 человек, запланировано 7 000 занятий по всем экзаменационным значимым предметам.
 <p>4.5 К 2030 году ликвидировать гендерное неравенство в сфере образования и обеспечить равный доступ к образованию и профессионально-технической подготовке всех уровней для уязвимых групп населения, в т. ч. инвалидов, представителей коренных народов и детей, находящихся в уязвимом положении.</p>	Детские технопарки	<ul style="list-style-type: none"> <li>В апреле 2019 года в Петрозаводске прошел первый республиканский хакатон «Проектный котел».</li> <li>В Краснодаре компания поддержала соревнования по робототехнике «Робоквант», конкурсы проектных идей школьников «Траектория успеха», а также провела хакатоны IT-SKILLS и IT-XOD.</li> <li>Осенью на базе «Кванториума» в Сыктывкаре организован лагерь дневного пребывания по передовым направлениям математики, информатики и цифровых технологий, участниками которого стали 105 школьников.</li> <li>Дочерняя компания «Ростелеком-Солар» стала официальным индустриальным партнером детского технопарка «Альтаир», который открылся 28 августа 2019 года на базе МИРЭА – Российского технологического университета.</li> <li>Компания установила четыре образовательных стенда по «Умному дому».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>«Ростелеком» планирует расширить свое участие в работе детских технопарков: по направлению образовательных курсов по кибербезопасности, о профессиях будущего, биометрии и видеоаналитике. Пройдут лекции по биотехнологиям и интернету вещей, а также уроки по безопасности в интернете.</li> <li>В планах проведение инженерного хакатона «PRO-hack» и поддержка конкурса «Первый элемент».</li> <li>Планируется установить шесть образовательных стендов с «Умным домом» и сделать учебное пособие с тестовыми заданиями по этому проекту.</li> </ul>	
	«Азбука интернета»	Развитие предпринимательских навыков, новая профессия	Программой охвачено 55 тыс. пенсионеров. На конкурс «Спасибо интернету!» в 2019 году было подано свыше 4,5 тысяч заявок из 79 регионов.	Планируется включить в программу все регионы РФ, разработать два новых модуля программы, а также расширить спектр компаний, которые организуют курсы на основе материалов учебного пособия «Азбука интернета» за счет сотрудничества со всеми заинтересованными организациями и ведомствами.



## ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ УР ООН ВТОРОГО ПРИОРИТЕТА

В отчетном периоде компания продолжила совершать вклад и в достижение целей УР ООН второго приоритета.



### Цели УР второго приоритета



**Цель 17.**  
Партнерство в интересах устойчивого развития

- «Ростелеком» уплатил налог на прибыль в размере 2 047 млн руб. Размер прочих уплаченных налогов составил 5 114 млн руб.
- «Ростелеком» присоединился к глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero.
- «Ростелеком», на базе СПбГУТ, совместно с Международным союзом электросвязи приступил к созданию Международного научно-исследовательского испытательного центра для оборудования, новых технологий и услуг.
- Дочерняя компания «Ростелеком-Солар» стала официальным индустриальным партнером детского технопарка «Альтаир», который открылся 28 августа 2019 года на базе МИРЭА – Российского технологического университета.
- «Ростелеком» выступил партнером Всероссийского форума профессиональной ориентации «ПроеКТОрия», проходившего в Ярославле 23–26 ноября 2019 года.
- «Ростелеком» внедрил федеральную программу развития внутренних тренеров RT lab совместно с международной школой бизнес-тренеров ISBT.
- Компания подписала соглашение о сотрудничестве по проекту «Профстажировка» с автономной некоммерческой организацией «Россия – страна возможностей».
- «Ростелеком» выступил цифровым партнером Северо-Кавказского молодежного форума «Машук-2019».



**Цель 16.**  
Мир, правосудие и эффективные институты

- «Ростелеком» получил наивысший результат (пять баллов) и «Свидетельство об Общественном подтверждении соблюдения положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса».
- 17 политик и нормативных документов регулируют функционирование системы корпоративного управления ПАО «Ростелеком». В 2019 году восемь из них мы обновили.
- В новой редакции Этического кодекса ПАО «Ростелеком» (утвержден 15 октября 2019 года) появился раздел «Этика делового поведения», с положением о недопущении ограничения в трудовых правах и свободах или получение каких-либо преимуществ в зависимости от пола, расы, цвета кожи, национальности, языка и других признаков.
- В «Ростелекоме» работает пять каналов связи, предназначенных для приема обращений от сотрудников компании и третьих лиц по вопросам коррупции и мошенничества, нарушений положений этического кодекса «Ростелекома» и иных нарушений законодательства.
- Образовательный фонд «Талант и успех» при поддержке ПАО «Ростелеком» и дочерней компании «Ростелеком-Солар» создал новую образовательную программу по кибербезопасности.
- В рамках программы «Цифровая экономика» реализуется общенациональный проект «Киберполигон», который позволит проходить практическую подготовку по отражению реальных киберугроз.
- Во время проведения экзаменов мы отразили несколько DDoS-атак мощностью до 10 Гбит/с на портал [www.smotriega.ru](http://www.smotriega.ru).
- По общей линии поддержки [www.zakupki.rostelecom.ru](http://www.zakupki.rostelecom.ru) и выделенной линии поддержки для субъектов малого и среднего предпринимательства [msp@rt.ru](mailto:msp@rt.ru) получили разъяснения по своим вопросам более 50 поставщиков.

### Цели УР второго приоритета



**Цель 12.**  
Ответственное потребление и производство

### Вклад группы компаний «Ростелеком» в 2019 году

- Инвестиции в мероприятия по энергосбережению и повышению энергоэффективности составили 244,5 млн руб.
- Выполнена модернизация систем теплоснабжения и узлов коммерческого учета тепловой энергии с автоматизацией ИТП и установкой современных погодозависимых систем.
- ПАО «Ростелеком» официально подтвердило соответствие системы экологического менеджмента требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 14001-2016.
- Количество отходов, переданных на утилизацию в 2019 году, возросло на 19 % в сравнении с 2018 годом — до 1 429,44 т. ПАО «Ростелеком» определило одним из победителей российского этапа конкурса Social Impact Award (SIA) эко-кейтеринг «Еда спасет мир» — проект, который помогает снизить количество выбрасываемых продуктов.
- «Ростелеком» создал на корпоративном сайте специализированный раздел «Информация ESG», где представил ключевые показатели, документы и политики в области ESG.
- Выпущен девятый по счету годовой отчет об устойчивом развитии «Ростелекома».



**Цель 13.**  
Борьба с изменением климата

- Снижение общего количества отходов составило 3 %.
- Снижение потребления воды составило 4 %.
- За 4 года (с 2016 по 2019 годы) сократилось потребление ресурсов:
  - природного газа — на 40 %;
  - сжиженного углеводородного газа (пропана) — на 32 %;
  - угля — на 12 %;
  - дизельного топлива — на 11 %.
- ПАО «Ростелеком» модернизировало системы теплоснабжения и узлов коммерческого учета тепловой энергии с автоматизацией ИТП и установило современные погодозависимые системы, а также провело оптимизацию используемых площадей, утеплило фасады зданий и заменило оконные блоки на современные энергосберегающие. В результате в 2019 году объемы потребления тепловой энергии снизились на 4,9 %.



**Цель 15.**  
Сохранение экосистем суши

- «Ростелеком» развивает систему мониторинга лесных пожаров. В 2019 году с этой целью на Ямале было установлено 36 IP-камер.
- Проведена акция «17 деревьев весны»: сотрудники ПАО «Ростелеком» совместно с волонтерами других предприятий посадили зеленые аллеи и роши в Иркутске.
- Сотрудники Томского филиала «Ростелекома» приняли участие во всероссийском социальном проекте «Зеленые игры» и собрали 20 кг использованных батареек, которые были отправлены на переработку.
- Сотрудники Калининградского филиала «Ростелекома» ежегодно принимают участие в международной экологической акции «Марш парков». В 2019 году персонал компании помог очистить национальный парк от мусора.
- В 2019 году МРФ компании провели ряд субботников, в том числе в сквере связистов в Магадане и на морском побережье Южно-Сахалинска.

Помимо 10 приоритетных целей УР ООН деятельность группы «Ростелеком» нацелена на способствование достижению всех остальных целей УР ООН. Подробнее о нашем вкладе в них вы можете узнать на страницах данного отчета — каждый раздел маркирован иконками соответствующих целей.

## 2.4. Взаимодействие с заинтересованными сторонами



**102-43** Мы понимаем, что информационная открытость — важный фактор в повышении доверия общества. «Ростелеком» активно взаимодействует с заинтересованными сторонами, предоставляет им качественную информацию о результатах деятельности, своем влиянии на общество и окружающую среду, отчитывается об эффективности корпоративного управления. Такой подход помогает нам сохранять баланс интересов и предотвращать возможные риски.

В целях повышения нашей инвестиционной привлекательности и ведения доверительного диалога с заинтересованными сторонами на основе принципов открытости, прозрачности и общественной подотчетности, «Ростелеком» раскрывает информацию в соответствии с:

- законами Российской Федерации;

- требованиями и рекомендациями Банка России;
- требованиями Московской биржи;
- требованиями международных стандартов в сфере устойчивого развития;
- внутренними документами ПАО «Ростелеком» и ДЗО.

Совет директоров определяет правила и подходы к раскрытию информации о компании, которые фиксируются в положении об информационной политике ПАО «Ростелеком».

Основные принципы нашей информационной политики:

- регулярность, последовательность и оперативность предоставления информации;
- доступность, объективность, полнота, достоверность и сравнимость раскрываемых сведений;
- равенство прав всех заинтересованных сторон на получение информации в соответствии с действующим законодательством, нормами и требованиями;

- независимость представления информации от интересов отдельных лиц или их групп;
- поддержание разумного баланса между открытостью компании и соблюдением ее коммерческих интересов;
- обеспечение конфиденциальности информации, составляющей коммерческую или государственную тайну, в соответствии с внутренними документами компании;
- контроль использования инсайдерской информации.

Компания постоянно укрепляет свою архитектуру коммуникаций. Так, совершенствуется работа пресс-службы ПАО «Ростелеком»: в данном подразделении действует система КПЭ. Мы держим на контроле количество публикаций, оцениваем качество текстов и опрашиваем представителей СМИ о работе нашей пресс-службы.

Группа «Ростелеком» взаимодействует со стейкхолдерами через множество каналов коммуникации. Информацию обо всех значимых аспектах деятельности «Ростелекома» мы размещаем на веб-сайте [www.company.rt.ru](http://www.company.rt.ru). В 2019 году ресурс посетили 4,2 млн пользователей (17,6 млн просмотров). Актуальную информацию о продуктах и услугах компании наши клиенты могут узнать на веб-сайте [www.rt.ru](http://www.rt.ru). За отчетный период трафик по сегменту B2C составил 48 млн (24,8 млн пользователей), а по B2B — 4,9 млн (3,5 млн пользователей). Веб-сайт цифровой платформы Wink ([wink.rt.ru](http://wink.rt.ru)) в 2019 году посетили 4,9 млн пользователей (9,7 млн просмотров). Корпоративные веб-сайты есть и у ДЗО «Ростелекома».

Мы активно присутствуем в социальных сетях. В 2019 году «Ростелеком» и дочерние компании вели 23 аккаунта с общей аудиторией более 1,9 млн человек. Ежедневно через социальные сети к нам поступает более 1500 обращений, на которые оперативно отвечают специалисты компании.

Новости о корпоративных проектах, программах мотивации, льготах для сотрудников мы публикуем на внутреннем корпоративном портале<sup>1</sup>. Число пользователей портала в 2019 году составило более 90 тысяч сотрудников, а количество ежедневных уникальных посетителей — около 40 тысяч человек. Мы продолжаем выпускать «Вестник Ростелекома» — внутрикорпоративную газету для сотрудников группы. Приложение к газете — клиентский журнал «Ростелеком PRO» — мы публикуем два раза в год. Все регионы нашего присутствия охватывает корпоративное телевидение.

Компания раскрывает информацию на сайте Центра раскрытия корпоративной информации «Интерфакс» ([www.e-disclosure.ru](http://www.e-disclosure.ru)). Кроме того, публичная коммуникация со всеми заинтересованными

сторонами происходит с помощью годового отчета и отчета об устойчивом развитии.

### Определение заинтересованных сторон

**102-40** **102-42** В процессе определения заинтересованных сторон мы принимаем во внимание степень их взаимного влияния и пересечения интересов. Выявление и отбор стейкхолдеров происходит с учетом оценки влияния на текущую деятельность и стратегическое развитие «Ростелекома», а также сложившейся практики нашего взаимодействия с заинтересованными сторонами и их зависимости от результатов нашей работы. При подготовке отчета об устойчивом развитии за 2019 год была проведена актуализация ранговой карты стейкхолдеров.

Ключевые заинтересованные стороны «Ростелекома»:

- органы государственной власти;
- акционеры;
- местные сообщества и население;
- инвесторы и деловые партнеры;
- клиенты;
- сотрудники;
- экспертное сообщество;
- общественные организации;
- СМИ.

# 130,8

тыс. упоминаний «Ростелекома» в СМИ за 2019 год

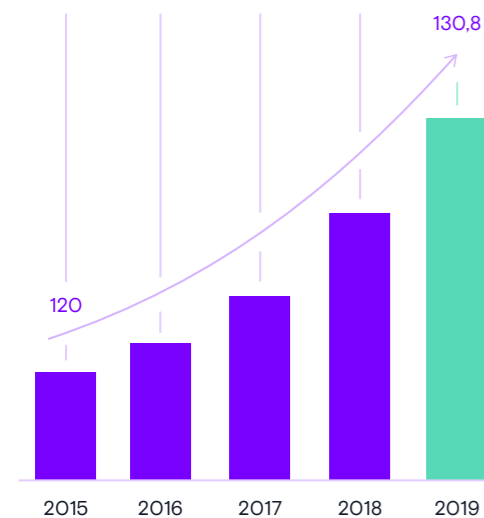
# 4,2

млн пользователей сайта ПАО «Ростелеком» [www.company.rt.ru](http://www.company.rt.ru) в 2019 году

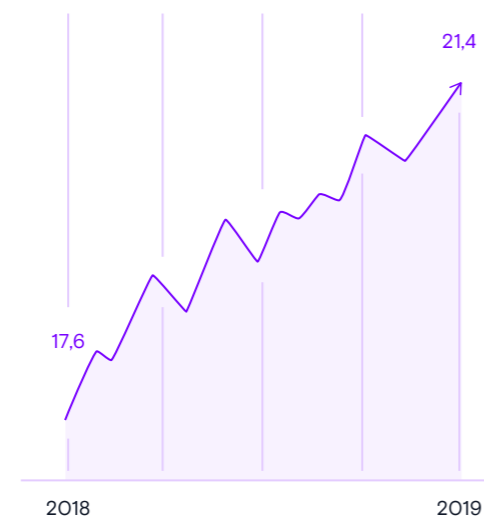
# 17,6

млн просмотров сайта ПАО «Ростелеком» [www.company.rt.ru](http://www.company.rt.ru) в 2019 году

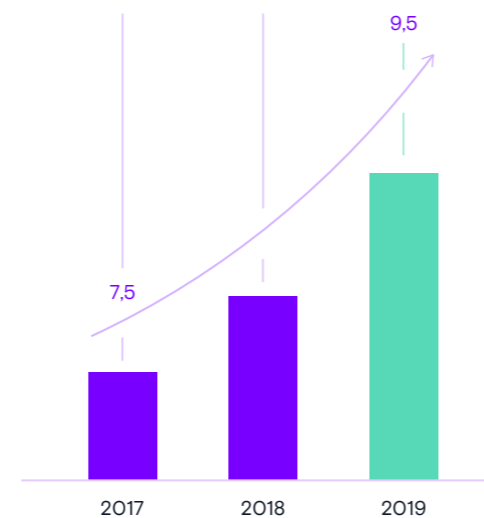
Количество публикаций о проектах «Ростелекома» за 5 лет, тыс.



Оценка качества текстов в баллах, 2018-2019 гг.

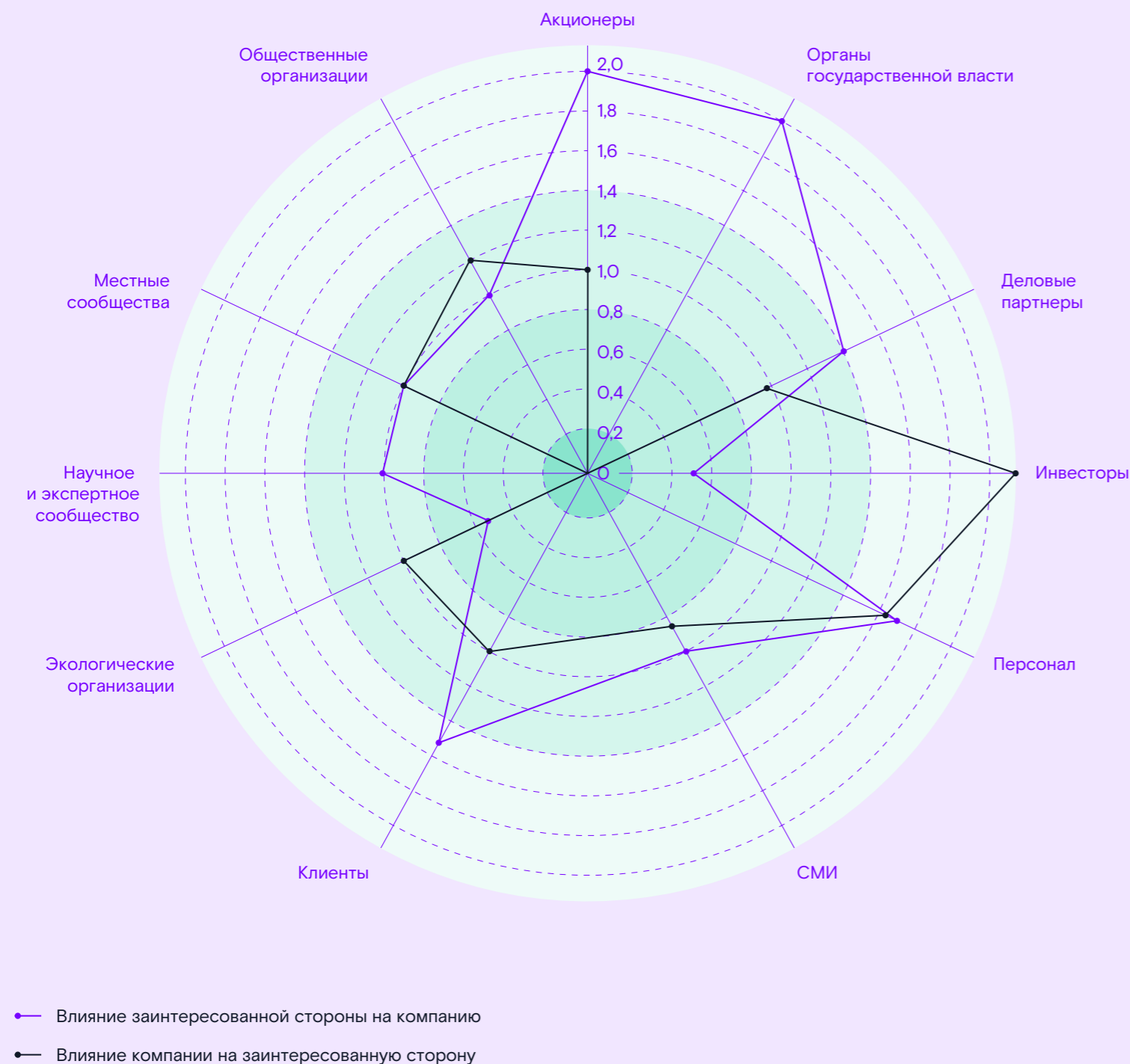


Опрос СМИ о работе пресс-службы, в баллах, 2017-2019 гг.








<sup>1</sup> Доступ к корпоративному portalу есть у сотрудников ПАО «Ростелеком» и части сотрудников ДЗО.




Ранговая карта заинтересованных сторон группы компаний «Ростелеком» за 2019 год



102-44 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны	Основные ожидания / интересы заинтересованных сторон	Ключевые механизмы взаимодействия	Ключевые события и проекты 2019 года
 Акционеры	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Реализация стратегии.</li> <li>2. Экономическая эффективность.</li> <li>3. Высокий уровень финансовой устойчивости на конкурентном рынке.</li> <li>4. Рост акционерной стоимости.</li> <li>5. Дивидендная политика.</li> <li>6. Открытость и прозрачность бизнес-процессов.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение общих собраний акционеров, в том числе годового (выступление руководства перед акционерами).</li> <li>• Раскрытие информации на внешнем веб-сайте (публикация пресс-релизов, презентаций).</li> <li>• Предоставление регулярной отчетности (финансовой отчетности и других материалов по итогам отчетного периода).</li> <li>• Взаимодействие с рейтинговыми агентствами (Fitch Ratings Standard &amp; Poor's, АКРА).</li> </ul>	<p>26 апреля совет директоров компании принял решение о созыве годового общего собрания акционеров и одобрил новую редакцию дивидендной политики.</p> <p>10 июня рейтинговое агентство АКРА подтвердило компании кредитный рейтинг на уровне AA(RU) со стабильным прогнозом.</p> <p>14 июня состоялось годовое общее собрание акционеров.</p> <p>21 ноября рейтинговое агентство Standard &amp; Poors подтвердило рейтинг «Ростелекома» на уровне BB+ после объявления о консолидации 100 % долей Tele2 Россия.</p> <p>18 декабря состоялось внеочередное общее собрание акционеров.</p> <p>ПАО «Ростелеком» приняло участие в семи инвестиционных конференциях.</p> <p>Внедрена система электронного голосования для акционеров.</p>
 Органы государственной власти	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соблюдение законодательства РФ.</li> <li>2. Вклад в социально-экономическое развитие страны.</li> <li>3. Участие в реализации национальных проектов.</li> <li>4. Вклад в переход страны к инновационному развитию.</li> <li>5. Соответствие высоким стандартам деловой этики.</li> <li>6. Устойчивость развития компании в долгосрочной перспективе.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заключение соглашений о сотрудничестве.</li> <li>• Участие в публичных мероприятиях.</li> <li>• Экспертная работа в комитетах и комиссиях.</li> <li>• Участие в реализации национальных программ.</li> </ul>	<p>Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации».</p> <p>2 июля система видеонаблюдения «Ростелекома» обеспечила 4,6 млн часов трансляций во время проведения ЕГЭ-2019.</p> <p>В июле в соответствии с поручением Президента России между Правительством РФ, ПАО «Ростелеком» и государственной корпорацией «Ростех» подписано трехстороннее соглашение в целях развития в Российской Федерации высокотехнологической области «Мобильные сети связи пятого поколения».</p> <p>8 сентября компания организовала видеонаблюдение на выборах в Государственную думу Российской Федерации.</p> <p>Успешно завершился масштабный проект по строительству «IQ квартала» в «Москва-Сити», в рамках которого компания создала современную инфраструктуру и обеспечила полный комплекс услуг для семи министерств и ведомств.</p>

Заинтересованные стороны	Основные ожидания / интересы заинтересованных сторон	Ключевые механизмы взаимодействия	Ключевые события и проекты 2019 года
 Сотрудники	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Достойный уровень заработной платы. Безопасные и комфортные условия труда.</li> <li>2. Справедливое вознаграждение и социальные программы для сотрудников.</li> <li>3. Соблюдение прав человека.</li> <li>4. Возможности для профессионального развития и карьерного роста.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Коллективный договор.</li> <li>• Система вознаграждения и мотивация персонала (краткосрочные и долгосрочные программы).</li> <li>• Опросы персонала, исследование удовлетворенности и вовлеченности.</li> <li>• Внутрикорпоративные СМИ и порталы.</li> <li>• Программы развития компетенций.</li> <li>• Онлайн-университет «Ростелекома».</li> <li>• Обучение по вопросам ОТ.</li> <li>• Геймификация бизнес-процессов.</li> <li>• Социальное партнерство.</li> <li>• Публичная отчетность.</li> </ul>	<p>Подписан новый коллективный договор ПАО «Ростелеком» на 2019–2021 годы.</p> <p>Создан проектный офис по управлению стратегическими программами HR.</p> <p>Разработана и утверждена программа HR-бренда компании на 2019–2020 годы.</p> <p>ПАО «Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства Bloomberg Gender Equality Index 2020.</p> <p>В июле 2019 года введена дополнительная система финансовой мотивации для участников корпоративной пенсионной программы.</p> <p>В сентябре 2019 года стартовала программа «Амбассадоры ценностей «Ростелекома»», цель которой — более глубокое погружение сотрудников в корпоративные ценности.</p> <p>В сентябре 2019 года в «Ростелекоме» прошло исследование удовлетворенности сотрудников работодателем.</p> <p>Разработана комплексная система обучения персонала.</p> <p>В 2019 году завершился редизайн корпоративного учебного портала, и для всех сотрудников «Ростелекома» стал доступен Онлайн-университет.</p> <p>В 2019 году «Ростелеком» присоединился к глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero.</p>
 Инвесторы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Финансовые результаты.</li> <li>2. Устойчивое положение на конкурентном рынке.</li> <li>3. Дивидендная политика.</li> <li>4. Эффективное корпоративное управление.</li> <li>5. Соответствие высоким стандартам деловой этики.</li> <li>6. Открытость и прозрачность.</li> <li>7. Управление рисками.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участие в инвестиционных форумах, конференциях (проведение встреч менеджмента в формате «один на один» и в малых группах).</li> <li>• Раскрытие информации на внешнем веб-сайте (публикация пресс-релизов, презентаций).</li> <li>• Презентации для инвесторов и профессиональных сообществ (финансовой отчетности и других материалов по итогам отчетного периода).</li> <li>• Коммуникации с аналитиками инвестиционных банков.</li> <li>• Встречи с потенциальными инвесторами в ценные бумаги.</li> </ul>	<p>Приняты решения о целесообразности реализации инвестиционных проектов и программ, запланированных на 2019 и 2020 годы.</p> <p>Менеджмент и IR-команда компании провели более 65 личных встреч и конференц-звонков с около 100 представителями инвестиционного сообщества.</p> <p>Четыре ежеквартальных раскрытия информации о финансовых и операционных результатах деятельности.</p> <p>40 пресс-релизов для финансовой аудитории опубликовано в 2019 году.</p> <p>Для инвесторов и акционеров организована коммуникационная поддержка в отношении крупнейшей на российском телеком-рынке сделки по консолидации 100 % долей Tele2 Россия.</p> <p>В рамках работы по улучшению ESG-профиля компании в 2019 году создан специализированный раздел официального корпоративного сайта «Информация ESG».</p>
 Деловые партнеры	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание прозрачной конкурентной среды.</li> <li>2. Использование рыночного механизма ценообразования.</li> <li>3. Соответствие высоким стандартам деловой этики.</li> <li>4. Устойчивость компании в долгосрочной перспективе.</li> <li>5. Взаимовыгодное сотрудничество.</li> <li>6. Антикоррупционная политика.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подписание соглашений с производителями.</li> <li>• Работа с жалобами и обращениями.</li> <li>• Участие в выставках и конференциях, совместные семинары.</li> <li>• Мониторинг удовлетворенности.</li> <li>• Двусторонние визиты.</li> <li>• Проведение открытых тендеров.</li> <li>• Заключение долгосрочных договоров с прозрачными правилами ценообразования.</li> <li>• Реализация социальных программ.</li> </ul>	<p>«Ростелеком» консолидировал 100 % долей Tele2 Россия.</p> <p>ПАО «Ростелеком», ПАО «МегаФон», ПАО «ВымпелКом» и ПАО «МТС» подписали соглашение о намерениях для организации совместной работы по развитию и оптимальному использованию сетей мобильной связи пятого поколения (5G/IMT-2020) в Российской Федерации.</p> <p>Организована Лаборатория кибербезопасности — первая в России для проведения масштабных исследований технологической защищенности компонентов промышленных сетей.</p> <p>Продолжение реализации проекта O2O «Инфраструктурный оператор для операторов».</p> <p>«Ростелеком» выступил генеральным партнером IV Всероссийской конференции «Информационная безопасность и импортозамещение».</p> <p>В ПАО «Ростелеком» внедрена система распределения заказов на базе ИС «Умные закупки».</p> <p>«Ростелеком» совместно с Корпорацией МСП провел 43 семинара по вопросам участия представителей МСП в закупках отдельных юридических лиц.</p>

Заинтересованные стороны	Основные ожидания / интересы заинтересованных сторон	Ключевые механизмы взаимодействия	Ключевые события и проекты 2019 года
 Клиенты	Обеспечение надежных телекоммуникаций	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Взаимодействие в рамках контрактов, договоров и соглашений о сотрудничестве.</li> <li>• Регулярные опросы потребителей.</li> <li>• Обеспечение безопасности услуг.</li> <li>• Повышение качества услуг.</li> <li>• Улучшение качества обслуживания клиентов.</li> <li>• Коммуникации через блогосферу.</li> <li>• Обеспечение доступности услуг.</li> </ul>	<p>Реализованы проекты по трансформации бизнес-процессов клиентского сервиса, в т.ч. в части подключения и обслуживания клиентов сегмента B2B.</p> <p>Запущен проект по разработке и внедрению Единой системы мониторинга услуг.</p> <p>Проведен анализ уровня удовлетворенности пользователей продуктов Wink, «Умный дом», «Видеонаблюдение» и «Антивирус».</p> <p>Реализовано 15 масштабных проектов в сфере защиты объектов критической информационной инфраструктуры и подключения предприятий к Государственной системе обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак.</p> <p>Единая биометрическая система.</p> <p>Электронные счета, терминалы самообслуживания, индекс NPS<sup>1</sup>, контактный центр.</p> <p>23 аккаунта группы «Ростелеком» в социальных сетях.</p>
 СМИ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прозрачность бизнес-процессов.</li> <li>2. Обеспечение оперативного доступа к информации о деятельности компании.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация пресс-мероприятий (брифингов, пресс-подходов, пресс-конференций и т. п.).</li> <li>• Оперативное обновление информации на сайтах, в социальных сетях.</li> <li>• Работа с обращениями и запросами СМИ.</li> <li>• Пресс-конференции и пресс-туры.</li> <li>• Медиаторы для СМИ и блогеров.</li> <li>• Публичная отчетность.</li> </ul>	<p>IX конкурс региональных журналистов «Вместе в цифровое будущее».</p> <p>Ежегодная оценка работы пресс-службы ПАО «Ростелеком».</p> <p>Медиатур на VII Всероссийский форум «Взгляд в цифровое будущее».</p> <p>Медиатур на Петербургский международный экономический форум.</p> <p>Медиатур на Форум инновационных финансовых технологий Finopolis.</p> <p>Медиатур на острова Итуруп, Кунашир и Шикотан на открытие ПВОЛС «Сахалин – Курильские острова».</p> <p>Медиатур в образовательный центр «Сириус» на программу по кибербезопасности для студентов российских вузов.</p>
 Экологические организации	Снижение негативного воздействия на окружающую среду	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Партнерские программы, проекты.</li> <li>• Социальные и благотворительные программы.</li> <li>• Публичная отчетность.</li> </ul>	<p>Обновлена экологическая политика ПАО «Ростелеком».</p> <p>Утверждена политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности.</p> <p>«Ростелеком» успешно прошел внешний аудит на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 14001-2016.</p> <p>26 котельных «Ростелекома» прошли модернизацию.</p> <p>Продолжена реализация программы раздельного сбора мусора.</p> <p>Экомарафон Ep+ Group «360 минут».</p> <p>«Электронный счет».</p> <p>Внедрены проекты по энергоэффективности.</p> <p>В 2019 году по итогам рассмотрения отчета международной организацией Carbon Disclosure Project экологический рейтинг ПАО «Ростелеком» повышен с «D» до «C».</p> <p>Экологические проекты, акции, субботники и специальные мероприятия в регионах присутствия группы.</p>

<sup>1</sup> NPS (Net Promoter Score) Индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

Заинтересованные стороны	Основные ожидания / интересы заинтересованных сторон	Ключевые механизмы взаимодействия	Ключевые события и проекты 2019 года
 Научное и экспертное сообщество	<ol style="list-style-type: none"> <li>Содействие развитию науки и технологий.</li> <li>Применение инновационных технологий, а также решений, снижающих степень воздействия на окружающую среду.</li> <li>Цифровизация экономики.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Партнерские программы.</li> <li>Научно-образовательные конференции.</li> <li>Заказы на НИОКР.</li> </ul>	5 марта «Ростелеком» представил основные подходы к разработке Стратегии цифровой трансформации компании в рамках открытого заседания НП «Клуб директоров по науке и инновациям».  «Ростелеком» и Банк ВТБ договорились о создании совместного предприятия по работе с большими данными.  Технологические проекты.  Детские технопарки «Кванториум».  Образовательная программа по кибербезопасности в образовательном центре «Сириус».
 Местные сообщества	<ol style="list-style-type: none"> <li>Получение информации о перспективах развития компании.</li> <li>Содействие социальной стабильности в регионах присутствия.</li> <li>Реализация социальных программ.</li> <li>Поддержка отечественных производителей.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Рабочие и экспертные группы, комиссии.</li> <li>Соглашения о сотрудничестве и партнерстве.</li> <li>Совместные мероприятия – субботники, тренировки, учения.</li> <li>Спонсорские и благотворительные программы.</li> <li>Публичная отчетность.</li> </ul>	Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство».  Благотворительные и волонтерские проекты.
 Общественные организации	<ol style="list-style-type: none"> <li>Эффективность деятельности компании и перспективы развития.</li> <li>Ключевые события.</li> <li>Социальная ответственность.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Форумы, конференции, выставки, круглые столы.</li> <li>Общественные приемные.</li> <li>Исследования общественного мнения.</li> <li>Волонтерские проекты.</li> </ul>	Совместно с АНО «Цифровая экономика» проведено пять мероприятий для формирования запроса регионов РФ на новые цифровые решения.  Программа поддержки молодежного предпринимательства Social Impact Award.  Проект «Интернет для учреждений социальной сферы».  Компьютеризация детских домов.  Детские технопарки.  Партнерство с образовательным центром «Сириус».

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В РАМКАХ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА**



**102-43** Отчетность об устойчивом развитии позволяет нам информировать заинтересованные стороны о наших ключевых достижениях, трудностях и планах, то есть демонстрировать, устойчивость, прозрачность, открытость и общественную подотчетность «Ростелекома».

Повысить качество раскрываемой информации нам помогают стейкхолдеры, в том числе во время регулярных встреч, которые предшествуют публикации отчета. 18 февраля 2020 года мы провели диалог с заинтересованными сторонами в рамках подготовки отчета об устойчивом развитии за 2019 год. На встрече подвели итоги отчетной кампании за 2018–2019 годы, обсудили концепцию нового отчета об устойчивом развитии, а также ключевые предложения к содержанию и раскрытию информации. В мероприятии приняли участие партнеры,

эксперты, представители НКО, профессиональные объединения предпринимателей (РСПП), отраслевые СМИ, руководители бизнес-подразделений «Ростелекома», сотрудники региональных филиалов компании. Участники встречи высказали предложения и рекомендации по раскрытию приоритетной темы, обсудили перечень важной информации в отчете. Все замечания и комментарии учтены при подготовке нового отчета «Ростелекома».

**Учет предложений заинтересованных сторон в отчете за 2019 год**

Основные запросы/предложения заинтересованных сторон	Раздел отчета, в котором мы учли запрос/предложение
1. Давать цифры по производственной и экологической безопасности в удельных показателях	Учтено в приложении «Таблица UNCTAD»
2. Сделать акцент в отчете на раскрытии экономической эффективности «Ростелекома»	Учтено в разделе «Стратегия развития и бизнес-модель»
3. Объяснить в отчете выбор приоритетной темы	Учтено в разделе «Стратегия развития и бизнес-модель»
4. Выявить показатели, на которые влияют все реализуемые в ПАО «Ростелеком» программы обучения и развития персонала	Учтено в разделе «Наши сотрудники»
5. Включать в отчет только ключевую информацию о проектах в целях сохранения объема отчета	Учтено во всех разделах отчета
6. Расширить периметр подготовки отчета, включив в него дочерние организации ПАО «Ростелеком»	Учтено во всех разделах отчета
7. Раскрыть в отчете информацию о том, что делается в дочерних компаниях в целях обучения и развития сотрудников	Учтено в разделе «Наши сотрудники»
8. В связи с расширением линейки показателей GRI предоставить релевантные данные, сделав акцент на планах развития и на достижении KPI	Информация о планах развития учтена во всех разделах отчета, а также в таблице о вкладе в задачи ЦУР в разделе «Наше устойчивое развитие».
9. Реализовать программы обучения детей правильному отношению к интернету, принимая во внимание возможные угрозы и опасности	Учтено в разделах «Наша страна», «Наши клиенты»
10. Шире показать цифры вовлечения сотрудников в реализацию социальных проектов (например, в рамках программы амбассадоров)	Учтено в разделах «Наши сотрудники», «Наша страна»
11. Сохранить раскрытие информации по проекту в области информационных технологий «Изучи интернет – управляй им» по грамотности для начинающих пользователей	Учтено в разделе «Наша страна»
12. Шире раскрыть информацию о проектах ШПД, «Умный город», медицина и пр., освещать их в социальных сетях, блогах	Учтено в разделе «Наши клиенты»
13. Добавить раздел «Наши партнеры» с цифрами о подрядчиках	Учтено в разделе «Цепочка поставок»
14. Расширить информацию о регионах с описанием проектов в области устойчивого развития, реализуемых в этих конкретных регионах	Учтено в разделе «Наша страна»
15. Использовать перекрестные ссылки с годовым отчетом	Учтено во всех разделах отчета

Количество сотрудников,  
прошедших обучение  
в Онлайн-университете

Рост  
производительности  
труда

55  
ТЫС.

7%

# Наши сотрудники

# 3 Наши сотрудники

## ХОРОШИЕ ЦИФРЫ 2019

# 126,9

тыс. сотрудников работало в группе компаний «Ростелеком»

# 31,12

среднее количество часов, затраченных на обучение одного обученного сотрудника ПАО «Ростелеком»

# >55

тыс. уникальных пользователей прошли обучение в Онлайн-университете

# 7 %

рост производительности труда сотрудников группы

# 5,5

тыс. рублей в год затраты на обучение одного сотрудника ПАО «Ростелеком»

# >111

тыс. чел./курсов объем необязательного обучения в Онлайн-университете

# 74,68

млрд рублей расходы на оплату труда в группе «Ростелеком» (за год рост на 7 %)

# 400

тыс. чел./курсов в год объем дистанционного обучения (на 12 % вырос с 2018 года)

# 772,8

млн рублей инвестиции в охрану труда группы компаний «Ростелеком»

# 575,4

млн рублей общий объем затрат на обучение сотрудников ПАО «Ростелеком»

# >200

единиц нового учебного онлайн-материала создано

## 3.1. Подход компании



**103-1** **103-2** Группа «Ростелеком» входит в число крупнейших работодателей страны. Мы обеспечиваем работой почти 127 тысяч человек, каждый из которых вносит свой вклад в нашу миссию — построение цифровой России.

Мы создаем и постоянно совершенствуем условия для личного и профессионального роста сотрудников: предоставляем им возможности для обучения, участвуя в масштабных проектах, обеспечиваем безопасные условия труда и благоприятную атмосферу в коллективе, справедливо оплачиваем труд и предоставляем дополнительные меры социальной защиты. Мы гордимся тем, что каждый сотрудник при помощи современных цифровых приложений и программ может принять участие в совместном поиске решений и предложить свою собственную идею оптимизации бизнес-процессов «Ростелекома».

Долгосрочные цели «Ростелекома» в сфере управления и развития персонала напрямую связаны с глобальной повесткой ООН до 2030 года. Понимая общемировые задачи, мы фокусируем нашу HR-стратегию на достижении целей устойчивого развития ООН № 4, 8, 10, 11, 16 и 17, которые компания определила

как наиболее релевантные для бизнеса «Ростелекома».

В первую очередь мы стремимся обеспечить нашим сотрудникам безопасную, здоровую и комфортную рабочую среду, где люди смогут развиваться вместе с «Ростелекомом» и вносить вклад в достижение глобальных целей человечества. Предоставляя социальную защиту, дополнительное медицинское страхование и пенсионные программы, а также создавая условия для приобретения собственного жилья, «Ростелеком» строит лучшее будущее не только для своих сотрудников, но и для их семей.

Равенство — наш приоритет. Опираясь на задачу ЦУР 8.4, мы стремимся обеспечить достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе для молодежи и людей с инвалидностью, и равную оплату за труд равной ценности. В начале 2020 года наши усилия по обеспечению гендерного равенства получили мировое признание — «Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства Bloomberg Gender Equality Index 2020.

Стремясь увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками для получения достойной работы (что также важно для достижения актуальной для нас задачи ЦУР 4.4), мы инвестируем средства в обучение сотрудников. Мы обеспечиваем им очное и онлайн-обучение по корпоративным программам. Кроме профессионального обучения, мы делаем акцент на развитии цифровых лидерских навыков. Более того, мы активно сотрудничаем

с учебными заведениями всех ступеней, помогая молодым ребятам овладевать цифровой грамотностью (ЦУР 9).

Таким образом, все уровни нашей политики в области управления персоналом напрямую связаны с решением как российских, так и глобальных задач.

Развитие человеческого капитала — один из четырех приоритетов стратегии «Ростелекома» до 2022 года. Мы сосредоточили свое внимание на следующих направлениях:

- наращивание цифровых компетенций сотрудников;
- переобучение и внутренняя миграция персонала;
- новые подходы к развитию персонала и организации труда;
- совершенствование корпоративной культуры и моделей взаимодействия.

Также в 2018 году была разработана пятилетняя стратегия по управлению персоналом до 2022 года. Она направлена на рост производительности труда, повышение лояльности персонала, создание экосистемы знаний как для сотрудников «Ростелекома», так и в целом для населения России.

**Система управления персоналом**

Работа по управлению персоналом «Ростелекома» регламентируется международными и государственными нормативными документами, а также внутрикорпоративными положениями. При совете директоров ПАО «Ростелеком» действует комитет по кадрам и вознаграждениям, в компетенцию которого входит надзор за внедрением и реализацией политики компании по вознаграждению и реализации программ мотивации, а также оценка работы исполнительных органов компании и ключевых руководящих сотрудников. При правлении «Ростелекома» действует комитет по компенсациям. Цель работы комитета — создание эффективной

системы компенсаций сотрудникам, направленной на обеспечение конкурентоспособности и долгосрочного успеха компании. Вопросами управления человеческим капиталом в группе занимается блок организационного развития и управления персоналом. Блок объединяет следующие департаменты, которые отвечают за ключевые функции, связанные с персоналом. **Департамент HRM-технологий и аналитики** — занимается автоматизацией HR-сервисов, проведением исследований по заказу HR-функций. **Департамент внутренних коммуникаций и корпоративной культуры** — отвечает

за коммуникации с сотрудниками, развитие корпоративной культуры и позиционирование бренда работодателя внутри компании. **Департамент развития системы управления персоналом** — занимается организационной структурой компании, вознаграждением, мотивацией и развитием персонала. **Департамент управления операциями** — отвечает за администрирование HR-функций. **Департамент управления талантами** — организует подбор и адаптацию персонала, управление кадровым резервом, разработку инструментов оценки, управляет HR-брендом группы.

**Департамент управления знаниями** — занимается методологией, разработкой программ, проведением и оценкой результативности обучения, развитием Онлайн-университета «Ростелекома» и оценкой сотрудников. В структурных подразделениях группы ПАО «Ростелеком» и дочерних компаниях реализацией политики в области управления персоналом занимаются функциональные направления по управлению персоналом.

В 2019 году мы активно работали над усовершенствованием системы управления персоналом, в том числе через внедрение изменений в организационную структуру группы компаний, внедрили проектное управление, создали кросс-функциональные и цифровые команды, использовали практику удаленной работы и программы повышения производительности труда. Так, в 2019 году в «Ростелекоме» был создан проектный офис по управлению стратегическими программами в области персонала. Основные функции этого проектного офиса:

- определение политики управления лояльностью сотрудников;
- управление позиционированием и восприятием бренда работодателя;
- формирование профессиональных сообществ в сфере цифровой экономики.

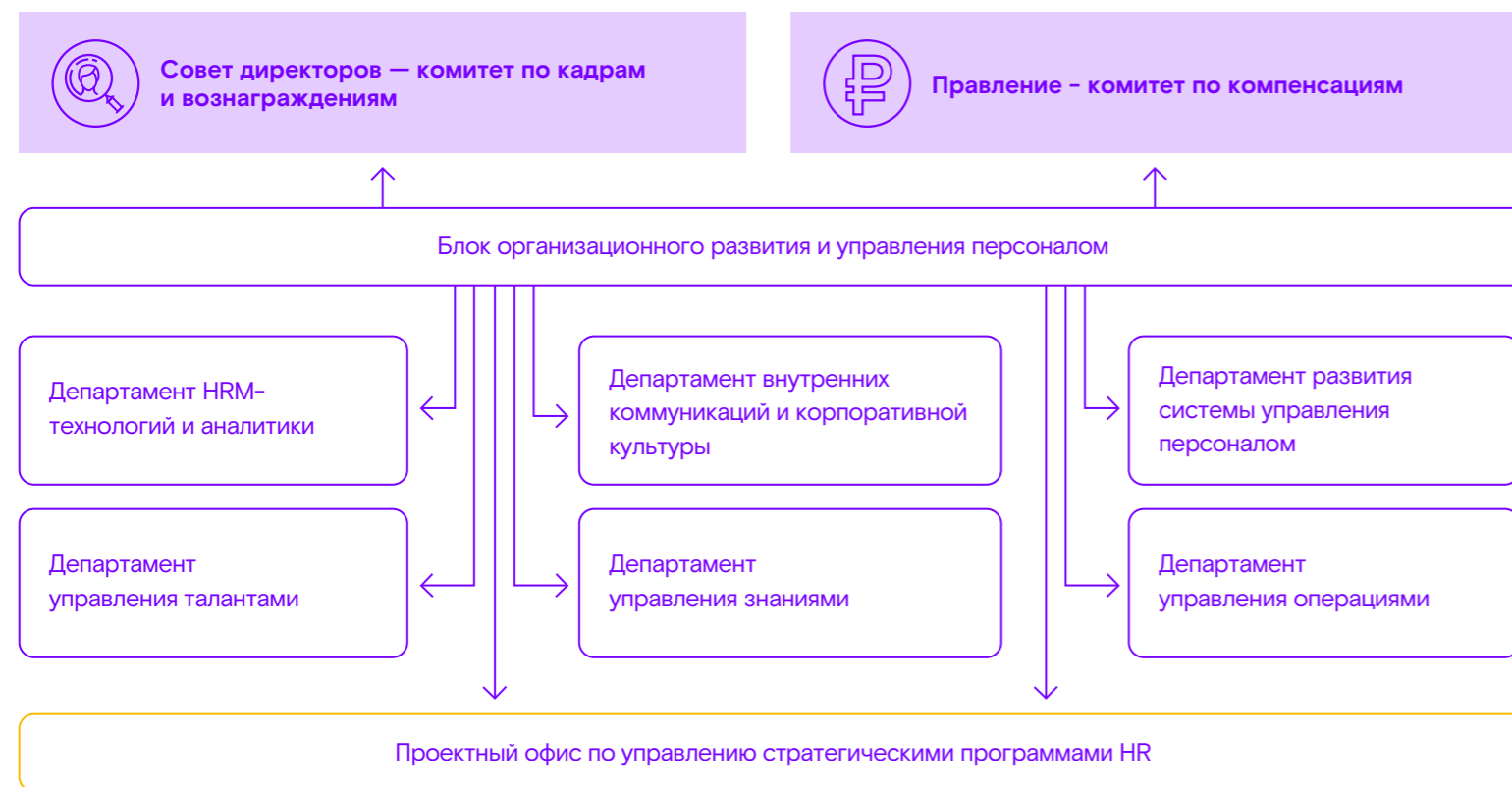
Реализуемая в «Ростелекоме» комплексная программа повышения произ-

водительности труда включает трансформацию операционной модели компании, оптимизацию бизнес-процессов, диджитализацию и автоматизацию, целеполагание и мотивацию, а также инициативы дочерних и зависимых компаний. В течение отчетного периода производительность труда повысилась на 7%. Мы понимаем, что добиться амбициозных целей, которые перед собой поставила группа, возможно только при наличии в команде высококвалифицированных профессионалов. Поэтому мы из года в год инвестируем миллионы рублей в образование кадров. Для создания еще больших возможностей для развития и обучения сотрудников в «Ростелекоме» в 2019 году разработана комплексная система обучения, которая обеспечивает всестороннее развитие сотрудников. Система предусматривает обучение в разных интегрированных форматах: очное обучение, blended learning и онлайн-формат.

**Основные направления развития сотрудников:**

- Управленческие и коммуникационные навыки (soft skills)
- Профессиональное обучение (hard skills)
- Цифровые навыки (digital skills)
- Общее развитие

**Организационная структура системы управления персоналом ПАО «Ростелеком»**



**16 %**

рост объема обучения благодаря комплексному подходу

**Производительность труда сотрудников группы в 2019 году выросла на 7%: с 2,5 млн руб. выручки на одного сотрудника в 2018 году до 2,7 млн руб. — в 2019 году.**



Для привлечения правильных кандидатов и удержания высокоэффективных сотрудников в «Ростелекоме» в 2019 году разработана и утверждена программа HR-бренда на 2019–2020 годы. Она направлена на развитие и позиционирование бренда работодателя внутри компании, продвижение ценностей «Ростелекома» через амбассадорство, развитие профессиональных сообществ и реализацию программ, повышающих лояльность сотрудников.

**Оценка эффективности управления персоналом**

Оценка эффективности работы системы управления персоналом в «Ростелекоме» проводится на регулярной основе на заседаниях комитетов по кадрам и вознаграждениям и комитетов по компенсациям. Ежегодно измеряются показатели производительности труда, оценивается уровень вовлеченности персонала, рассчитывается индекс чистой лояльности сотрудников, позволяющий проанализировать их удовлетворенность работой в компании.

В сентябре 2019 года в ПАО «Ростелеком» прошло исследование удовлетворенности сотрудников работодателем. В нем приняли участие около 50 % персонала (55 тыс. чел.), было получено и обработано 37 тыс. комментариев. Результаты исследования показали, что индекс чистой лояльности сотрудников (eNPS) вырос до значения +10.

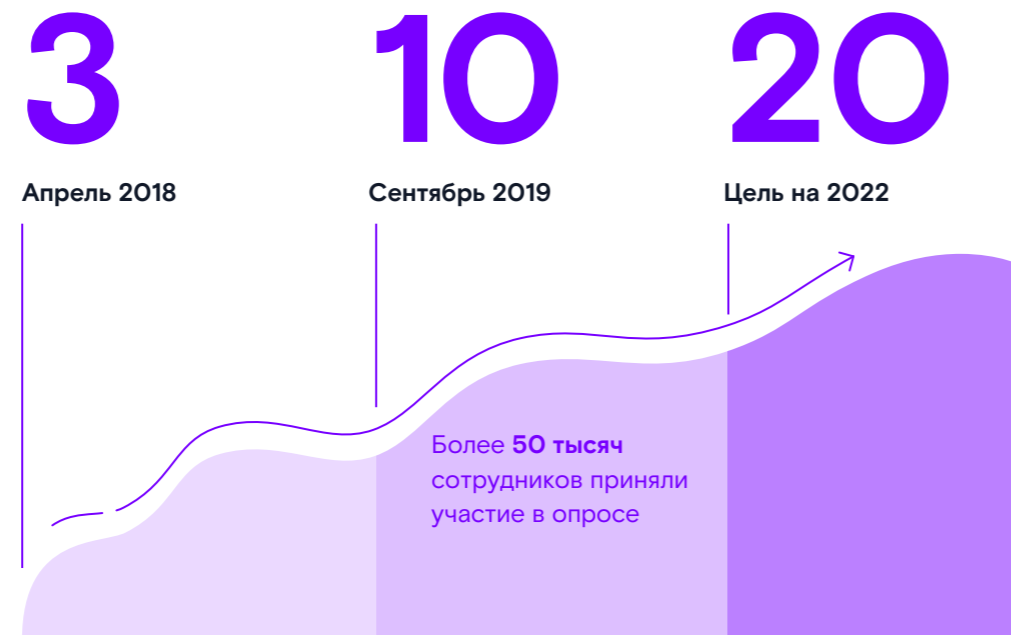
**Награды за вклад в развитие человеческого капитала**

Достижения компании в области управления персоналом и развития человеческого капитала были отмечены на юбилейном XX Саммите HR-директоров России и стран СНГ. «Ростелеком» стал победителем сразу в трех номинациях премии «Хрустальная пирамида-2019»<sup>1</sup>. Профессиональное сообщество признало коллектив по управлению персоналом «Ростелекома» «HR-командой года» и присвоило ему главный приз – гран-при премии «Хрустальная пирамида -2019». Программа компании «Трансформация ИТ» была признана лауреатом конкурса в номинации «Трансформация организации и корпоративной культуры-2019».

Более того, за инструменты предиктивной аналитики, используемые в области управления талантами «Ростелекома», компания стала лауреатом в номинации «Технологическое решение года-2019».

Филиал ОЦО ПАО «Ростелеком» стал победителем Международной бизнес-премии по управлению персоналом WOW!HR-2019<sup>2</sup>. Сотрудники компании представили проект по вовлечению персонала в инновационную деятельность при помощи геймификации. В филиале ОЦО был реализован пилотный проект по созданию интерактивной площадки для визуализации результатов инновационной деятельности. По итогам голосования, наш проект был признан лучшим в номинации по геймификации PLAY HARD.

Динамика eNPS, п. п.



<sup>1</sup> «Хрустальная пирамида» — премия, присваиваемая командам и профессионалам за достижения в области управления человеческим капиталом, которые вносят заметный вклад в развитие HR-менеджмента в России и СНГ.

<sup>2</sup> WOW!HR — крупнейшая бизнес-премия в сфере в области технологий развития персонала и внутренних коммуникаций. Победителей премии определяют по итогам конференции, где номинанты защищают свои проекты перед широкой аудиторией.

## 3.2. Привлекательные условия для работы



**РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ**

**102-8** Придерживаясь принципов устойчивого развития, «Ростелеком» уделяет внимание разнообразию среди персонала, стремится обеспечить равные возможности как для мужчин, так и для женщин, поддерживает сотрудников из уязвимых групп и не допускает дискриминации людей.

Среднесписочная численность персонала группы компаний «Ростелеком» на конец 2019 года составила 126,9 тысяч человек, из них 42,33 % сотрудников — женщины.

Большая часть сотрудников группы «Ростелеком» работает по долгосрочным договорам (> 91 %), на условиях срочных договоров трудоустроено около 8 % сотрудников. В 2019 году наблюдается незначительное (менее 1,5 %) снижение штата сотрудников по сравнению с 2018 годом. Это связано с реализацией программы повышения производительности труда и организационными изменениями в группе.

**405-1** Согласно Этическому кодексу ПАО «Ростелеком» в компании не допускаются ограничения в трудовых правах и свободах или получение каких-либо преимуществ в зависимости от пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения, а также имущественного, семейного, социального и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам, а также от других обстоятельств, не связанных с деловыми качествами сотрудника.

Среднесписочная численность персонала группы «Ростелеком», чел.

	2016	2017	2018	2019
Всего по группе	142 532	133 684	128 530	126 880
ПАО «Ростелеком»	121 316	112 594	107 930	105 754
ДЗО	21 216	21 090	20 600	21 126

Среднесписочная численность персонала ПАО «Ростелеком» по форме занятости, чел.

	2016		2017		2018		2019	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Долгосрочный договор	68 897	47 437	63 602	44 727	61 762	42 323	61 923	40 091
Срочный договор	1 299	3 786	1 185	3 159	1 193	2 709	1 221	2 518
Полная занятость	71 811	45 144	65 562	40 105	62 721	37 588	61 422	35 427
Частичная занятость	1 690	2 774	2 195	4 811	2 910	4 767	3 971	4 934
По договорам ГПХ	16 418		17 815		22 200		26 192	

Доля сотрудников с ограниченными возможностями ПАО «Ростелеком»

	2016	2017	2018	2019
Доля сотрудников с ограниченными возможностями	0,0082	0,0081	0,0085	0,0087

Структура персонала ПАО «Ростелеком» по категориям, чел.\*

	2016	2017	2018	2019
Специалисты	80 921	68 823	66 919	79 843
Рабочие	33 837	28 325	26 147	25 587
Руководители функциональных подразделений	12 150	12 014	12 149	12 833
Руководители высшего звена	153	95	86	212
Другие служащие	172	115	112	107
<b>Всего</b>	<b>127 233</b>	<b>109 257</b>	<b>105 301</b>	<b>118 582</b>

\* При расчетах использовалась списочная численность персонала. Данные приведены с учетом внешних и внутренних совместителей.

В 2019 году в группе «Ростелеком» преобладающее число сотрудников (> 60 %) составляли специалисты (77 118 человек) и около 30 % — рабочие (38 548 человек). Руководителями функциональных подразделений являлись 13 692 сотрудника, руководителями высшего звена — 317.

**Отпуск по материнству и отцовству**

**401-3** ПАО «Ростелеком» дает возможность взять отпуск по уходу за детьми как сотрудницам-мамам, так и сотрудникам-папам. В 2019 году этим правом воспользовались 1 487 человек, из них 86 мужчин и 1 401 женщина. Кроме того, в «Ростелекоме» сотрудникам, имеющим общий стаж работы в обществе не менее двух лет, предоставляется разовая материальная помощь по случаю рождения или усыновления ребенка. В отчетном году в ДЗО право на отпуск имели 2 709 человек, взяли отпуск по материнству/отцовству 1 361 женщина и 6 мужчин. Вернулись из отпуска 1 330 женщин и 10 мужчин.



**Число сотрудников, взявших отпуск и вернувшихся после отпуска по материнству/отцовству, а также по уходу за ребенком, в ПАО «Ростелеком», чел.**

	2016		2017		2018		2019	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Общее количество сотрудников, имевших право на отпуск по материнству/отцовству	8 875	8 189	8 265	7 529	7 768	6 831	7 504	6 020
Общее количество сотрудников, взявших отпуск по материнству/отцовству	86	2 251	106	1 916	76	1 640	86	1 401
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству	69	518	89	839	109	1 328	78	1 883

**ПАО «Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства Bloomberg**

В 2020 году ПАО «Ростелеком» был включен в индекс гендерного равенства Bloomberg Gender Equality Index 2020. Индекс отслеживает финансовые показатели публичных компаний, приверженных поддержке гендерного равенства путем разработки соответствующих политик, обеспечения представительства среди сотрудников и прозрачности раскрытия информации. В 2020 году Bloomberg предоставил возможность вхождения в индекс почти 6 000 компаниям в 84 странах. «Ростелеком» был включен в индекс, так как показал высокий уровень раскрытия информации и общий результат по всем элементам системы оценки, предоставил всесторонний обзор своих инвестиций в обеспечение гендерного равенства на рабочих местах и в регионах присутствия.



«Разнообразие и вовлеченность играют важную роль в стратегии “Ростелекома”. Мы рады, что наши усилия по обеспечению прозрачности и дальнейшему продвижению гендерного равенства через корпоративную культуру компании получили признание. Являясь сторонниками целей

ООН в области устойчивого развития, мы считаем, что устранение неравенства во всех его проявлениях является одним из наших приоритетов».

Михаил Осеевский  
президент «Ростелекома»



**Политика в отношении свободы ассоциации**

ПАО «Ростелеком» может на добровольных началах принимать участие в объединениях коммерческих организаций — союзах, ассоциациях, межотраслевых, региональных объединениях, финансово-промышленных группах. Решение об участии общества в таких организациях принимается на собрании акционеров путем голосования. При этом важно, чтобы условия участия находились в правовом поле страны и не противоречили антимонопольному законодательству, действующему на территории Российской Федерации.

Кроме того, в группе «Ростелеком» все сотрудники имеют право на свободу ассоциации и ведение коллективных переговоров, могут вступать в различные профсоюзы и профессиональные объединения. Поставщики и подрядчики «Ростелекома» разделяют и поддерживают такой подход компании.

**Обеспечение защиты прав сотрудников на рабочем месте**

Для обеспечения защиты прав сотрудников на рабочем месте во всех подразделениях группы «Ростелеком» соблюдаются требования трудового законодательства Российской Федерации, а также трудовые стандарты, которые закреплены в Международной хартии прав человека, декларации Международной организации труда и других международных регламентах.

Основные права сотрудников установлены в правилах внутреннего трудового распорядка ПАО «Ростелеком», а также в трудовых договорах, заключаемых с работниками. Более того, в «Ростелекоме» действует ряд политик в области защиты прав человека: этический кодекс и кодекс корпоративного управления. *Более подробно с ними можно ознакомиться*

**Гендерный состав ПАО «Ростелеком», %**

Доля женщин, %	2016	2017	2018	2019
Во всем менеджменте	31,36	30,89	30,81	31,00
В младшем менеджменте	32,78	32,49	32,44	32,66
В топ-менеджменте	20,51	18,86	19,81	19,28
В менеджменте подразделений, генерирующих выручку	85,62	83,42	80,44	78,88
В сфере ИТ	29,24	29,71	31,99	31,45
<b>Всего по обществу</b>	<b>42,17</b>	<b>42,43</b>	<b>41,63</b>	<b>40,15</b>

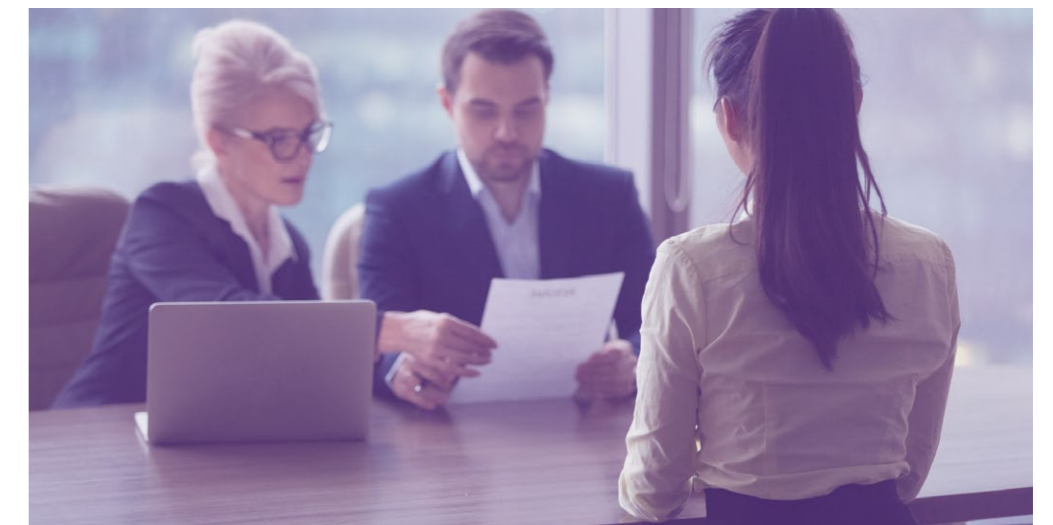
в разделе «Мы — “Ростелеком”» *настоящего отчета.*

В случае, если сотрудник считает, что его права нарушены, он может обратиться на электронную почту горячей линии: [ethics@rostelecom.ru](mailto:ethics@rostelecom.ru), по телефону: 8-800-181-18-11 или напрямую в департамент защиты активов корпоративного центра.

**Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров**

**401-1** В «Ростелекоме» отсутствует политика по преимущественному найму сотрудников из числа местного

населения. Отбор на вакантные позиции проводится, исходя из образования, квалификации и профессиональных качеств соискателей. Всего за 2019 год на работу в ПАО «Ростелеком» было принято 24 882 человека, из них 61 % составили мужчины и 39 % — женщины. При этом максимальное количество вновь принятых сотрудников составляли мужчины младше 30 лет, а минимальное — женщины старше 50.



Текущность кадров в ПАО «Ростелеком» в 2019 году выросла менее чем на 1 % по сравнению с 2018 годом. При этом следует отметить, что вынужденная текущность кадров ежегодно сокращается, в то время как добровольная текущность незначительно увеличивается из года в год. В целом по группе «Ростелеком» общая текущность кадров составила 13,4 %, недобровольная текущность кадров – 5,9 %.

Наибольший процент текучести персонала ПАО «Ростелеком» наблюдается среди молодежи до 30 лет, при этом максимальная текучесть кадров происходит среди женщин моложе 30 лет. А вот текучесть кадров среди персонала старше 50 лет минимальна – в среднем 3 % среди мужчин и 2 % среди женщин.



**Распределение вновь нанятых сотрудников ПАО «Ростелеком» по возрасту и полу, чел.**

	2016		2017		2018		2019	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
До 30 лет	3 700	3 219	4 628	5 438	5 803	5 536	7 146	4 812
31-49 лет	2 257	2 761	2 971	5 390	3 803	4 069	6 328	3 991
Старше 50 лет	972	1 093	1 021	1 740	1 157	910	1 706	839

**Текущность кадров в ПАО «Ростелеком», %**

	2016	2017	2018	2019
Общая текучесть кадров	7,0	8,4	9,7	10,6
Добровольная текучесть кадров	7,0	8,0	10,0	11,0
Недобровольная текучесть кадров	8,4	10,5	6,6	6,3

**Текущность кадров ПАО «Ростелеком» в разбивке по возрасту и полу, %**

	2016		2017		2018		2019	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
До 30 лет	17	22	21	29	24	35	28	35
31-49 лет	6	7	7	9	8	10	10	11
Старше 50 лет	3	2	3	2	3	2	4	2

**Количество постоянных и временных работников ПАО «Ростелеком», чел.**

	2016	2017	2018	2019
Среднесписочная численность работников (только штат, без договоров гражданско-правового характера (ГПХ))	127 233	120 699	117 114	118 582
Среднесписочная численность работников с частичной занятостью	4 465	7 171	7 983	9 635
Среднесписочная численность временных работников (по срочному договору)	5 328	4 653	4 232	4 193
Среднесписочная численность работников по договорам ГПХ (не входят в общую численность)	16 418	17 815	22 200	26 192

**Постоянный и временный персонал**

В 2019 году группа компаний «Ростелеком» для выполнения части работ привлекала сотрудников по договорам ГПХ. Среднесписочная численность сотрудников ПАО «Ростелеком», работавших в отчетном году по договорам ГПХ, составила 26 192 человека. Более 92 % таких сотрудников занимались подключением к сервисам «Ростелекома» и проведением инсталляционных работ по настройке пользовательского оборудования. Также

временный персонал привлекался для выполнения работ, связанных с обработкой входящих звонков по запросам пользователей в рамках первой линии технической поддержки и осуществления периодических работ по поддержке бизнеса в периоды пиковых нагрузок.

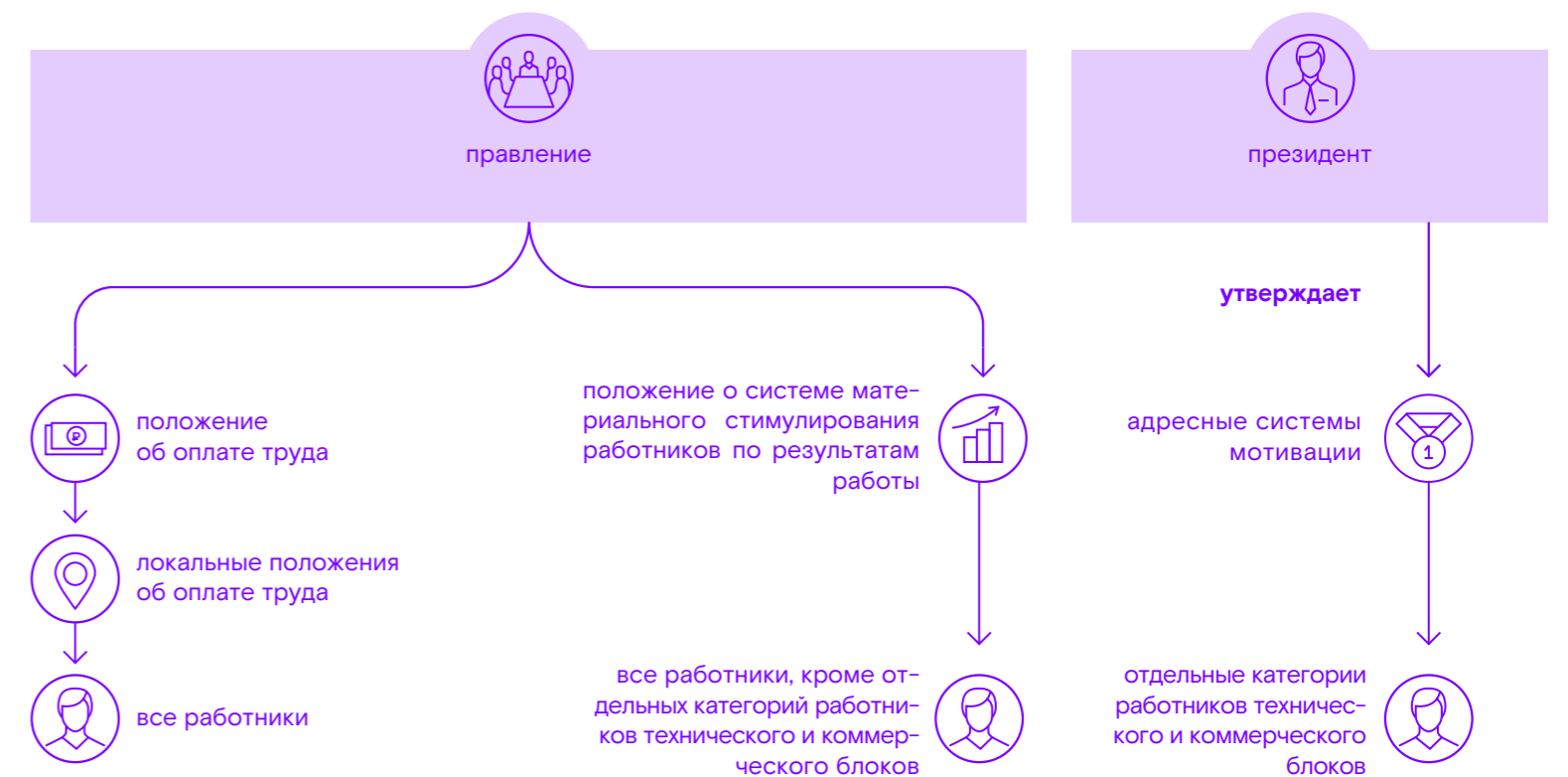
Для нас также актуален вопрос сезонных изменений в численности персонала. Преимущественно это затрагивает южные и дальневосточный регионы в июне-августе. Для южных регионов

отток персонала в летние месяцы связан с аграрной направленностью местности – сотрудники ведут собственные сельские хозяйства. Для сотрудников дальнего востока характерен уход в сезон путины (ловля рыбы).

**ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА**



Система вознаграждения и мотивации персонала в ПАО «Ростелеком» выстроена следующим образом.



«Ростелеком» обеспечивает справедливое вознаграждение труда. Фонд оплаты труда постепенно увеличивается, ежегодно проводится индексация заработных плат. Размер индексации оклада рассчитывается индивидуально для каждого сотрудника, учитывая индекс роста потребительских цен, уровень дохода сотрудника и величину прожиточного минимума в соответствующем регионе.

Для ликвидации отставания общества по уровню вознаграждения работников от крупнейших компаний отрасли связи и усиления мотивации работников в «Ростелекоме» действовало «Положение о долгосрочной программе премирования работников ПАО «Ростелеком» на 2017–2019 годы».

Для повышения эффективности системы оплаты труда в 2019 году в ПАО «Ростелеком» запущен проект «Повышение проплаченности». Главная его задача — к 2020 году достичь целевого значения рынка по заработным платам. В ходе реализации проекта компания проанализировала уровень заработных плат сотрудников по отношению к рыночному уровню оплаты труда по аналогичным должностям конкретного региона. Также были определены категории сотрудников, чья заработная плата не соответствует рыночному уровню.

В 2019 году был реализован первый этап проекта — проведен централизованный пересмотр заработных плат для сотрудников 1–4 грейда. При определении размера повышения применялся индивидуальный подход — учитывался уровень зарплаты сотрудника относительно рынка, его личная эффективность и стаж работы. С 1 июля 2019 года 45 000 сотрудников получили повышение заработной платы. На данном этапе мы не останавливаемся и продолжаем дальше инвестировать в повышения доходов сотрудников, создавая новые программы мотивации.

**Начиная с 2016 года фонд оплаты труда группы компаний вырос на 13 % — с 66,02 млрд руб. в 2016 году до 74,68 млрд руб. в 2019 году. Среднемесячная заработная плата сотрудников выросла почти на 33 % — с 40 тыс. руб. в 2016 году до 53 тыс. руб. в 2019 году.**

Расходы группы «Ростелеком» на оплату труда, млрд руб.

	2016	2017	2018	2019
ПАО «Ростелеком»	56,85	58,16	62,77	65,29
Группа компаний «Ростелеком»	66,02	67,2	69,8	74,68

**В 2019 году проведено повышение заработной платы сотрудников ПАО «Ростелеком» 1–4 грейда. Зарплата 45 000 сотрудников выросла в среднем на 7,5 %.**

Среднемесячная заработная плата сотрудников группы «Ростелеком», тыс. руб.

	2016	2017	2018	2019
ПАО «Ростелеком»	39	44	47	59
Группа компаний «Ростелеком»	40	44	46	53

Для контроля обеспечения минимальной заработной платы своим сотрудникам ПАО «Ростелеком» ежеквартально проводит мониторинг изменений федерального размера минимальной оплаты труда (МРОТ) и сравнение заработных плат сотрудников по отношению к нему. В случае, если заработная плата сотрудника меньше минимально установленной государством, проводится обязательное

повышение до соответствующего уровня. В ДЗО мониторинг на соответствие заработной платы сотрудника МРОТ проводится сотрудниками данных организаций.

Также «Ростелеком» серьезно относится к продолжительности рабочего дня сотрудников. Работа за пределами нормальной продолжительности рабочего времени регламентируется положениями Трудового кодекса Российской

Федерации, а также «Правилами внутреннего трудового распорядка ПАО «Ростелеком»» и внутренними нормативными документами ДЗО. В случае привлечения сотрудников к сверхурочной работе и к работе в выходные и нерабочие праздничные дни, им выплачивается компенсация за данную работу согласно трудовому кодексу РФ.

В 2019 году разница между вознаграждениями женщин и мужчин среди менеджмента ПАО «Ростелеком» была незначительна, соотношение их вознаграждений составило 0,8:0,9, по другим сотрудникам — 1,1. Это значит, что денежное вознаграждение среди женщин в менеджменте немного ниже, чем у мужчин, а женщины среди других сотрудников в среднем получают немного больше мужчин. В то же время по ДЗО соотношение заработных плат женщин в менеджменте составляет 0,6–0,8 относительно мужчин, а в категории «другие сотрудники» женщины в ДЗО в среднем получали в два раза меньше, чем мужчины.

В компании разработаны программы материальной мотивации сотрудников в зависимости от грейдов персонала.

#### Долгосрочная мотивация

Для сотрудников ПАО «Ростелеком» с 6 по 11 грейд действует программа долгосрочной мотивации. Суть программы заключается в том, что ее участники направляют части своего переменного вознаграждения на покупку ценных бумаг компании. Так они получают право на дополнительное вознаграждение акциями компании в зависимости от занимаемой должности, размера инвестированных средств, индивидуальных и корпоративных результатов работы.

В рамках программы устанавливается три цикла, запускаемых ежегодно: в 2017, 2018 и 2019 годах. Совокупный максимальный пакет акций всех участников программы не может превышать 6 %

405-2 Соотношение вознаграждения для мужчин и женщин в ПАО «Ростелеком»

Должностной уровень	2016	2017	2018	2019
	Средняя з/п Ж / Средняя з/п М	Средняя з/п Ж / Средняя з/п М	Средняя з/п Ж / Средняя з/п М	Средняя з/п Ж / Средняя з/п М
Топ-менеджмент (только заработная плата)	0,9	0,9	0,8	0,9
Весь менеджмент (только заработная плата)	0,9	0,9	0,9	0,9
Весь менеджмент (заработная плата и другие денежные выплаты)	0,8	0,8	0,7	0,8
Другие сотрудники	1,1	1,1	1,1	1,1



уставного капитала. Предельный размер пакета акций участников в каждом цикле составляет не более 2 % уставного капитала. Для реализации программы мы используем закрытый паевой инвестиционный фонд «РТК-Развитие».

#### Краткосрочная мотивация

В обществе также действует система ежегодного премирования для руководителей высшего и среднего звена. В 2019 году доработаны адресные схемы мотивации и ключевых показателей эффективности (КПЭ) для сегментов В2С, В2В и блока технической инфраструктуры

на основе показателей результативности 2018 года.

Еще одно направление мотивирования сотрудников в ПАО «Ростелеком» — ежеквартальная оценка «Качество внутреннего сервиса». Проведение такой оценки повышает уровень кросс-функционального взаимодействия. По результатам оценки оптимизируется работа внутренних сервисов. В 2019 году расширена география охвата на региональные филиалы, расширен охват участников для функции ИТ-поддержки (все сотрудники функции), улучшена форма обратной связи.

#### 404-3 Система ключевых показателей эффективности

Система ключевых показателей эффективности (КПЭ) в обществе базируется на результатах выполнения целей за оцениваемый период. Оценка персонала проводится один раз в год и распространяется на 100 % сотрудников ПАО «Ростелеком». В зависимости от занимаемой должности и личного вклада в достижение корпоративных ключевых показателей эффективности каждому сотруднику по результатам оценки рассчитывается сумма вознаграждения.

В июле 2019 года была введена дополнительная система финансовой мотивации для участников корпоративной пенсионной программы. Каждому участнику программы, выполнившему КПЭ более чем на 90 % по итогам 2018 года, на счет личного пенсионного фонда был перечислен мотивационный взнос. *Подробнее — в подразделе о корпоративном пенсионном страховании настоящего отчета.*

Также в 2019 году в «Ростелекоме» была создана премия «Признание» — программа нематериальной мотивации сотрудников. Цель программы — отметить

наиболее выдающихся сотрудников компании. В 2019 году лауреатами премии «Признание» за 2018 год стало около 6 000 человек на локальном и региональном уровне, 120 человек были награждены «Золотыми значками» на общекорпоративном уровне. Программа получила хороший отклик со стороны персонала. На 2020 год планируется интеграция премии «Признание» с новой моделью компетенций и ценностями, а также расширение линейки номинаций в области профессионального мастерства.

#### СОЦИАЛЬНЫЕ ЛЬГОТЫ И КОМПЕНСАЦИИ



В «Ростелекоме» выработан системный подход к обеспечению социальной защиты персонала. Компания гарантирует предоставление сотрудникам «Ростелекома» социальных гарантий, льгот и компенсаций в рамках утвержденных бюджетов на социальные программы. Мы постоянно проводим мониторинг реализации социальных программ, полученные данные анализируем и используем для совершенствования наших подходов к вопросам социальной защищенности сотрудников.

#### Новый коллективный договор

102-41 401-2 Перечень всех прав сотрудников групп компаний «Ростелеком» отражен в коллективном договоре ПАО «Ростелеком» на 2019–2021 годы и в коллективных договорах наших дочерних предприятий.

Условия нового коллективного договора распространяются на 100 % сотрудников. При этом льготы и компенсации

предоставляются работникам, для которых работа в «Ростелекоме» является основным местом работы, независимо от их полной или неполной занятости. В коллективном договоре зафиксированы все предоставляемые сотрудникам льготы и социальные гарантии. Чтобы учесть персональные потребности каждого сотрудника в документе предусмотрены две группы льгот: базовые — распространяются на всех сотрудников компании, и «кафетерий льгот» — дополнительные социальные льготы, которые сотрудник самостоятельно выбирает, исходя из своих предпочтений.

Базовые льготы — это льготы или компенсации, предоставляемые сотруднику при наступлении определенных событий (выплаты при рождении ребенка, получении наград, дополнительный оплачиваемый отпуск по семейным обстоятельствам и др.). «Кафетерий льгот» — это набор социальных льгот и компенсаций, из которого сотрудник сам может выбрать интересующие льготы с учетом доступного ему денежного лимита, одинакового для всех сотрудников макрорегиона.

С 2019 года в «кафетерий льгот» включены: компенсация санаторно-курортного лечения и оздоровительных программ для сотрудников и их детей, компенсация затрат на дополнительные образовательные услуги и занятия спортом, материальная помощь к отпуску, подарки детям. В «кафетерий льгот» участвуют сотрудники, чей общий стаж работы в обществе превышает два года.

# 98 %

человек из общего числа сотрудников, работающих в ПАО «Ростелеком» два и более года, приняли участие в «кафетерий льгот» в 2019 году

#### Добровольное медицинское страхование

Действующее добровольное медицинское страхование — еще одно конкурентное преимущество работы в ПАО «Ростелеком». Общая численность застрахованных лиц на конец 2019 года составила 115 947 человек. В рамках программы страхования сотрудник имеет возможность получить амбулаторно-поликлиническое, стоматологическое, стационарное обслуживание, а также скорую медицинскую помощь.

По «Жилищной программе» с 2015 по конец 2019 года 5 244 сотрудника получили помощь для приобретения жилья и компенсацию ипотечных процентов по ранее выданным кредитам на сумму 1 617 млн рублей.

В 2019 году общая численность застрахованных сотрудников компании составила 115 947 человек, общая страховая сумма по договору добровольного медицинского страхования — 37 353,98 млн рублей.

#### Итоги «Жилищной программы»

С 2015 года ПАО «Ростелеком» успешно реализовывает «Жилищную программу», которая помогает сотрудникам компании приобрести собственное жилье.

За 2019 год оказана помощь 1 115 работникам на общую сумму 287 млн руб. (это на 14 млн руб. больше, чем в 2018 году). Сотрудникам были предоставлены беспроцентные займы и компенсации ипотечных процентов по ранее выданным кредитам.

На 2020 год в рамках программы запланирована помощь 1 260 работникам. **Негосударственное пенсионное обеспечение**

Компания продолжает совершенствовать социальную программу по негосударственному пенсионному страхованию. С этой целью ПАО «Ростелеком»

приобрел 44 % акций дочернего пенсионного фонда «НПФ Альянс» и стал его контролирующим акционером (95 % акций) в 2019 году.

Чтобы еще больше мотивировать персонал, в 2019 году по итогам индивидуальной оценки ключевых показателей эффективности всем сотрудникам «Ростелекома», выполнившим КПЭ по итогам 2018 года на 90 % и выше, компания перечислила целевой мотивационный взнос на их личные пенсионные счета в фонде. Таким образом мы наградили 37 636 сотрудников на сумму 655,4 млн руб.

#### Итоги реализации программы негосударственного пенсионного страхования в 2019 году:

# 39 374

сотрудника являются участниками корпоративной пенсионной программы фонда (46,04 % от числа сотрудников, имеющих право участия в программе)

# 368,4

млн руб. — отчисления по солидарным взносам

# 37 636

сотрудников получили целевой мотивационный взнос

# 655,4

млн руб. — целевой мотивационный взнос от компании

# 155

сотрудников оформили негосударственную пенсию в НПФ «Альянс»

**В 2019 году более 1 200 детей в возрасте 5,5-16 лет закончили хотя бы один из семейств обучения в Школе робототехники и программирования «Лига роботов».**

#### Школа программирования для детей сотрудников

У детей сотрудников компании есть возможность получать необходимые цифровые знания на льготных условиях — для них «Ростелеком» обеспечил обучение в школе робототехники и программирования «Лига роботов» на условиях софинансирования: 50 % стоимости оплачивает компания, 50 % — сотрудник. Обучение уже организовано в 30 городах. Юных айтишников учат проектировать и программировать робототехнику, логически мыслить, договариваться и работать в команде.



«Моему сыну 6 лет, и все это время я считала, что его интерес к железным дорогам ничего не сможет победить. Но занятия в "Лиге роботов" всё изменили! Семен ждет субботы с нетерпением. Каждое занятие — это новая конструкция, новый шаг в механике и бурные эмоции детей в классе. Из-за дверей слышно, что и предмет, и преподаватель всем очень нравится. А если серьезно, то робототехника даже на начальном уровне действительно расширяет кругозор ребенка, учит задумываться о том, как устроены предметы, механизмы

и как они взаимодействуют. Это очень здорово. В нашей группе занимаются и дети, родители которых не работают в "Ростелекоме". И я каждый раз испытываю тайную гордость от того, что это открытие мира моему ребенку в немалой степени помогает сделать моя компания».

Юлия Серегина  
руководитель направления департамента внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком»



#### УЛУЧШЕНИЕ УСЛОВИЙ ТРУДА



Для создания более комфортных условий труда, способствующих повышению работоспособности сотрудников, в «Ростелекоме» реализуется программа «Комфортный офис». «Комфортный офис» — это проект постоянного улучшения офи-

сов на основе получения обратной связи от сотрудников.

**«Комфортный офис» предусматривает:**

- создание коворкинг зон;
- «зеленое» рабочее место;
- создание удаленных рабочих мест с доступом к ИТ-ресурсам компании;
- регулярная оценка комфортной среды со стороны сотрудника — не реже двух раз в год.

В 2019 году было создано и запущено онлайн-пространство, в котором сотрудники могут в онлайн-режиме написать о бытовой проблеме, приложив фото. Проблема сразу же поступает на рассмотрение соответствующей службы, а автору приходит ответ со сроками решения проблемы. После решения сотрудник подтверждает, что проблема решена и задача закрывается. В отчет-

ном периоде доступ к такой онлайн-платформе мы запустили в 21 филиале ПАО «Ростелеком». Практика показала, что около 60 % всех обращений решается оперативно, а часть задач ставится в план по ремонту офисов. В 2020 году проект будет реализован во всех филиалах компании, для удобства разработанная платформа перейдет на мобильную версию.

Продумывая, как сделать работу наших сотрудников еще более комфортной, мы решили создать возможности для удаленной работы. Удаленные рабочие места — это проект, в рамках которого в летние месяцы сотрудники могут работать на выделенных площадках в парках и на свежем воздухе. В рамках проекта персонал обеспечен доступом к ИТ-инфраструктуре, а также ноутбуками для удаленной работы.

**В 2019 году подготовлен стандарт организации умного пространства, который станет единым руководством для ремонтируемых и новых помещений компании.**

#### Улучшение рабочих условий в ПАО «Гипросвязь»

ПАО «Гипросвязь» в рамках программы по созданию комфортных условий труда поставило себе цель: обеспечить 100 % рабочих мест производственных подразделений современным ИТ-оборудованием и программным обеспечением, а также увеличить транспортную доступность, сократив время дороги сотрудников к месту работы. В 2019 году в ходе реализации программы на рабочих местах произ-

водственных подразделений установлены персональные компьютеры не старше пяти лет, а 25 % рабочих мест оборудовано двумя мониторами. В Краснодаре, Нижнем Новгороде, Новосибирске и Екатеринбурге сотрудники переехали в новые офисные помещения с продуманными транспортными развязками, а в московском офисе «Гипросвязи» произведен косметический ремонт.



## 3.3. Корпоративная культура и внутренние коммуникации

### Корпоративные ценности «Ростелекома»



Технологичность: ищем решение в технологиях



Развитие: создаем будущее



Человечность: работаем для людей



Простота: делаем сложное проще



**102-16** В «Ростелекоме» действуют единые корпоративные ценности и стандарты для всех сотрудников. В основе нашей корпоративной культуры лежат два стратегических принципа — эффективность и клиентоориентированность. Основные ценности корпоративной культуры «Ростелекома» закреплены в кодексе корпоративного поведения сотрудников. Корпоративные ценности — технологичность, развитие, человечность и простота — помогают нам выстраивать внутреннее взаимодействие, завоевывать доверие наших клиентов и партнеров.

С марта по июнь 2019 года в «Ростелекоме» проводилась информационная кампания «Месяц ценности», посвященная знакомству с нашими ценностями. Каждый месяц был посвящен одной из них — проводились активности для персонала (конкурсы, флешмобы, видеомарафоны, решения кейсов), в рамках которых сотрудники не просто запоминали слова и слоганы, посвященные ценностям, но и применяли их на практике. В активностях приняли участие не менее 50 % сотрудников по всей стране.

Более того, в сентябре 2019 года в компании стартовала программа «Амбассадоры ценностей "Ростелекома"», цель которой — более глубокое погружение сотрудников в корпоративные ценности. К участию были приглашены все сотрудники, они проходили тест на знание ценностей и в зависимости от результатов

теста могли стать амбассадорами одной или нескольких ценностей.

На протяжении 2020 года амбассадоры будут выполнять задания, связанные с продвижением и поддержкой ценностей в компании, пройдут обучение и получат дополнительную мотивацию в виде баллов, которые можно будет обменять на корпоративные сувениры.

#### Поощрение активного образа жизни сотрудников

**403-8** «Ростелеком» пропагандирует активную жизненную позицию и заботится о здоровье своих сотрудников. Компания популяризирует как занятия спортом, так и мероприятия, связанные с организацией культурного досуга сотрудников. В компании проходят конкурсы профессионального мастерства, творческие состязания, спортивные турниры и спартакиады. В каждом регионе и филиале есть свои спортивные группы по футболу, волейболу, настольному теннису, баскетболу, йоге.

Сотрудники «Ростелекома» принимают активное участие в спортивных турнирах и благотворительных забегах. 28 сентября 2019 года во Владивостоке в четвертый раз прошел благотворительных марафонов Galaxy Vladivostok Marathon. В забеге приняли участие около 4 000 спортсменов со всего мира. Команда «Ростелекома», представленная 49 бегунами, выиграла «Кубок корпораций» в номинации «Самая многочисленная команда».

В рамках программ лояльности сотрудникам доступны льготные условия занятий в сетевых фитнес-клубах страны, предоставляется возможность отдыха на льготных условиях в различных оздоровительных комплексах. В целом оздоровительными мероприятиями охвачено около 65% персонала. Кроме того, для поддержания здорового образа жизни в офисах компании есть спортивные залы

и тренажеры для проведения как групповых, так и индивидуальных тренировок, установлены автоматы с едой, предусматривающие именно здоровый перекус. На улице в офисной зоне расположены спортивные площадки и турники, есть доступ к велопарковкам.

#### Корпоративный портал «Ростелекома»

Внутрикорпоративный портал остается главной информационной и коммуникационной площадкой компании. Развитие портала отвечает на запросы бизнеса и является частью нашей коммуникационной политики.

**Корпоративный портал — важная платформа для работы наших сотрудников. На нем создано более 1 000 сообществ и размещено более 400 Гб файлов. Ежедневно более 30 тысяч сотрудников пользуются внутренним порталом «Ростелекома».**

В 2019 году на портале были созданы разделы, посвященные стратегии компании, обучению и развитию сотрудников. Новые HR-сервисы позволяют сотрудникам решать организационные и кадровые вопросы онлайн. Созданы разделы и реализован функционал, направленный на развитие внутренних коммуникаций: раздел о корпоративной культуре, подписка на дни рождения и др.

Портал стал одной из главных площадок для продвижения корпоративных ценностей. В 2019 году прошел ряд онлайн-мероприятий для сотрудников, благодаря которым они смогли глубже разобраться в ценностях «Ростелекома» и понять, как их применять в работе.

На 2020 год запланирован переход на новую версию портала, которая сделает совместную работу над документами и в сообществах более эффективной. Портал также станет главной площадкой для геймификации бизнес-процессов, разработанной в компании.

«Яркий пример технологичности и развития — это наш корпоративный портал. Четыре года назад, когда я уходила в декретный отпуск, я относилась к данному ресурсу как к справочнику телефонов, источнику корпоративных новостей, а сейчас это просто кладезь целой "кучи полезностей". Здесь можно найти огромное количество сервисов, решить большинство рабочих вопросов. Раздел для обучения дает прекрасную возможность саморазвития, не тратя время на поездки в образовательные организации»

Сотрудник компании  
(по итогам анонимного опроса)

#### Взаимодействие сотрудников с руководством

**102-33** В компании применяется несколько подходов для коммуникации с руководителями «Ростелекома». Среди самых распространенных каналов можно выделить «Прямую линию», «Онлайн-приемные» и встречи с коллективами в регионах.

Любой сотрудник может обратиться с вопросом к президенту компании через «Прямую линию» — раз в месяц Михаил Осеевский выходит в прямой эфир. Все вопросы тщательно изучаются, на их основе формируются программы по взаимодействию с персоналом. Такая практика применяется в компании уже два года. За это время среди наиболее острых и часто задаваемых вопросов мы выделили следующие: мотивация и пересмотр заработных плат, социальный пакет, возможности карьерного роста и обучения, стратегия компании.

Через специальный раздел «Онлайн-приемные» на корпоративном портале у сотрудников есть возможность задать вопрос любому топ-менеджеру.

В регионах примерно раз в две недели организуются неформальные личные и онлайн-встречи руководителей с коллективами. Их проводят как местные руководители, так и топ-менеджеры компании в рамках поездок в регионы. На встречах поднимаются вопросы условий труда, возможностей развития и карьерного роста, планов компании по новым проектам и возможностей сотрудников участвовать в реализации новых задач.

Для получения обратной связи о ходе выполнения коллективного договора на 2019–2021 годы в ПАО «Ростелеком» на постоянной основе действует двухсторонняя комиссия по ведению коллективных переговоров. В 2019 году в рамках стратегии цифровизации компании автоматизированная система «Компленс-контроль» была существенно доработана и усовершенствована. Это позволило увеличить количество рассмотренных деклараций конфликта интересов и урегулированных конфликтов интересов.

В 2019 году также была продолжена работа по автоматизации процесса учета, обработки и рассмотрения обращений сотрудников и третьих лиц в рамках

разработки отдельного модуля по работе с обращениями в АС «Комплаенс-контроль». В первом полугодии 2020 года планируется тестирование и введение данного модуля в эксплуатацию.

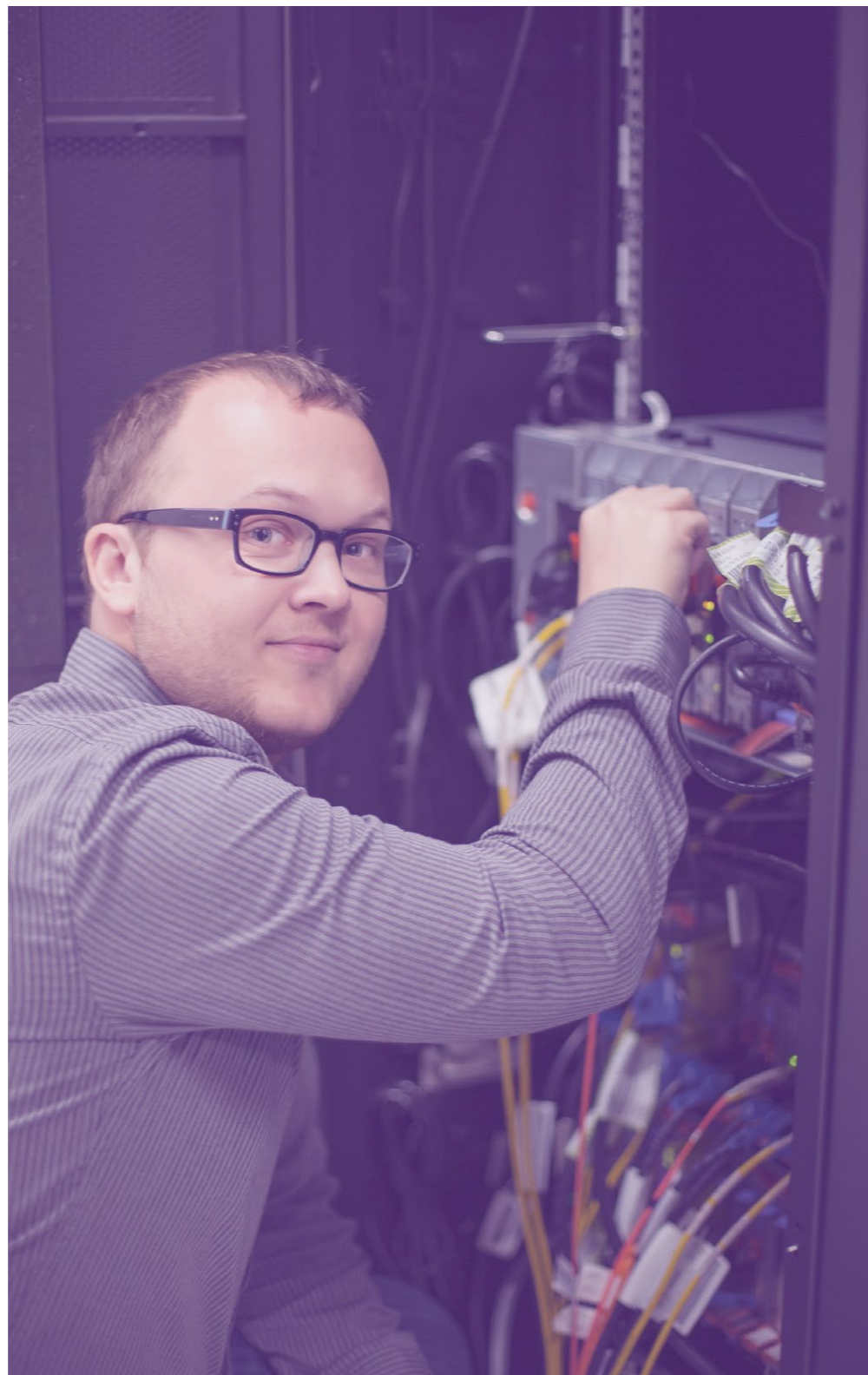
**Исследование уровня удовлетворенности и вовлеченности сотрудников**

Для нас важно понимать, что людям нравится совместно работать над успехом «Ростелекома». Поэтому ежегодно во всех регионах и функциональных подразделениях ПАО «Ростелеком» проводится исследование уровня удовлетворенности сотрудников, результаты которого учитываются при планировании HR-проектов в сфере мотивации, развития и обучения персонала. Очередное исследование было проведено в сентябре 2019 года. Его результаты показали, что индекс лояльности eNPS вырос до значения +10 п.п. *Подробнее — в разделе «Оценка эффективности управления персоналом» настоящего отчета.*

Чтобы узнать мнение сотрудников, в «Ростелекоме» регулярно проводятся опросы персонала. Всего за 2019 год проведено более 200 опросов. По итогам каждого опроса мы разрабатываем план работ и реализуем инициативы для проблемных зон.

**Основные темы опросов персонала:**

- Обратная связь по новым продуктам и пилотным запускам
- Обратная связь по внутренним сервисам и обучению
- Отзывы и предложения по проведенным корпоративным мероприятиям
- Опросы обратной связи по результатам работы руководителя
- Оценка настроений в команде



### 3.4. Обучение и развитие сотрудников



103-1 103-2 404-1 В стратегии «Ростелекома» сделан акцент на развитии человеческого капитала. Обучение сотрудников всех уровней — один из ключевых инструментов нашего непрерывного и устойчивого развития.

Вопросами обучения и развития персонала в компании занимается департамент управления знаниями. Ключевая цель департамента — создать среду для непрерывного развития каждого сотрудника на протяжении его работы в «Ростелекоме».

**Система обучения «Ростелекома»:**

- Онлайн-университет
- Департамент управления знаниями
- Центры компетенций по обучению в сегментах и БТИ
- Внутренние тренеры

Выстроенная система обучения дает возможность каждому сотруднику развиваться и реализовывать профессиональный и личностный потенциал, выполняя задачи компании.

В 2019 году департамент управления знаниями продолжил трансформацию внутреннего обучения. За год были достигнуты следующие результаты:

- разработаны единые бизнес-процессы по оценке, обучению и развитию персонала;
- внедрены стандарты и методология обучения, требования к разработке и реализации федеральных программ развития компетенций;
- обновлена модель корпоративных компетенций;
- создан централизованный каталог внутренних soft skills программ;
- централизована тренерская подготовка.

**16 %**

рост объема обучения в ПАО «Ростелеком» в 2019 году по сравнению с 2018 годом

**Среднее количество часов, затраченных ПАО «Ростелеком» на обучение одного сотрудника**

Категория сотрудников	2016*		2017*		2018		2019	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Топ-менеджеры	36,21	34,1	49,8	59,3	56,19	54,86		
Руководители	38,28	52,04	35,9	32,3	33,92	30,74		
Специалисты	27,39	31,22	22,4	15,2	26,35	22,86		
Рабочие	29,01	34,93	24,6	10,7	18,4	11,58		
В среднем по всем категориям	32,72	38,07	21,04	31,12				

\* В 2016—2017 годах разбивка по гендерному признаку не велась.





### Оценка эффективности обучения персонала

Для оценки эффективности обучения департамент управления знаниями с установленной периодичностью анализирует выполнение ключевых показателей эффективности по обучению, объем и охват обучением сотрудников по направлениям, качество обучающих программ и работы тренеров. Основные задачи оценки эффективности обучения в «Ростелекоме»:

- повышение качества обучения для достижения стратегических целей компании;
  - повышение эффективности управления знаниями;
  - повышение эффективности конкретных учебных программ и мероприятий.
- Оценка эффективности обучения в «Ростелекоме» строится на следующих показателях:

- оценка уровня удовлетворенности обучением и замер индекса готовности рекомендовать обучение (NPS) — анализ анкет обратной связи, заполняемых после каждого обучающего мероприятия;
- оценка практической применимости обучения — анкетирование участников обучения и их непосредственных руководителей;
- оценка знаний, умений и навыков участников обучения — тестирование, кейсы и другие инструменты;
- оценка показателей деятельности подразделения или компании в целом по результатам обучения — количественный и качественный анализ результатов по показателям деятельности за отчетный период на уровне компании, подразделений и отдельных проектов.

На основе проведенной оценки разрабатываются последующие корректирующие действия, направленные на повышение эффективности обучения в «Ростелекоме».

### ИНВЕСТИЦИИ В ОБУЧЕНИЕ

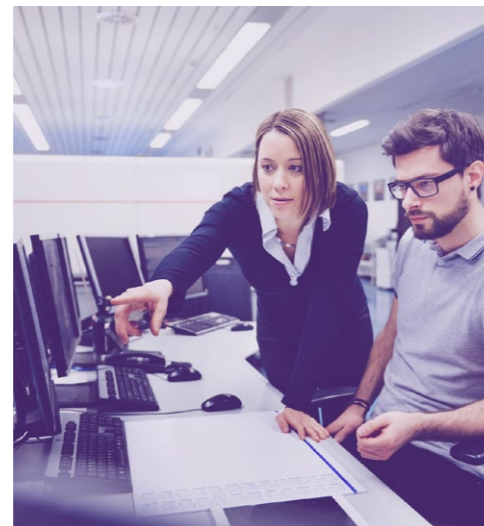


Мы продолжаем вкладывать значительные средства в развитие персонала — в 2019 году ПАО «Ростелеком» инвестировал в обучение сотрудников более 575 млн рублей. В целом за последние четыре года затраты на обучение одного сотрудника увеличились на 53 %.

#### Затраты на обучение сотрудников ПАО «Ростелеком», тыс. руб.

	2016	2017	2018	2019
Общий объем затрат на обучение сотрудников*	452 565	463 570	496 042	575 373
Затраты на обучение одного сотрудника в год	3,6	3,5	4,6	5,5

\* С учетом дополнительных затрат, связанных с обучением и развитием персонала.



**Затраты на обучение одного сотрудника ПАО «Ростелеком» выросли на 20 % — с 4,6 тыс. руб. в 2018 году до 5,5 тыс. руб. в 2019 году**

В 2019 году мы активно работали над повышением качества взаимодействия между сотрудниками, адаптацией и мотивацией персонала, развитием корпоративных и профессиональных компетенций.

Для новичков в компании действует система наставничества и адаптации. Развития система карьерного планирования, а также работает программа «Кадровый

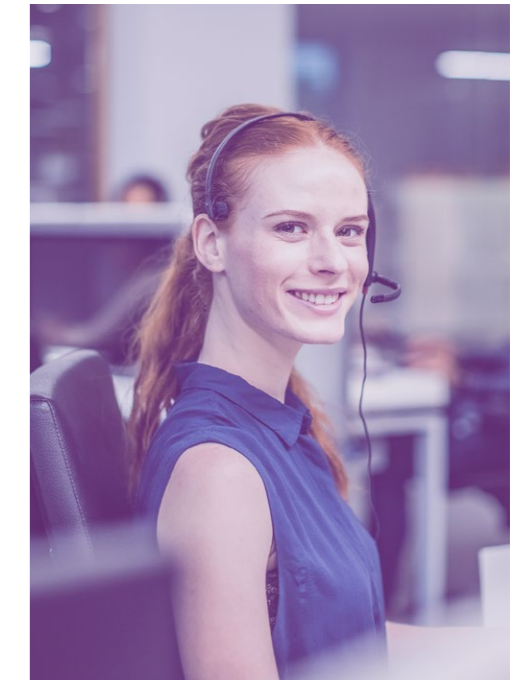
резерв», которая дает возможность закрывать большую часть вакансий за счет внутренних ресурсов. В целом за период 2016–2019 годов внутренними кандидатами закрыто около 30–40 % вакансий групп. Причем процент закрытия вакансий внутренними кандидатами в регионах немного выше, чем в корпоративном центре «Ростелекома».

### Развитие кадрового резерва в «Ростелеком контакт-центре»

**404-2** В 2019 году в нашей дочерней компании «Ростелеком Контакт-центр» (АО «МЦ НТТ») реализована программа развития кадрового резерва в двух направлениях: руководящие должности и специалисты по обучению.

В ходе реализации программы для руководящих позиций, сотрудники развивали навыки руководителя, а также прокачивали функции эффективных коммуникаций. В программе участвовали 69 сотрудников. По итогам программы 22 % участников перешли на вышестоящие должности.

В программе для специалистов по обучению приняли участие 83 сотрудника. В процессе обучения на вебинарах и АКС сотрудники приобрели комплексный взгляд на построение обучения, погрузились в специфику профессии. По итогам программы 31 % участвовавших сотрудников был переведен на более высокие позиции.



### Формирование внутреннего каталога soft skills программ

Soft skills – это набор гибких неспециализированных навыков, благодаря которым сотрудники успешно участвуют в рабочем процессе, взаимодействуют в команде и имеют высокую производительность труда.

В 2019 году департамент управления знаниями продолжил работать над созданием централизованного для всей компании каталога внутренних soft skills программ. Программы разрабатывались в формате «смешанного обучения» — теория программ изучается дистанционно в Онлайн-университете, а на очных тренингах и мастер-классах навыки отрабатываются на практике.

Всего в 2019 году в каталог Онлайн-университета включены 17 новых soft skills дистанционных курсов, а еще 12 soft skills программ разработаны для проведения очных тренингов.

Благодаря централизации методологии разработки внутренних программ и подготовки внутренних тренеров в 2019 году объем обучения по внутренним soft skills программам составил 9 800 чел./курсов в очном и 15 500 чел./курсов в дистанционном форматах.

# 83

составил NPS внутренних soft skills программ

В 2020 году работа по наполнению каталога soft skills навыков продолжится, что даст сотрудникам возможность развивать наиболее актуальные компетенции внутри «Ростелекома».

### Федеральная программа развития тренеров

В 2019 году мы внедрили федеральную программу развития внутренних тренеров «RT lab», которая была разработана и реализована совместно с международной школой бизнес-тренеров ICBT. Программа проходила в онлайн-формате, что дало возможность охватить сотрудников из разных регионов. Участниками программы стали более 400 человек. По итогам обучения 90 лучших тренеров «Ростелекома» получили международные сертификаты «бизнес-тренер категории Т».

На базе этой программы в 2020 году планируется выстроить систему развития внутренних тренеров компании. Ключевые зоны внимания в развитии тренерского состава: базовые тренерские компетенции, методология обучающих программ, а также внедрение инновационных форматов обучения, обеспечивающих высокое качество и доступность обучающих активностей для всех сотрудников «Ростелекома».

### Онлайн-лекторий и дайджест «Среда развития»

Онлайн-лекторий — пространство для получения новых знаний и вдохновения в прямом эфире с экспертами из разных областей: бизнеса, медицины, ИТ, науки и многих других.

В 2019 году в рамках онлайн-лектория проведено 35 лекций на разные темы: от робототехники и анализа больших данных до поиска энергии в работе и секретов похода в музей. За год лекторий посетило 15 000 слушателей, а записи лекций в Онлайн-университете просмотрели 82 000 раз. NPS онлайн-лектория составил 83.

Более того, еженедельно сотрудникам предлагаются тематические дайджесты «Среда развития» с набором интересных фактов, методик и инструментов для развития корпоративных и профессиональных компетенций. В 2019 году выпущено 47 дайджестов, которые собрали 7 740 лайков от сотрудников.

### ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ



Для усиления управленческих компетенций действующих и будущих руководителей разных уровней «Ростелеком» предоставляет возможность обучения на внутренних и внешних программах. В процессе обучения руководители осваивают инструменты эффективной работы с командами, учатся вдохновлять своих сотрудников и вести их вперед к максимальным результатам.

Программа «Лидеры нового "Ростелекома"» разработана совместно с Московской школой управления «Сколково» для руководителей высшего звена. В мае 2019 года программу успешно завершили 55 человек. По второй программе «Сбербанк 2020», также рассчитанной на руководителей, в 2019 году обучение завершили 18 управленцев и еще 17 человек начали обучение на втором потоке программы.

#### «iMBA. Навыки лидера цифровой компании»

Для опытных и начинающих руководителей, а также тех, кто претендует на роль руководителя, совместно с Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики» мы разработали онлайн-программу «iMBA. Навыки лидера

цифровой компании». Она направлена на развитие базовых управленческих способностей и знаний руководителей линейного звена. Программа помогает сформировать набор компетенций, необходимых руководителю для участия в процессах цифровой трансформации компании и реализации стратегии «Ростелекома».

Модуль пользовался большим спросом среди персонала — на участие в программе было подано 3 700 заявок, сформировано два потока. 1 642 сотрудника, прошедшие отбор, все модули обучения и успешно выполнившие все домашние задания, получили диплом о повышении квалификации НИУ «Высшая школа экономики». На 2020 год запланирован третий поток программы.

# 1 642

сотрудника успешно завершили программу «iMBA. Навыки лидера цифровой компании». Это самая масштабная программа «Ростелекома» по подготовке руководителей линейного звена



«Присоединяюсь к словам благодарности организаторам курса. Кроме эффекта "машины времени", отправившей меня в первое студенчество (вот бы тогда такую мотивацию!), получила эстетическое удовольствие от фирменного оформления материалов и море положительных эмоций от качественных вебинаров, проведенных суперпрофессионалами! Последующая поддержка в чатах — просто огонь! Организаторы неустанно учили нас терпению своим примером».

Участник программы «iMBA. Навыки лидера цифровой компании»  
(по итогам анонимного опроса)



### ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ



Мы постоянно развиваем профессиональную экспертизу сотрудников и обеспечиваем системный подход к их обучению в соответствии с бизнес-требованиями каждого подразделения.

В течение 2019 года более 2 400 сотрудников ИТ-подразделений прошли обучение на онлайн-курсах по темам:

- «Основы DevOps»;
- «Jira для пользователей»;
- «Работа с Job To Be Done и User Story»;
- «Работа с бэклогом продукта»;
- «Разработка стратегии продукта»;
- «Jira для администраторов»;
- «Юзабилити-исследования».

#### Support lab

В мае 2019 года состоялась программа развития персонала технической поддержки B2C — Support lab. Программа направлена на развитие коммуникативных навыков сотрудников и повышение их клиентоориентированности. Обучение по программе прошло 94 региональных сотрудника.

Результативность Support lab:

- количество ответов, написанных без шаблонов (не по скрипту), увеличилось на 48 %;
- количество переводов обращений клиентов на вторую линию поддержки снизилось на 15 %;
- количество положительных упоминаний компании в соцсетях выросло на 19 %.

#### Product Camp B2C

В августе 2019 года для сотрудников сегмента B2C был организован Product Camp B2C.

Product Camp B2C — это выездная программа погружения в разработку цифрового продукта. На участие в программе было подано более 200 заявок,

из которых было отобрано 40 участников. Вдали от цивилизации сотрудники обменивались опытом с лучшими продакт-менеджерами рынка, в формате интенсива создавали новые продукты для запуска в «Ростелекоме».

В результате работы «кэмп» участники из 14 городов РФ прошли более 40 часов обучения, создали прототипы восьми продуктов, часть из которых взята в реализацию.

В 2020 году планируется повтор Product Camp для сегмента B2C, также данная программа пройдет для сегмента B2B.



Программа Support lab стала победителем Tagline Awards — высшей российской награды за интерактивные проекты и достижения в digital-сфере. Support lab стала серебряным призером Tagline Awards 2019 в двух номинациях:

- «Лучшая HR-кампания в Social Media» и
- «Лучшая обратная связь».



«Большое спасибо организаторам. Если на Product Camp смотреть как на продукт, то он сделан на 100 баллов!».

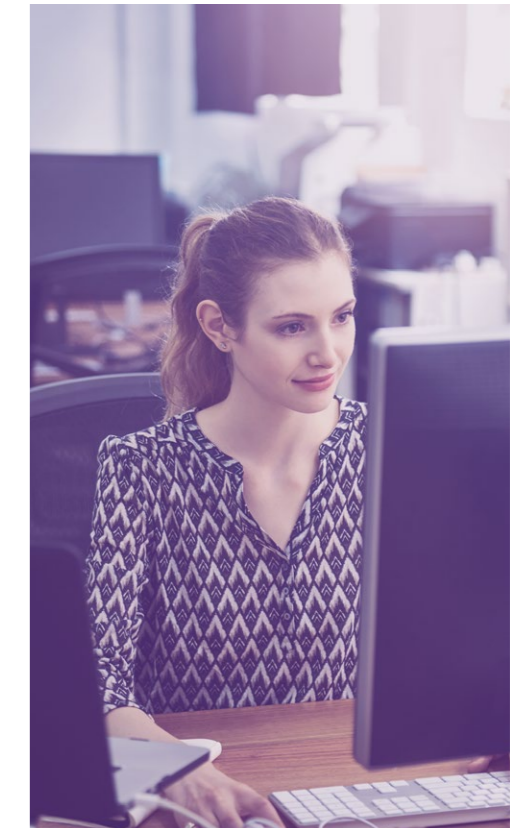
Участник Product Camp B2C  
(по итогам анонимного опроса)



### B2C Leadership Challenge

В ноябре 2019 года стартовала программа B2C Leadership Challenge, направленная на развитие сотрудников сегмента B2C. На протяжении пяти месяцев 55 участников программы будут проходить подготовку на роль лидеров сегмента: изучать управление проектами и командами, развивать навыки управления финансами и тарифообразованием. Участники программы работают в командах над реальными проектами сегмента.

Завершение работы над проектами и подведение итогов программы запланировано на 2020 год.



## ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ



В компании сделан акцент на развитии цифровых компетенций сотрудников. Для этого реализуется ряд программ, направленных на погружение сотрудников в изучение технологий и трендов цифровой экономики, а также на усовершенствование навыков написания кода и изучение ключевых для «Ростелекома» языков программирования. В компании действует школа программирования, где сотрудникам предоставляется возможность, в зависимости от решаемых ими задач, пройти обучение ряду языков программирования на уровне junior и middle.

Также завершен отбор участников школы на уровень middle — к обучению допущено 70 человек, которые в 2020 году будут изучать языки программирования Python с Machine Learning, C# и C++, Java и JavaScript.

**В 2019 году было подано 1 644 заявки на участие в школе программирования. Из них на уровень junior отбор прошли 507 сотрудников, из которых 70% успешно завершили обучение и освоили языки Python, Go, Java, Python с Machine Learning.**

В 2019 году обучающий онлайн-сериял «Основы цифровой экономики», повышающий цифровую грамотность персонала, был дополнен серией про технологию 5G.

В отчетном периоде разработано девять онлайн-курсов о цифровых технологиях: внешние и внутренние эксперты компании рассказали, что собой представляет наука о данных (data science), индустриальный интернет вещей, блокчейн, виртуальная реальность, робототехника, agile, digital-маркетинг, квантовые технологии и кибербезопасность. Около 26 000 уникальных пользователей зашли на сайт обучающего проекта ([learn.digital.rt.ru](http://learn.digital.rt.ru)).

**Цифровая экономика. Профессии будущего**

Более 18 000 сотрудников прошли обучение на курсах «Цифровая экономика. Профессии будущего» в 2019 году. Самыми популярными стали курсы «Индустриаль-

ный интернет вещей», «Основы маркетинга и цифровых коммуникаций», «Наука о данных». Почти 200 сотрудников прошли обучение на курсе «Наука о данных» и получили удостоверение об обучении от партнера курса — НИУ «Высшая школа экономики».

В 2020 году программа «Цифровая экономика. Профессии будущего» будет расширена по таким направлениям как анализ данных, дата-инжиниринг и безопасная разработка цифровых продуктов.



## ОНЛАЙН-УНИВЕРСИТЕТ «РОСТЕЛЕКОМА»



В 2019 году завершился редизайн корпоративного учебного портала,

и для всех сотрудников «Ростелекома» стал доступен Онлайн-университет. Каталог Онлайн-университета содержит более 500 курсов, для быстрого доступа к которым настроен удобный поиск по тегам, а также оптимизирована навигация по portalу за счет структурирования контента. В отчетном периоде в компании налажен процесс производства собственного онлайн-контента — за 2019 год создано более 200 новых учебных материалов.

**>55**

тыс. уникальных пользователей прошли обучение в Онлайн-университете в 2019 году

**>111**

тыс. чел./курсов в год составил объем необязательного обучения в 2019 году

В 2020 году запланированы настройка, тестирование и запуск расширенного функционала Онлайн-университета по управлению обучением: планирование

и прохождения смешанных программ обучения, формирование заявок на внешнее обучение, детальная аналитика и отчетность по всем формам обучения.

«Ростелеком» пристальное внимание уделяет развитию профессиональной экспертизы сотрудников и обеспечивает системный подход к их обучению в соответствии с бизнес-требованиями каждого подразделения. Для повышения профессиональных компетенций персонала компания привлекает как лучших внешних поставщиков профессионального обучения, так и самых эффективных внутренних экспертов из центров компетенций.

**Центр компетенций технического обучения**

В 2019 году в центре компетенций по обучению блока технической инфраструктуры (БТИ) был выстроен процесс внутренней разработки дистанционного обучающего контента.

Всего разработано 15 образовательных программ, из которых 14 — дистанционные и одна смешанная. При этом восемь опубликованных дистанционных курсов посвящены продуктам «Ростелекома» и предназначены для выездных специалистов клиентского сервиса БТИ.

За 2019 год дистанционное обучение прошли около 38 тысяч работников БТИ, очное обучение на внутренних программах «Клиентоориентированность для выездных технических специалистов» и «B2B-допродажи для агентов БТИ» прошли 17 тыс. сотрудников, около 700 работников БТИ прошли внешнее централизованное обучение у вендоров.

**Центр компетенций по обучению B2O**

В 2019 году в составе департамента управления знаниями создан центр компетенций по обучению B2O, основная задача которого — развитие профессиональных

компетенций сотрудников подразделений B2O. В 2019 году центр компетенций по обучению B2O разработал две программы обучения:

- «Развитие отношений: на шаг ближе к клиенту»;
  - «Инструменты "входа" в компанию».
- Обучение по новым программам сотрудников подразделений B2O прошло во всех МРФ ПАО «Ростелеком».

**Благодаря работе центра компетенций по обучению B2O в 2019 году количество обученных сотрудников подразделений B2O выросло на 30 % по сравнению с 2018 годом.**

**Центр компетенций по обучению B2B**

В 2019 году на основе центра компетенций по обучению B2B был создан офис обучения корпоративного и государственного сегментов на уровне корпоративного центра ПАО «Ростелеком». В офисе была утверждена стратегия обучения сотрудников сегмента B2B/B2G и определены цели на 2019-2020 годы.

Цели офиса обучения корпоративного и государственного сегментов на 2019-2020 годы:

- рост охвата обучения на 22,5 %;
- рост образовательной нагрузки на 21 %;
- увеличение доли дистанционных курсов и видеоконтента.

## Результаты работы Офиса обучения корпоративного и государственного сегментов в 2019 году

## Дистанционный формат обучения:

17

продуктовых курсов в интерактивном формате разработано для сотрудников сегмента B2B/G

42

вебинара организовано по драйверным продуктам

&gt;3 000

сотрудников сегментов B2B/B2G прошли обучение продуктам

2 500

сотрудников — охват двух курсов по бизнес-процессам

## Программы очного обучения охватили следующие секторы:

- направление по работе с крупными корпоративными клиентами;
- направление по работе со средним и малым бизнесом (СМБ);
- направление по работе с национальными клиентами;
- направление по работе с государственными органами;
- направление по работе с прикладными проектами;
- сегментные тренеры B2B/B2G.

В 2019 году также была разработана и проведена уникальная программа «Долгосрочное партнерство. Особенности работы с федеральными органами исполнительной власти (ФОИВ)», на которой сотрудники освоили темы:

- «Особенности бюджетного цикла ФОИВ и структур ИТ-бюджетов организаций»;
- «Система принятия решений в рамках ФОИВ, с точки зрения продуктов и ИТ-сервисов, приоритетных для рассматриваемых структур»;
- «Принципы долгосрочного партнерства и эффективные стратегии коммуникаций с госзаказчиком».

90 % команды направления по работе с государственными органами прокачали soft skills на программах обучения: «Лига клиента», «Сервис и поддержка», «Лига клиента – Продажи».

## Центр компетенций по обучению B2C

Главная задача в направлении обучения B2C — создание программ обучения, максимально наполненных смыслом и практикой для каждого участника, а также применимых в жизни. Это важно для конвертации знаний и приобретенных

навыков в рост выручки и достижения личных показателей эффективности. Основные направления работы Центра компетенций по обучению B2C:

- дистанционное продуктивное обучение в B2C;
- обучение агентов продаж блока технической инфраструктуры;
- развитие наставников B2C.

В 2019 году в сегменте B2C в дополнение к Онлайн-университету был запущен мотивационно-обучающий портал сотрудника B2C (МОПС). В МОПС сотрудники могут контролировать выполнение своих показателей эффективности, изучить все продукты и новинки, узнать о лучших практиках продаж, отслеживать групповые бизнес-КПЭ. Количество участников обучения на портале B2C составило 15 200 человек.

За 2019 год все дистанционные программы обучения для сегмента B2C были стандартизированы, опубликовано 55 курсов, созданных внутренней командой.

**Центр компетенций по обучению B2C за 2019 год провел 21 480 тренингов, 2 500 вебинаров, 1 200 интерактивных игр на знание продукта и более 8 000 полевых практических обучений, которые посетило более 230 000 человек.**

**Благодаря новому формату Blended learning, а также реализации федеральной мотивационной программы B2C, в 2019 году департамент продаж выполнил план на 100,7 % с момента старта дистанционного обучения, а эффективность новичков выросла на 20–30 %.**

## Наставничество 2.0

Во втором квартале 2019 года в компании стартовал пилотный проект «Наставничество 2.0». В рамках проекта действующие и новые сотрудники прошли обучение по единой программе, которая включала в себя максимально приближенные к непосредственной деятельности наставника инструменты. Успешно прошли обучение 40 наставников B2C в трех каналах продаж.

В 2020 году планируется дополнить проект в формате Blended learning и запустить курс «Наставничество 2.0» во всех направлениях продаж B2C.

“

«Благодаря тренингам мне стало намного легче общаться с клиентами и передавать знания новичкам, которые только начинают свой карьерный путь в компании».

Участник проекта «Наставничество 2.0»  
(по итогам анонимного опроса)

”



## 3.5. Взаимодействие с системой образования



«Ростелеком» заинтересован в привлечении молодых и талантливых специалистов. Для этого мы реализуем широкий спектр программ с учебными заведениями, развиваем таланты школьников, активно участвуем в организации хакатонов, конкурсов и соревнований. В ряде ведущих вузов страны созданы базовые кафедры «Ростелекома», осуществляющие подготовку специалистов по программам, которые разработаны при участии компании. Ежегодно «Ростелеком» организует прохождение практики студентами вузов с целью последующего трудоустройства.



### РАБОТА СО ШКОЛЬНИКАМИ



Понимая важность привлечения молодых специалистов, мы подбираем перспективных кандидатов начиная со школьной скамьи. Наша задача — всесторонне вовлечь школьников в тему ИТ, раскрыть суть отрасли, рассказать о деятельности «Ростелекома» и возможностях карьеры в компании.

В работе со школьниками активное участие в группе принимает «Ростелеком-Солар». Среди его ключевых проектов в этом направлении стоит отметить следующие:

- соглашение с «Кибершколой МГУ» — кружок по кибербезопасности для школьников старших классов и студентов младших курсов на факультете вычислительной математики и кибернетики МГУ имени М.В. Ломоносова;
- индустриальное партнерство с детским технопарком «Альтаир» при Российском технологическом университете МИРЭА. В 2019 году для 75 учащихся технопарка специалисты «Ростелеком-Солар» провели образовательные программы, профориентационные лекции и лекции по киберграмотности, экскурсии в Центр мониторинга и реагирования на кибератаки. *Подробнее — в разделе «Наша страна» настоящего отчета;*
- открытые уроки, фестивали профессиональных проб в рамках всероссийского форума профессиональной ориентации «ПроеКТОрия». *Подробнее — в разделе «Наша страна» настоящего отчета;*
- участие в организации соревнования по информационной безопасности BlackMirrorCTF-2019. В онлайн-этапе приняли участие 126 игроков, в очный

этап попало 103 участника, из них 40 человек — школьники;

- участие в разработке и проведении смены в образовательном центре «Созвездие» в Хабаровском крае. 50 школьников прошли обучение в 2019 году.

В 2020 году «Ростелеком» планирует продолжить участие в перечисленных инициативах для того, чтобы продвигать HR-бренд и экспертизу компании среди одаренных старшеклассников, проводить профориентацию школьников и в целом формировать сообщество, лояльное к нашему бренду. Кроме того, мы планируем провести кибердни в «Сириусе» — двухдневный тренинг по информационной безопасности в сети. Данное мероприятие рассчитано не только на школьников, но и на другие слои населения. Всего в 2020 году в мероприятиях кибердней примут участие около 700 человек. Таким образом «Ростелеком», как лидер цифровых услуг, хочет заявить о правилах поведения в интернете, тем самым продемонстрировав свою экспертизу и корпоративную социальную ответственность перед обществом.

### Всероссийская олимпиада школьников по информационной безопасности

ПАО «Ростелеком», «Ростелеком-Солар» и КД НТИ совместно с обучающим центром «Сириус» разработали олимпиаду школьников по информационной безопасности «Кибервызов». В 2019 году олимпиада проводилась во второй раз — решением киберзадач активно занималось 5 590 ребят, 2 378 из которых прошли во второй этап соревнований и попали в кадровый резерв компании. В результате честной борьбы были отобраны 72 финалиста, которые в таком юном возрасте уже отлично разбираются в вопросах информационной безопасности. В награду 18 победителей олимпиады получили наивысший балл за ЕГЭ для поступления в вузы. Этим ребятам открыты двери на профильные кафедры лучших университетов страны. Мы будем поддерживать

их в процессе обучения, помогать разобраться в отрасли и специфике работы «Ростелекома».

В июне 2019 года олимпиада по информационной безопасности «Кибервызов» была включена в перечень Российского совета олимпиад школьников в составе олимпиады Кружкового движения Национальной технологической инициативы.

В 2020 году мы планируем повысить уровень олимпиады и в новом сезоне увеличить количество регистраций до 8 000 человек, а финал провести на пяти вузовских площадках. К весне 2021 года мы хотим расширить количество вузов-партнеров до десяти учебных заведений, в десять раз увеличить число призеров — победителями смогут стать до 180 одаренных школьников.



«Информационная безопасность сегодня входит в число самых динамично развивающихся отраслей. Повсеместная цифровизация создает потребность в технологиях защиты от цифровых угроз и в людях, которые будут этими технологиями управлять. При этом основной проблемой отрасли остается кадровый голод. Поэтому «Ростелеком» как лидер в этой сфере

прилагает серьезные усилия к тому, чтобы изменить сложившуюся ситуацию, привлекая в отрасль новые кадры и помогая талантливым ребятам добиться успехов в профессии».

Игорь Ляпунов  
вице-президент ПАО «Ростелеком»



### Хакатон с академией концерна «Калашников»

Академия «Калашников» — юношеский технопарк, созданный концерном «Калашников» в Ижевске как центр дополнительного образования для учащихся 8–11 классов.

В декабре 2019 года академия «Калашников» провела хакатон по информационной безопасности среди учащихся курса «Информационные технологии». Главной темой стала разработка системы идентификации личности. Компания «Ростелеком-Солар» проработала и предоставила задание для хакатона, а также сформулировала критерии оценки участников.



«Благодаря совместной продуктивной работе с концерном «Калашников» и компанией «Ростелеком-Солар», мы смогли комплексно оценить знания наших учащихся в сфере информационной безопасности, проектирования информационных систем, командной работы и публичных выступлений».

Альфия Коньшина  
директор академии «Калашников»



## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СТУДЕНТАМИ



Чтобы привлечь хорошо подготовленных, инициативных и творческих молодых специалистов ИТ-профиля в будущем, мы непрерывно продвигаем свой HR-бренд среди молодежи — организуем хакатоны, конкурсы, взаимодействуем с вузами по вопросам разработки новых технологий и решений. За 2019 год «Ростелеком» провел онлайн-соревнования по информационной безопасности «Кибервызов. Новый уровень», организовал для победителей обучение в образовательном центре «Сириус», выступил партнером всероссийского конкурса «Цифровой прорыв».

В 2020 году эксперты «Ростелеком-Солар» перед проведением ежегодных соревнований «Кибервызов: Новый уровень» организуют практические онлайн-занятия по кибербезопасности. Также «Ростелеком» планирует провести хакатон среди студентов в рамках «Финополиса» — одного из ключевых финансовых и технологических событий в стране.

## Участие в WorldSkills Russia

Мировое движение WorldSkills направлено на повышение стандартов подготовки кадров. С 2016 года в рамках сотрудничества с WorldSkills Russia (WSR) «Ростелеком» ввел в реестр компетенций WSR направление «Магистральные линии связи. Строительство и эксплуатация ВОЛП». В рамках этого направления компания организует конкурсные площадки и выступает партнером компетенции на всех чемпионатах. *Подробнее о проекте — [www.worldskills.ru](http://www.worldskills.ru)*



«В компетенции «Информационные кабельные сети» все три места заняли студенты нашего колледжа, это, конечно, радует и нас, и наших преподавателей, наставников. Важно, что удалось реализовать навыки, умения и в конкурентной борьбе выявить победителя. Конструктивное соперничество стимулирует к еще большим

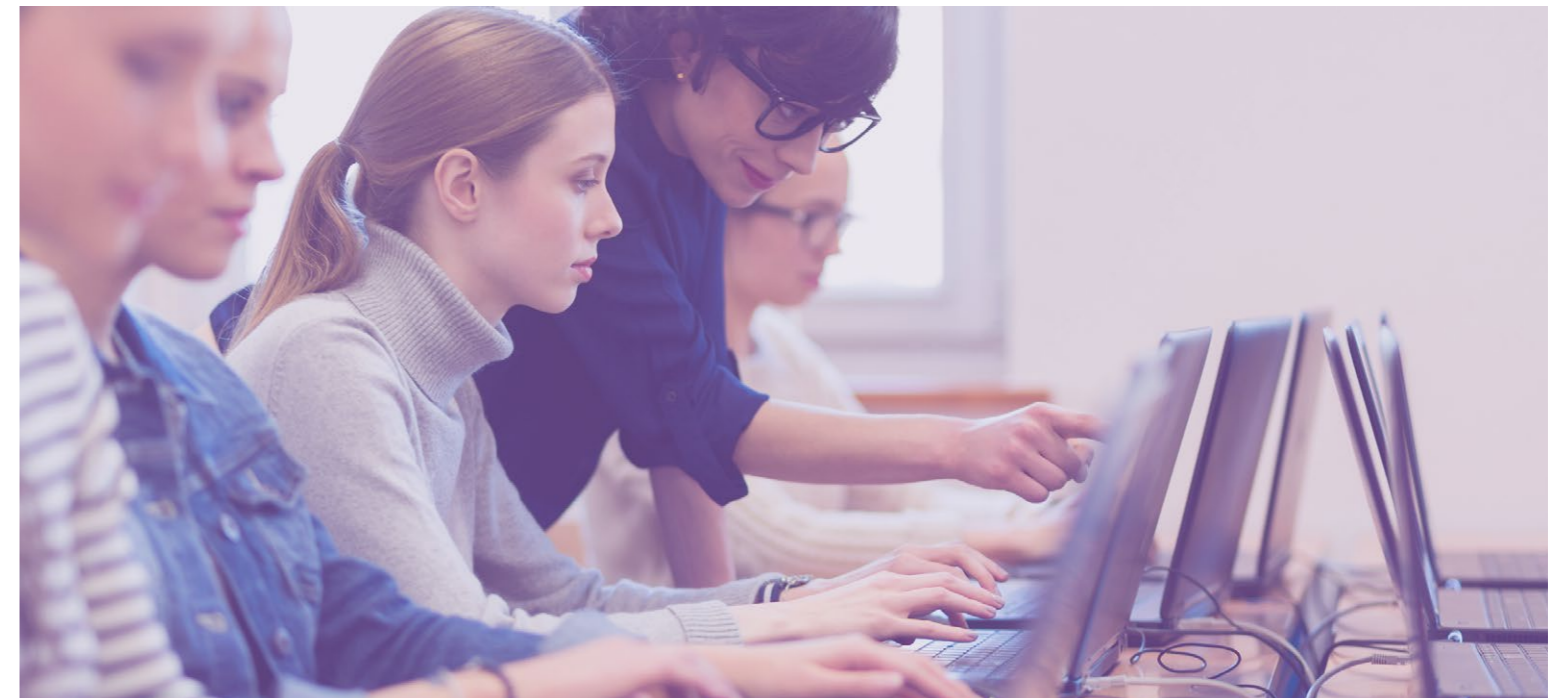
В начале 2020 года «Ростелеком» выступил организационным партнером V Регионального чемпионата WorldSkills Russia, который прошел в городе Каспийске Республики Дагестан. Сотрудники компании предоставили необходимое оборудование, помогли оборудовать площадку и оказали экспертную помощь для проведения соревнований по варке оптоволокна в рамках компетенции «Информационные кабельные сети».

профессиональным достижениям, дает надежду на трудоустройство. Спасибо организаторам и «Ростелекому» за поддержку, мотивацию и подарки».

Имран Омаров  
студент Махачкалинского технического колледжа им. Руслана Ашуралиева



**В декабре 2019 года компетенция «Ростелекома» «Магистральные линии связи. Строительство и эксплуатация ВОЛП» была переведена в статус основной компетенции WorldSkills Russia и вошла в актуальный перечень компетенций, соответствующих стандартам WSR.**



## Кибервызов. Новый уровень

В 2019 году «Ростелеком» провел всероссийские онлайн-соревнования по информационной безопасности «Кибервызов: Новый уровень». В соревновании принял участие 2 381 студент из 269 городов России. Из 415 участников, решивших хотя бы одну задачу, до финала дошли 60 человек.

По окончании онлайн-соревнования студенты, набравшие наибольшее количество баллов, прошли собеседование с экспертами «Ростелеком-Солар». По его итогам были определены 40 призеров. В качестве вознаграждения ребята отправились в Сочи

в образовательный центр «Сириус» на обучающую программу по кибербезопасности. В «Сириусе» они прошли теоретическую и практическую подготовку в сфере обеспечения кибербезопасности автоматизированных систем, уязвимости веб-приложений, вирусологии, реверс-инжиниринга и форензики. Лекции читали ведущие эксперты отрасли информационной безопасности и сотрудники «Ростелеком-Солар», которые показали реальные кейсы, связанные с вопросами защиты корпоративной и банковской инфраструктур, поделились лучшими практиками выявления, анализа и расследования кибератак.



«При разработке теоретических и практических занятий мы фокусировались на двух задачах: дать талантливым ребятам системные и практические знания по выявлению и отражению кибератак, а также, что не менее важно, объяснить им важность этических аспектов в информационной безопасности».

Игорь Ляпунов  
вице-президент ПАО «Ростелеком» по информационной безопасности



## Финальные соревнования конкурса «Цифровой прорыв» в 2019 году побили рекорд и попали в Книгу рекордов Гиннеса как самое масштабное соревнование ИТ-специалистов в мире.

### ПРАКТИКА И СТАЖИРОВКА В «РОСТЕЛЕКОМЕ»



Компании, входящие в группу «Ростелеком», ведут активную работу по мотивации и привлечению молодых кадров. Для этого они сотрудничают с большим количеством высших учебных учреждений в разных регионах России — принимают участие в ярмарках вакансий, «Днях карьеры», образовательных форумах, разрабатывают и реализуют стажерские программы, привлекают студентов на практику с возможностью последующего трудоустройства.

В 2019 году наше АО «МЦ НТТ» провело 176 встреч со студентами в 48 учебных заведениях. Во встречах принимали участие представители отдела подбора персонала, блока обучения, а также руководители подразделений, которые делились со студентами своими карьерными успехами. Благодаря этому на работу в АО «МЦ НТТ» устроилось 200 перспективных молодых специалистов.

#### Цифровой прорыв

«Ростелеком» выступил ключевым партнером всероссийского конкурса «Цифровой прорыв» — одного из флагманских проектов президентской платформы «Россия — страна возможностей». Конкурс рассчитан на студентов профильных вузов и на молодых специалистов в возрасте 18–30 лет. Финальный хакатон конкурса «Цифровой прорыв» стал самым масштабным соревнованием ИТ-специалистов в мире и занесен в Книгу рекордов Гиннеса. Участники конкурса установили новый мировой рекорд — одновременно на площадке работали свыше 3 000 ИТ-специалистов из 77 регионов России. Команды работали над проектами в 20 номинациях в течение 48 часов.



«Хакатон серьезно отличался от того, что я видел раньше. Участники показали очень высокий уровень, максимально детально проработали свои проекты. Мы всем командам помогли достичь результатов, очень много инвестировали — не деньгами, а знаниями: на площадке работали десятки наших

От «Ростелекома» была предложена номинация по разработке нового цифрового сервиса для умных городов. Мы поставили задачу командам-участникам — создать прототип информационно-сервисной системы мониторинга пунктов переработки мусора. Подобный сервис очень актуален и имеет большое значение для решения экологических проблем мегаполисов. Победителем в номинации стала команда RSX, объединившая участников из Москвы и Санкт-Петербурга. Победителей наградила старший вице-президент по информационным технологиям ПАО «Ростелеком» Кирилл Меньшов.

специалистов, они проводили тренинги, мастер-классы, консультации, обучали командообразованию».

Кирилл Меньшов  
старший вице-президент по информационным технологиям ПАО «Ростелеком»



В АО «РТ Лабс» основные активности в части работы с учебными заведениями проходили в Воронеже. В течение 2019 года практику в «РТ Лабс» прошли 28 студентов, по ее результатам четверо зачислено в штат компании. Кроме того, активное участие «РТ Лабс» в днях открытых дверей вузов и других меропри-

ятиях для студентов позволило привлечь в компанию еще семь новых сотрудников. В 2019 году в корпоративном центре ПАО «Ростелеком» прошла комплексная программа «Стажировка 365°». В 2020 году мы хотим масштабировать ее на три макрорегиональных филиала компании.

# 3905

студентов прошли производственную практику в ПАО «Ростелеком», из них 38 были зачислены в штат в 2019 году

#### «Профстажировка 2.0»

«Профстажировка» — совместный проект платформы «Россия — страна возможностей» и Общероссийского народного фронта (ОНФ). Цель проекта — создать новый механизм взаимодействия студента, образовательной организации и будущего работодателя, задействующий студенческие работы и стажировки в качестве социального лифта для молодежи. Проект охватывает Москву и Московскую область, а также Дальневосточный регион. В июне 2019 года «Ростелеком» подписал соглашение о сотрудничестве

по проекту «Профстажировка» с Автономной некоммерческой организацией «Россия — страна возможностей». В рамках соглашения компания выступила одним из партнеров-работодателей проекта и предложила студентам для решения десять кейсов, посвященных информационной безопасности, информационным технологиям, маркетингу и логистике. В течение года эксперты ПАО «Ростелеком» будут курировать работу студентов. По итогам лучшие студенты смогут пройти стажировку в «Ростелекоме».



«Перед тем, как запустить проект в новом формате, мы собрали пожелания от студентов, работодателей и представителей вузов со всей страны. Новая платформа даст возможность студентам взаимодействовать с работодателями напрямую и получать от них практико-ориентированные задания — кейсы. Такая коммуникация поможет будущим специалистам

готовить дипломные и курсовые работы не для галочки, а по заказу компаний, которые в будущем могут пригласить молодого человека на стажировку или работу».

Алексей Комиссаров  
сопредседатель Центрального штаба ОНФ генеральный директор АНО «Россия — страна возможностей»



#### Стажировка 365°

В 2019 году продолжила свою работу наша бизнес-ориентированная программа «Стажировка 365°». Цель проекта заключается в привлечении соответствующих ожиданиям «Ростелекома» студентов и выпускников на стажерские позиции в компании в минимальные сроки. В ходе реализации проекта был применен кросс-вузовский подход и проведена большая маркетинговая кампания. Благодаря этому нам удалось привлечь 869 студентов из 15 лучших вузов Москвы. Всего за два месяца с начала кампании, после завершения всех этапов отбора, 30 стажеров, отвечающих потребностям бизнеса, были наняты в «Ростелеком» на годовую оплачиваемую стажировку. Из пула привлеченных студентов была сформирована база кадрового резерва.

В рамках программы за каждым из ребят, приступивших к стажировке, был закреплен ментор. Именно ментор определяет траекторию развития своего подопечного. Если стажеру необходимо углубить знания, он назначает ему индивидуальные курсы через корпоративный университет. Кроме того, в «Ростелекоме» предусмотрен ряд мероприятий, направленных на формирование комьюнити и развитие soft skills — онбординг, деловые игры, DEMO-дни с нанимающими руководителями.

## 3.6. Безопасные условия труда

# 772,8

млн рублей  
составили расходы группы компаний  
«Ростелеком» на охрану труда  
в 2019 году



103-1 103-2 «Ростелеком» заботится о здоровье и безопасности как своих сотрудников, так и персонала подрядных организаций. Для этого компания стремится создать максимально безопасные и благоприятные условия труда, развивает культуру ответственного поведения при выполнении производственных работ и пропагандирует здоровый образ жизни среди сотрудников.

**В 2019 году утверждена политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. Она определяет основные цели, принципы и направления деятельности по созданию безопасных условий труда, сохранению жизни и здоровья всех сотрудников компании, а также по обеспечению пожарной, промышленной и экологической безопасности<sup>1</sup>.**

403-1 403-3 403-8

Система управления охраной труда (СУОТ) в ПАО «Ростелеком» построена в соответствии с государственными нормативными требованиями, а также с учетом лучших международных практик и норм безопасности на рынке телекоммуникационных услуг. СУОТ основана на новой политике в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. Положения о здоровье и безопасности персонала также закреплены в коллективном договоре ПАО «Ростелеком» на 2019–2021 годы и в коллективных договорах всех дочерних предприятий компании.

Ключевые принципы «Ростелекома» в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности:

- лидирующая роль руководителей всех уровней в вопросах охраны труда, обеспечения пожарной, промышленной и экологической безопасности;
- ответственность каждого работника за свою собственную безопасность и безопасность окружающих людей, а также право вмешиваться в ситуации, когда работа выполняется небезопасным методом;
- приоритет обеспечения безопасности, сохранения жизни и здоровья работников, сохранности оборудования и имущества по отношению к результатам производственной деятельности;
- приоритет предупреждающих мер перед мерами, направленными на локализацию и ликвидацию последствий событий, негативно воздействующих на жизнь и здоровье работников, сохранность оборудования и имущества, качество окружающей среды;
- учет потенциальных рисков безопасности при принятии управленческих решений, определяющих стратегию развития компании.

Система управления охраной труда «Ростелекома» является составной частью общей системы управления компании и распространяется на всех сотрудников группы. Координирует работу СУОТ Центр охраны труда корпоративного центра ПАО «Ростелеком» (Центр охраны труда). В МРФ и дочерних предприятиях компании действуют службы по охране труда, отвечающие за профилактику травматизма и повышение культуры безопасности труда на местах.

СУОТ — элемент системы внутреннего контроля, обеспечивающий управление профессиональными рисками в области охраны труда. Являясь составной частью

системы менеджмента качества, СУОТ идентифицирует и оценивает риски, управляет ими и минимизирует их посредством усовершенствования процессов безопасного труда.

В макрорегиональных и региональных филиалах действуют положения по оценке и управлению рисками. В Центре охраны труда во втором квартале 2020 года запланирована разработка типового положения по оценке и управлению рисками, которое впоследствии будет адаптировано для всей компании. Также на 2020 год запланирован семинар для служб охраны труда, в рамках которого руководители и специалисты по охране труда научатся практикам оценки производственных рисков. В ходе обучения будут рассмотрены такие методики оценки рисков, как HAZID (определение опасностей) и HAZOP (анализ надежности и работоспособности) для обеспечения безопасного проектирования, эксплуатации и повышения надежности активов компании на всех этапах жизненного цикла. Применение методики HAZID в «Ростелекоме» позволит заранее принимать решения по работам, сопряженным с риском, еще на ранних этапах их реализации, чтобы минимизировать риски возникновения травматизма.

Концепция нулевого травматизма Vision Zero разработана в 2017 году Международной ассоциацией социального обеспечения. Vision Zero – это качественно новый подход к организации условий труда, объединяющий три направления: безопасность, гигиену труда и благополучие работников на всех уровнях производства. Став участником движения «Нулевого травматизма», «Ростелеком» приступил к внедрению семи золотых правил концепции, реализация которых позволит компании повысить культуру безопасности труда.

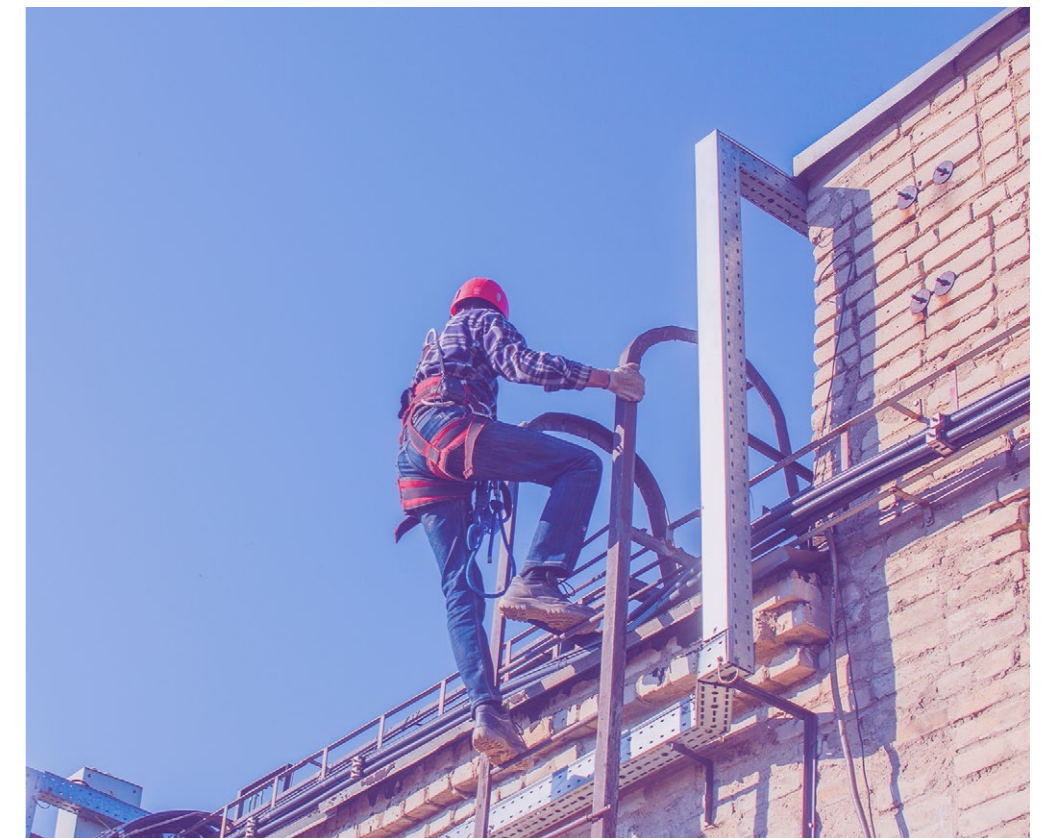
“

«Создание культуры безопасности труда является важной задачей компании. Особое внимание отведено разработке и внедрению корпоративных стандартов по охране труда согласно принципам "золотых правил" концепции Vision Zero. На производстве регулярно проводятся мероприятия, направленные на снижение травматизма. Мы нацелены на непрерывное совершенствование системы управления охраной труда и повышение безопасности условий труда наших сотрудников».

Павел Иванов  
директор Центра охраны труда корпоративного центра ПАО «Ростелеком»

”

**В 2019 году «Ростелеком» присоединился к глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero.**



<sup>1</sup> Политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности ПАО «Ростелеком», которая также утверждена и введена в действие соответствующими приказами в дочерних зависимых обществах, входящих в группу компаний «Ростелеком».



83

тыс. человек  
прошли обучение  
по охране труда в 2019 году

**403-5** В 2019 году для персонала макрорегиональных, региональных филиалов и корпоративного центра ПАО «Ростелеком» прошли стратегические сессии и тренинги по теме «Осознанная безопасность и нулевой травматизм». Всего в обучении приняли участие более 80 тыс. сотрудников компании, в том числе более 30 руководителей служб по охране труда.

В 2020 году в рамках реализации концепции Vision Zero запланирован семинар для служб охраны труда, на котором пройдет обучение руководителей служб и обсуждение разработки корпоративных стандартов по охране труда. В ходе обучения будет дана комплексная оценка соответствия организационных практик и процессов управления производственной безопасностью в компании золотым правилам Vision Zero. Также в 2020 году состоится тренинг, посвященный правилу: «Выявлять угрозы — контролировать риски».

#### Оценка эффективности работы СУОТ

Оценка эффективности работы системы охраны труда в ПАО «Ростелеком» выстроена следующим образом. Согласно Положению о системе управления охраной труда в ПАО «Ростелеком» службы охраны труда компании организуют и проводят соответствующие проверки в структурных подразделениях филиалов. Контроль эффективности работы СУОТ и мониторинг реализации мероприятий по охране труда проводится в соответствии с положениями о ступенчатом контроле на уровне макрорегиональных филиалов. Также Центр охраны труда организует ежегодные проверки состояния охраны труда в макрорегиональных и региональных филиалах. В дополнение к этому эффективность работы системы охраны труда анализируется при проведении комплексных проверок деятельности филиалов ПАО «Росте-

леком» по технической эксплуатации и оперативно-техническому управлению опорными сетями связи в соответствии с годовыми планами проверок.

В 2019 году Центр охраны труда провел более десяти проверок, зафиксировано более 90 нарушений. Результаты проверок доведены до высшего руководства и анализируются на совещаниях со старшим вице-президентом по технической инфраструктуре. Для устранения нарушений разработаны корректирующие действия, мониторинг их выполнения проводится согласно планам предупреждающих мероприятий.

Периодическая проверка политики в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности проводится Центром охраны труда совместно с отделом производственного контроля корпоративного центра ПАО «Ростелеком» по мере необходимости, но не реже, чем раз в два года.

#### Система ступенчатого контроля

**403-4** Для повышения эффективности контроля за безопасностью труда в ПАО «Ростелеком» задействован ступенчатый контроль. Это механизм социального партнерства в сфере охраны труда между работодателем и профсоюзом. На всех этапах ступенчатого контроля в комиссиях принимают участие руководители «Ростелекома» и представители профсоюза, уполномоченные по вопросам охраны труда. В рамках СУОТ ступенчатый контроль позволяет контролировать вопросы в сфере охраны труда как по вертикали — от макрорегионального до регионального филиала, центра технической эксплуатации телекоммуникаций, цеха и участка, так и по горизонтали — между региональными филиалами, цехами и т. д. Ежегодно МРФ проводят плановые проверки условий и уровня охраны труда в филиалах

ПАО «Ростелеком», которые находятся в их зоне действия. В 2019 году проверено более 50 филиалов, а на уровне технического директора макрорегиональных филиалов утверждены и контролируются планы по предупреждению травматизма во всех филиалах МРФ. При проведении ступенчатого контроля персонал в режиме прямого диалога общается по вопросам безопасности труда с руководителями «Ростелекома». Так сотрудники могут сообщить руководству об опасных ситуациях, связанных с их работой.

#### Профилактика производственного травматизма

**403-7** Для обеспечения безопасности сотрудников, занятых на работах по монтажу, эксплуатации и техническому обслуживанию телекоммуникационных

вышек, станций, на прокладке кабелей и других работах с повышенной опасностью, в «Ростелекоме» ежегодно реализуется ряд мероприятий. В 2019 году компания затратила 445,688 млн руб. на приобретение специальных средств индивидуальной защиты для сотрудников, было проведено дополнительное обучение, специальная оценка условий труда, медосмотры и др.

445,7

млн рублей  
выделено на приобретение  
специальных средств защиты  
для сотрудников



**Затраты группы компаний «Ростелеком» на охрану труда, млн руб.**

в 2016 году

**550,6**

в 2017 году

**640,8**

в 2018 году

**697,8**

в 2019 году

**772,8**

Обучение по охране труда проходят разные категории сотрудников компании, в том числе и руководители. Обучение проводится с постановлением Минтруда РФ и Минобразования РФ от 13 января 2003 года № 1/29 «Об утверждении Порядка обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников организаций», а также согласно внутренним положениям «Ростелекома» по утвержденным графикам обучения персонала по ОТ. В отчетном периоде персонал, занятый на работах по монтажу и обслуживанию вышек, кроме обучения по охране труда и электробезопасности, был дополнительно обучен правилам по охране труда при работах на высоте. Также в 2019 году 30 руководителей

служб по охране труда региональных филиалов и макрорегиональных филиалов прошли тренинг по теме «Осознанная безопасность и нулевой травматизм».

Для представителей подрядных организаций, а также командированных сотрудников в ПАО «Ростелеком» действуют «Инструкция о порядке допуска специалистов сторонних организаций и командированного персонала ПАО «Ростелеком» для проведения работ на объектах ПАО «Ростелеком», а также «Методика проверки требований охраны труда при допуске работников сторонних организаций, командированного персонала ПАО «Ростелеком» для производства работ на объектах ПАО «Ростелеком»».



403-2 403-9 403-10

По итогам 2019 года профессиональные заболевания сотрудников отсутствуют. Несмотря на все прилагаемые усилия, в течение года произошло 47 случаев производственного травматизма. Чаще всего сотрудники получали травмы, связанные с транспортом (44 % всех случаев), с падением при передвижении по территории предприятий, в зданиях и помещениях (18 %), с падением со стремянок и лестниц (16%)

и с падением с опор (11 %). При этом в 2019 году в группе компаний «Ростелеком» не было производственных несчастных случаев со смертельным исходом, произошедших из-за нарушений работниками компании требований по охране труда. К сожалению, при выполнении служебных обязанностей, в результате дорожно-транспортного происшествия, произошедшего по вине третьего лица, погиб один сотрудник «Ростелекома».

**-29 %**

снижение тяжелого производственного травматизма за 2019 год

**Уровень производственного травматизма в группе компаний «Ростелеком»**

	2016	2017	2018	2019
Количество пострадавших в результате несчастных случаев, человек	42	39	30	47
В том числе:				
• тяжелых несчастных случаев	11	12	14	10
• несчастных случаев со смертельным исходом	5	0	1	1
Разбивка по гендерному признаку:				
• пострадало женщин	6	6	8	5
• пострадало мужчин	36	33	22	42
Коэффициент частоты травматизма на 1000 работников (КЧТ)	0,34	0,31	0,27	0,44
Коэффициент частоты несчастных случаев со смертельным исходом на 1000 работников	0,04	0	0,01	0,01
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев	2 078	4 503	2 145	2 199

В ПАО «Ростелеком» в онлайн-режиме ведется мониторинг травматизма, а также анализ его причин. Анализ проводится поквартально и по итогам года. Во всех случаях травматизма сотрудников в 2019 году были проведены расследования ситуаций, выявлены причины, разработаны корректирующие мероприятия и разосланы письма с мерами по недопущению подобных случаев в будущем.

Коэффициент частоты травматизма в группе компаний «Ростелеком» в 2019 году составил 0,44. Увеличение коэффициента по сравнению с предыдущими отчетными периодами связано с тем, что в компании были установлены более жесткие требования в отношении учета случаев травматизма. При этом в течение 2019 года в группе количество тяжелых несчастных случаев снизилось на 29 % относительно уровня 2018 года.





## Наша страна

<sup>1</sup> Данные IKS-Consulting с учетом «ДатаЛайн».

# 4 Наша страна

## ХОРОШИЕ ЦИФРЫ 2019

### >120

тыс. человек  
зарегистрировано в Единой  
биометрической системе

### ~63

млн транзакций на общую сумму  
свыше 66 млрд рублей  
зафиксировано на портале госуслуг

### 3,5

тыс. волонтеров  
принимало участие в волонтерских  
программах группы

### 2,4

млрд запросов авторизации  
в ЕСИА получено

### 130,8

тыс. публикаций и упоминаний  
ПАО «Ростелеком» вышло в СМИ

### 640

сотрудников  
приняли участие в донорских акциях

### ~55

тыс. человек  
приняло участие в программе  
«Азбука интернета»

### 8,6

тыс. публикаций  
и упоминаний компании в СМИ,  
в контексте социальной политики  
и благотворительных программ

### 4,6

млн часов трансляций  
проведено во время Единого  
государственного экзамена

### 176,7

тыс. руб.  
составили расходы группы  
на благотворительность

## 4.1. Подход компании



103-1 103-2 «Ростелеком» – крупнейший в России провайдер цифровых услуг и решений. Мы присутствуем во всех сегментах рынка, являемся единым оператором универсального обслуживания на всей территории Российской Федерации и вносим существенный вклад в развитие общества во всех регионах нашей страны. Передовые разработки и решения «Ростелекома» нацелены на то, чтобы способствовать информационной открытости и цифровой трансформации России, устранению цифрового неравенства и оказанию максимально эффективной помощи людям.

Уже более 10 лет «Ростелеком» развивает корпоративную социальную деятельность. Все наши проекты направлены на решение комплексных социальных или экологических проблем, так как обеспечение стабильной социальной среды и повышение качества жизни жителей страны являются нашими основополагающими приоритетами.

Стратегические цели «Ростелекома» в сфере реализации социальных проектов и программ тесно связаны с целями устойчивого развития, которые были определены ООН как наиболее важные для всей планеты до 2030 года. Каждый год мы работаем над тем, чтобы вносить

все больший вклад в достижение этих целей и все глубже интегрировать их во все уровни нашей деятельности, в том числе и в сфере внешней социальной политики. Основные усилия мы концентрируем на достижении наиболее релевантных для нашего бизнеса целей: ЦУР 9 «Инновации и инфраструктура», ЦУР 8 «Достойные рабочие места и экономический рост», ЦУР 4 «Качественное образование», ЦУР 11 «Безопасность городов и доступное жилье» и ЦУР 10 «Сокращение неравенства».

Все социальные проекты и программы «Ростелеком» реализует, руководствуясь законодательством Российской Федерации, Уставом ПАО «Ростелеком», нашей внешней социальной политикой, а также следующими принципами.

- Реализацию социальных проектов мы рассматриваем как важнейшую составляющую корпоративной социальной ответственности.
- При реализации проектов мы стремимся сочетать стратегические интересы группы, наших акционеров, а также интересы государства в области социального развития.
- Мы стремимся максимально развивать цифровую инфраструктуру и продвигать широкий спектр телекоммуникационных решений и услуг для различных групп заинтересованных сторон.
- Мы инвестируем в решение социальных проблем посредством использования созданной нами инфраструктуры и услуг, через развитие технологий предоставляем спектр возможностей повышения качества жизни, развития

потенциала различным социальным группам.

- Мы ориентируемся на реализацию долгосрочных проектов, способствующих решению наиболее острых социальных проблем, созданию устойчивых долгосрочных социальных изменений.
- Мы стремимся соблюдать международные нормы и стандарты в данной сфере.
- Мы стремимся к максимальной открытости и прозрачности социальной деятельности.
- Мы постоянно совершенствуем работу в сфере социальной политики, учитывая приоритетные бизнес-задачи группы и динамику социального развития общества.



**Все наши социальные и благотворительные проекты сгруппированы по направлениям интегрированных программ: «Цифровое равенство», «Здоровье», «Забота», «Духовное наследие», «Спорт» и «Экология». При этом программа «Цифровое равенство» является наиболее значимой и масштабной интегрированной социальной программой «Ростелекома».**

**Группа компаний «Ростелеком» вносит вклад в развитие российского общества по следующим направлениям:**



Участие в государственных программах и масштабных национальных проектах и для построения цифровой экономики Российской Федерации.



Собственные социальные программы, реализуемые «Ростелекомом» самостоятельно либо при участии партнеров.



Партнерские программы, в рамках которых мы сотрудничаем с НКО, общественными, государственными и частными компаниями.



Волонтерство – сотрудники группы принимают участие в решении значимых общественных задач, присоединяясь к волонтерским проектам, которые реализуют наши партнеры.



Безвозмездная финансовая помощь организациям или частным лицам, направленная на решение социальных проблем.



Безвозмездная финансовая поддержка мероприятий в сфере культуры, спорта, сохранения культурного наследия.

Собственная инфраструктура, телеком-коммуникационные ресурсы, широкий спектр оказываемых услуг и налаженные связи с региональными властями позволяют нам эффективно решать проблемы как отдельных групп населения, так и более глобальные задачи во многих сферах общественной жизни.

С 2017 года «Ростелеком» является ключевым участником приоритетной национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и реализует общефедеральные информационно-технологические проекты. Программа ставит перед группой много задач, каждая из которых очень важна и касается практически каждого гражданина нашей страны. При этом деятельность по развитию цифровой экономики России мы выстраиваем, принимая во внимание наши добровольные обязательства по достижению приоритетных для нас глобальных задач (задачи ЦУР 8.3, 9.1, 10.2, 11.a<sup>1</sup>).

«Ростелеком» является исполнителем множества государственных задач в области информационных технологий, таких как создание и развитие инфраструктуры электронного правительства (включая портал государственных услуг), телекоммуникационное обеспечение избирательного процесса, единого государственного экзамена, оснащение широкополосным доступом к интернету социально значимых объектов и другие мероприятия. Реализацию этих проектов мы тесно связываем с достижением приоритетных для нас глобальных задач ЦУР 9.1, 9.5, 8.10 и 11.a.

Еще одно важное направление деятельности группы – проект по устранению цифрового неравенства, который направлен на обеспечение доступности услуг связи для людей, проживающих в удаленных районах. Внедряя данный проект, мы также ставим своей целью

увеличить вклад в достижение важной для нас глобальной задачи ЦУР 9.c.

Внедряя множество проектов в рамках программы «Цифровое равенство» по всем регионам Российской Федерации, мы также ставим своей целью вносить существенный вклад в достижение приоритетных для нас глобальных задач ЦУР 4.1, 4.4, 4.5, 8.3, 8.6 и 10.2.

Компания постоянно развивает социальное партнерство, объединяя усилия с органами власти, некоммерческими организациями, местными сообществами, оказывает безвозмездную финансовую помощь организациям и частным лицам, а также финансовую поддержку мероприятий в сфере культуры, спорта, сохранения культурного наследия, делая свой вклад в достижение целей устойчивого развития ООН 16 и 17.

Таким образом, все уровни нашей внешней социальной политики реализуются в привязке к решению как российских, так и глобальных задач.

**Награды за поддержку и развитие регионов присутствия**

В 2019 году проекты ПАО «Ростелеком» выдвинуты на премию Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО) Международного союза электросвязи (МСЭ): проект «Азбука интернета» был объявлен Международной экспертной группой «Чемпионом ВВУИО-2020»; проект «РОСТ» был включен в базу данных МСЭ как пример наилучших практик ВВУИО.

Комплексное решение «Умный дом» от «Ростелекома» в Новосибирске отмечено знаком качества «Новосибирская марка».

Проект «Полдень» был назван одним из пяти лучших по профилактике насилия в подростковой среде на II Всероссийской конференции «Опыт и роль НКО в сфере защиты и благополучия детства: объединяем усилия», на сессии

«профилактика насилия в подростковой среде».

В 2019 году экспертами Европейской организации госпитальной педагогики практика реализации проекта «Учим-Знаем» в России была признана одной из лучших в мире, имеющей уникальную основу. Также проект стал лауреатом Премии города Москвы в области образования.

За поддержку волонтерского движения «Чистая Вуокса» «Ростелеком» одержал победу на ежегодном конкурсе «Чемпионы добрых дел» в номинации «Экология». Награждение победителей конкурса состоялось в начале декабря в рамках Восьмого московского международного форума «Корпоративное волонтерство: бизнес и общество».

«Ростелеком» в Кузбассе удостоен звания «Благотворитель года». Компания признана лидером корпоративной благотворительности среди кемеровских организаций.

<sup>1</sup> С соответствующими названиями задач ЦУР ООН можно ознакомиться в разделе «Наше устойчивое развитие» данного отчета.

## Группа компаний «Ростелеком» действует на всей территории России, присутствует в уникальных уголках нашей страны

**Куршская коса — самая большая песчаная коса на всем Земном шаре**

**98 000 м**

20–21 апреля 2019 года на территории национального парка «Куршская коса» в Калининградской области прошла экологическая акция «Марш парков», в которой приняли участие сотрудники Калининградского филиала «Ростелекома»

**Ладожское озеро — самое крупное пресноводное озеро в Европе**

**276 000 км<sup>2</sup>**

В 2019 году группа водозов-связистов «Ростелекома» обследовала линии связи, проложенные через 27 водных объектов Северо-Западного региона: реках Северной Двине, Свири, Печоре, Неве, а также в Ладожском озере, озере Среднее Куйто и других

**Волга — самая длинная река в Европе**

**3 530 км**

В июле 2019 года «Ростелеком» обеспечил онлайн-трансляцию празднования Дня Военно-Морского Флота в Астрахани на набережной реки Волги

**Эльбрус — самая высокая вершина Европы**

**5 642 м**

В апреле 2019 года «Ростелеком» обеспечил онлайн-трансляцию самого высокогорного фестиваля на планете — «Эль 3 500»

**Большой Арктический заповедник — самый большой заповедник в России и третий по площади в мире**

**41 692 км<sup>2</sup>**

«Ростелеком» продолжает внедрять инновационные решения по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в регионе, входящем в Арктическую зону РФ

**Самый длинный заполярный мост — на Ямале**

**~ 4 000 м**

В 2019 году более 10 000 семей на территории Ямало-Ненецкого автономного округа получили доступ к оптическому интернету от «Ростелекома»

**Якутия — самая большая административно-территориальная единица в мире**

**3 084 000 км<sup>2</sup>**

«Ростелеком» в 2019 году завершил строительство основных внутрирайонных оптических сетей в Нюрбинском районе Республики Саха (Якутия). В течение двух лет с 2018 года компания проложила в Нюрбинском районе более 350 километров волоконно-оптических линий связи, не считая работ внутри сел

**Сибирская тайга — самый большой в мире лес**

**3 900 000 км<sup>2</sup>**

В 2019 году «Ростелеком» в поселке Пакина Пома (Ивдельский городской округ) установил солнечные панели и ветрогенератор для спутникового таксофона универсальной услуги связи (УУС). Поселение находится в глухой тайге, добраться до него можно только на внедорожнике и на снегоходах в зимний период

**Байкал — самое глубокое озеро на планете**

**1 642 м**

В 2019 году сотрудники Иркутского филиала «Ростелекома» приняли участие в главном Всероссийском экологическом волонтерском марафоне «360», чтобы очистить берега Байкала от мусора

**В России находится самый высокий действующий вулкан Евразии — Ключевская сопка на Камчатке достигает в высоту**

**4 850 м**

В 2019 году «Ростелеком» завершил строительство сети по технологии GPON<sup>1</sup> в микрорайоне Сероглазка Петропавловска-Камчатского

**«Ростелеком»: от Дербента до Певека, от Анадыря до Балтийска**

**Дербент — самый южный город России.**

В апреле 2019 года «Ростелеком» заключил соглашения с администрациями Махачкалы, Дербента и Каспийска по реализации проекта «Чистое небо», который предусматривает перенос воздушных коммуникаций операторов с вертикальных опор электропередач в подземные линейно-кабельные сооружения связи.

**Певек — самый северный город России.**

В сентябре 2019 года ПАО «Ростелеком» и АО «Концерн Росэнергоатом» заключили контракт на оказание комплекса телекоммуникационных услуг для первой в мире плавучей атомной теплоэлектростанции (ПАТЭС), пришвартованной в настоящее время на Чукотке, которая будет базироваться в Певеке.

**Анадырь — самый восточный город России.**

В рамках национального проекта «Цифровая экономика РФ» на Чукотке в течение четырех лет появится скоростной безлимитный интернет — будет запущена подводная оптическая линия связи до Анадыря.

**Балтийск — самый западный город России.**

В 2019 году на автодороге — «Калининград-Балтийск» 44 км был установлен автоматический пункт весогабаритного контроля.

<sup>1</sup> GPON (Gigabit Passive Optical Network) — гигабитные пассивные оптические сети

## 4.2. «Ростелеком» – участник проектов развития цифровой экономики в России



ПАО «Ростелеком» как надежный поставщик современных технологичных решений определено основным исполнителем национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (программа), с которой гармонизирована стратегия компании на 2018–2022 годы. Бизнес, экспертные сообщества, органы государственной власти и общество объединяют усилия, чтобы к 2024 году достичь целей программы

по пяти направлениям: нормативное регулирование, образование и кадры, кибербезопасность, формирование исследовательских компетенций, создание ИТ-инфраструктуры. В рамках программы «Ростелеком» реализует текущие цифровые проекты в интересах государства, в частности, является оператором портала госуслуг и Системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Среди приоритетов компании – создание на федеральном и региональном уровнях современной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры. Так, волоконно-оптические

линии связи (ВОЛС) уже используются при подключении медицинских учреждений по всей России. Через ВОЛС предоставляется интернет-доступ и в проектах по подключению к мировой сети школ и общественно значимых объектов. Научно-технический и производственный потенциал «Ростелекома» используется для строительства линий связи на территории всех субъектов РФ.

Согласно программе, к 2024 году доля домохозяйств, имеющих широкополосный доступ к интернету, будет составлять 97 %, а социально значимых объектов инфраструктуры – 100 %.

### ПРОЕКТ УСТРАНЕНИЯ ЦИФРОВОГО НЕРАВЕНСТВА



Проект устранения цифрового неравенства (УЦН) – одно из важных направлений деятельности группы «Ростелеком». Его цель – обеспечить доступность услуг связи для людей, проживающих в сельской местности, прежде всего, в удаленных и труднодоступных районах, в том числе и в приграничных населенных пунктах. «Ростелеком» – единственный оператор универсального обслуживания, реализующий проект по устранению цифрового неравенства в рамках десятилетнего государственного контракта с Федеральным агентством связи об оказании универсальных услуг связи (Россвязью). Договор об оказании универсальных услуг связи (УУС) предполагает организацию точек доступа в интернет со скоростью не менее 10 Мбит/с в населенных пунктах с численностью от 250 до 500 человек. Точки доступа должны быть

построены в почти 14 тысячах сельских поселений страны, с общим населением около 4 млн человек. С августа 2017 года доступ к интернету через точки Wi-Fi, построенные по проекту УЦН, предоставляется бесплатно. Точки Wi-Fi размещаются таким образом, чтобы в зону охвата входили социально значимые объекты населенных пунктов: школы, фельдшерско-акушерские пункты, избирательные объекты, МЧС, библиотеки и другие. К интернету жители могут подключаться с любого устройства, которое поддерживает технологию Wi-Fi, нужно только пройти аутентификацию с помощью СМС или через подтвержденную учетную запись на портале госуслуг. Больше информации о проекте – [www.company.rt.ru/projects/uus](http://www.company.rt.ru/projects/uus).

По состоянию на 31 декабря 2019 года общее количество населенных пунктов, на территории которых оказываются УУС с использованием точек доступа, составляет 11 107, или 79,57 % от общего количества точек доступа

на территории Российской Федерации. Протяженность линий ВОЛС составляет 85 323 км (строительная готовность).

До конца 2020 года оказание УУС и предоставление доступа к интернету с использованием точек доступа на территории Российской Федерации планируется в 12 243 населенных пунктах с численностью населения от 250 до 500 человек, до конца 2021 года проект намерены завершить на 100 %.



### УЦН в Новосибирске

«Ростелеком» в Новосибирской области закончил запланированные на 2019 год работы по региональному проекту «500+», который компания реализует совместно с областным правительством. Этот проект дополняет федеральную программу «Устранение цифрового неравенства» и помогает провести высокоскоростной интернет в населенные

пункты, в которых проживает от 500 до 1000 человек. «Ростелеком» за текущий год в рамках проекта проложил 241 километр волоконно-оптических линий связи (ВОЛС) в восьми районах области. Теперь общая протяженность построенных ВОЛС достигла 902 километров, а число цифровых населенных пунктов увеличилось до 72.



«Благодаря совместной работе с правительством Новосибирской области в этом году еще 14 сел – а это 9 723 жителя – получили возможность пользоваться высокоскоростным интернетом. В том числе качественная связь появилась в селах Морозово и Сосновка Искитимского района, в селе Кама Куйбышевского района, поселке Троицкий Кочковского района и поселке Репьево Тогучинского

района. Кроме того, цифровые технологии в этих населенных пунктах теперь доступны и в социально значимых объектах, то есть в школах, больницах, фельдшерских пунктах, библиотеках и сельских администрациях».

Юрий Куприянов  
директор Новосибирского филиала ПАО «Ростелеком»



### УЦН в Калининградской области

«Ростелеком» в 2019 году полностью завершил проект «Устранение цифрового неравенства» в Калининградской области. Компания организовала бесплатные точки коллективного доступа в интернет в 127 поселках региона

с численностью жителей от 250 до 500 человек. Для этого специалисты «Ростелекома» проложили более 700 километров волоконно-оптических линий связи.



«Статистика говорит о том, что точки Wi-Fi в малых населенных пунктах пользуются спросом у жителей. Только в прошлом году зафиксировано 150 Тбайт потребленного трафика, более чем в два раза выросло число активных пользователей, а количество зарегистрированных пользователей увеличилось в четыре раза. Таким образом, мы видим важный социальный эффект этого проекта. Он является

одной из частей цифровой экосистемы, которая в данный момент формируется в регионе. Интернет становится доступным для жителей, бизнеса и государства на всей территории Калининградской области, а не только в крупных городах».

Алексей Семёнов  
директор Калининградского филиала ПАО «Ростелеком»



### УЦН в селах Хабаровского края

«Ростелеком» завершил работы в рамках федеральной программы по устранению цифрового неравенства в Хабаровском крае. В 56 малых сельских поселениях установлены точки беспроводного доступа в интернет. Бесплатно пользоваться социальным интернетом могут более 18 тысяч жителей региона. Для реализации программы в 15 районах края построено почти 500 км оптических линий связи.



««Ростелеком» реализует на территории Хабаровского края крупнейшие федеральные программы, в том числе по устранению цифрового неравенства. Программа помогает сократить разрыв между цифровыми возможностями в городской и сельской местности. Точка беспроводного доступа дает достаточную скорость для пользования порталом госуслуг, просмотра сайтов и общения в социальных сетях. По статистике средний ежемесячный интернет-трафик со всех точек доступа, установленных в крае, составляет свыше 6,7 Тбайт, что подтверждает востребованность услуги у населения».

Елена Хитрова  
директор Хабаровского филиала ПАО «Ростелеком»



## ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПОРТАЛА ТРАНСЛЯЦИИ ЕГЭ И ВЫБОРОВ В ЕДИНЫЙ ДЕНЬ ГОЛОСОВАНИЯ



Видеонаблюдение за проведением единого государственного экзамена (ЕГЭ) — один из масштабных инфраструктурных проектов «Ростелекома». Компания также успешно организует видеонаблюдение в ходе выборов различного уровня. Система «Ростелекома» успешно зарекомендовала себя в ходе выборов Президента Российской Федерации и выборов с Государственную Думу. Ежегодно видеотрансляция сигнала в течение всего периода проведения ЕГЭ ведется на портале [www.smotriegie.ru](http://www.smotriegie.ru).

В 2019 году был записан рекордный объем — 4,6 млн часов трансляций. Также был доработан функционал портала. Появились новые разделы «тестирование», «расписание», «отчеты», которые предоставляют возможность:

- включать и отключать трансляцию;
- проверять общую информацию, расположение и ракурс видеокамер, наличие источников бесперебойного питания;
- загружать отчеты по тестированию объектов, аудиторий и ракурсов.

Специалисты «Ростелекома» следили за работой программного обеспечения, осуществляли техническую поддержку портала и его защиту от DDoS-атак. Во время проведения экзаменов было отражено несколько DDoS-атак мощностью до 10 Гбит/с, которые не повлияли на работоспособность портала видеонаблюдения.

Впервые в 2019 году «Ростелеком» оказывал консультационную поддержку в течение всего периода проведения Единого государственного экзамена (ЕГЭ) 70 пунктам проведения экзаменов (ППЭ) в зарубежных образовательных организациях на базе посольств, консульств, воинских частей в 54 странах мира. Основным периодом ЕГЭ-2019 прошел в штатном режиме.



«Мы зафиксировали ряд хакерских атак на портал видеонаблюдения. Попытки нарушить стабильность работы сайта ни к чему не привели. Специалисты «Ростелекома» быстро нейтрализовали кибератаки и сохранили работоспособность. Могу с уверенностью сказать: наша система устойчива к подобного рода атакам. Однако компания продолжит совершенствовать защиту от внешних воздействий, чтобы в будущем свести к минимуму возможность DDoS. Оборудование «Ростелекома» в дни проведения ЕГЭ бесперебойно контролировало весь процесс сдачи экзаменов. Таким образом, наша компания не только технологически участвует в ЕГЭ, но и вносит свой вклад в прозрачность и объективность самой процедуры проведения экзаменов».

Михаил Осеевский  
президент ПАО «Ростелеком»



ЕГЭ-2019 это:

# 102,2

тыс. видеокамер

# 51,9

тыс. подключенных аудиторий

# 4,6

млн часов трансляций с видеокамер

# >7,5

тыс. федеральных и региональных онлайн-наблюдателей

# 20,8

тыс. пользователей портала [www.smotriegie.ru](http://www.smotriegie.ru)



## РАЗВИТИЕ В РОССИИ МОБИЛЬНЫХ СЕТЕЙ СВЯЗИ ПЯТОГО ПОКОЛЕНИЯ

В июле 2019 года Правительство Российской Федерации, ПАО «Ростелеком» и Госкорпорация «Ростех» подписали трехстороннее соглашение в целях развития в Российской Федерации высокотехнологической области «Мобильные сети связи пятого поколения». Документ определяет основные направления работы, а также сферу ответственности каждого из участников. Основным механизмом исполнения соглашения является разработка и реализация дорожной карты высокотехнологической области «Мобильные сети связи пятого

поколения». Для «Ростелекома» основными мероприятиями по реализации дорожной карты являются обеспечение радиочастотного ресурса для создания сетей 5G, создание необходимой инфраструктуры связи, формирование экосистемы и развитие рынка цифровых сервисов и услуг, предоставляемых с использованием сетей 5G.

В планах — конверсия радиочастотного диапазона, создание инфраструктуры и развертывание сетей стандарта 5G до 2024 года, обеспечение координации развития рынка цифровых сервисов.

### ЕГЭ-2019 в Сибири

Во время Единого государственного экзамена система видеонаблюдения «Ростелекома» в регионах Сибири отработала без сбоев и обеспечила бесперебойную онлайн-трансляцию итоговых тестов. Основным периодом аттестации для выпускников 2019 года проходил с 27 мая по 1 июля. Видеокамеры были установлены в 9 291 помещении, из которых система осуществила около 1,2 млн часов трансляций. При этом 95 % камер в Сибири отработали в режиме онлайн, то есть сразу направляли видео на сайт [www.smotriegie.ru](http://www.smotriegie.ru).

Также в 2019 году «Ростелеком» обеспечил видеонаблюдение в Единый день голосования. Бесперебойно работало 11,5 тыс. камер в течение четырех дней трансляции 7–10 сентября. В планах компании — организация видеонаблюдения и ведение оперативной статистической отчетности в Единый день голосования в 2020 году.

«Ростелеком», «МегаФон», «ВымпелКом» и МТС подписали соглашение о намерениях по созданию СП для расчистки спектра 5G

ПАО «МегаФон», ПАО «Ростелеком», ПАО «ВымпелКом» и ПАО «МТС» подписали соглашение о намерениях организации совместной работы по развитию и оптимальному использованию сетей мобильной связи пятого поколения (5G/IMT-2020) в России. Стороны прорабатывают варианты объединения усилий для создания радиоподсистемы 5G в приоритетных частотных диапазонах, где отмечается острый дефицит спектра, включая возможность создания совместного предприятия (СП) с равными акционерными долями каждого оператора. Деятельность СП будет направлена на расчистку частотного ресурса, для построения участниками собственных сетей 5G.

«Ростелеком», «МегаФон» и Nokia совершили первый международный видеозвонок в российских сетях 5G

Компании «Ростелеком», «МегаФон» и Nokia совершили первый международный видеозвонок в российских сетях 5G, соединив накануне Петербургского международного экономического форума 2019 года Северную столицу России и Хельсинки. Первый в РФ международный видеозвонок в сетях 5G ознаменовал начало практического применения сетей мобильной связи нового поколения. Еще один звонок во время мероприятия подтвердил техническую возможность совместного использования инфраструктуры сети 5G разными операторами. Впервые в России состоялся звонок в сети 5G между абонентами Tele2 Россия и «МегаФона».



## ЕДИНАЯ БИОМЕТРИЧЕСКАЯ СИСТЕМА



Единая биометрическая система – федеральная цифровая платформа, оператором которой распоряжением Правительства РФ назначен «Ростелеком». Эта цифровая платформа является одним из ключевых элементов механизма удаленной идентификации человека по его биометрическим характеристикам: голосу и лицу. Система запущена 1 июля 2018 года и уже сегодня (вместе с ЕСИА) позволяет банкам без личного присутствия гражданина открыть

счет, вклад или выдать кредит. *Подробнее о Единой биометрической системе – [www.bio.rt.ru/about](http://www.bio.rt.ru/about).*

В 2019 году были проработаны ключевые направления развития биометрических сервисов. Ими станут госуслуги и социальная сфера, транспорт, ритейл, платежные сервисы и системы контроля и управления доступом.

Финансовые продукты с использованием Единой биометрической системы начали предоставлять «Тинькофф банк», «Почта Банк», «Совкомбанк», «Промсвязьбанк», «Банк Хоум Кредит», «Райффайзенбанк», «Ак Барс», «Россельхозбанк» и другие.



**На конец 2019 года в Единой биометрической системе зарегистрировано более 120 тысяч пользователей, подключились 232 банка, которые регистрируют биометрические данные граждан в более чем 13 тысячах отделений по всей стране.**

### «Ростелеком» завершил подключение Промсвязьбанка к Единой биометрической системе

В сентябре 2019 года «Ростелеком» завершил процесс подключения Промсвязьбанка (ПСБ) к сервису удаленной идентификации в Единой биометрической системе. ПСБ стал одним из первых банков, готовых к предоставлению финансовых услуг с помощью биометрической идентификации. В ПСБ с удаленной идентификацией можно открыть счет, сделать перевод или подать заявку на кредит. Теперь любой гражданин,

зарегистрированный в Единой биометрической системе, может стать клиентом банка без посещения офиса ПСБ. Для этого достаточно просто подтвердить свою личность с помощью биометрических персональных данных – лица и голоса.

В 2020 году планируется завершить подключение кредитных организаций, внедрить в них решения для обеспечения требований безопасности биометрии и расширить спектр доступных по биометрии услуг на нефинансовые рынки. До конца 2021 года – выполнить проект на 100 %.

## СТРОИТЕЛЬСТВО ПОДВОДНОЙ ВОЛОКОННО-ОПТИЧЕСКОЙ ЛИНИИ «САХАЛИН – КУРИЛЬСКИЕ ОСТРОВА»



В феврале 2019 года была запущена подводная ВОЛС «Сахалин – Курильские острова». В ходе работ было проложено около 815 км линий связи. Прокладка кабеля проходила на глубине до 3 000 метров. Благодаря этому на Итуруп, Кунашире и Шикотане появились безлимитный интернет и современные цифровые услуги

связи. За год с волоконно-оптической связью курильчане скачали более 5 000 гигабайт трафика – около 20 % трафика пользователей Южно-Сахалинска. И это несмотря на то, что на Курилах живет гораздо меньше людей. Современные сети на островах Курильской гряды построены «Ростелекомом» по технологии GPON, которая позволяет передавать данные со скоростью 100 Мбит/с и выше. Компания также модернизировала существовавшие на островах линии связи.

## ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ПОДКЛЮЧЕНИЮ К ИНТЕРНЕТУ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ОБЪЕКТОВ И ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ

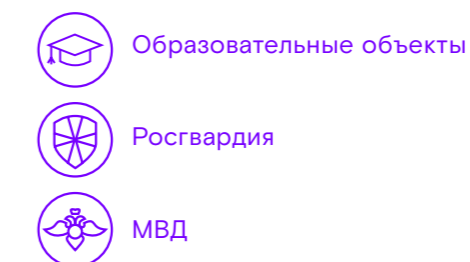
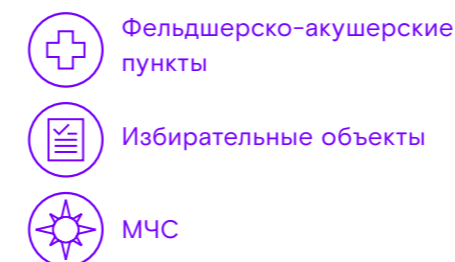


**203-1** «Ростелеком» – исполнитель по проекту подключения социально значимых объектов (СЗО) на территории 44 субъектов Российской Федерации в рамках федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика». Согласно техническому заданию, мы

должны подключить 29 790 СЗО по всей России до конца 2021 года.

В 2019 году доступом в интернет были обеспечены 7 776 социально значимых объектов, 26 % от общего числа планируемых подключений. Все объекты подключены в полном соответствии с требованиями, при этом 97 % объектов подключены по ВОЛС. В 2020 году планируется подключение дополнительно более 9 500 социально значимых объектов.

### Социально значимые объекты



### Подключение к интернету социально значимых объектов в Нижнем Новгороде

В Нижегородской области завершён первый этап проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Возможность подключить скоростной интернет получили 288 социально значимых объектов региона. С 1 декабря цифровые сервисы доступны 107 школам, 79 фельдшерско-акушерским пунктам, 20 пожарным частям, 17 отделениям Росгвардии и 65 объектам органов местного самоуправления и государственной власти.



«Благодаря реализации нацпроекта высокоскоростной интернет стал доступен не только в школах крупных городов, но и в небольших населенных пунктах. Эта очевидная необходимость времени. Наши дети вне зависимости от места проживания должны получать быстрый доступ ко всем нужным им образовательным интернет-ресурсам. Напомню, что работы проходят поэтапно. Сейчас подключены более четверти объектов, всего к февралю 2021 года должны быть обеспечены интернетом более 1 100».

Глеб Никитин  
губернатор Нижегородской области



В пятерку самых популярных услуг по количеству запросов входят (по состоянию на декабрь 2019):

# ~60

млн запросов — запись на прием к врачу

# >24

млн запросов — получение информации о пенсионных накоплениях

# 9

млн запросов — регистрация автотранспортных средств

# >7

млн запросов — запись в детский сад

## ПОДКЛЮЧЕНИЕ ОБЪЕКТОВ ФГУП «РОССИЙСКАЯ ТЕЛЕВИЗИОННАЯ И РАДИОВЕЩАТЕЛЬНАЯ СЕТЬ» К ВОЛОКОННО-ОПТИЧЕСКИМ ЛИНИЯМ СВЯЗИ



По поручению Правительства РФ №1809-р от 14.08.2019 «Ростелеком» был определен единственным исполнителем по подключению объектов ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть» (РТРС) для обеспечения

возможности пропуска телевизионного и технологического трафика, а также трафика социально-значимых объектов. В течение 2019 года компания подключила 1 692 объекта ФГУП «РТРС» по ВОЛС и обеспечила возможность пропуска трафика на скорости до 850 Мбит/с.

До конца 2021 года планируется завершить проект на 100 % и подключить 4 998 объектов РТРС.

## ИНФРАСТРУКТУРА ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА



«Ростелеком» обеспечивает работу инфраструктуры электронного правительства, которое дает гражданам

и организациям доступ к государственным услугам в электронном виде. Стабильно растет популярность получения госуслуг: в 2019 году зафиксировано свыше 500 млн посещений портала госуслуг, а количество заказов услуг с помощью мобильного приложения в 2019 году в 2,5 раза превысило уровень 2018 года.

## ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ



В 2019 году единый портал госуслуг отметил десятилетний юбилей. С июля 2010 года по настоящее время на портале госуслуг зарегистрировалось более 100 млн граждан России. Сегодня на портале доступно свыше 29 тыс. сервисов в электронном виде. *Подробнее о проекте — [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).*

# 6

млн запросов — подача заявления на сдачу экзамена и получения водительского удостоверения

Пользователи часто оформляют на портале российские и заграничные паспорта (1,2 млн и 5 млн соответственно), регистрацию по месту пребывания и по месту жительства (3 млн), запрашивают разрешения на хранение и ношение охотничьего оружия (1,4 млн).

Всего с 2009 года граждане России заполнили и отправили более 325 млн электронных заявлений на получение госуслуг. При этом около 50 % от общего количества было подано в 2019 году — свыше 145 млн (по состоянию на декабрь 2019 года). В топ-10 регионов — лидеров по количеству заказанных услуг входят Москва и Московская область, Тюменская и Свердловская области, Санкт-Петербург, Краснодарский край, Челябинская и Новосибирская области, Республика Башкортостан и Самарская область. За 10 лет через портал госуслуг граждане провели почти 142 млн платежей (на общую сумму свыше 150 млрд рублей). При этом показатели 2019 года уже превысили итоговые результаты прошлых лет — по данным на начало декабря зафиксировано более 63 млн транзакций на общую сумму свыше 66 млрд рублей.

**Количество граждан, зарегистрированных на портале госуслуг, превысило отметку 100 млн. В течение 2019 года ежемесячно новыми пользователями становились в среднем 1,4 млн человек.**

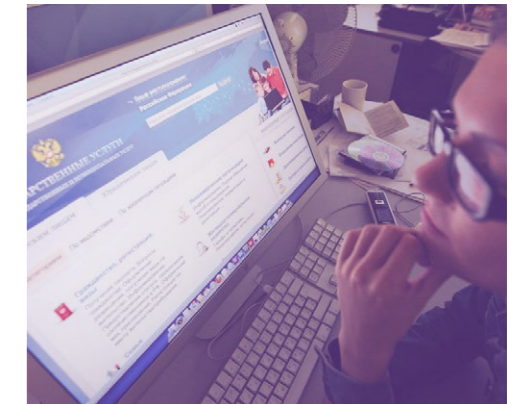
Главным трендом 2019 года стала цифровая трансформация госуслуг — создание суперсервисов. Согласно концепции, услуги будут сгруппированы по жизненным ситуациям, и граждане смогут получать их комплексно в автоматическом режиме. Пользователи портала могут принять активное участие в их развитии и тестировании — на странице сайта «Суперсервисы» уже доступно 15 прототипов суперсервисов.

**За 10 лет через портал госуслуг граждане провели почти 142 млн платежей на общую сумму свыше 150 млрд рублей.**

Государственным заказчиком и владельцем портала госуслуг является Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Оператором выступает ПАО «Ростелеком» при участии АО «РТ Лабс».

### ЕПГУ в Пермском крае

Впервые в Пермском крае лидером на Едином портале государственных услуг стал сервис «Запись на прием к врачу». В 2019 году прикамцы воспользовались этой услугой свыше 180 тысяч раз, это почти четверть от всех электронных заявлений внутри региона на сайте [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), развитием которого занимается «Ростелеком» в рамках проекта «Электронное правительство».



### ЕПГУ в Зауралье

29 августа в Зауралье был награжден 500-тысячный «электронный гражданин» — зарегистрированный пользователь Единого портала государственных услуг. «Электронными гражданами» неофициально называют людей, получивших учетную запись на портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). Юбилейным пользователем портала госуслуг стал Марк Фомин, житель Кургана.

“

«Я не так давно зарегистрировался на портале. Нужно было поменять паспорт. Решил сделать это через госуслуги. В результате и время сэкономил, и паспорт быстро и без очереди получил. Вот так, неожиданно для себя, я стал юбилейным пользователем портала госуслуг».

Марк Фомин  
пользователь портала госуслуг

”

## ЕДИНАЯ СИСТЕМА ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ (ЕСИА)



Единая система идентификации и аутентификации была создана «Ростелекомом» восемь лет назад по заказу Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Количество пользователей, зарегистрированных в ЕСИА, с каждым годом растет. Система предназначена для регистрации, идентификации и аутентификации пользователей во всех госу-

дарственных информационных системах в целях получения доступа к федеральным, региональным и муниципальным услугам. Оформить через интернет документы (паспорт, водительское удостоверение и другие), записаться к врачу, поставить ребенка на очередь в детский сад, оплатить счет за коммунальные услуги, телефон и многое другое – все эти возможности открывает перед владельцами аккаунта ЕСИА. Зарегистрироваться в системе можно на Едином портале государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). Участником системы может стать любое

физическое лицо, юридическое лицо или организация. Регистрация происходит бесплатно, процедура доступна для всех пользователей интернета.

На конец 2019 года в ЕСИА получено 2,4 млрд запросов авторизации.

## ЕДИНАЯ СИСТЕМА МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



Единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) является частью федеральной инфраструктуры электронного правительства, единственным исполнителем работ по развитию которой выступает «Ростелеком». СМЭВ обеспечивает передачу информации о платежах, совершенных банковскими организациями, в Государственную информационную систему о государственных и муниципальных платежах. Подключенные к системе государственные учреждения осуществляют самостоятельный обмен информацией. К системе подключены все федеральные органы исполнительной власти России.











В 2019 году через СМЭВ проведено 34,9 млрд транзакций (+11 % к 2018 году).

## ПРОЕКТ «УМНЫЙ ГОРОД»



«Ростелеком» имеет обширный опыт внедрения цифровых решений, на которых базируется инфраструктура умных городов. Проект «Умный город» направлен на повышение конкурентоспособности российских городов, формирование эффективной системы управления городским хозяйством, создание безопасных и комфортных условий для жизни горожан. Как партнер государства, бизнеса и населения мы выступаем одним из ключевых исполнителей задачи по созданию банка решений для умного города с единой цифровой платформой. Опыт цифровизации показывает, что элементы умного города можно использовать как в отдельных учреждениях (например, школах), так и масштабировать на весь город. Подробнее о проекте – <https://russiasmartcity.ru/>.

### Умные города — это:

-  Безопасные дороги
-  Энергоэффективность
-  Электронное образование
-  Горячая линия 112
-  Медицина
-  Городское видеонаблюдение
-  Электронное правительство
-  Системы экстренного оповещения населения
-  Городские интеллектуальные транспортные системы
-  Экология

Крупным сегментом проекта «Умный город» является внедрение и эксплуатация аппаратно-программного комплекса технических средств (АПК) «Безопасный город». Это комплексная многоуровневая система общественной безопасности, правопорядка и безопасности окружающей среды.

### Развитие сервисов для решения «Безопасный город» в 2019 году

#### Уличное освещение (в рамках направления «Энергоэффективность»)

В 2019 году заключено 26 энергосервисных контрактов на модернизацию инфраструктуры уличного освещения.

#### Энергоэффективность электросетей

Интеллектуальные системы учета с возможностью дистанционного управления и снятия показаний через GSM-каналы Tele2 Россия или «Ростелекома» (MVNO). По итогам 2019 года установлено свыше 230 тыс. интеллектуальных приборов учета.

#### Региональный сегмент ЖКХ (ранее ЕИАС ЖКХ)

«Ростелеком» развивает цифровые паспорта многоквартирных домов, модули аналитики, контроля и помощи принятия управленческих решений для муниципалитетов и региональных органов исполнительной власти.

### «Ростелеком» в Ярославле представил проект «Цифровой водоканал»

На Ярославском инвестиционном форуме «Ростелеком» в партнерстве с Московским заводом тепловой автоматики (МЗТА) представил продукт «Цифровой водоканал». Это решение является одной из составляющих «Умного города» и включает в себя автоматизацию всех бизнес-процессов предприятия водоснабжения: от скважин и систем водообработки до выставления счетов клиентам.

### «Умный город» Таганрог

«Ростелеком» внедрил в Таганроге комплекс smart-решений, позволивших стать первым умным городом на юге России. В распоряжении таганрожцев появились такие системы как «Умное освещение», «Безопасный город», «Умное видеонаблюдение», «Умный домофон», электронные сервисы для медицины и «цифровой дневник». К августу 2019 года мы заменили почти 11 тысяч уличных светильников на энергосберегающие, объединенные интеллектуальной системой управления.



«Таганрог — город с серьезным инновационным потенциалом. У нас сосредоточены промышленные предприятия, сформирован кластер ИТ-специалистов, активно развиваются культурные традиции и туризм. Для всего этого должны быть соответствующие возможности и среда: комфортные, безопасные условия для горожан и гостей города. Наша практика доказала, что цифровые

решения точны и однозначны. Они помогают установить баланс между запросами общества и возможностями муниципалитетов создать «прозрачную» систему взаимодействия и наладить обратную связь с гражданами. За умными городами будущее».

Андрей Лисицкий  
глава администрации Таганрога



## 4.3. Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»



Улучшение качества жизни миллионов жителей России благодаря устранению цифровых барьеров и обеспечению доступности цифровых решений для таких социально незащищенных групп населения как люди старшего поколения, воспитанники детских домов, дети из семей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, дети с ограниченными возможностями здоровья и многих других – это ключевая цель программы «Цифровое равенство», которая является наиболее значимой и масштабной интегрированной социальной программой группы «Ростелеком».

### В рамках программы «Цифровое равенство» группа «Ростелеком»:

- Обеспечивает доступ населения к современным телекоммуникационным технологиям.
- Повышает уровень образования в области телекоммуникаций.
- Развивает дистанционное образование
- Создает и поддерживает обучающие порталы.
- Способствует социализации и применению полученных навыков на практике.
- Обеспечивает безопасность в интернете детей, пожилых людей и других групп повышенного риска.
- Предоставляет бесплатный федеральный номер 8-800.

Социально значимые проекты группы «Ростелеком», предполагающие использование передовых технологий и решений, мы объединили в интегрированной социальной программе «Цифровое равенство».

### Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»:

1. Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения «Азбука интернета».
2. Проект дистанционного обучения и социализации воспитанников и выпускников детских домов интернатов, детей, оставшихся без попечения родителей «РОСТ».
3. Проект повышения цифровой грамотности пользователей Рунет «Изучи интернет – управляй им!».
4. Международная программа, оказывающая поддержку социальным предпринимателям на ранних этапах развития проекта Social Impact Award (SIA) в России.
5. Проект «Интернет для учреждений социальной сферы».
6. Проект «Компьютеризация детских домов».
7. Проект Всероссийского форума профессиональной навигации «ПроеКТОрия».
8. Проект развития дополнительного образования «Детские технопарки».
9. Образовательная программа по кибербезопасности в образовательном центре «Сириус».

### ПРОЕКТ ПОВЫШЕНИЯ КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ «АЗБУКА ИНТЕРНЕТА»



#### Реализация проекта «Азбука интернета».

	2017	2018	2019
Количество участников-пенсионеров, чел.	65 000	85 000	55 000
Средства, выделенные на реализацию программы, тыс. руб.	2 250	2 250	2 250
Количество обучающих модулей	5	7	7

- 1 Образование
- 2 Забота
- 3 Цифровое равенство

«Ростелеком» уделяет большое внимание повышению качества жизни старшего поколения: обучает компьютерной грамотности и работе в интернете, оказывает помощь в получении государственных услуг в электронном виде. Проект «Азбука интернета» реализуется «Ростелекомом» на постоянной основе с 2014 года в партнерстве с Пенсионным фондом России. Цель – помочь старшему поколению освоить компьютерную грамотность, научиться пользоваться интернетом, что дает возможность пенсионерам посещать порталы государственных услуг, общаться с друзьями и родными в социальных сетях, записываться на прием к врачам, находить в интернете полезную информацию, оплачивать товары, услуги и оставаться активными членами общества. В рамках проекта подготовлено специальное образовательное пособие для пожилых людей «Азбука интернета», которое было разработано педагогами, психологами-геронтологами и ИТ-специалистами. *Подробнее о проекте – [www.azbukainterneta.ru](http://www.azbukainterneta.ru).*

Интернет-контент меняется очень быстро: улучшаются дизайн и структура сайтов, добавляются сервисы, меняются способы связи с ведомствами. С учетом этих обстоятельств, весь курс фундаментально обновлен (базовый учебник, все семь дополнительных модулей). Переделаны и материалы для преподавателей. Свободный доступ к контенту делает обучение максимально доступным для всех заинтересованных лиц, однако затрудняет получение точных данных о количестве пользователей, прошедших обучение. Для уточнения количества участников проекта направлены письма на имя глав регионов, официальные ответы об использовании материалов «Азбуки» получены из 21 региона. Таким образом были подтверждены данные о еще 165 113 пенсионерах, прошедших обу-

чение по программе «Азбука интернета» за период с 2014 по 2019 год.

### Начиная с 2014 года в программе «Азбука интернета» приняло участие более 305 тысяч пенсионеров.

Существенным вкладом в развитие проекта стали онлайн-семинары для преподавателей и организаторов курсов по «Азбуке интернета». В семинаре, который прошел в мае 2019 года, приняли участие более 1 400 представителей региональных министерств социальной политики, сотрудников библиотек и различных социальных учреждений, преподавателей вузов из 51 региона.

В поддержку проекта «Азбука интернета» организован ежегодный конкурс «Спасибо интернету!», участники которого в своих работах рассказывают о том, чем полезен интернет аудитории 50+, как он изменил и улучшил их жизнь. На конкурс «Спасибо интернету 2019!» было подано свыше 4,5 тысяч заявок из 79 регионов. Это на 23 % больше, чем в 2018 году. При этом 81 % работ поступил от жителей средних и малых городов, а также из сельских районов. Самой старшей участнице – 95 лет.

В наших планах – включить в программу «Азбука интернета» все регионы Российской Федерации, разработать два новых модуля программы, а также расширить спектр компаний, которые организуют курсы на основе материалов учебного пособия «Азбука интернета», за счет сотрудничества со всеми заинтересованными организациями и ведомствами.



В 2019 году проекты ПАО «Ростелеком» выдвинуты на премию Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО) Международного союза электросвязи: проект «Азбука интернета» был объявлен Международной экспертной группой «Чемпионом ВВУИО-2020».

**«Азбука интернета» в Иркутске**

В канун Нового года «Ростелеком» в Иркутске завершил очередной курс «Азбуки интернета». Ежедневно в течение двух недель иркутские пенсионеры изучали компьютер, осваивали общение в социальных сетях, занимались поисковыми системами, создавали личные виртуальные почтовые ящики и отправляли письма по электронной почте. Также возрастные студенты учились пользоваться скайпом и сайтами органов государственной власти, включая единый портал государственных услуг.

«В нашем быстроразвивающемся мире исключительно важно обладать компьютерной грамотностью. Люди старшего поколения всегда готовы получать новые знания и осваивать навыки, а самое главное — они хотят учиться, и мы всегда оказываем им в этом поддержку».

**Надежда Козлова**  
управляющий отделением ПФР по Иркутской области, председатель правления регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Иркутской области

**«Азбука интернета» в Красноярском крае**

В ноябре 2019 года «Ростелеком» совместно с Красноярским краевым центром профориентации и развития квалификаций организовали обучение людей серебряного возраста компьютерной грамотности и основам работы с интернет-ресурсами. В этом сезоне традиционный курс обучения по запросу слушателей был расширен.

«Мы с удовольствием поддержали инициативу “Ростелекома” по обучению пенсионеров в этом году и добавили проекту социальной и образовательной глубины, поскольку подключили к нему в качестве преподавателей будущих системных администраторов — студентов Аэрокосмического колледжа Сибирского государственного университета науки и технологий имени академика М. Ф. Решетнева. Это уникальная возможность для красноярских пенсионеров бесплатно получить навыки работы с компьютерной техникой, а для ребят — наработать опыт преподавательской практики. И, конечно, замечательный повод для общения разных поколений».

**Зульфия Исмагилова**  
директор Красноярского краевого центра профориентации и развития квалификаций

**ПРОЕКТ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И СОЦИАЛИЗАЦИИ ВОСПИТАННИКОВ И ВЫПУСКНИКОВ ДЕТСКИХ ДОМОВ, ИНТЕРНАТОВ, ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ «РОСТ»**



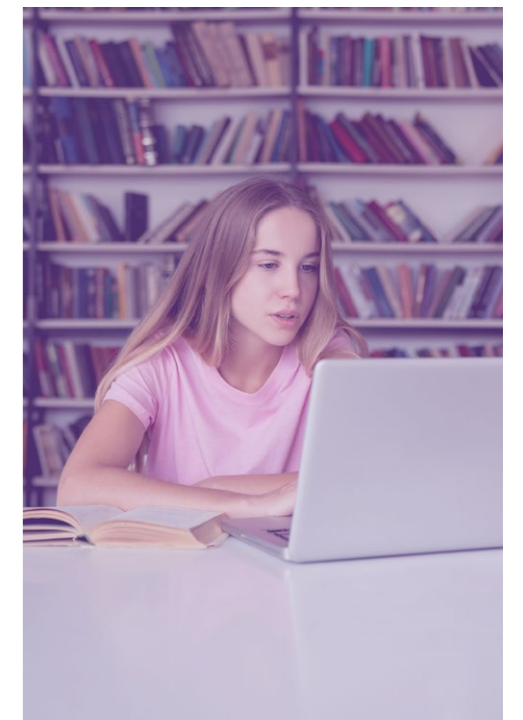
**Реализация проекта «РОСТ»**

	2017	2018	2019
Количество участников программы	95	170	222
Количество учреждений, охваченных программой	16	22	30
Количество участников проекта «РОСТ», сдавших государственные экзамены	43	69	113

Развитие, образование, социализация, трудоустройство воспитанников и выпускников детских домов, интернатов и детей, оставшихся без попечения родителей, — это ключевые направления проекта дистанционного обучения «РОСТ», который ПАО «Ростелеком» осуществляет совместно с Автономной некоммерческой организацией (АНО) «РОСТ» с 2014 года. Для проекта разработаны специальные электронные учебники, сочетающие текст и обучающий мультимедийный материал (видеоуроки, аудио- и видеокomentarии учителя). В проект вовлечены высокопрофессиональные преподаватели из разных регионов России, которые готовят учеников к успешной сдаче единых государственных экзаменов (ЕГЭ). Также в проекте дистанционного обучения участвуют волонтеры и преподаватели из Герма-

нии, Голландии, Франции и США. Использование передовых технологий онлайн-образования позволяет добиваться высокого процента сдачи ЕГЭ для детей-участников программы.

В 2019 году АНО «РОСТ» совместно с Институтом психологии РАН провели исследование ценностных ориентаций, стремлений, учебной и познавательной мотивации и специфики социализации подростков в учреждениях, участвующих в проекте. Результаты исследования еще обрабатываются, однако уже очевидно, что по многим ценностям дети из «РОСТа» образуют общую группу с детьми, которые воспитываются в семьях. Это свидетельствует о лучшей социализации участников из детдомов. Результаты исследований будут представлены в виде научных публикаций в ведущих журналах по психологии и педагогике.



**Всего за время реализации проекта «РОСТ» обучение прошло более 800 детей из 66 детских учреждений в 27 регионах России. Многие из них успешно сдали ЕГЭ и поступили в высшие учебные заведения, в том числе в МГУ им. М. В. Ломоносова и Высшую школу экономики.**

Количество участников проекта увеличивается с каждым годом, что говорит о возрастающем интересе и лучшем понимании ценности образовательного проекта «РОСТ» со стороны детей и администрации детских домов.

В 2020 году мы планируем подключить к проекту новые регионы – Ставропольский край, Волгоградскую, Свердловскую и Курганскую области, увеличить до 300 человек количество учеников, регулярно посещающих занятия. В течение учебного

года планируется провести 7 000 занятий по всем экзаменационным значимым предметам и охватить проектом «РОСТ» еще 10–12 учреждений, работающих с детьми, оставшимися без попечения родителей.



В 2019 году проекты ПАО «Ростелеком» выдвинуты на премию Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО). Проект «РОСТ» был включен в базу данных Международного союза электросвязи как пример наилучших практик ВВУИО.

**ПРОЕКТ ПОВЫШЕНИЯ ЦИФРОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ РУНЕТА «ИЗУЧИ ИНТЕРНЕТ – УПРАВЛЯЙ ИМ!»**



**Реализация проекта «Изучи интернет – управляй им!»**

	2017	2018	2019
Количество зарегистрированных пользователей портала, чел.	72 000	89 000	98 000
Количество зарегистрированных участников Всероссийского онлайн-чемпионата «Изучи интернет – управляй им!», чел.	14 000	11 100	17 500
Объем финансирования проекта ПАО «Ростелеком», руб.	800 000	800 000	800 000
Основные мероприятия в рамках проекта	<ul style="list-style-type: none"> <li>Всероссийский онлайн-чемпионат</li> <li>Школа реальных дел</li> <li>88 локальных онлайн-турниров</li> <li>10 очных (офлайн) мероприятий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Всероссийский онлайн-чемпионат (11 100 участников)</li> <li>Семейный ИТ-марафон (80 команд из 30 регионов РФ)</li> <li>Школа реальных дел</li> <li>91 локальный онлайн-турнир</li> <li>10 очных (офлайн) мероприятий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Всероссийский онлайн-чемпионат (17 500 участников)</li> <li>Семейный ИТ-марафон (180 команд из 20 регионов РФ)</li> <li>Школа реальных дел</li> <li>17 локальных онлайн-турниров</li> <li>10 очных (офлайн) мероприятий</li> <li>Закрытый онлайн-турнир в рамках «Спартакиады кадет» (590 команд, 4 000 участников)</li> </ul>

Одной из наших приоритетных задач является привлечение внимания школьников и студентов к современным информационным технологиям, а также предоставление подрастающему поколению новых возможностей для развития в ИТ-сфере. Поэтому ПАО «Ростелеком» активно поддерживает образовательные проекты в сфере ИТ. «Изучи интернет – управляй им!» — социально-образовательный проект для начинающих пользователей интернета, который позволяет получить базовые знания об устройстве и возможностях сети. Его главная цель — повысить уровень цифровой грамотности молодых пользователей в современной интерактивной форме и обучить их практическим навыкам использования

ИТ-сервисов. *Подробнее о проекте — [игра-интернет.рф](http://игра-интернет.рф).*

По данным на начало 2020 года, участниками проекта стали 141 тыс. человек, на портале зарегистрировано свыше 186 тыс. пользователей из восьми федеральных округов России. В рамках проекта проводятся ИТ-марафоны, онлайн-турниры и викторины, а также главное событие года — Всероссийский онлайн-чемпионат по киберграмотности.

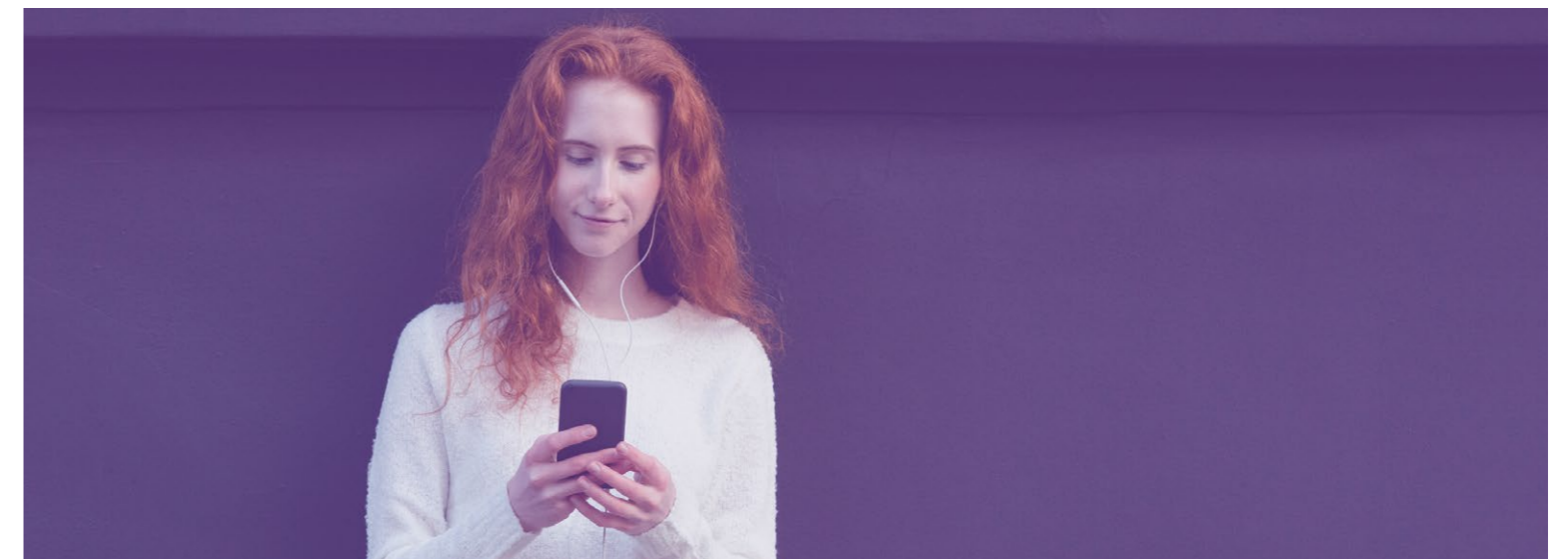
Участники решали задания разного уровня сложности, составленные по мотивам главных ИТ-трендов 2019 года и технологий будущего: робототехника, искусственный интеллект, управление интернетом и доменной отраслью, 25 лет домену .RU, национальные домены.

Занявшие места в первой десятке рейтинга чемпионата получили ценные призы.

В 2020 году всероссийский онлайн-чемпионат «Изучи интернет – управляй им!» планируется провести в 50 регионах РФ, увеличить количество аккаунтов (пользователей проекта) до 100 тысяч. Расширится партнерская программа — благодаря экспертной поддержке от организаторов проекта «Ростелеком. Лицей».

**План реализации проекта «Изучи интернет – управляй им!» на 2020 год**

Мероприятие	Направление работ	Цель 2020
Школа реальных дел	работа со школьными командами над кейсами	2 сценария игровых модулей по 5 интерактивных заданий в каждом
Викторина «Изучи интернет – управляй им!»	<ul style="list-style-type: none"> <li>актуализация контента в разделах «Main», «Eng», «25RU» (20 туров по 28 вопросов)</li> <li>подготовка контента для 2 новых туров</li> </ul>	50 новых вопросов
Семейный ИТ-марафон	подготовка и проведение в два этапа: 1 этап: подготовка инфографики по мотивам раздела «Знания» 2 этап: онлайн-турнир	80 семейных команд 20 регионов РФ
Интерактивный портал (раздел «Знания»)	подготовка контента для 3 модулей (по 4-5 интерактивных заданий каждый)	15 новых интерактивных заданий
Всероссийский онлайн-чемпионат	<ul style="list-style-type: none"> <li>подготовка контента</li> <li>подготовка дизайн-макетов</li> <li>программирование, тестирование</li> <li>реклама (рассылки, SMM)</li> <li>проведение, подготовка результатов</li> </ul>	20 интерактивных заданий 10 000 участников 50 регионов РФ 8 ФО РФ
Тренировочные приложения	<ul style="list-style-type: none"> <li>актуализация контента</li> <li>добавление новых тестов</li> </ul>	40 новых вопросов
Второй межрегиональный диктант по киберграмотности для средних классов	<ul style="list-style-type: none"> <li>подготовка контента на основе материалов проекта «Изучи интернет – управляй им!»</li> <li>проведение, подготовка результатов</li> </ul>	20 городов 400 участников
Серия мероприятий (викторины, локальные турниры, уроки цифровой грамотности) в регионах	<ul style="list-style-type: none"> <li>подготовка информационных материалов (листочки, брошюры)</li> <li>проведение не менее 10 мероприятий</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 вида листовок (чемпионат, правила безопасного поведения)</li> <li>10 очных мероприятий</li> </ul>



## МЕЖДУНАРОДНАЯ ПРОГРАММА, ОКАЗЫВАЮЩАЯ ПОДДЕРЖКУ СОЦИАЛЬНЫМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ НА РАННИХ ЭТАПАХ РАЗВИТИЯ ПРОЕКТА SOCIAL IMPACT AWARD В РОССИИ



ПАО «Ростелеком» совместно с центром поддержки социально значимых предпринимательских инициатив Impact Hub Moscow с 2014 года определяет победителей российского этапа конкурса Social Impact Award (SIA). Это международная программа развития социального предпринимательства среди молодежи, разработанная в 2010 году Венским университетом при участии международной сети центров Impact Hub. Ежегодно конкурс проводится в 20 странах Европы. В нем принимают участие молодые предприниматели из различных регионов страны в возрасте до 30 лет, которые стремятся к решению важных проблем общества и экономики. *Подробнее о программе — [www.russia.socialimpactaward.net](http://www.russia.socialimpactaward.net).*



«Программа Social Impact Award растет вместе с запросом молодых людей на создание социально значимого бизнеса. В этом году мы в три раза — до 75 человек — увеличили количество участников инкубатора; у нас появились региональные партнеры в Санкт-Петербурге и Екатеринбурге, где пройдут очные встречи участников. Мы также добавили открытый онлайн-курс, который помогает предпринимателям определиться с намерениями и составить качественную заявку, и расширили работу с наставниками для финалистов, чтобы поддерживать развитие проектов после инкубатора».

Екатерина Халецкая  
руководитель и сооснователь Impact Hub Moscow

### Реализация проекта Social Impact Award

2017	2018	2019
197 заявок из 55 городов, 32 финалиста, 2 победителя	91 заявка из 36 городов, 13 финалистов, 2 победителя	119 заявок из 31 города, 45 финалистов, 3 победителя

**За пять лет в образовательных мероприятиях, которые проходят в рамках конкурса, приняли участие более 4 тысяч человек из 105 городов России. 86 команд получили экспертную поддержку, а победители — 1,7 млн рублей на запуск бизнес-проектов и доступ к инвестициям.**

В 2019 году победителями конкурса стали:

- Стенько Дмитрий — CCOVER, проект, направленный на создание косметических накладок на протезы нижних конечностей на 3D принтере, Ярославль;
- Рубцова Александра — галерея в темноте «Смотри сердцем», проект, который помогает незрячим людям решить проблему трудоустройства, Екатеринбург;
- Балахонцева Анна — эко-кейтеринг «Еда спасет мир», проект, который помогает снизить количество выбрасываемых продуктов и учит готовить из спасенной еды, Санкт-Петербург;
- Долгова Дарья — кабинет психологической помощи для пожилых людей, Нижний Новгород;
- в специальной номинации «Интернет для лучшего мира», которую учредил в рамках конкурса «Ростелеком», победителем стал Глеб Лихобабин (образовательный проект Geek Teachers, Москва).

Эту номинацию в рамках конкурса компания объявляет пятый год подряд. В ней участвуют авторы проектов, которые используют интернет-технологии для создания продукта или ключевого инструмента в продвижении своих идей.

В 2019 году программа была расширенной. Впервые за историю Social Impact Award в России было принято такое большое количество проектов на инкубацию — 45 проектов из 13 регионов России. В Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге программа проходила в очном формате: участники встречались со своими кураторами лично, приходили на встречи и мастер-классы. Для участников из других городов программа проходила дистанционно.

В 2020 году программа будет называться 90 days challenge.

В программу инкубатора внесены важные изменения. Во-первых, возраст участников теперь 18+, нет верхнего

возрастного ограничения участников. Во-вторых, программа дополнилась новыми треками, например, для женщин — социальных предпринимательниц. В-третьих, минимум 75 % участников будут из

регионов. Ожидается около 200 заявок, 50 участников и 8 главных победителей. Кроме денежных призов финалисты будут иметь возможность побороться за travel-гранты на обучение и нетворкинг.

## ПРОЕКТ «ИНТЕРНЕТ ДЛЯ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ»



Наличие высокоскоростного интернета — один из важнейших факторов успешного развития территорий и социальных учреждений. Строительство оптических линий связи повышает доступность цифровых сервисов, позволяет подключать к интернету объекты социальной сферы, дает возможность жителям самых отдаленных населенных пунктов региона стать пользователями популярных телекоммуникационных сервисов. С приходом скоростного интернета в глубинку для сельчан открываются новые возможности для получения дистанционных услуг в сферах медицины и образования. Жители небольших населенных пунктов получают доступ к качественным телеком-услугам и могут пользоваться современными цифровыми технологиями наравне с горожанами.

### Интернет для учреждений социальной сферы в Вологодской области

Специалисты «Ростелекома» подключили к интернету 205 социально значимых объектов во всех муниципальных образованиях Вологодской области. Всего до конца 2021 года мы обеспечим интернетом 785 учреждений социальной сферы, расположенных в 500 населенных пунктах региона.



«На территории Вологодской области в рамках национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации" реализуется масштабный проект по подключению социально значимых объектов к интернету. Уже на первом этапе "Ростелеком" в непростых погодных условиях оперативно выполнил работы по подключению более 200 объектов. А всего по итогам проекта 785 социально значимых объектов области будут

обеспечены доступом к интернету. Для жителей — это возможность получать госуслуги в новой цифровой электронной форме. И очень важно, конечно, что качественный интернет получают наши медицинские и образовательные учреждения».

Виталий Тушинов  
заместитель губернатора  
Вологодской области



### Интернет для учреждений социальной сферы в ЕАО

В Еврейской автономной области специалисты компании обеспечили доступ в интернет для 45 социально значимых учреждений в 19 населенных пунктах всех районов области. Для этого в регионе было построено 23 км волоконно-оптических линий связи. Доступ в интернет получили

органы государственной власти и местного самоуправления, школы, учебные заведения среднего профессионального образования, фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, избирательные комиссии, пожарные части и посты.

## ПРОЕКТ «КОМПЬЮТЕРИЗАЦИЯ ДЕТСКИХ ДОМОВ»



Традиционно в рамках проекта «Компьютеризация детских домов» «Ростелеком» предоставляет детям компьютерную технику и средства связи, которые необходимы им для получения актуальных знаний. Это открывает перед воспитанниками детских домов новые возможности, помогает развиваться, расширять свой кругозор, получать новые знания

и навыки, решать различные практические задачи с помощью современных информационно-коммуникационных технологий.

В 2019 году в рамках проекта «Компьютеризация детских домов» мы предоставили 26 компьютеров, охватив 18 детских домов, в которых проживает более 2 300 детей.

## ПРОЕКТ ВСЕРОССИЙСКОГО ФОРУМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ НАВИГАЦИИ «ПРОЕКТОРИЯ»



«ПроеКТОрия» — это Всероссийский форум профессиональной навигации, организованный Министерством просвещения Российской Федерации совместно с порталом «ПроеКТОрия». Форум проводится с 2013 года и объединяет экспертов крупнейших российских компаний, лучших педагогов страны и мотивированных школьников для решения актуальных вопросов в области профессиональной ориентации и самоопределения. На каждом этапе ПАО «Ростелеком» оказывает технологическую поддержку и обеспечивает проект высокачественными цифровыми услугами. *Подробнее о форуме — [www.proektoria.online](http://www.proektoria.online).*

«Ростелеком» планирует продолжить сотрудничество в рамках проекта, поддерживать открытые уроки в онлайн-формате, участвовать в организации форума.

### «ПроеКТОрия» в Ярославле

«Ростелеком» выступил партнером Всероссийского форума профессиональной ориентации «ПроеКТОрия», который прошел в Ярославле 23–26 ноября 2019 года. В мероприятии приняли участие 320 учащихся 8–11 классов из 80 регионов России, более 100 педагогов-наставников, 50 экспертов и 30 кураторов образовательных групп. К трансляциям было подключено около 30 тыс. школ по всей стране. «Ростелеком» не только обеспечил участников форума телекоммуникационной инфраструктурой, но и привлек экспертов из числа своих сотрудников, которые предложили участникам набор практических задач. Их необходимо было решить во время проведения форума, а затем продемонстрировать полученные результаты.



«Ростелеком» выступает партнером форума не первый год. Помогает детям выбирать путь развития и свое место в будущем. Мы видим, что с каждым годом аудитория форума увеличивается, задачи, самые сложные, решаются на высоком уровне. А главное, решаются с применением современных информационных и цифровых технологий.

Таким компаниям, как «Ростелеком», это особенно ценно, потому что именно эти дети в дальнейшем станут и нашими сотрудниками, и нашей опорой во всех отраслях экономики».

Дмитрий Ким  
вице-президент — директор МРФ «Центр»



## ПРОЕКТ РАЗВИТИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКИЕ ТЕХНОПАРКИ»



«Ростелеком» активно взаимодействует с детскими технопарками. Сотрудники компании проводят лекции, мастер-классы, конкурсы, участвуют в праздничных мероприятиях, выступают экспертами и наставниками в проектах, развивая интерес подростков к сфере цифровых технологий.

Мы проводим хакатоны IT-SKILLS и IT-ХОД, поддерживаем инженерный хакатон для школьников по аэроинженерии «Восток 1» (мониторинг территории с помощью MAVROS (для дронов в режиме OFFBOARD, программирование и пилотирование дронов Клевер), краевые соревнования по робототехнике «Робоквант», конкурс проектных идей «Траектория успеха 2.0» и конкурс машин Голдберга.

### Детские технопарки «Кванториум»

С 2014 года в рамках новой модели детского дополнительного образования в России создаются детские технопарки «Кванториум». Это новый формат работы с детьми в красивых и оснащенных высокотехнологичным оборудованием помещениях. Инновационные форматы работы и современные условия помогают еще больше детей увлечь техническим творчеством, воспитать будущих профессионалов. Основной задачей «Кванториумов» является развитие творческого потенциала, воспитание будущих высококлассных специалистов в стратегически важных областях российской науки и техники. Обучение детей бесплатно, а финансирование осуществляется за счет федерального и областного бюджетов, с привлечением заинтересованных

в будущем специалистов частных и государственных инвесторов и партнеров, среди которых и «Ростелеком». *Подробнее о технопарках «Кванториум» — [www.roskvantorium.ru](http://www.roskvantorium.ru).*

### «Кванториум» в Петрозаводске

6 апреля 2019 года в Петрозаводске прошел первый республиканский хакатон «Проектный котел». Организаторами мероприятия выступили детский технопарк «Кванториум Сампо» и Петрозаводский государственный университет. В форуме приняли участие подростки в возрасте 13–18 лет из Петрозаводска и Медвежьегорска. Они разработали и защитили проекты по улучшению действующих ИТ-продуктов организаций, которые выступили партнерами мероприятия. «Ростелеком» предложил юным программистам поработать над сервисом компании умный дом. Победителем ИТ-направления стала команда десятиклассников из Университетского лицея, которая предложила управлять умным домом с помощью голосового ассистента, а саму систему дополнить датчиками корректировки света и влажности воздуха.



«Участие в хакатонах дает ребятам возможность «прокачать» навыки и раскрыть свой потенциал в сжатые сроки и в условиях, максимально приближенных к рабочей реальности. Нам было важно пригласить в качестве заказчиков серьезных партнеров и, таким образом, показать участникам, что их мнения, мысли, идеи интересны и востребованы. «Ростелеком» для нас

стал именно таким партнером. Мы благодарим компанию и надеемся, что наше сотрудничество продолжится, и уже осенью мы проведем новую масштабную встречу».

Ксения Сазонова  
руководитель детского технопарка «Кванториум Сампо»





### Детский технопарк «Альтаир»

Наша дочерняя компания «Ростелеком-Солар» стала официальным индустриальным партнером детского технопарка «Альтаир», который открылся 28 августа 2019 года на базе МИРЭА – Российского технологического университета. Общая площадь детского технопарка составляет 1 800 м<sup>2</sup>, где могут одновременно заниматься 60 учеников. Более

5 000 старшеклассников ежегодно будут проходить на базе технопарка бесплатные образовательные программы. К 2021 году с выпускниками технопарка планируется заключить 50 отложенных трудовых договоров.

На базе технопарка будет организовано три образовательных кластера по направлениям: «Информационные технологии», «Биомедицинские и химические

технологии» и «Радиоэлектроника». Они обеспечат качественное дополнительное образование на базе специально оснащенных лабораторий. По итогам обучения в технопарке школьники могут подготовить и защитить индивидуальный или командный проект. В случае успеха, они получают до 10 дополнительных баллов к результатам ЕГЭ при поступлении в вузы.

### ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПО КИБЕРБЕЗОПАСНОСТИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ЦЕНТРЕ «СИРИУС»



Образовательный центр «Сириус» был открыт Фондом «Талант и успех» в 2015 году. Цель работы центра – раннее выявление, обучение, развитие и дальнейшая профессиональная поддержка детей, проявивших выдающиеся способности в области искусств, спорта, естественнонаучных дисциплин и технического творчества. В «Сириус» ежемесячно приезжают до 800 детей в возрасте от 10 до 17 лет из всех регионов России. Обучение в центре проводят ведущие преподаватели физико-математических и химико-биологических наук, спортивных школ, деятели российского искусства в сфере академической музыки, классического балета и изобразительного искусства. С 2018 года «Сириус» регулярно принимает на программы интенсивного обучения студентов, включая своих выпускников, а также получателей грантов Президента Российской Федерации

для принципиально новых образовательных программ. Лучшие выпускники этих программ получают предложения о трудоустройстве и стажировках в компаниях-партнерах фонда. *Подробнее о центре — [www.sochisirius.ru](http://www.sochisirius.ru).*

В 2019 году образовательный фонд «Талант и успех» при поддержке ПАО «Ростелеком» и «Ростелеком-Солар» создал новую образовательную программу по кибербезопасности, которая включает теоретические и практические занятия в сферах обеспечения безопасности автоматизированных систем управления технологическими процессами (АСУ ТП), защиты веб-приложений, исследования современных векторов атак, реверс-инжиниринга и компьютерной криминалистики.

Обучение на программе завершилось киберучениями, которые прошли в необычном формате. В них приняли участие 40 студентов 1-4 курсов, победивших во всероссийском соревновании «Ростелекома» по информационной безопасности «Кибервызов: Новый уровень».

Во время учений студенты должны были за отведенное время включить иллюминацию на «Колесе времени» в первом тематическом парке страны – «Сочи парке». По легенде, «злоумышленник» проник в нее и отключил подсветку аттракциона. Студентам необходимо было восстановить работоспособность иллюминации, а затем расследовать этот инцидент с точки зрения информационной безопасности. Победившая команда «Speedrun кибервызова» справилась с задачей за 3 часа 27 минут.

# 31,1

тыс. школьников стали выпускниками «Сириуса» с 2015 года



«Для прохождения испытания участникам потребовался широкий спектр знаний сетевых технологий, информационной безопасности и решений в области автоматизированных систем управления технологическими процессами. Задание финала нельзя назвать простым, и “Сочи парк” организовал площадку для испытаний, безусловно поддерживая образовательные проекты и предоставляя талантливым ребятам возможность проявить себя».

Константин Кареев

начальник управления информационных технологий и программного обеспечения АО «Сочи-Парк»



В соревновании «Кибервызов: Новый уровень» в 2019 году принял участие 2 381 студент из 269 городов России. Из 415 участников, решивших хотя бы одну задачу, до финала дошли 60 человек. После итогового этапа отбора 40 отправились в «Сириус» для прохождения программы по кибербезопасности, где получили углубленные знания в сферах обеспечения безопасности АСУ ТП, защиты веб-приложений, исследования современных векторов атак, реверс-инжиниринга и компьютерной криминалистики.

В 2020 году в ОЦ «Сириус» запланировано проведение совместной образовательной программы «Ростелекома» и «Ростелеком-Солар» по кибербезопасности в кредитно-финансовой сфере в партнерстве с Банком России и НИЯУ МИФИ для студентов профильных вузов.

Также «Ростелеком» продолжает проводить школьные программы на базе ОЦ «Сириус». Так в 2019 году всероссийскую школьную олимпиаду «Ростелекома» «Кибервызов» по информационной

безопасности включили в состав олимпиад НТИ и в перечень РСОШ – призовое место и победа в олимпиаде дает участникам 100 баллов за ЕГЭ по информатике или математике.

Финал олимпиады проходил в ОЦ «Сириус». На финал в «Сириус» в 2019 году отправились 72 финалиста «Кибервызова». Олимпиада длилась шесть месяцев. Результат: 5 590 регистраций, 2 378 человек прошли во второй этап, 514 участников решили хотя бы одну задачу второго этапа, 18 победителей получили 100 баллов за ЕГЭ по информатике.

### ПРОЕКТ ДЛЯ ШКОЛЬНИКОВ «БЕЗОПАСНЫЙ ИНТЕРНЕТ»



Цель проекта «Безопасный интернет» – сформировать у подрастающего поколения навыки грамотного и безопасного поведения в интернете. Основной аудиторией проекта являются дети школьного возраста и их родители. ПАО «Ростелеком» осуществляет проект в трех направлениях: уроки (классные часы по теме «Безопасный интернет» среди школьников), родительские собрания и обучающие семинары для педагогов. Занятия по «Безопасному интернету» проходят в интерактивном режиме. Ученики вовлечены в открытый диалог с преподавателем и на собственных примерах стараются разобраться в ситуациях, связанных с поведением в интернете.

### «Безопасный интернет» в Тульской области

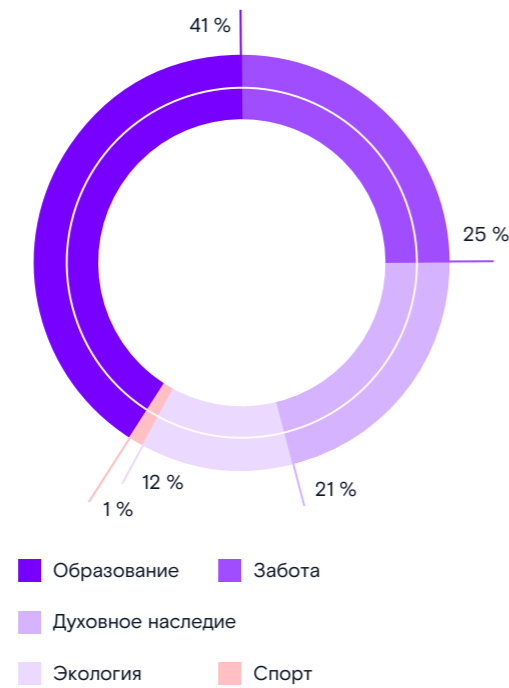
«Ростелеком» провел для тульских школьников первые уроки грамотного поведения в глобальной сети в рамках осенней сессии проекта «Безопасный интернет», который был запущен в начале 2019 года. Первые занятия в новом учебном сезоне прошли для ребят из центра образования №1 города Новомосковск Тульской области. В мероприятии приняли участие свыше 100 учащихся 6–8-х классов. На уроках специалисты компании рассказали детям о способах защиты от негативного контента и вредоносных программ, грамотном использовании персональных данных в интернете, правилах безопасного поведения и корректном общении с другими пользователями в сети. Важной темой для обсуждения стали угрозы в глобальной сети, в том числе фишинг, спам и троллинг.

## 4.4. Благотворительная деятельность и волонтерские проекты



Благотворительность и волонтерство – неотъемлемая часть работы группы компаний «Ростелеком». Мы стремимся не только обеспечивать клиентов услугами связи, но и способствовать повышению качества жизни в стране: поддерживаем образовательные, спортивные, культурные и экологические мероприятия, реализуем благотворительные проекты. Основные направления благотворительной деятельности закреплены в нашей внешней социальной политике, которая является инструментом стратегического управления социальными факторами устойчивого развития, оптимизации нашего вклада в решение задач национального социально-экономического развития и развития регионов присутствия, а также укрепления нашей репутации.

### Основные направления благотворительной помощи группы компаний «Ростелеком»



Распределение средств по направлениям существенно не изменилось по сравнению с 2018 годом.

Основные приоритеты в сфере благотворительности:

- создание благоприятного климата для эффективного развития;
- сотрудничество с органами государственной власти по вопросам развития телекоммуникационной отрасли и обеспечения информационной безопасности;
- участие совместно с региональными администрациями в реализации национальных проектов в сфере информационного развития, программ по преодолению цифрового неравенства в регионах;
- обеспечение стабильной социальной среды и повышение качества жизни жителей страны.



### Цели и задачи благотворительной деятельности группы «Ростелеком»

#### Цели

- Содействие деятельности в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовному развитию личности.
- Содействие развитию научно-технического, художественного творчества детей и молодежи.
- Поддержка общественно значимых молодежных инициатив, проектов, детского и молодежного движения, детских и молодежных организаций.
- Социальная поддержка и защита граждан, включая улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию безработных, инвалидов и иных лиц, которые в силу своих физических или интеллектуальных особенностей, иных обстоятельств не способны самостоятельно реализовать свои права и законные интересы.
- Социальная реабилитация детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся в трудной жизненной ситуации.
- Содействие патриотическому, духовно-нравственному воспитанию детей и молодежи.
- Содействие деятельности в области физической культуры и спорта (за исключением профессионального спорта).
- Содействие деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан.
- Охрана и должное содержание зданий, объектов и территорий, имеющих историческое, культовое, культурное или природоохранное значение.

#### Задачи

- Обеспечение доступа к современным телекоммуникационным технологиям.
- Повышение уровня образования в области телекоммуникаций.
- Социализация и применение полученных навыков на практике.
- Оказание помощи лечебным и реабилитационным учреждениям, поддержка проектов, направленных на борьбу с опасными заболеваниями.
- Оказание помощи социально незащищенным группам населения и детям, оставшимся без попечения родителей
- Содействие сохранению и развитию крупнейших культурных центров, театров и музеев.
- Поддержка спортивных проектов и федераций / команд.
- Поддержка проектов, направленных на улучшение экологической обстановки, в том числе с использованием собственной телекоммуникационной инфраструктуры.



В ПАО «Ростелеком» действует эффективная система управления благотворительной деятельностью компании, а также утвержден порядок ее оценки. Решение о выделении пожертвований и благотворительной помощи гражданам и организациям принимает уполномоченный орган правления компании – комитет по благотворительности. Департамент внешних коммуникаций (ДВК) ПАО «Ростелеком» и ДВК макрорегиональных филиалов осуществляют постоянную координацию нашей благотворительной деятельности и оказания пожертвований. Сбор и обобщение данных на основе системы модельной оценки осуществляют специалисты ДВК, находящиеся в региональных обособленных подразделениях, а также в главном офисе компании. Общую оценку благотворительной деятельности ПАО «Ростелеком», а также оценку эффективности социальных инвестиций, осуществляет правление компании.

## В 2019 году группа компаний «Ростелеком» реализовала более 180 волонтерских проектов, на благотворительность было выделено 176 658 тыс. рублей.

В 2019 году сотрудники региональных подразделений «Ростелекома» инициировали, реализовали и продолжают системно развивать социально-благотворительные, волонтерские, экологические проекты, значимые для особых категорий благополучателей. Наши возможности и усилия корпоративных волонтеров позволяют улучшать качество жизни благополучателей и предоставлять возможности для их социальной реализации, обеспечить доступ к современным технологиям, построению систем мониторинга и оповещения, улучшению экологической ситуации и доступа ко многим другим возможностям.

### Проекты с несомненным потенциалом для масштабирования на всей территории присутствия группы «Ростелеком»:

- Конкурс корпоративных волонтерских проектов.
- Спортивно-благотворительный проект «Бегу и помогаю».
- Волонтерский проект «Полдень».
- Волонтерский проект «Чтение с увлечением».
- Социальный телеком-проект для людей с тяжелыми формами инвалидности.
- День донора и донорские акции.
- Проект развития цифровых компетенций «Цифровое образование».
- Образовательный проект для школьников «Цифровой класс».
- Digital-локация в городе детских профессий «Мануфактория».
- Проект социально-профессиональной адаптации «Путь к вершине».
- Благотворительный проект инклюзивной мастерской «НеПросто керамика».
- Поддержка волонтерских экологических движений.

### «Ростелеком» ежегодно реализует благотворительные проекты:

- Краудфандинговая благотворительная программа помощи тяжелобольным детям и пожилым людям «Поможем вместе».
- Благотворительная акция «Стань Дедом Морозом».
- Благотворительная акция «Коробка храбрости» по сбору игрушек для детей, находящихся на лечении в медицинских учреждениях.
- Поддержка социально-образовательного проекта для детей на длительном стационарном лечении «УчимЗнаем».

Руководство высоко оценивает работу наших волонтеров. По итогам 2019 года президент ПАО «Ростелеком» Михаил Осеевский вручил благодарности и памятные награды 78 самым активным волонтерам компании из всех макрорегиональных филиалов.



### КОНКУРС КОРПОРАТИВНЫХ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОЕКТОВ



Конкурс волонтерских проектов среди сотрудников ПАО «Ростелеком» стартовал в 2018 году.

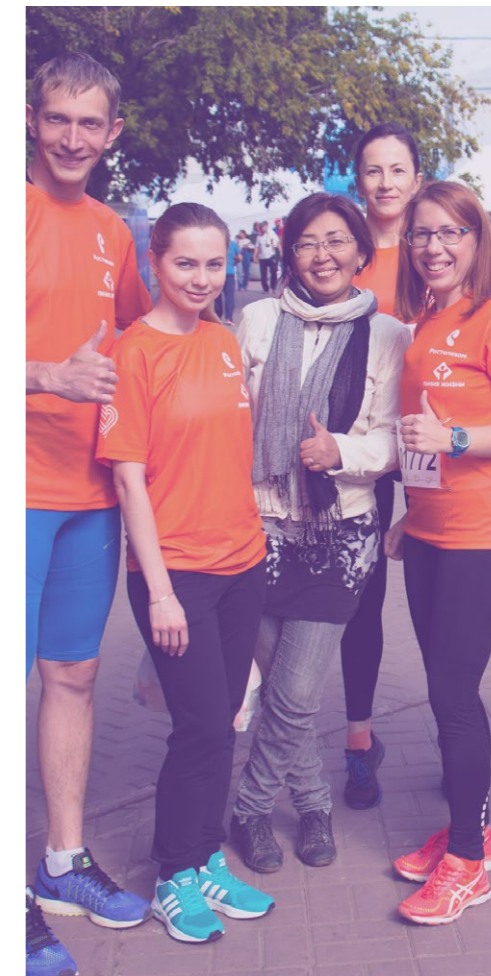
Основные номинации конкурса — образование, здоровье, спорт, забота, экология и духовное наследие. Финалистов определяет экспертный совет, который состоит из сотрудников компании, представителей НКО и благотворительных фондов. При оценке заявок и составлении рейтинга для последующего определения победителей эксперты учитывают актуальность проблемы, детальность проработки проекта, продуманный социальный эффект, креативность и новизну идеи, синергию с другими социальными проектами компании, наличие собственного вклада и партнеров из НКО. Победители конкурса получают денежный грант на реализацию своих проектов.

В 2019 году в конкурсе приняли участие более 170 сотрудников-волонтеров. Жюри выбрало 10 лучших волонтерских проектов, которые в дальнейшем были реализованы в различных направлениях.

«В конце 2019 года мы запустили новую акцию «Читать здорово!» в поддержку юных пациентов городских больниц. Волонтеры компании совместно с актерами Новосибирского академического молодежного театра «Глобус» раз в месяц читают стихи, рассказы и сказки детям, которые лежат в стационарах. Первая такая встреча прошла в ноябре в детской клинической больнице скорой медицинской помощи Новосибирска. Этот проект поднимает

настроение читателям всех возрастов и прививает детям любовь к книгам».

Дарья Дегина  
ведущий специалист  
департамента внешних коммуникаций  
МРФ «Сибирь»



### СПОРТИВНО-БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «БЕГУ И ПОМОГАЮ»



Общими усилиями преодолеть 100 тыс. км, конвертировать их в 1 млн рублей и передать в фонд «Линия жизни» для лечения детей с редкими заболеваниями — такова основная цель всероссийского спортивного благотворительного проекта «Бегу и помогаю», который «Ростелеком» запустил в 2018 году вместе с благотворительным фондом «Линия жизни». В рамках проекта наша команда участвовала в самых массовых общероссийских стартах: во Владивостоке, Екатеринбурге, Краснодаре, Москве, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Санкт-Петербурге.

С апреля 2018 года по декабрь 2019 года в благотворительном проекте «Бегу и помогаю» приняли участие около двух тысяч сотрудников-бегунов и 500 волонтеров со всей страны. Все пройденные километры учитывались на онлайн-платформе. Каждый километр пройденной дистанции конвертировался в рубли: 1 км приносил участникам 10 рублей. Собранные средства были направлены в фонд «Линия жизни» на операцию по эндопротезированию. В 2019 году к проекту присоединилось наше дочернее предприятие «Ростелеком – Розничные системы».

<sup>1</sup> Спорт

## За 2018–2019 годы в рамках спортивного проекта «Бегу и помогаю» было собрано 3 млн рублей.

В планах — расширить географию и привлечь наибольшее количество сотрудников к участию в проекте. В зимний период времени — организовать лыжные забеги, открыть онлайн- и офлайн-школу для начинающих заниматься бегом, собрать за год 2 млн рублей для детей с ограниченными возможностями.

### «Бегу и помогаю» на Московском марафоне

22 сентября сотрудники «Ростелекома» второй раз приняли участие в самом массовом забеге России — Московском марафоне, который собрал 35 тысяч участников. В стартовом городке спортивного комплекса «Лужники» собралось огромное количество спортсменов-бегунов, волонтеров и болельщиков, которые пришли поддержать своих близких, друзей и коллег. Сотрудники «Ростелекома» из Москвы и Московской области, Белгорода, Владивостока, Владимира, Екатеринбурга, Краснодара, Нижнего Новгорода, Санкт-Петербурга и других городов проверили свои силы на дистанциях 10 км и 42 км. Все спортсмены «Ростелекома» успешно финишировали, добавив в общую копилку заветные километры.

## ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ «ПОЛДЕНЬ»



С 2013 года ПАО «Ростелеком» совместно с Межрегиональной общественной организацией «Общество образовательного и творческого досуга «Игры будущего»» проводит в детских домах и интернатах интерактивную образовательную программу, направленную на профориентацию детей в сфере телекоммуникаций и адаптацию в социуме. Основным направлением является работа в рамках проекта социальной адаптации воспитанников детских домов «Полдень». Это курс образовательных ролевых игр, созданный для решения социальных проблем детей-сирот и детей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации. Проект помогает ребятам приобрести навыки, необходимые для самостоятельной жизни в обществе: ставить задачи, организовывать командную работу, общаться с людьми из реального мира и конструктивно решать возникающие проблемы.

Подробнее — [www.thenoon.ru](http://www.thenoon.ru).

## В проекте «Полдень» регулярно принимают участие волонтеры «Ростелекома». С 2013 по 2019 годы было организовано свыше 390 образовательных мероприятий, в которых приняли участие более 300 детей из 14 детских домов и около 200 волонтеров компании.

В 2019 году более 50 волонтеров компании провели 80 игровых занятий в семи детских домах. Темы занятий: цифровое равенство, финансовая грамотность, социальные риски, коммуникация, аргументация. Также волонтеры приняли участие в организации бала для детей из детских домов в Москве. В 2019 учебном году была разработана игра на тему профилактики кибербуллинга в цифровом пространстве.

В процессе игры участники научатся формировать собственную стратегию поведения при кибербуллинге, поймут последствия кибербуллинга для каждого из участников процесса. Главной задачей игры является обучение защите личных данных в интернете и безопасному общению с ними.

98 % педагогов оценили формат как качественный и эффективный для работы с подростками.

В 2020 году проектом планируется охватить три новых региона, включить в совместную программу МРФ «Северо-Запад», а также увеличить количество волонтеров.

Планируется также расширить спектр мероприятий — провести программу «Золотой век» при поддержке Фонда президентских грантов — изучать историю России XIX века в межпредметном подходе. В программе примут участие 48 детских домов, более 600 детей, всего будет проведено 480 занятий в 14 регионах России.

Также в планах расширить пакет образовательных форматов по работе

с подростками. При поддержке Комитета общественных связей и молодежной политики города Москвы разработать мобильную игру «Анимагия», которая поможет детям узнать стратегии поведения в ситуации травли и даст ценную информацию о том, где можно получить помощь, если ты столкнулся с буллингом.



Проект «Полдень» был определен как один из пяти лучших по профилактике насилия в подростковой среде на II Всероссийской конференции «Опыт и роль НКО в сфере защиты и благополучия детства: объединяем усилия», на сессии «Профилактика насилия в подростковой среде».

## ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ «ЧТЕНИЕ С УВЛЕЧЕНИЕМ»

### Волонтеры «Ростелекома» навестили пациентов детских больниц Красноярск

Сотрудники Красноярского филиала «Ростелекома» вместе с Издательским домом «Комсомольская правда» организовали «Чтение с увлечением» для детских стационаров краевого центра. Маленькие праздники с книгами, творчеством, подарками и общением помогают ребятам узнать что-то новое для себя и отвлечься от больничных будней. Волонтеры читали с детьми сказки Пушкина, хором пели, обсуждали отрывки из «Маленького принца» и даже познакомили ребят-подростков с творчеством Макса Фрая и Сергея Лукьяненко. А на занятиях малыши научились мастерить из подручных материалов лавовую лампу и волшебный портал из листа бумаги. Ребята постарше с большим интересом постигли мастерство сварки оптоволоконного кабеля.



«Процесс выздоровления напрямую зависит от настроения пациента. Особенно чутко реагируют на больничные условия дети, для которых болезнь еще и часто становится причиной разлуки с близкими. Сегодня во многих медучреждениях для пациентов организован доступ в интернет, мы часто встречаем ребят с планшетами и смартфонами, но тепло простого человеческого общения,

уверен, оказывает гораздо больший терапевтический эффект, чем все вышеперечисленное. Именно поэтому мы с коллегами при малейшей возможности навещаем ребят в больницах».

Евгений Петров

директор Красноярского филиала ПАО «Ростелеком»



Проект «Чтение с увлечением» появился в Красноярске в 2018 году. Участники встреч проекта вместе читают вслух и обсуждают произведения классической и современной литературы с пациентами детских стационаров, а также мастерят поделки и проводят познавательные эксперименты.

В 2019 году команда волонтеров «Ростелекома» полностью взяла на себя разработку, подготовку и проведение занятий для маленьких пациентов. Сотрудники красноярского филиала компании также собрали и передали в больничные библиотеки более сотни детских книг.

Подобный проект внедрен в Новосибирске. Благодаря волонтерам «Ростелекома» и актерам Новосибирского академического молодежного театра «Глобус» появилась новая акция «Читать здорово!» в поддержку юных пациентов городских больниц.

Более 150 юных пациентов детских стационаров приняли участие в проекте «Чтение с увлечением» в 2019 году.

## СОЦИАЛЬНЫЙ ТЕЛЕКОМ-ПРОЕКТ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ТЯЖЕЛЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ



В 2017 году Пензенский филиал ПАО «Ростелеком» реализовал социальный телеком-проект в интересах автономной некоммерческой организации «Квартал Луи». Впервые в России в городе Пенза появился «Дом Вероники» — пансион для молодых людей с тяжелыми формами инвалидности. Компания на свои средства построила для него оптическую инфраструктуру связи. В техническом помещении пансиона установлен узел доступа в интернет на 32 порта. На первом и втором этажах здания мы организовали беспроводную сеть Wi-Fi. Сеть доступна как для жителей «Дома Вероники», так и для постояльцев хостела. Кроме того, наши специалисты смонтировали систему видеонаблюдения, установив четыре камеры.

В 2018 году на территории «Дома Вероники» появилась мастерская, в которой ребята осваивают новые профессии и учатся зарабатывать. Затем в помещении появилась и типография — «Ростелеком» подключил в творческой мастерской высокоскоростной интернет, благодаря которому ребята с инвалидностью принимают и обрабатывают заказы на изготовление печатной и сувенирной продукции, а также размещают выставочные образцы продукции на сайте магазина — мастерской или официальной страничке в социальной сети:

[www.instagram.com/tipografiya\\_kvartal.lui](http://www.instagram.com/tipografiya_kvartal.lui).

В 2019 году АНО «Квартал Луи» открыл на территории «Дома Вероники» компьютерный класс, который также получил цифровые сервисы «Ростелекома». С помощью интернета ребята с ограниченными возможностями здоровья, проживающие в пансионе и районах области, смогут проходить обучение по разработанной специально для них программе, сдавать тестирование и удаленно работать в компаниях. Одним из партнеров обучающего проекта выступила интернет-бухгалтерия «Мое дело» — крупный корпоративный клиент «Ростелекома». Всего в 2019 году проведено 50 занятий и мастер-классов, в которых приняло участие более 30 человек с ограниченными возможностями здоровья.

АНО «Квартал Луи» выступила инициатором еще одного масштабного проекта в Пензенской области. В селе Богословка с начала 2019 года возводится многофункциональный комплекс «Новые берега», специально созданный для людей с разными формами инвалидности. «Ростелеком» также выступил телекоммуникационным партнером проекта. Специалисты компании развернули в каждой квартире индивидуальную беспроводную сеть, чтобы жители поселка могли без препятствий пользоваться услугами интернета. В пользование новоселам мы предоставили ТВ-приставки Wink со встроенным модулем Wi-Fi. Сервис Wink «Ростелекома» дает доступ к более чем 200 каналам, тысячам фильмов и сериалов в цифровом качестве. В процессе подключения к услуге инсталляторы провели серию обучающих мастер-классов по пользованию Wink.



«Новые берега» — место жительства и работы людей с разной формой инвалидности. К нам из разных регионов приехали более 20 человек — семьи с приемными детьми, молодые семейные пары. Многие интересовались, будет ли надежный интернет в сельской местности. Мы им ответили, что эту задачу взял на себя «Ростелеком». Спасибо компании за предоставленные возможности!»

Мария Львова-Белова  
исполнительный директор  
АНО «Квартал Луи»



В 2020 году оптика появится в производственных помещениях, учебных классах и мини-гостинице. Всего в проекты АНО «Квартал Луи» вовлечено 15 сотрудников из разных подразделений Пензенского филиала ПАО «Ростелеком»: пресс-секретарь, менеджеры продаж в сегменте малого и среднего бизнеса, руководители и инсталляторы группы по обслуживанию особо важных абонентов, руководитель и специалисты группы сопровождения продаж, инженеры службы технической поддержки. Реализация проектов помогла привлечь сотрудников к решению социально значимых проблем региона и развить чувство ответственности и корпоративное волонтерство.

## ДЕНЬ ДОНОРА И ДОНОРСКИЕ АКЦИИ



Сотрудники «Ростелекома» регулярно участвуют в донорских мероприятиях. Такие акции позволяют значительно пополнить запасы крови и ее компонентов, которые ежедневно требуются для экстренной помощи тяжелобольным пациентам клиник. Традиционные Дни донора проводятся во всех регионах присутствия компании.

В дальнейшем «Ростелеком» планирует продолжать участвовать в донорских акциях, привлекая все большее количество сотрудников компании.

В 2019 году в донорских акциях компании приняли участие 640 человек. В общей сложности сдано 286 литров крови.

### День донора в Вологде

18 декабря в Вологодском филиале «Ростелекома» прошел «День донора». Мобильная бригада медиков областной станции переливания крови развернула в актовом зале главного офиса компании выездной пункт сдачи крови. За 3 часа более 50 сотрудников компании, допущенных к процедуре по состоянию здоровья, сдали донорскую кровь.



«Для меня быть донором очень важно. Особенно приятно, когда ты получаешь СМС-сообщение, в котором пишут, что моя кровь помогла какому-то человеку. Сдавать кровь совсем не страшно и не больно, так что тем, кто только собирается это сделать, я могу посоветовать не бояться».

Алексей Шипицын  
сотрудник ПАО «Ростелеком»

### «День донора» в Сибири

Сотрудники «Ростелекома» в Новосибирске приняли участие в выездной акции Новосибирского клинического центра крови дважды за год. Всего было сдано 34 литра крови.



«Конечно, такие выездные акции очень актуальны, они помогают пополнить запасы крови. По статистике, потом люди к нам возвращаются, когда мы вновь приезжаем. Кроме того, приходят новенькие — они сначала решают сдать кровь за компанию, а потом становятся постоянными донорами».

Ирина Козинцева  
врач-трансфузиолог Новосибирского  
клинического центра крови



## ПРОЕКТ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ «ЦИФРОВОЕ ОБРАЗОВАНИЕ»



Цель проекта — помочь учащимся и начинающим работникам ИКТ-отрасли расширить цифровые компетенции. «Ростелеком» как один из ведущих игроков на российском рынке цифровых услуг и решений ставит своей целью подготовку востребованных кадров. Компания сформировала в Ростове-на-Дону команду «цифровых амбассадоров» из числа ключевых сотрудников-экспертов, разработала программу обучения для учебных заведений и намерена подписать соглашения с ключевыми вузами и профильными колледжами области.

Проект «Цифровое образование» объединяет уже восемь филиалов ПАО «Ростелеком» в пяти федеральных округах. На данный момент образовательная программа включает десять тем цифровой экономики. Партнерами проекта уже стали 20 российских вузов.

<sup>1</sup> Здоровье

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЕКТ ДЛЯ ШКОЛЬНИКОВ «ЦИФРОВОЙ КЛАСС»



В 2019 году сотрудники Тамбовского филиала компании продолжили проводить факультативные занятия в ИТ-классе «Ростелекома» в школе «Сколково-Тамбов». Цель проекта — помочь школьникам Тамбовщины получить качественные знания по цифровым технологиям. Компания оснастила класс оборудованием для практических занятий, в том числе обучающими наборами «Йотик» для демонстрации возможностей интернета вещей (IoT): «Умная теплица» и «Умный дом». Наши специалисты разработали темы и наполнение уроков, что позволит помочь детям погрузиться в цифровой мир в доступной и интересной форме.

В марте 2019 года Тамбовский филиал ПАО «Ростелеком» совместно с Центром компетенций по беспилотным авиационным системам Тамбовского государственного университета им. Г. Р. Державина провел урок по беспилотникам для учащихся цифрового класса школы «Сколково-Тамбов».



«Беспилотная авиация — активно развивающаяся индустрия, где наблюдается нехватка профессиональных кадров. Технических специалистов лучше всего готовить, начиная со школьной скамьи. Поэтому мы поддержали инициативу тамбовского филиала “Ростелекома” по проведению занятия по беспилотникам в цифровом классе школы “Сколково”. Настоящим профессионалом в этой сфере может стать только прошедший все этапы: от изучения аэродинамики и конструкции летательных аппаратов до их моделирования. Именно от этого зависит очередной виток в развитии отрасли».

**Дмитрий Рыбаков**

руководитель Центра компетенций в сфере применения беспилотных авиационных систем ТГУ им. Г. Р. Державина



«Знаменательно, что наша обновленная digital-локация для детей открывается именно тогда, когда во взрослую жизнь стартуют ребята-выпускники из подшефного центра “Развитие”. Мы постарались сделать площадку “Умный дом” максимально полезной и познавательной. Дети узнали о широких возможностях сервиса, а затем на интерактивном стенде применили новые знания в смоделированной ситуации. Уверен, что локация “Ростелекома” в детском городе профессий станет мощной точкой притяжения ребят к умным технологиям».

**Андрей Карташов**

директор Тульского филиала ПАО «Ростелеком»



## ПРОЕКТ СОЦИАЛЬНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ «ПУТЬ К ВЕРШИНЕ»

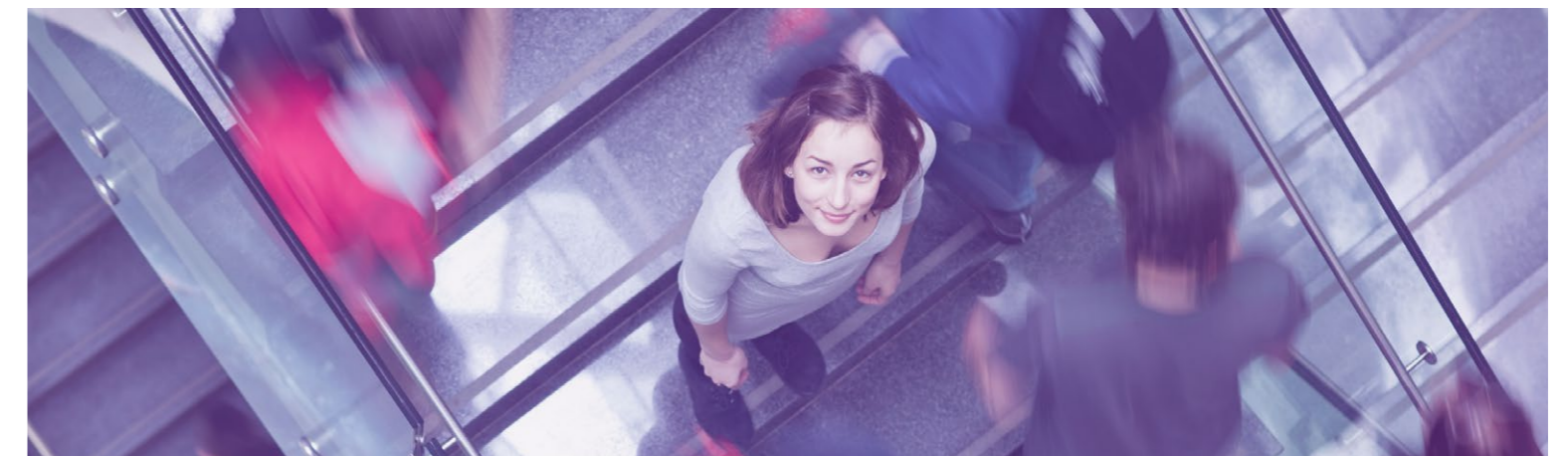


Проект «Путь к вершине» — это комплексная программа для учащихся 8–11 классов, направленная на формирование самостоятельной, ответственной и социально мобильной личности, способной к успешной социализации в обществе. Она предусматривает профессиональное тестирование, работу с целеполаганием и верой в себя, индивидуальное профессиональное развитие ребенка, его потенциала и лидерских качеств, а также экскурсии и пробы.

### «Путь к вершине» в Белгороде

Белгородский филиал «Ростелекома» провел урок профессиональной ориентации для воспитанников Разуменского дома детства. Комплексное занятие прошло в корпоративном учебном классе и на технологических объектах Центра технической эксплуатации телекоммуникаций Белгорода «Ростелекома». Знакомство с миром телекоммуникаций началось с посещения линейно-аппаратного цеха. Затем ребята осмотрели контрольно-распределительное оборудование средств связи, цифровую электронную коммутационную систему EWSD и квазиэлектронную АТС. Специалисты компании рассказали школьникам, как обеспечивается бесперебойная и качественная связь, как интернет и телевидение приходят в дома, как работают стационарные и сотовые телефоны. На мастер-классе ребята изготовили патч-корды, проверили их готовность

к работе и попрактиковались в сварке, укладке и проверке целостности оптоволоконного кабеля. Также в преддверии нового 2019 учебного года в рамках волонтерского проекта «Путь к вершине» компания организовала для воспитанников Разуменского дома детства профориентационную экскурсию на Белгородский хладокомбинат. В ходе экскурсии ребята посетили музей хладокомбината, где посмотрели фильм о технологии производства мороженого и приняли участие в викторине. Затем они познакомились с процессом выпечки вафельных стаканчиков, заглянули в лабораторию и погрузились в «вечную зиму» камеры дозакаливания с температурой до  $-30^{\circ}\text{C}$ . В 2020 году в этом детском учреждении планируется реализовать волонтерский проект «Учусь и делаю!».



## БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ПРОЕКТ ИНКЛЮЗИВНОЙ МАСТЕРСКОЙ «НЕПРОСТО КЕРАМИКА»



МРФ «Юг» ПАО «Ростелеком» поддержал открытие в Краснодаре инклюзивной мастерской «НеПросто керамика» благотворительной организации «Добрый-Юг». Это свободное пространство, где люди с особенностями развития теперь смогут общаться, учиться и работать: создавать предметы интерьера, глиняную посуду и другие поделки. Присоединиться и начать обучение в любой момент могут люди с ментальными нарушениями в возрасте от 16 лет и старше. Организаторы мастерской в дальнейшем планируют проводить благотворительные ярмарки, а также мастер-классы для сотрудников



краснодарских компаний и их семей. Изготовленные на занятиях поделки участники смогут оставить себе или передать для последующей реализации. В ближайшее время появится каталог изделий «непростых» мастеров, их можно будет приобретать в качестве корпоративных сувениров и не только.



«Идея родилась давно, но для ее реализации требовалось много ресурсов. Победа в конкурсе Фонда президентских грантов, а также благотворительная помощь от «Ростелекома» и десятков неравнодушных людей позволили нам стартовать в 2019 году. Наконец, мы нашли помещение, закупили основное оборудование; теперь остается отрабатывать с ребятами профессиональные навыки. Помимо керамической, мы открыли швейную и кулинарную мастерские. Рада, что нам удалось создать важный и уникальный для Краснодара и региона проект».

**Дана Руднева**  
руководитель благотворительной организации «Добрый-Юг»



В 2019 году было проведено 240 занятий и пять открытых мастер-классов для детей с инвалидностью, которые посетили 45 человек с особенностями развития. В групповых занятиях принимало участие 23 волонтера компании, 12 человек помогли при переезде мастерских.

В планах на 2020 год — продолжение совместной работы, привлечение 20 новых сотрудников-волонтеров и открытие новой художественной студии «НеПросто графика». Это проект для молодых людей с диагнозом аутизм, у которых хорошо получаются иллюстрации на бумаге. Ребята смогут пройти профессиональное обучение и под руководством мастера рисовать по заданию или самостоятельно, используя графические планшеты, чтобы их иллюстрации можно было переносить на тиражную продукцию и тем самым дать возможность ребятам зарабатывать на своих работах. Кроме того, работа данной мастерской может предусматривать удаленное обучение и сопровождение молодых людей с особенностями развития, проживающих на территории Краснодарского края и не имеющих возможность регулярно бывать в Краснодаре, в формате дистанционного онлайн-курса.

## ПОДДЕРЖКА ВОЛОНТЕРСКИХ АКЦИЙ И ЭКОЛОГИЧЕСКИХ ДВИЖЕНИЙ



Сформировать у людей культуру экологического отдыха на природе, без мусора и с минимальным вторжением в экосистему — такую глобальную цель ставит перед

собой волонтерское движение «Чистая Вуокса», которое ведет свою деятельность с 2013 года. Волонтеры проекта работают в природных рекреационных зонах Ленинградской области и Республики Карелии.

В 2019 году в рамках движения были освобождены от мусора 80 % островов Вуоксы и частично острова Ладожских

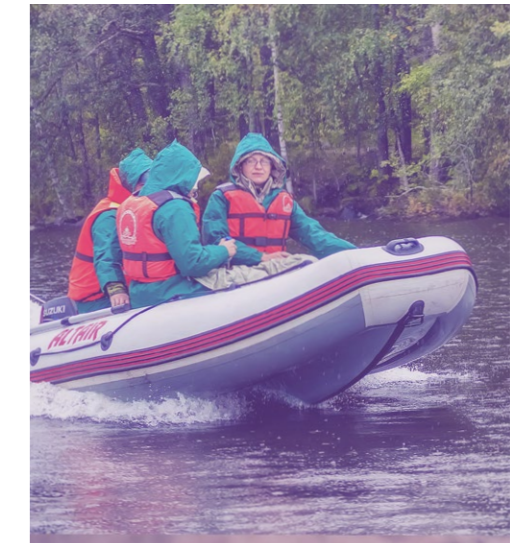
шхер, убран мусор на нескольких туристических территориях в разных районах Ленинградской области, посажено более 40 000 саженцев, собрано более 250 тонн мусора (в том числе батареек и прочих опасных для окружающей среды материалов).

В акциях «Чистой Вуоксы» приняло участие более 4 000 человек, 850 из них стали участниками волонтерских лагерей «Чистая Ладога» и «Чистая Вуокса» в уникальной природной зоне Ладожских шхер, в том числе сотрудники МРФ «Северо-Запад». Активисты провели 30 экотренингов на тему «Как сделать свой край лучше и чище» в двух районах Ленинградской области.

В 2020 году в рамках движения «Чистая Вуокса» планируется очистка озер Новгородской области (Ильмень).



«Ростелеком» стал победителем ежегодного конкурса «Чемпионы добрых дел» в номинации «Экология» за поддержку волонтерского движения «Чистая Вуокса». Награждение победителей состоялось в начале декабря в рамках Восьмого московского международного форума «Корпоративное волонтерство: бизнес и общество».



## КРАУДФАНДИНГОВАЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОМОЩИ ТЯЖЕЛОБОЛЬНЫМ ДЕТЯМ И ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ «ПОМОЖЕМ ВМЕСТЕ»

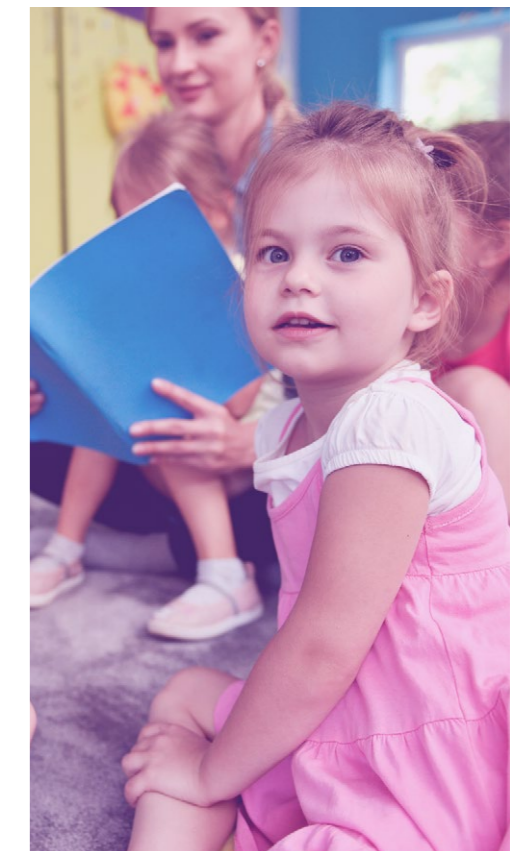


«Поможем вместе» — это благотворительная программа пожертвований, в рамках которой сотрудники ПАО «Ростелеком» помогают тяжелобольным детям и пожилым людям. В программе участвуют благотворительные фонды «Линия жизни» и «Старость в радость». Для реализации программы на сайте [www.donatenow.ru](http://www.donatenow.ru) создан специальный раздел «Ростелекома», на котором можно сделать пожертвование с помощью банковской карты, а также подробнее узнать о деятельности указанных фондов. Кроме того, на сайте будут регулярно размещаться новости и отчеты о расходовании средств, пожертвованных сотрудниками компании. С 1 июня 2016 года в программе зарегистрировано 1 605 наших сотрудников.

В планах на 2020 год — продолжение акции сбора частных пожертвований сотрудников в пользу благотворительных

фондов. В том числе интеграция платформы для сбора пожертвования в фонд «Линия жизни» на сайте спортивного корпоративного проекта «Беги и помогаю».

**В рамках акции в 2019 году сотрудники компании собрали 652 987 рублей частных пожертвований.**



<sup>1</sup> Экология

## БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ АКЦИЯ «СТАНЬ ДЕДОМ МОРОЗОМ»



Исполнить заветное желание ребенка в канун новогодних праздников — такова идея благотворительной акции «Стань Дедом Морозом». Сотрудники ПАО «Ростелеком» ежегодно поздравляют с Новым годом ребят из детских домов, интернатов и социальных учреждений для детей, находящихся в сложной жизненной ситуации. Каждый сотрудник на корпоративном портале может увидеть

списки ребят из подшефных детских домов с их желаниями и определить, кому сделать новогодний подарок. В декабре наши волонтеры собирают и развозят все подарки по детским домам и приютам. Таким образом «Ростелеком» исполняет новогодние мечты тысяч ребят, оставшихся без попечения родителей и попавших в трудную жизненную ситуацию.

# >2

тыс. детей  
из 38 учреждений по всей стране  
получили свои новогодние подарки  
в 2019 году

## «Стань Дедом Морозом» в Омске

«Ростелеком» в Омске в преддверии нового 2020 года организовал сбор подарков для воспитанников социально-реабилитационного центра Знаменского района. В рамках волонтерского проекта «Стань Дедом Морозом» 36 детей получили сладкие подарки и развивающие игры. Малыши просили у Деда Мороза новогодние наборы конфет, комплекты

для творчества, пазлы, развивающие и настольные игры. Дед Мороз и Снегурочка вручили подарки воспитанникам центра на празднике, который прошел 26 декабря. Ребята ответили новогодними песнями и танцами, которые зарядили всех положительными эмоциями. Дети передали в «Ростелеком» символ года, который сделали своими руками: мышку.

## БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ АКЦИЯ «КОРОБКА ХРАБРОСТИ» ПО СБОРУ ИГРУШЕК ДЛЯ ДЕТЕЙ, НАХОДЯЩИХСЯ НА ЛЕЧЕНИИ В МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ



В период акции сотрудники «Ростелекома» собрали около 2,5 тысяч подарков для маленьких пациентов. Всего в России собрано 5,5 тонн игрушек — этого хватит, чтобы обеспечить игрушками процедурные кабинеты в 43 региональных больницах.

ПАО «Ростелеком» совместно с волонтерским движением DaDobro провел ежегодную благотворительную акцию «Коробка храбрости». Акция была приурочена ко Всемирному дню ребенка, который ежегодно отмечается 20 ноября. В 2019 году в акции приняли участие все макрорегиональные филиалы компании. Коллеги приносили игрушки, книги, наборы для творчества, чтобы передать их в региональные детские больницы. Каждый раз, когда ребенок проходит неприятную

и болезненную процедуру, он берет из коробки игрушку — небольшой подарок за его храбрость и терпение.

В наших планах — расширить географию проекта, привлечь большее количество сотрудников к участию в нем.

Центр корпоративного волонтерства DaDobro выразил отдельную благодарность «Ростелекому» как самому активному участнику акции.

## ПОДДЕРЖКА СОЦИАЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЕКТА ДЛЯ ДЕТЕЙ НА ДЛИТЕЛЬНОМ СТАЦИОНАРНОМ ЛЕЧЕНИИ «УЧИМЗНАЕМ»



На протяжении трех лет «Ростелеком» поддерживает социально-образовательный проект «УчимЗнаем», действующий с 2014 года. Благодаря проекту дети, которые проходят длительное стационарное лечение в онкогематологических отделениях больниц, получают полноценное образование по государственной школьной программе, участвуют в программах дополнительного образования, творческих мастерских, осваивают новые профессии и получают знания в сфере ИТ и дизайна. Такие занятия вдохновляют ребенка на скорейшее выздоровление и поддерживают членов его семьи. «УчимЗнаем» неоднократно становился лауреатом ежегодных премий. *Подробнее о проекте — [www.uchimznaem.ru](http://www.uchimznaem.ru).*

На площадках этого проекта «Ростелеком» реализует социально-образовательную программу «Шаги к успеху!». Дети, которые проходят лечение, участвуют в ней вместе с родителями. Путем обучения медиатехнологиям, с помощью личного развития и арт-педагогике программа помогает детям отвлекаться от

болезни, приобрести навыки самопрезентации, уверенность, необходимую для сдачи государственных экзаменов и участия в интеллектуальных олимпиадах. В 2019 году ученики школы «УчимЗнаем» подарили нам арт-панно «Мечта». В отчетном периоде проект «УчимЗнаем» расширил свою федеральную сеть. Всего в 2019 году в основных и дополнительных образовательных программах в рамках федерального проекта «УчимЗнаем» приняли участие:

- на флагманской площадке в Москве (Национальный медицинский исследовательский центр детской гематологии, онкологии и иммунологии имени Дмитрия Рогачева, Российская детская клиническая больница, Морозовская детская городская клиническая больница, Лечебно-реабилитационный научный центр «Русское поле», Детский хоспис «Дом с маяком») — 15 тысяч детей дошкольного и школьного возраста, находящихся на длительном и тяжелом лечении в детских больницах;
- на 34 региональных площадках проекта «УчимЗнаем» — около 30 тысяч детей дошкольного и школьного возраста, находящихся на длительном и тяжелом лечении в детских больницах.

Проект «УчимЗнаем» стал разработчиком «Методических рекомендаций по обучению детей, находящихся на длительном лечении в медицинских стационарах», которые были утверждены Министерством здравоохранения Российской Федерации и Министерством просвещения Российской Федерации.

В 2020 году начата подготовка и будут открыты новые площадки проекта «УчимЗнаем». Также «УчимЗнаем» реализует совместную программу

с Информационным центром Организации Объединенных Наций (ООН) в Москве и Российской ассоциацией содействия ООН, посвященную 75-летию ООН. В школах проекта проходят мероприятия по теме «Цели устойчивого развития мира». Осенью 2020 года планируется доклад о реализации проекта «УчимЗнаем» в России в профильной секции Генеральной Ассамблеи ООН.

Основным направлением развития проекта «УчимЗнаем» в 2020 году станет расширение телекоммуникационных технологий образования для детей с особыми потребностями, находящихся на длительном лечении в медицинских стационарах и дома. На это нацелена программа повышения квалификации педагогов школ проекта и клубов родителей детей, больных или перенесших онкогематологические заболевания.



В 2019 году эксперты Европейской организации госпитальной педагогики признали проект «УчимЗнаем» одним из лучших в мире, имеющим уникальную основу. Также проект стал лауреатом Премии города Москвы в области образования.



Расходы  
и инвестиции  
в охрану  
окружающей  
среды

1509

1578  
млн

16  
млн  
РУБЛЕЙ

Выставлено  
электронных  
счетов

Наша  
окружающая среда

# 5 Наша окружающая среда

## ХОРОШИЕ ЦИФРЫ 2019

### 9,7 %

суммарное снижение выбросов парниковых газов 1, 2 и 3 типов

### 30,6

млн рублей затраты на обеспечение промышленной безопасности

### 338

сотрудников, ответственных за экологическую безопасность, прошли обучение по вопросам охраны окружающей среды

### 4 %

снижение потребления воды

### 244,5

млн рублей инвестиций в мероприятия по энергосбережению и повышению энергоэффективности

### +19 %

рост количества отходов, переданных на утилизацию

### 3 %

снижение общего количества отходов

### 159,6

млн рублей инвестиций и затрат на защиту окружающей среды

## 5.1. Подход компании



Группа «Ростелеком» — экологически ответственная группа компаний, которая интегрирует работу по охране окружающей среды (ООС) во все процессы своей деятельности. Мы стараемся минимизировать негативное экологическое воздействие, соблюдая все требования законодательства и ряда международных соглашений в области ООС, внедряя инновационные энергоэффективные технологии, повышая экологическую сознательность сотрудников и их семей, а также совершенствуя цифровые сервисы, которые «Ростелеком» предлагает клиентам.

Наши долгосрочные цели в области охраны окружающей среды, а также промышленной, пожарной и экологической безопасности согласуются с целями устойчивого развития ООН № 11, 12, 13, 15 и 17. Их «Ростелеком» определил для себя как наиболее приоритетные в рамках мировой повестки до 2030 года.

Реализуя программу мероприятий по энергосбережению и повышению

энергетической эффективности, группа «Ростелеком» способствует сокращению выбросов парниковых газов и таким образом вносит свой вклад в достижение ЦУР 13 «Борьба с изменениями климата».

Для сокращения водопотребления мы устанавливаем системы экономии воды, несколько лет подряд ведем работу по сокращению потребления подземных вод, что повышает эффективность водопользования согласно ЦУР 6 «Чистая вода и санитария».

Следуя задаче ЦУР 12.5, мы успешно внедрили и постоянно совершенствуем систему раздельного сбора отходов, что уже сейчас позволило существенно уменьшить количество отходов, передаваемых на полигоны ТБО, и повысить долю материалов, направляемых на переработку.

Мы организовали эффективную систему производственного контроля, которая обеспечивает устойчивую эксплуатацию наших объектов для обеспечения безопасных и комфортных рабочих мест, что согласуется с задачей ЦУР 8.3, а также для улучшения окружающей среды, согласно задаче ЦУР 8.4. «Ростелеком» развивает экологическую культуру сотрудников и прилагает усилия для выстраивания партнерских отношений с клиентами, поставщиками, подрядчиками и партнерами, согласно ЦУР 17, для более эффективного

преодоления экологических вызовов современности и сохранения благоприятной окружающей среды для будущих поколений.

### Экологическая политика

Наша деятельность в сфере охраны окружающей среды определяется экологической политикой ПАО «Ростелеком». Она устанавливает основополагающие принципы обеспечения экологической ответственности компании, а также регламентирует пути и механизмы их реализации. Положения экологической политики учитываются руководством «Ростелекома» при принятии управленческих решений и планировании деятельности группы в среднесрочной и долгосрочной перспективе.

В апреле 2019 года данная политика была пересмотрена и актуализирована высшим руководством компании. Положения политики были приведены в соответствие с изменениями законодательства, произошедшими с момента её утверждения. В частности, направление об охране почв дополнено обязательством по рекультивации и консервации земель. В документ также включено требование организовывать обучение работников, ответственных за обращение с отходами. Срок плановой актуализации экологической политики ПАО «Ростелеком» был увеличен с одного до двух лет.

#### Основные цели группы «Ростелеком» в области охраны окружающей среды и экологической безопасности:

- рациональное использование природных ресурсов;
- минимизация ущерба окружающей среде от деятельности компании;
- сохранение благоприятной окружающей среды для будущих поколений.

#### Обязательства «Ростелекома» в области экологической безопасности:

- минимизировать негативное воздействие на окружающую среду от деятельности компании, сокращать удельное потребление невозобновляемых природных ресурсов, внедрять энергосберегающие и ресурсосберегающие технологии;
- не допускать превышения предельно-допустимых концентраций загрязняющих веществ в выбросах и сточных водах;
- организовывать экологически безопасное обращение с отходами на территории предприятия.

Кроме того, в 2019 году разработана политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности, установившая принципы компании в области обеспечения экологической безопасности. *Подробнее о данной политике — в разделе «Безопасные условия труда» данного отчета.*

#### Организационная структура

Деятельность по охране окружающей среды и обеспечению экологической безопасности в группе «Ростелеком» выстроена следующим образом. Президент ПАО «Ростелеком» утверждает политику в области охраны окружающей среды, а также оценивает природоохранную деятельность компании. Старший вице-президент — руководитель аппарата президента осуществляет общее руководство деятельностью «Ростелекома» в области охраны окружающей среды и функционированием системы экологического менеджмента, а также информирует высшее руководство о результатах этой деятельности. Отдел производственного контроля, входящий в состав административно-хозяйственного департамента корпоративного центра ПАО «Ростелеком», организует работу группы компаний в сфере охраны окружающей среды, проводит анализ эффективности этой работы, готовит ежеквартальные отчеты для руководства компании.

Сотрудники отдела, ответственные за экологическую безопасность, координируют работу по управлению экологическими аспектами «Ростелекома», включая контроль соблюдения законодательных требований, разработку внутренних нормативных документов, обеспечение обучения по вопросам охраны окружающей среды, сбор и консолидацию информации о природоохранной деятельности компании для анализа высшим руководством и предоставление методической поддержки филиалам ПАО «Ростелеком»

и дочерним предприятиям. Функция обеспечения экологической безопасности «на местах» возложена на структурные подразделения (отделы, службы, группы) производственного контроля, входящие в состав каждого филиала ПАО «Ростелеком», и на соответствующие подразделения в наших дочерних предприятиях.

#### Организационная структура управления экологической безопасностью группы «Ростелеком»

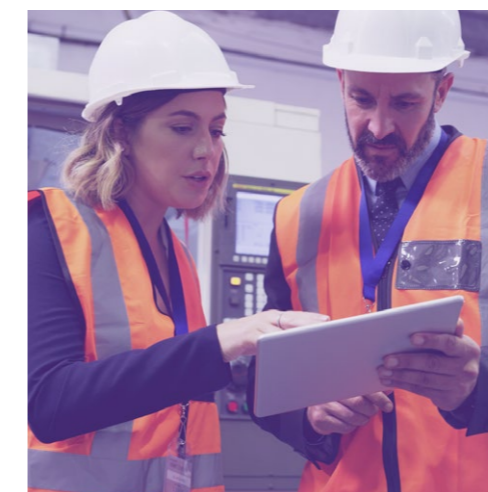


В ПАО «Ростелеком» разработана, внедрена и постоянно совершенствуется система экологического менеджмента (СЭМ), согласно требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Это обеспечивает комплексный подход к управлению экологическими аспектами общества, помогает предупреждать и минимизировать воздействие на окружающую среду. В 2019 году в ходе внешней проверки «Ростелеком» официально подтвердил соответствие СЭМ требованиям данного стандарта, тем самым продлив действие сертификата соответствия на год.

Оценка и управление экологическими рисками осуществляется в рамках единой системы управления рисками компании с установленной периодичностью. При составлении матрицы рисков на 2019 год экологические риски были оценены как незначительные.

#### Производственный экологический контроль

Существенной частью мер по обеспечению экологической безопасности является производственный экологический контроль (ПЭК). ПЭК определяется положением о производственном экологическом контроле и является частью системы производственного контроля ПАО «Ростелеком».



#### Цели и задачи производственного экологического контроля:

- обеспечение выполнения в процессе хозяйственной и иной деятельности компании мероприятий по охране окружающей среды, рациональному использованию и восстановлению природных ресурсов;
- обеспечение соблюдения требований, установленных законодательством в области охраны окружающей среды и иных сферах законодательства, затрагивающих вопросы взаимодействия с окружающей средой и ее компонентами.

В настоящее время в «Ростелекоме» есть 9 473 объекта, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду и подлежащих производственному экологическому контролю, из них 4 288 — источники выбросов в атмосферу, 5 185 — источники образования отходов.

Производственный экологический контроль проводится на всех наших объектах, которые могут оказывать негативное воздействие на окружающую среду. Осуществляют ПЭК как сотрудники отдела производственного контроля корпоративного центра, так и ответственные сотрудники региональных подразделений компании, прошедшие специальную подготовку или повышение квалификации в области экологической безопасности.

Также в ходе производственного экологического контроля проводятся внутренние проверки подразделений. Так, в течение 2019 года было проверено 1 182 объекта, что на 21 % больше, чем в 2018 году (974 объекта), при этом количество выявленных несоответствий сократилось на 26 %: с 1 029 в 2018 году до 761 — в 2019 году.

Для устранения несоответствий разрабатываются корректирующие действия,

**В 2019 году в процессе производственного экологического контроля была проведена 621 внутренняя проверка (454 выездных, 167 документарных), проверено 1 182 объекта, выявлено и устранено 761 несоответствие.**

мониторинг их выполнения проводится согласно планам устранения выявленных несоответствий. Основные итоги деятельности системы экологического менеджмента докладываются президенту компании ежеквартально.

#### Профильное обучение

Для обеспечения экологической безопасности группы «Ростелеком» мы организуем профильное обучение руководителей и сотрудников, ответственных за принятие решений, последствия которых могут привести к негативному воздействию на окружающую среду, а также сотрудников, назначенных ответственными за обращение с отходами 1-4 классов опасности. Обучение проходит в аккредитованных образовательных центрах по специально разработанным программам, рассчитанным на сотрудников разных уровней подготовки.

338

сотрудников, ответственных за экологическую безопасность и производственный экологический контроль, прошли обучение по вопросам охраны окружающей среды в 2019 году

### Обучение сотрудников группы «Ростелеком» по вопросам экологической безопасности в 2019 году

Наименование программы профессиональной подготовки (повышения квалификации)	Срок обучения, час.	Количество обученных, чел.	Затраты на обучение, тыс. руб.
Обеспечение экологической безопасности руководителями и специалистами общезайственных систем управления	72	76	396,79
Обеспечение экологической безопасности руководителями и специалистами экологических служб и систем экологического контроля	90	5	40
Профессиональная подготовка лиц на право работы с опасными отходами I-IV класса опасности	112	246	1 090,32
Иные программы	16-240	11	44,93
<b>Итого</b>		<b>338</b>	<b>1 572,04</b>

#### Оценка эффективности

Оценка эффективности работы системы управления вопросами охраны окружающей среды компании проводится президентом ПАО «Ростелеком» в рамках ежеквартальных совещаний со старшим вице-президентом — руководителем аппарата президента, который информирует высшее руководство о результатах нашей природоохранной деятельности и функционирования системы экологического менеджмента.

Периодическая проверка экологической политики и положения о производственном экологическом контроле проводится отделом производственного контроля корпоративного центра по мере необходимости, но не реже одного раза в два года.

#### Награды в сфере охраны окружающей среды и энергоэффективности

В 2019 году за участие в волонтерском движении «Чистая Вуокса», которое направлено на формирование у людей культуры экологичного отдыха на природе, «Ростелеком» стал победителем Всероссийского конкурса проектов в сфере

корпоративного волонтерства «Чемпионы добрых дел» в номинации «Экология». *Подробнее — в разделе «Наша страна» данного отчета.*

Проект компании «Мониторинг лесных пожаров», который дает возможность распознавать и оповещать о пожарах на ранней стадии, что помогает сохранять лесные массивы Прикамья и Ямала, получил высшую награду конкурса корпоративных проектов People Investor-2019 в номинации «Экологическая эффективность».

## 5.2. Природоохранные мероприятия



**103-2** Для минимизации негативного воздействия на окружающую среду группа инвестирует средства в модернизацию котельных и переводит их на более экологичные виды топлива, внедряет раздельный сбор отходов, сокращает число используемых водозаборных скважин, при строительстве и реконструкции офисов и объектов связи старается использовать материалы и технологии, безопасные для окружающей среды, восстанавливает почвы и зеленые насаждения, организует добровольные, волонтерские природоохранные акции и мероприятия.



159,6

млн рублей  
расходы и инвестиции  
группы «Ростелеком»  
в охрану окружающей среды  
в 2019 году

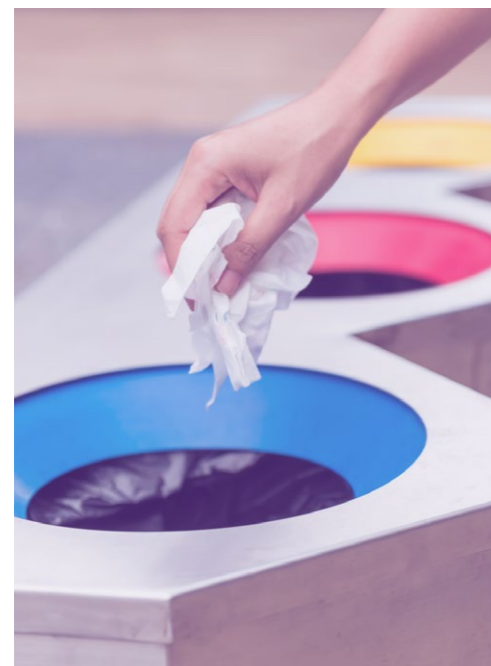
### Общие расходы и инвестиции группы «Ростелеком» на охрану окружающей среды, млн руб.

	2016	2017	2018	2019
На обращение с отходами и ликвидацию экологического ущерба	93,55	83,50	99,83	97,90
На защиту и реабилитацию земель, поверхностных и подземных вод от загрязнения, очистку сточных вод	3,26	5,61	5,91	6,48
На охрану атмосферного воздуха и предотвращение изменения климата	2,33	2,43	5,75	5,74
На благоустройство и озеленение территорий	2,19	1,64	2,13	2,50
На обучение и повышение квалификации персонала	1,49	2,35	1,57	1,58
На внесение платы в федеральный бюджет за выбросы в атмосферу	1,24	0,64	0,76	0,87
На внесение платы в федеральный бюджет за размещение отходов на полигонах ТБО	32,55	18,96	10,41	7,50
На иные направления деятельности в сфере охраны окружающей среды	36,25	30,39	33,12	37,05
<b>Всего</b>	<b>172,85</b>	<b>145,51</b>	<b>159,49</b>	<b>159,6</b>

**ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ**



**306-2** Деятельность группы «Ростелеком» в области обращения с отходами направлена на сокращение количества их образования, увеличение доли отходов, передаваемых на переработку, изменения культуры обращения с отходами у персонала, наших подрядчиков и клиентов. Благодаря внедрению программ раздельного сбора отходов и передаче их на утилизацию, а также использованию электронного документооборота, начиная с 2016 года нам удалось сократить количество отходов, размещаемых на полигонах ТБО, на 4 121,6 т (12 %). Количество отходов, переданных на утилизацию в 2019 году, возросло на 19 % в сравнении с 2018 годом – с 1 201,43 т до 1 429,44 т.



**Обращение с бумажными отходами группы «Ростелеком», т**

	Общее количество	Передано на обезвреживание	Передано на утилизацию	Передано на захоронение на полигоне ТБО	Использование для собственных нужд
2016	37 102,51	2 253,10	978,99	33 825,53	44,89
2017	34 607,20	1 296,63	2 348,69	30 280,83	681,04
2018	34 109,46	2 019,69	1 201,43	30 616,72	271,62
2019	33 226,47	1 887,72	1 429,44	29 703,90	205,40

**Внедрение раздельного сбора отходов**

В «Ростелекоме» ведется активная работа по раздельному сбору отходов. Поскольку основную часть отходов, образующихся в результате нашей деятельности, составляют офисные отходы и отходы от уборки территории (85 % по массе), раздельный сбор организуется поэтапно, в первую очередь на крупных объектах, в районных и областных центрах, в зданиях со значительной численностью персонала. В 2019 году раздельный сбор использованной офисной бумаги был внедрен

на 249 объектах – в 52 региональных филиалах и двух дочерних компаниях. С начала 2019 года вступили в силу изменения в статье 12 Федерального закона от 24.06.1998 №89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», согласно которым в Российской Федерации введен запрет на захоронение ряда ресурсоценных видов отходов, в том числе и отходов бумаги. Следуя новым требованиям, группа «Ростелеком» в 2019 году передала на вторичную переработку весь объем образованных бумажных отходов, включая офисную бумагу и картон.

**Обращение с бумажными отходами группы «Ростелеком», т**

	2016	2017	2018	2019
Количество образованных бумажных отходов	998,23	632,45	745,83	321,05*
Количество бумажных отходов, переданная на вторичную переработку (включает офисную бумагу и картон)	145,57	346,00	269,50	321,05*

\* Суммарный показатель отходов бумаги (246,78 т) и картона (74,27 т) за 2019 год.

В 36 филиалах компании организован сбор использованных батареек. За 2019 год на 136 объектах, оснащенных специальными контейнерами, было собрано и передано на обеззараживание 1,78 т бытовых отработанных батареек.

**Всего за 2019 год передано на переработку 247 тонн бумаги, 74 тонны картона, 1,8 тонн батареек, 17 тонн пластмасс, 241 тонна металлолома и 13 тонн лома алюминия.**

Для наших офисов мы покупаем бумагу, произведенную по экологически безопасной бесхлорной технологии, а для санузлов – только бумагу, произведенную с использованием вторичного сырья. Если одна тонна собранной макулатуры спасает 10 деревьев, то в 2019 году усилиями сотрудников «Ростелекома» спасено 3 220 деревьев, что на 520 деревьев больше, чем в 2018 году.

В 2020 году мы планируем расширить географию раздельного сбора отходов, вовлекая в процесс дополнительные офисы. Более того, мы собираемся увеличить количество видов сортируемых отходов, которые направляются на переработку.

**Система электронного документооборота**

Мы повсеместно используем систему электронного документооборота, весь внутренний обмен документацией осуществляется в электронном виде. В 2019 году функции системы были расширены – мы перевели в электронный вид значительную часть внешнего документооборота с поставщиками и подрядчиками. Это стало возможным за счет использования электронных цифровых подписей. Теперь заключение договоров, а также получение и выдача платежно-расчетных документов осуществляется в электронном виде. Это привело

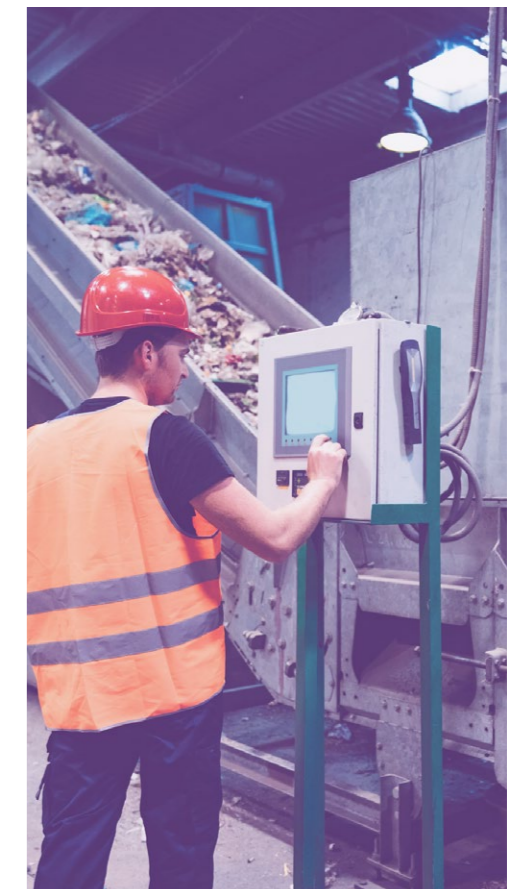
к экономии значительных объемов бумаги, расходных материалов, а также облегчает работу всем заинтересованным сторонам – обмен информацией стал более простым и эффективным.

«Система электронного документооборота функционирует в компании с 2011 года. Процесс работы с документами стал прозрачнее, доступнее и быстрее».

Татьяна Опанасенко  
начальник отдела документационного обеспечения и архивного хранения корпоративного центра ПАО «Ростелеком»

**Принципы «Зеленого офиса»**

Помимо внедрения раздельного сбора отходов при эксплуатации офисных помещений «Ростелекома» активно применяются принципы «Зеленого офиса»: снижается энерго- и водопотребление, используются экологически безопасные расходные материалы, экономится бумага за счет использования электронного документооборота, сокращается потребление ископаемого топлива за счет широкого использования видеоконференцсвязи.



«Вопросы экологии находятся у компании в приоритете. Особое внимание мы уделяем принципам работы "зеленого офиса": уже несколько лет назад компания перешла на электронный документооборот, экономя до 150 тонн бумаги в год. В офисах организован раздельный сбор мусора и работают автоматические системы энергосбережения и теплоснабжения. А сотрудники-волонтеры постоянно участвуют в сибирских региональных экологических акциях».

Юрий Куприянов  
директор Новосибирского филиала ПАО «Ростелеком»

**Услуга «Электронный счет»**

«Ростелеком» развивает возможность получения электронных счетов за услуги компании, что является отличной альтернативой бумажному счету. Из года в год количество абонентов, переходящих на получение электронных счетов увеличивается.

Сервис поддерживает оплату с помощью банковских карт, интернет-банкинга, веб-кошелька или других дистанционных способов оплаты. Это не только удобно, безопасно, быстро и экономично, но и экологично.

**Количество доставленных электронных счетов за услуги «Ростелекома», млн**

	2017	2018	2019
Количество электронных счетов	143	153	157,8

**Участие в оптимизации систем обращения с отходами в городах**

«Ростелеком» не только работает над улучшением системы обращения с отходами, образованными непосредственно в результате нашей деятельности. Мы принимаем активное участие в оптимизации и цифровизации систем обращения с твердыми бытовыми отходами в городах. Яркий пример — город Салехард Ямало-Ненецкого автономного округа. В 2019 году «Ростелеком» совместно с компанией «Инновационные технологии» начал реализовывать в городе проект оптимизации и контроля вывоза отходов. В рамках первого этапа проекта внутри контейнеров на пяти городских пунктах сбора и вывоза отходов установлены ударопрочные датчики. Приборы учёта фиксируют заполнение и опустошение мусорного

бака, а также определяют температуру и уровень влажности. Далее информация отправляется в онлайн-систему, которая на основе полученных данных осуществляет прогноз наполнения контейнеров. Затем программа рассчитывает оптимальный маршрут для вывоза отходов. Контроль за состоянием баков осуществляется с помощью онлайн-сервиса, в котором отображаются все данные, полученные с датчиков. Сервис отслеживает маршрут движения мусоровоза и время работы водителя. Обо всех несоответствиях плану вывоза мусора диспетчеры узнают через оперативные оповещения. Данный проект «Ростелекома» сделал жизнь горожан комфортнее, безопаснее и экологичнее.



«Система контроля вывоза отходов является одним из элементов проекта "Умный город". Сервис позволяет получать оперативную информацию о накоплении и качестве уборки твердых коммунальных отходов. К примеру, мы имеем возможность быстро проверять поступающие от граждан сообщения о некачественном вывозе мусора и принимать соответствующие

меры по устранению проблемы. Также система способна составлять прогноз вместимости полигонов и не допускать их переполненности».

**Александр Воробьёв**  
заместитель главы администрации Салехарда по вопросам городского хозяйства

**Томский филиал поддержал социальный проект по сбору бытовых батареек**

Благодаря реализуемой в компании экологической политике повышается экологическая сознательность наших сотрудников. Коллективы подразделений активно участвуют в социальных мероприятиях, направленных на правильное обращение с бытовыми отходами. Так, в 2019 году сотрудники Томского филиала ПАО «Ростелеком» приняли участие во всероссийском социальном проекте «Зеленые игры», который ежегодно проводится волонтерским движением «ДаДобро». В рамках проекта 20 марта в Международный День Земли сотрудники установили в офисе филиала специальный бокс, в который в день акции опускали принесенные из дому

отработанные батарейки. В подарок каждый участник брал из заранее приготовленной корзины зеленое яблоко с наклейкой «Да!» как символ заботы об экологии. Всего за один день коллективу Томского филиала удалось собрать 20 килограмм использованных батареек, которые были отправлены в Челябинск на завод полного цикла «Мегаполисресурс», где после переработки из утилизированных батареек изготавливают новые карандаши, минеральные удобрения и железнодорожные рельсы.



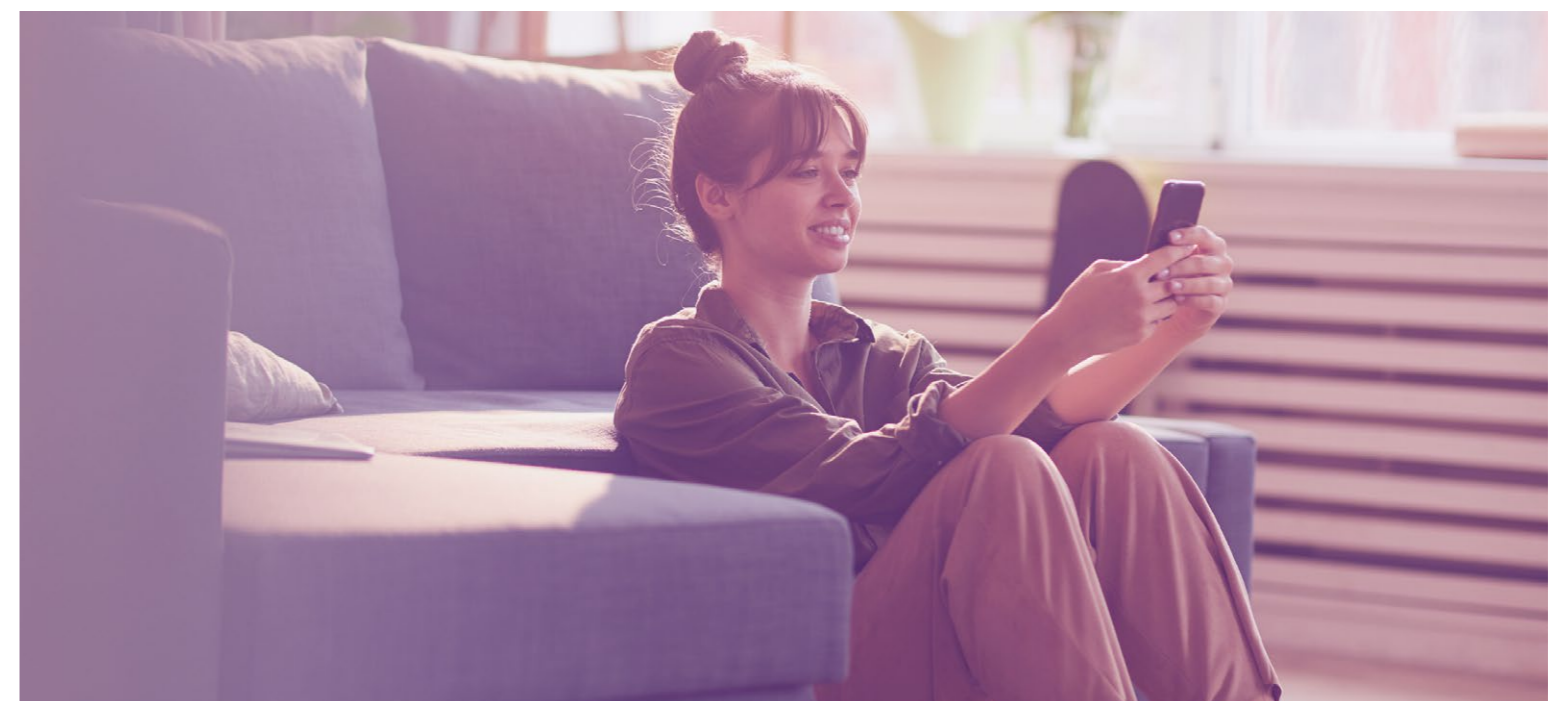
«Социальная политика "Ростелекома" включает в себя программу «Экология», в рамках которой мы реализуем проекты, направленные на улучшение экологической обстановки. Например, Томский филиал практически полностью перешел на электронный документооборот. Это способствует сохранению деревьев. За 2018 год было обработано 17 тысяч электронных документов».

**Алексей Махорин**  
директор Томского филиала ПАО «Ростелеком»



# 157,8

млн электронных счетов доставлено за услуги «Ростелекома» за 2019 год



## УПРАВЛЕНИЕ ВЫБРОСАМИ



103-2 305-7

## Модернизация котельных

В течение 2019 года проведены работы по модернизации оборудования 26 котельных «Ростелекома». Старые котлы и оборудование были заменены на современные установки с повышенным КПД, проведена реконструкция

газораспределительных узлов и сетей газопотребления. Более того, в отчетном периоде построено две новые котельные, использующие природный газ, а четыре котельные, работающие на угле и дизельном топливе, при сжигании которого в атмосферу попадают диоксиды азота и серы, твердые частицы и сажа, были выведены из эксплуатации. Инвестиции в модернизацию составили 23,4 млн рублей. *Подробнее о модернизации котельных — в разделе*

«*Энергоэффективность*» настоящего отчета.

В результате реализованных мероприятий масса выбросов основных загрязняющих веществ в атмосферу в 2019 году снизилась на 9 % (с 1 313,13 т в 2018 году до 1 194,78 т в 2019 году). Резкое сокращение выбросов метана в 2019 году связано с проведенными реконструкциями, а также продажей крупной газовой котельной в Екатеринбургском филиале.

## Объем выбросов значимых загрязняющих веществ группы «Ростелеком», т

Год	Диоксид азота (NO <sub>2</sub> )	Диоксид серы (SO <sub>2</sub> )	Оксид углерода (CO)	Оксид азота (NO)	Сажа	Метан (CH <sub>4</sub> )	Общее количество выбросов основных загрязняющих веществ
2016	111,7	107,3	916,4	22,8	158,6	7,9	1 324,66
2017	117,1	105,5	904,4	22,1	147,3	7,8	1 304,16
2018	131,4	116,0	857,2	22,6	178,7	7,2	1 313,13
2019	140,2	103,2	767,1	23,5	159,7	1,1	1 194,78

## Выбросы парниковых газов

305-1 305-5 Понимая актуальность климатических рисков для мирового сообщества, группа «Ростелеком» стремится сократить свои выбросы парниковых газов. Для этого мы принимаем меры по экономии потребления топливно-энергетических ресурсов, модернизируем котельные на ископаемом топливе, инвестируем средства в повышение энергетической эффективности. *Подробнее — в подразделе «Энергоэффективность» ниже.*

Благодаря прилагаемым усилиям в 2019 году масса выбросов парниковых газов группы суммарно 1, 2 и 3 типов снизилась на 9,67 % – с 1 240 496 т CO<sub>2</sub>-экв. в 2018 году до 1 120 570 т CO<sub>2</sub>-экв. в 2019 году.

С 2016 года в ПАО «Ростелеком» составляется отчет о воздействии на климат согласно требованиям Carbon Disclosure Project (CDP). CDP — это некоммерческая благотворительная организация, которая управляет глобальной системой раскрытия информации для инвесторов, компаний, городов, штатов и регионов для

управления их воздействием на окружающую среду.

Мы готовим данную отчетность для публичного раскрытия информации о воздействии компании на климат и доступности этой информации для наших заинтересованных сторон, в том числе инвесторов. В отчет включаются данные о выбросах парниковых газов в разбивке по их типам, регионам, видам деятельности и типу потребляемой энергии. Также в нем раскрыта информация о структуре управления климатическими аспектами ПАО «Ростелеком»,

рисками и возможностями, связанными с изменением климата, влиянием их на бизнес-стратегию, о целях компании в области снижения выбросов парниковых газов, использовании «низкоуглеродных» продуктов и потреблении энергии. CDP оценивает каждый пункт отчета, после чего компании присваивается рейтинг. Согласно данным за 2018 год всего одна российская компания имела рейтинг А, две компании — рейтинг В, четыре компании — рейтинг С, десять компаний — рейтинг D. Обобщенные данные за 2019 год CDP объявит в четвертом квартале 2020 года.

**В 2019 году по итогам рассмотрения отчета о воздействии на климат международной организацией Carbon Disclosure Project экологический рейтинг ПАО «Ростелеком» был повышен с «D» до «С». Таким образом компания вошла в десятку наиболее экологически ответственных предприятий России.**

Выбросы парниковых газов в эквиваленте CO<sub>2</sub> в группе «Ростелеком», т

	2016	2017	2018	2019
Общий объем прямых выбросов парниковых газов (область охвата 1) в эквиваленте CO <sub>2</sub>	178 625,14	187 173,08	181 428,80	184 415,18
Общий объем косвенных энергетических выбросов парниковых газов (область охвата 2) в эквиваленте CO <sub>2</sub>	1 032 014,72	994 848,75	973 255,08	850 941,55
Общий объем других косвенных выбросов парниковых газов (область охвата 3) в эквиваленте CO <sub>2</sub>	93 482,0	86 234,09	85 812,12	85 213,72
<b>Итого</b>	<b>1 304 121,86</b>	<b>1 268 255,92</b>	<b>1 240 496,00</b>	<b>1 120 570,45</b>

## СОКРАЩЕНИЕ ВОДОПОТРЕБЛЕНИЯ



303-3 303-5 Группа «Ростелеком» ежегодно сокращает потребление подземных вод — в структуре водопотребления в 2019 году их количество составило всего 8 %. За 2019 год количество используемых водозаборных

скважин уменьшилось на 16,6 % (с 96 до 80), а потребление подземных вод снизилось на 10,5 %, с 229,6 тыс. м<sup>3</sup> до 205,5 тыс. м<sup>3</sup>.

За время реализации программы по оптимизации использования подземных вод в компании, которая ведется с 2012 года, количество эксплуатируемых ПАО «Ростелеком» скважин сократилось на 62 % — с 208 до 80 скважин.

Общее количество забираемой воды группой «Ростелеком» с разбивкой по видам источников, тыс. м<sup>3</sup>

	2016	2017	2018	2019
Из подземных источников (скважин)	377,97	375,57	229,55	205,5
Из поверхностных источников	0	0	0	0
Муниципальные и другие системы водоснабжения	2 773,25	2 425,24	2 266,51	2 162,48
<b>Общее количество забираемой воды</b>	<b>3 151,22</b>	<b>2 800,81</b>	<b>2 496,06</b>	<b>2 367,98</b>

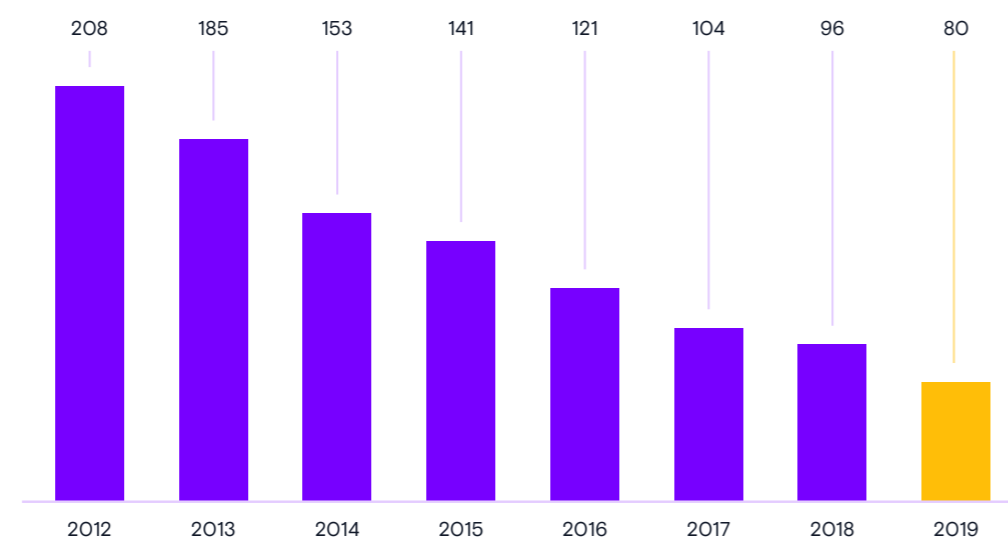
Для сокращения водопотребления в «Ростелеком» устанавливаются системы экономии воды — сенсорные датчики на кранах в раковинах, системы двухступенчатого слива в туалетах. Персонал компании информируется о необходимости экономного расходования воды. На конец 2019 года системами экономии воды оснащены 67 зданий общей площадью 287 626,5 м<sup>2</sup>, что составляет 3,4 % всех помещений компании.

В результате реализуемых мероприятий общее водопотребление группы «Ростелеком» за 2019 год сократилось на 4 % (с 2 374,20 тыс. м<sup>3</sup> до 2 282,12 тыс. м<sup>3</sup>).



**303-4** **306-1** Большую часть использованной воды «Ростелеком» передает по договорам в коммунальные системы водоотведения. Только около 1,3 % воды сбрасывается непосредственно в водные объекты. Перед сбросом вода проходит очистку на очистных сооружениях компании. Перечень водных объектов,

#### Количество эксплуатируемых скважин «Ростелекомом», шт.



#### Общий объем потребления воды группой «Ростелеком», тыс. м<sup>3</sup>

	2016	2017	2018	2019
Из централизованных систем водоснабжения:	2 773,25	2 425,24	2 266,51	2 162,48
• холодная вода	2 398,38	2 208,74	2 066,50	1 942,79
• горячая вода	374,87	216,5	200,01	219,69
Из подземных источников (скважин)	213,81	159,18	107,69	119,64
Объем потребления воды из источников с дефицитом водных ресурсов	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Общий объем потребления воды</b>	<b>2 987,06</b>	<b>2 584,42</b>	<b>2 374,20</b>	<b>2 282,12</b>

#### Объем воды, поставляемый третьим лицам, тыс. м<sup>3\*</sup>

	2016	2017	2018	2019
Поставлено третьим лицам (населению, организациям)	164,16	216,39	121,86	85,86

\* Забор данной воды осуществляет «Ростелеком», но потребляют ее третьи лица (население, организации)

в которые мы осуществляем сбросы сточных вод:

- озеро Отрадное (Приозерский район, Ленинградская обл.);
- река Гжать (Гагаринский район, Смоленская обл.);
- ручей Васса (река Клязьма, Ногинский район, Московская обл.);
- ручей Любучанка (река Рожайка, Чеховский район, Московская обл.);

- ручей Безымянный (река Даренка, Истринский район, Московская обл.);
- река Гжелка (Раменский г.о., Московская обл.);
- река Дёржа (Зубцовский район, Тверская обл.);
- ручей Безымянный (Кашинский район, Тверская обл.).

В 2019 году благодаря модернизации оборудования (замене аналогового на

цифровое), сокращению потребления воды в системах охлаждения, а также ввиду продажи или закрытия ряда объектов с собственными очистными сооружениями количество отводимой воды сократилось почти на 26 % по сравнению с 2018 годом.

#### Общий объем сбросов группы «Ростелеком», тыс. м<sup>3</sup>

	2016	2017	2018	2019
В водные объекты (водовыпуски)	43,23	39,81	40,33	29,96
В коммунальные системы водоотведения (по договорам)	2 639,75	2 327,41	2 065,34	2 204,38
<b>Всего</b>	<b>2 682,98</b>	<b>2 367,22</b>	<b>2 105,67</b>	<b>2 234,34</b>

#### БЛАГОУСТРОЙСТВО ТЕРРИТОРИЙ



Мы стремимся облагораживать наши объекты, создавая уют и комфортную атмосферу для сотрудников, клиентов и партнеров. В 2019 году было благоустроено 34 742 м<sup>2</sup> территории, высажено около 110 деревьев и 200 кустарников, разбито 3 260 м<sup>2</sup> клумб и газонов, в том числе:

- филиал «Учебно-производственный центр» провел работы по озеленению комплекса отдыха «Бекасово»;
- в МРФ «Дальний Восток» обустроены территории офисов дирекции МРФ, Приморского и Магаданского филиалов и филиала «Сахателеком». Также

в данном МРФ были облагорожены территория базы отдыха «Связист» в г. Артем и городского сквера в Магадане;

- в МРФ «Центр» благоустроена территория возле МТТС, на территории центрального офиса Липецкого филиала проведено озеленение, а также полив и обрезка деревьев;
- МРФ «Урал» — озеленение проведено в двух офисных зданиях Екатеринбургского филиала, на трех объектах Челябинского филиала и на всех семи объектах Ханты-Мансийского филиала;
- МРФ «Волга» — озеленение проведено на шести объектах межрегионального филиала.

# 2 469

тыс. рублей  
составили затраты «Ростелекома»  
на благоустройство территорий  
в 2019 году



## 5.3. Энергоэффективность



103-2 «Ростелеком» непрерывно работает над повышением своей энергоэффективности и рассматривает это направление как один из стимулов развития цифровой экономики. Мы стремимся снизить потребление энергоресурсов и помогаем делать то же самое нашим клиентам, партнерам и поставщикам. Для этого компания внедряет более энергоэффективное оборудование, рационально использует природные ресурсы, модернизирует сети и инфраструктуру.

В компании разработана и реализуется энергетическая политика ПАО «Ростелеком», которая определяет наши намерения и направления деятельности относительно собственной энергоэффективности. Политика устанавливает рамки действий и служит основой для постановки энергетических целей и задач.

Энергетическая политика ПАО «Ростелеком» ориентирована на сокращение

**Ключевая цель компании в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности — создание организационных, правовых, экономических, научно-технических и технологических условий, обеспечивающих повышение эффективности потребления энергоресурсов и вовлечение новых неиспользуемых источников энергии с учетом особенностей регионов, в которых ПАО «Ростелеком» оказывает телекоммуникационные услуги.**

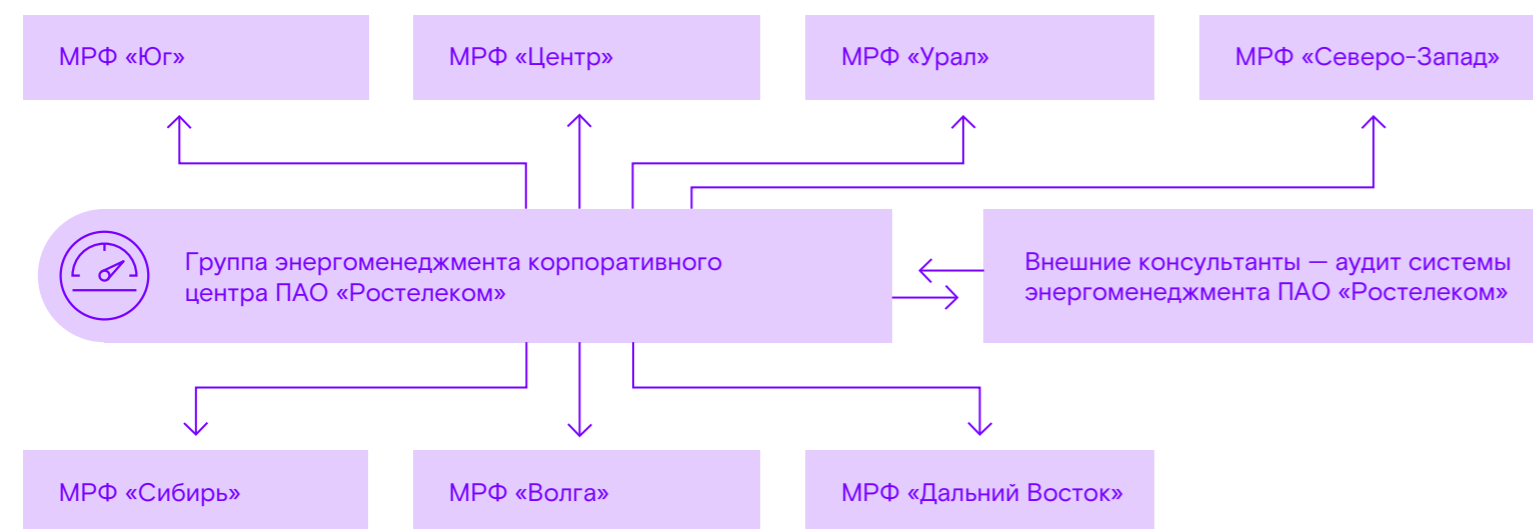
энергетической составляющей в себестоимости оказываемых услуг, сокращение эксплуатационных расходов по содержанию зданий и энергетического оборудования. Политика охватывает все основные направления деятельности «Ростелекома»:

- основную производственную деятельность по оказанию услуг в сфере связи;

- ввод новых объектов и мощностей;
- организацию энергоменеджмента;
- вопросы закупки товаров и услуг.

Энергетическая политика ПАО «Ростелеком» распространяет свое действие и на дочерние компании группы, что в совокупности отражает намерения группы в области повышения энергоэффективности.

### Структура управления вопросами энергоэффективности «Ростелекома»



Группа энергоменеджмента корпоративного центра формирует принципы и стратегические цели повышения энергоэффективности «Ростелекома» и выполняет анализ показателей эффективности через запланированные интервалы времени. Макрорегиональные филиалы и ДЗО обеспечивают работу и поддержку системы энергоменеджмента, разработку и реализацию энергоэффективных проектов, касающихся модификации или ремонта энергопотребляющих систем, оборудования и зданий, а также сбор и анализ данных для оценки результатов реализованных проектов по энергоэффективности.

Ключевым КПЭ в области повышения энергоэффективности является снижение удельного потребления энергоресурсов, например, удельный расход электрической энергии в зданиях на 1 м<sup>2</sup> площади, кВт\*ч/м<sup>2</sup>. Целевые значения для КПЭ устанавливаются на основе статистических данных, анализа потенциала улучшения процесса, а также на основе результатов сравнительного анализа с аналогичными агрегатами и переделами как внутри, так и за пределами компании.



### ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭНЕРГОРЕСУРСОВ



302-4 ПАО «Ростелеком» потребляет следующие виды топливно-энергетических ресурсов (ТЭР): электрическая энергия, тепловая энергия, топливо (бензин, дизельное топливо, природный газ, уголь и прочее).

Мы планомерно сокращаем потребление ископаемых видов топлива. Так, потребление природного газа за четыре года (с 2016 года по 2019 год) сократилось на 40 %, сжиженного углеводородного газа (пропана) — на 32 %, угля — на 12 %, дизельного топлива — на 11 %.

Кроме того, с 2016 года потребление энергии на отопление и горячее водоснабжение снизилось на 17 %, электроэнергия — на 13 %.

Потребление топлива из возобновляемых источников энергии в 2019 году составило 18 558 тыс. кВт\*час, что на 23% меньше, чем в 2018 году. Дело в том, что в 2019 году больше чем в два раза сократилось количество использованных топливных брикетов — с 503 т в 2018 году до 231 т в 2019 году. Это связано с выводом из эксплуатации ряда зданий, и, как следствие, закрытием отопляющих эти здания котельных, работающих на данном виде топлива. Также из-за аномально теплых климатических условий в конце 2019 года значительно сократилось потребление дров в котельных, работающих на этом виде топлива.

В целом по компании расход как электрической, так и тепловой энергии в расчете на один квадратный метр общей площади ежегодно сокращается. В 2019 году расход электроэнергии составил 0,1615 тыс. кВт/м<sup>2</sup> используемой площади, что на 2 % меньше, чем в 2018 году. Расход тепловой энергии сократился за год на

7 % — с 0,1599 Гкал/м<sup>3</sup> в 2018 году до 0,1493 Гкал/м<sup>3</sup> в 2019 году.

Несмотря на значительное сокращение потребления различных видов топлива, расходы группы «Ростелеком» на энергетические ресурсы для средств транспорта и механизации в 2019 году выросли на 36 % по сравнению с 2016 годом и составили 1 375,4 млн руб., что на 503 млн руб. больше, чем в 2016 году. Это связано с ростом цен на энергоносители.

В отчетном периоде на 26 % возросло потребление бензина — с 28 644,6 тыс. литров в 2018 году до 35 985,4 тыс. литров в 2019 году. Причиной существенного увеличения является расширение нашего автопарка и усиление интенсивности его использования. Это связано с частичным возвратом от аутсорсинга к использованию собственного автотранспорта, а также с реализацией проекта «Оператор для оператора», в рамках которого сотрудники «Ростелекома» осуществляли техническое обслуживание и ремонт сетевой инфраструктуры сторонних операторов связи.



## Структура расходов группы «Ростелеком» на ТЭР, тыс. руб.

	2016	2017	2018	2019
<b>Общие расходы на потребление топлива для выработки энергии в собственном производстве</b>	<b>400 362,3</b>	<b>369 791,3</b>	<b>386 529,4</b>	<b>402 169,8</b>
Природный газ	175 149,1	156 443,6	145 718,5	132 398,7
Бензин	23 408,8	17 728,8	30 907,6	53 030,4
Уголь	37 314,3	26 920,4	32 749,3	33 897,0
Дизельное топливо/масло	146 343,0	151 715,6	160 658,5	168 773,9
Дрова	15 370,1	14 202,9	14 047,0	12 220,6
Топливные брикеты	2 776,9	2 780,1	2 448,5	1 849,2
<b>Общие расходы на топливо для средств транспорта и механизации</b>	<b>872 010,1</b>	<b>874 396,6</b>	<b>1 075 973,0</b>	<b>1 375 361,2</b>
Бензин	729 320,6	729 814,6	923 856,1	1 211 918,3
Дизельное топливо	122 769,5	127 066,1	133 210,4	147 485,8
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	19 919,9	17 515,8	18 906,5	15 957,1
<b>Общие расходы на энергию, закупленную у сторонних поставщиков</b>	<b>9 930 020,9</b>	<b>8 986 321,6</b>	<b>9 126 032,2</b>	<b>9 304 727,6</b>
Электроэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	7 773 165,9	6 870 476,4	6 929 256,1	7 082 343,2
Теплоэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	2 156 855,0	2 115 845,2	2 196 776,1	2 222 384,4
<b>Затраты на проекты по энергоэффективности</b>	<b>нет данных</b>	<b>173 568,4</b>	<b>198 130,8</b>	<b>244 519,9</b>

## ПРОГРАММЫ И МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ



Основные направления мероприятий по энергосбережению и энергоэффективности «Ростелекома»:

а) в производственной сфере:

- вывести из работы оборудование, исчерпавшее технический ресурс;
- снизить удельное потребление топлива на производство электрической и тепловой энергии;

- повысить энергетический КПД действующих энергетических установок;
  - снизить потери энергоносителей в инженерных сетях;
  - оптимизировать систему теплоснабжения;
  - повысить теплозащиту зданий, сетей;
  - снизить энергопотребление;
  - повысить надежность энергоснабжения;
- б) в экономической сфере:
- выбрать наименьшую закупочную цену на энергоносители;

- снизить затраты на эксплуатацию зданий;
- в) в социальной сфере:
- повысить комфорт сотрудников;
  - улучшить условия труда;
  - проводить подготовку и переподготовку персонала в области энергосбережения;
  - повысить уровень заинтересованности в энергосбережении работников энергохозяйства ПАО «Ростелеком».

## Инвестиции группы «Ростелеком» в энергоэффективные мероприятия в 2019 году, тыс. руб.

Вид мероприятия	Объектов, шт.	Затраты, тыс. руб.
Модернизация систем водоснабжения, установка счетчиков, систем экономии воды	17	40
Модернизация систем газоснабжения, установка счетчиков	10	2 143,6
Модернизация тепловых узлов с установкой систем погодозависимого регулирования теплоснабжения	24	12 886
Установка, модернизация приборов учета тепловой энергии	171	27 044
Ремонт и модернизация систем теплоснабжения (наружных тепловых сетей, внутренних сетей и систем отопления)	82	44 979,5
Модернизация котельных (в т.ч. закрытие и строительство новых)	32	23 397
Модернизация и ремонт зданий с целью снижения теплопотерь, в том числе:	242	134 029,8
• установка пластиковых окон	189	100 195
• утепление кровли	34	17 232
• утепление фасадов	8	9 270
• прочие работы	11	7 332,8
<b>Итого</b>	<b>820</b>	<b>244 519,9</b>

В компании действует программа инновационного развития на период 2016–2020 годы, одним из основных направлений которой является повышение энергоэффективности. В ходе ее реализации в 2019 году были выполнены следующие проекты:

- модернизация систем наружного и внутреннего освещения;
- внедрение систем приточно-вытяжной вентиляции (ПВВ);
- замена устаревших систем электропитания с низким КПД на современные энергоэффективные;
- внедрение автоматизированной системы коммерческого учета электроэнергии (АСКУЭ);

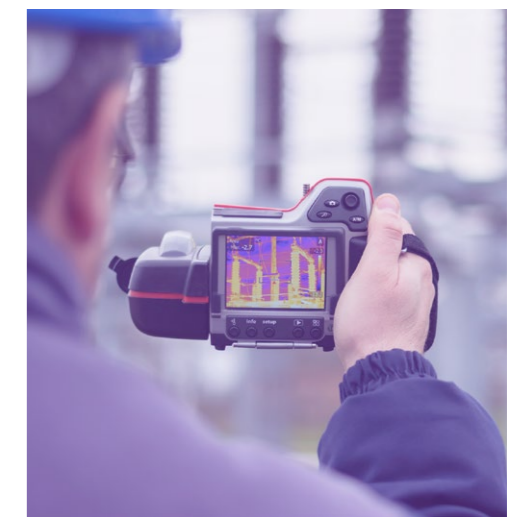
- заключение договоров энергоснабжения с АО «НЭСК» с получением дисконта от цен государственных предприятий;
- энергосервисные контракты.

В 2018 году в рамках реализации энергетической политики разработана и утверждена программа по энергосбережению и повышению энергетической энергоэффективности ПАО «Ростелеком»<sup>1</sup> на 2019–2023 годы. Программа предусматривает сокращение удельного теплопотребления на 6,7 % к 2023 году, а также удельного энергопотребления на 14,76 % к 2023 году по сравнению с 2018 годом, принятым за базовый уровень. Общие планируемые инвестиции, необходимые

# 244,5

млн рублей

инвестировала группа «Ростелеком» в мероприятия по повышению энергоэффективности в 2019 году



для реализации программы, составляют 4 935 млн руб., из них 4 050 млн руб. — для реализации мероприятий в части электрической энергии, и 885 млн руб. — в части тепловой энергии.

<sup>1</sup> Программа распространяется только на ПАО «Ростелеком».

Добиться желаемого результата в компании намерены не только путем реализации технических и организационных мероприятий, но также посредством создания устойчивой культуры энергосбережения и ответственного потребления среди всех сотрудников ПАО «Ростелеком». В рамках данного направления планируется проведение обязательных интерактивных онлайн-курсов по энергоэффективности, размещение советов по энергосбережению на заставке рабочего стола, создание «банка идей» по энергосбережению на портале, формирование рейтингов региональных филиалов, создание видеоконтента о ходе реализации программы и др.

#### Мероприятия в сфере энергоэффективности

В 2019 году была выполнена модернизация систем теплоснабжения и узлов коммерческого учета тепловой энергии с автоматизацией индивидуальных тепловых пунктов (ИТП) и установкой современных погодозависимых систем. Также компания провела мероприятия по оптимизации используемых площадей, утеплению фасадов зданий и замене оконных блоков на современные энергосберегающие. В результате в 2019 году объемы потребления тепловой энергии снизились на 4,9 %.

В ряде филиалов ПАО «Ростелеком» осуществлен перевод некоторых котельных, использовавших в качестве топлива уголь, дрова и дизельное топливо на более экологически чистый, энергоэффективный и менее затратный природный газ. В некоторых случаях мы вообще отказались от эксплуатации собственных менее экологичных котельных, переведя административные здания на централизованное либо электрическое отопление. Благодаря этому за отчетный период потребление дизельного топлива в компании снизилось на 7,3 %.

#### Плановые показатели сокращения удельного расхода энергии до 2023 года

Показатель	Единица измерения	2018	2023	Изменение
Удельный расход электрической энергии в зданиях на 1 м <sup>2</sup> площади	кВт*ч/м <sup>2</sup>	157,2	134,0	14,76 %
Удельный расход тепловой энергии в зданиях на 1 м <sup>2</sup> площади	Гкал/м <sup>2</sup>	0,149	0,139	6,7 %

В 2019 году проведена модернизация котельных — старые газовые котлы заменили на более современные с повышенным КПД и современной автоматикой с возможностью погодного регулирования. В результате объемы потребления природного газа снизились на 14,6 %, даже при условии перевода ряда котельных с других видов топлива на газ.

Всего за 2019 год проведены работы по модернизации оборудования 26 котельных всех типов, закрыты четыре котельные (две угольные, одна дизельная, одна дровяная), построено 2 новые газовые котельные. Общие затраты составили 23 397 тыс. руб.

#### Энергосберегающие меры

Для внедрения энергосберегающих технологий при эксплуатации административных зданий и офисов «Ростелеком» оснащает помещения светодиодными источниками света, погодными регуляторами отопления, устройствами для экономии воды, материалами, снижающими теплопотери.

Компания постепенно выводит из эксплуатации опасные для окружающей среды люминисцентные лампы, и заменяет их на более современные светодиодные. Всего за 2019 год заменено 88 388 ламп на 1 449 объектах, что почти в три раза превысило число замененных ламп в 2018 году (31 300 шт.). Таким образом современные осветительные системы сейчас установлены в 10,5 % всех эксплуатируемых зданий на площади 1 121 923 м<sup>2</sup>.

#### Альтернативные источники электроэнергии

В 2019 году существенных изменений в использовании альтернативных источников энергии для обеспечения рабочих процессов в «Ростелекоме» не произошло. В основном они применяются для электроснабжения телекоммуникационного оборудования, расположенного в малонаселенных районах и удаленного от сетей энергоснабжения.

Тем не менее в отчетном периоде в два раза увеличилось число используемых ветросолнечных установок в МРФ «Северо-Запад». Если в 2018 году энергию из этих установок использовали 34 объекта МРФ, то в 2019 году они обеспечивали энергией уже 65 объектов.

Всего в 2019 году 134 объекта компании использовали альтернативные источники электроэнергии, из них:

- 33 солнечных батареи (МРФ «Юг» — 15 объектов, МРФ «Урал» — 18 объектов);
- 19 микротурбинных установок (МРФ «Дальний Восток» — 19 объектов);
- 82 ветросолнечные установки (МРФ «Северо-Запад» — 65 объектов, МРФ «Дальний Восток» — 17 объектов).

#### Показатели энергоэффективности зданий и офисов компании в 2019 году

Виды энергосберегающих/ресурсосберегающих систем	Количество зданий, в которых используются данные системы		Общая площадь зданий, в которых используются данные системы	
	шт.	%	м <sup>2</sup>	%
Энергосберегающие (светодиодные) лампы	3 142	10,5 %	1 121 923	13,2 %
Погодные (климатические) регуляторы отопления	425	1,4 %	1 664 814,34	20 %
Сенсорные регуляторы освещения (в местах общего пользования)	371	1,2 %	519 523,52	6,1 %
Регулируемая запорная арматура на приборах отопления	656	2,2 %	1 344 167	15,8 %
Системы экономии воды (сенсорные датчики на кранах в раковинах, системы двухступенчатого слива в туалетах)	67	0,2 %	287 626,5	3,4 %
Интегрированные электронные системы управления тепло и энергопотреблением (умный офис)	13	0,04 %	157 247,8	1,9 %
Конструктивные материалы, снижающие теплопотери (пластиковые окна, утепление стен, кровель и т.д.)	1 437	4,8 %	1 788 326,35	21,0 %
Системы охлаждения с использованием наружного воздуха (freecooling: ЦОД, серверные, технологическое оборудование)	518	1,7 %	374 894,634	4,4 %



#### Солнечный таксофон в ямальском селе Овалынгорт

Мы используем альтернативные источники энергии, чтобы обеспечить непрерывной связью жителей удаленных районов России. Так, в 2019 году специалисты «Ростелекома» смонтировали солнечные батареи для таксофона в селе Овалынгорт Шурышкарского района. На крыше блок-контейнера с дизельным генератором, который в зимнее время обеспечивает село электроэнергией, сотрудники компании установили три солнечные панели и аккумулятор емкостью 100 ампер-часов, который может поддерживать работу телефонного автомата в течение

суток после наступления темноты. Теперь жители села могут бесперебойно звонить на любые номера фиксированной телефонной сети по всей стране. Звонки бесплатны, так как с 1 июня 2019 года «Ростелеком» отменил плату за междугородные телефонные звонки с таксофонов универсальной услуги связи.



«Таксофон — единственное средство связи для жителей и гостей Овалынгорта. Летом сельчане уезжают рыбачить на «большую реку» и возвращаются домой

только ближе к зиме. На время своего отсутствия они отключают электрогенератор. При этом таксофон должен работать всегда на случай экстренной ситуации или пребывания гостей на территории, ведь вокруг этого населенного пункта — только леса и реки. Мы решили этот вопрос установкой солнечных батарей и обновлением оборудования».

Александр Оболтин  
директор Ямало-Ненецкого филиала  
ПАО «Ростелеком»



## 5.4. Развитие экологической культуры



Мы непрерывно развиваем экологическую культуру и поддерживаем экологические ценности среди наших сотрудников, партнеров, клиентов и других заинтересованных сторон. ПАО «Ростелеком» выступает информационным партнером в образовательных, просветительских, пропагандистских мероприятиях в сфере охраны окружающей среды, рационального природопользования, заповедного дела, охраны редких видов растений и животных.

В регионах присутствия «Ростелеком» реализует программы по озеленению, благоустройству, очистке от мусора территорий, организует экологические просветительские мероприятия и выставки, участвует в экологических акциях, проводимых местной администрацией и природоохранными организациями. Кроме того, «Ростелеком» реализует важные для окружающей среды проекты, направленные на сохранение лесных массивов России.



### Предотвращение лесных пожаров

Одним из важных аспектов деятельности компании является предотвращение лесных пожаров. Для этого «Ростелеком» устанавливает точки видеонаблюдения за лесопожарной обстановкой, которые в автоматическом режиме ведут мониторинг территории лесного фонда. Система мониторинга автоматически обнаруживает белое облако дыма на зеленом фоне леса, определяет координаты

очага возгорания и тут же передает информацию в диспетчерский центр региона и в центр управления в кризисных ситуациях. Впервые система мониторинга лесных пожаров была внедрена «Ростелекомом» в Пермском крае в 2016 году. По состоянию на конец 2019 года системы успешно действуют в двух регионах Урала. 10 IP-камер видеонаблюдения в Пермском крае следят за 770 тысячами гектаров леса, а 54 камеры на территории

Ямала охватывают практически всю пожароопасную территорию округа вблизи муниципальных образований. В дальнейших планах компании — установка в 2020 году 22 видеокамер для мониторинга за лесными пожарами в Перми и 10 — на Ямале. В 2021 году планируется установить 15 камер в Перми.



### Международная экологическая акция «Марш парков»

Сотрудники Калининградского филиала «Ростелекома» ежегодно принимают участие в международной экологической акции «Марш парков». Акция проводится с 1995 года при поддержке Центра охраны дикой природы (Москва). Она приурочена к международному Дню Земли, который отмечается 22 апреля. 21–22 апреля 2019 года в рамках «Марша парков» был организован

массовый волонтерский выезд в заповедник, который прошел под девизом «Сохраним места обитания растений и животных!». В рамках акции более двух тысяч волонтеров провели работы по укреплению авандюнов, очистке и покраске информационных щитов, ограждений и деревянной мебели. Сотрудники Калининградского филиала «Ростелекома» очистили национальный парк от мусора.



«У нас очень красивый край, прекрасная природа. Я не понимаю, как можно отдыхать так, что в лесу остается столько мусора. Я, даже когда хожу за грибами, собираю мусор в лесу. В окрестностях одного из кемпингов мы только за десять минут собрали четыре больших мешка мусора: пластиковые и стеклянные бутылки,

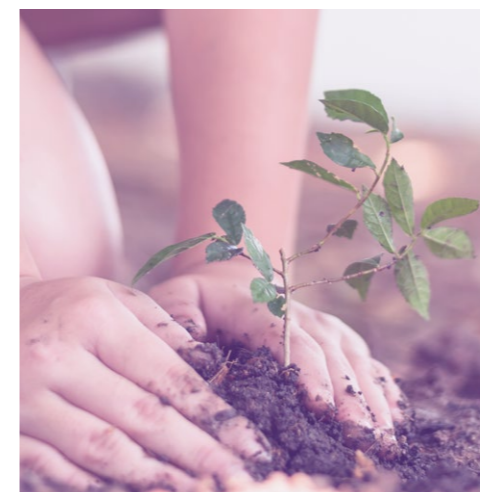
полиэтиленовая пленка, пакеты. Хочется сохранить эту уникальную природу для наших потомков».

Святослав Сахаров  
председатель молодежного совета  
первичной профсоюзной организации  
Калининградского филиала  
ПАО «Ростелеком»

## В 2019 году благодаря работе 64 камер в Пермском крае и Ямало-Ненецком округе было выявлено и оперативно потушено 48 возгораний.



«Система автоматизированного обнаружения лесных пожаров в Пермском крае» была отмечена премией конкурса корпоративных проектов People Investor-2019 в номинации «Экологическая эффективность».



«Результативность работы системы мониторинга лесных пожаров в Пермском крае уже доказана: за этот год было обнаружено 40 пожаров и в первые же сутки они были потушены. Это позволило сохранить сотни гектаров леса, не говоря уже о предотвращении губительного воздействия пожаров на всю экосистему региона. В следующем году мы планируем установить 15 дополнительных видеокамер, что позволит

охватить видеонаблюдением около двух миллионов гектаров. С 2017 года мониторинг лесных пожаров работает и на территории Ямала, где за прошедший год благодаря системе было обнаружено и оперативно потушено восемь возгораний».

Сергей Гусев  
вице-президент — директор МРФ  
«Урал» ПАО «Ростелеком»



### Участие во Всероссийском дне посадки леса

Мы не только спасаем лесные массивы от пожаров, но и активно участвуем в высадке нового леса. В мае 2019 года в рамках акции «Всероссийский день посадки леса» сотрудники филиала ПАО «Ростелеком» в Тюменской и Курганской областях посадили сибирские ели в пригороде Тюмени. Сотрудники Екатеринбургского филиала, МРФ «Урал» и МФ ОЦО, коллеги из АХД, блоков В2В и ИТ вместе с волонтерами из «Юниле-

вер», Philip Morris и регионального подразделения МЧС России, посадили в Билимбаевском лесничестве сосны и ели на 2 гектарах земли. За участие в экологической акции коллектив филиала «Урал» ПАО «Ростелеком» был отмечен благодарственной грамотой заместителя министра — директора департамента лесного хозяйства Свердловской области.



«Акция имеет огромное значение для области — вклад в наше будущее, в нашу экологическую культуру. Мы начинаем по-другому относиться к природным ресурсам, меняем свои установки с потребительской модели на бережное отношение».

Татьяна Ившина  
ведущий инженер по охране окружающей среды МРФ «Урал» ПАО «Ростелеком», организатор акции

6

тыс. деревьев  
посажено волонтерами в рамках  
акции «Сохраним лес»



#### Акция «Сохраним лес»

В рамках всероссийской экологической акции «Сохраним лес» сотрудники Калмыцкого филиала ПАО «Ростелеком» приняли участие в акции по озеленению территории буддийского храма «Сякюсн Сюме» в Калмыкии. Всего в экологическом мероприятии участвовали более 3 000 человек,

среди которых сотрудники компании, представители региональной власти, учащиеся образовательных учреждений, участники молодежно-спортивных общественных организаций. Совместными усилиями волонтеры посадили 6 000 деревьев.



«Решение об участии в такой важной для нашего региона акции мы приняли сразу. Спасибо коллегам, которые внесли свой личный вклад в развитие экологии!»

Алексей Осипов  
и. о. директора Калмыцкого филиала  
ПАО «Ростелеком»



#### Телемост для Всероссийского открытого урока экологии

В январе 2019 года прошел Всероссийский открытый урок экологии для старшеклассников Воронежа, Белгорода, Липецка и Оренбурга. Мероприятие организовано Министерством образования и науки Российской Федерации совместно с порталом «ПроеКТОрия». «Ростелеком» провел для участников телемост с российскими экспертами в области охраны окружающей среды. Главной площадкой урока стал Центр прототипирования высокой сложности «Кинетика» НИТУ «МИСиС». Эксперты рассказали школьникам о том, какие профессии нужны для

экологической сферы, как остановить изменение климата и более рационально использовать природные ресурсы, построить своё дело на переработке мусора и др.



«Ростелеком» всегда готов поддерживать образовательные проекты для школьников. Это отличный опыт взаимодействия с представителями нового поколения, которые только входят в мир всеобщей цифровизации, экологичности мышления, эргономики пространства

и других инноваций во всех сферах жизни. Я считаю, что подобные мероприятия необходимы, поскольку именно в старших классах ребята определяют со своими жизненными приоритетами. Сегодня, благодаря современным телекоммуникационным возможностям, мы смогли связать оренбургских школьников с высококлассными экспертами нашей страны».

Александр Пыжов  
директор Оренбургского филиала  
ПАО «Ростелеком»



#### Иркутские активисты

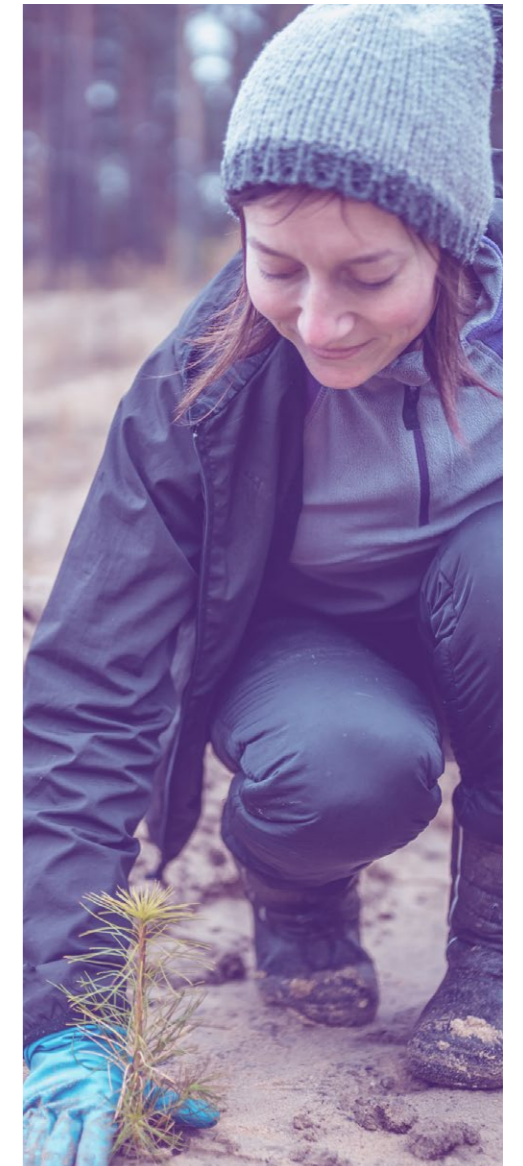
Иркутские сотрудники «Ростелекома» принимают активное участие в экологических мероприятиях региона. В 2019 году в рамках акции «17 деревьев весны» наши коллеги вместе с волонтерами других предприятий занимались посадкой зеленых аллей и рощ в Иркутске: высаживали рябины и сирень на острове Конный. За поддержку экологических субботников во всех населенных пунктах Иркутской области, где

есть подразделения компании, «Ростелеком» получил благодарность от администрации города Иркутска. В благодарности отмечена инициатива и активное участие в общегородском субботнике коллектива «Ростелекома»: «Ваш добросовестный труд, ответственность, целеустремленность послужили на благо родного города».



«Ростелеком» ежегодно инвестирует в проекты, направленные на улучшение состояния окружающей среды. Кроме того, свой личный вклад вносят непосредственно наши сотрудники. Для нас важно развивать экологическую культуру в обществе, поэтому мы участвуем в инициативах по санитарной очистке и озеленению Иркутска и других территорий области, чтобы детям и внукам достался чистый дом».

Юрий Тиман  
директор Иркутского филиала  
ПАО «Ростелеком»



## 5.5. Производственная безопасность



Мы очень серьезно относимся к обеспечению производственной безопасности и созданию благоприятных условий работы для сотрудников, партнеров и клиентов «Ростелекома». Для этого в компании действует система производственного контроля, которая обеспечивает устойчивую эксплуатацию наших объектов и выполнение требований законодательства в области пожарной и промышленной безопасности. Организует работу данного направления отдел производственного контроля административно-хозяйственного департамента корпоративного центра ПАО «Ростелеком». Непосредственное руководство и управление вопросами обеспечения пожарной и промышленной безопасности осуществляют начальники отделов/служб/групп производственного контроля в МРФ и филиалах ПАО «Ростелеком», а также руководители соответствующих подразделений в ДЗО.



### Основные задачи системы производственного контроля в области пожарной и промышленной безопасности:

- организация и координация работы по обеспечению выполнения требований законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов по пожарной безопасности, а также организация функционирования системы контроля состояния пожарной безопасности в подразделениях ПАО «Ростелеком»;
- разработка, внедрение и контроль исполнения в обществе комплекса организационно-технических мероприятий по обеспечению пожарной безопасности;
- организация и осуществление производственного контроля за соблюдением требований промышленной безопасности на опасных производственных объектах в зоне ответственности общества.

Президент «Ростелекома» является высшим должностным лицом компании, ответственным за пожарную и промышленную безопасность. Ему ежеквартально докладываются результаты деятельности системы производственного контроля. Кроме того, руководство информируется о всех пожарах и авариях, которые привели к значительному материальному ущербу и/или ущербу здоровью людей. По каждому такому случаю специальная комиссия проводит расследование, разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия для недопущения таких случаев в будущем.



«В ПАО "Ростелеком" действует система производственного контроля, которая обеспечивает устойчивую эксплуатацию объектов компании и выполнение требований законодательства в области пожарной, промышленной и экологической безопасности. В результате её деятельности снижаются риски возникновения пожаров и возгораний, предотвращаются аварии и несчастные случаи на опасных производственных объектах, сокращается негативное воздействие производственной деятельности на окружающую среду».

Андрей Головницкий

начальник отдела производственного контроля административно-хозяйственного департамента корпоративного центра ПАО «Ростелеком»



### ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

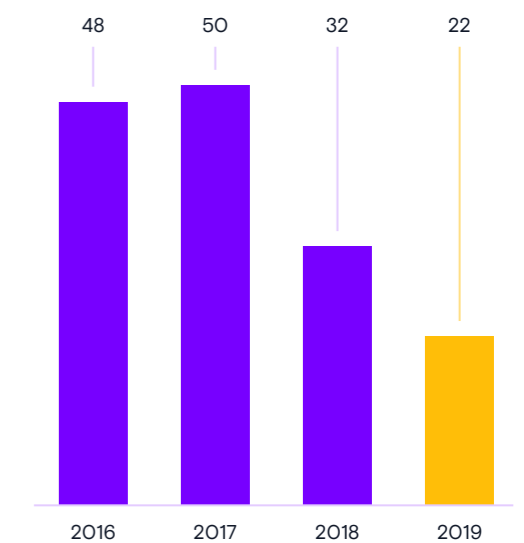


Для предотвращения пожаров в ПАО «Ростелеком» ведется работа по оснащению зданий системами противопожарной защиты, а также по их модернизации и ремонту. В 2019 году данными системами оснащено 71 объект на сумму около 140 млн рублей. Органы государственного пожарного надзора (ГПН) в 2019 году проверили 151 объект, предложили 463 мероприятия по устранению выявленных недостатков. Штрафов в 2019 году за нарушения требований пожарной

безопасности у компании не было — это свидетельствует о повышении качества пожарно-профилактической работы.

Благодаря предпринятым мерам количество пожаров на объектах «Ростелекома» с 2016 года сократилось на 54 %: с 48 пожаров в 2016 году до 22 — в 2019 году. Ущерб от пожаров в отчетном периоде составил 4,7 млн рублей, что меньше показателя прошлого года в 2,6 раз. Основные установленные причины пожаров — нарушения правил устройства и эксплуатации электросетей и электрооборудования, а также неисправность автотранспорта.

### Количество пожаров и возгораний на объектах ПАО «Ростелеком»



### ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ



В группе «Ростелеком» действуют 182 опасных производственных объекта (ОПО), из которых 91 объект — III класса опасности (сети газопотребления). Все они зарегистрированы в Ростехнадзоре и застрахованы. Ежегодные операционные затраты на страхование ОПО составляют около 1,6 млн руб.

В отчетном периоде мы выполнили большой объем работ по переоформлению договоров с аварийно-спасательными формированиями, разработке планов мероприятий по локализации

и ликвидации аварий, проведению экспертиз промышленной безопасности, организации обучения и аттестаций сотрудников наших филиалов.

В 2019 году на объектах повышенной опасности ПАО «Ростелеком» не допущено аварий и инцидентов, штрафы и предупреждения со стороны контролирующих органов отсутствуют. Всего в 2019 году прошло 722 внутренние проверки в области промышленной безопасности на опасных промышленных объектах «Ростелекома» (на 6 % больше, чем в 2018 году). Выявлено и предотвращено 343 нарушения, что на 28 % меньше, чем в 2018 году.

# 30,6

млн рублей составили затраты на обеспечение промышленной безопасности в 2019 году

Общее время трансляции за ходом ЕГЭ через систему видеонаблюдения «Ростелекома»

4,6 МЛН ЧАСОВ

Количество бизнес-клиентов сервисов информационной безопасности

2 ТЫС.

# Наши клиенты

# 6 Наши клиенты

## ХОРОШИЕ ЦИФРЫ 2019

### >13,2

млн абонентов ШПД и VPN. Рост доходов «Ростелекома» от услуг ШПД по оптическим линиям двукратно опередил темп роста рынка

### 12,2

млн семей по всей стране обеспечены интернетом (и более 1 млн коммерческих и государственных организаций) на конец года

### >5,6

млн семей пользуются услугой «Интерактивное ТВ» (IPTV)

### 38 %

доля рынка «Ростелекома» по доходам операторов в сегменте платного ТВ (самая большая доля на рынке)

### 3

Тбит/с — пропускная способность транзитной магистрали «Европа — Азия» (рост на 350 Гбит/с)

### до 11,1

тыс. увеличено количество точек доступа Wi-Fi по проекту устранения цифрового неравенства

### 127 %

прирост выручки от подписок на антивирусное ПО по результатам года, в сравнении с 2018 годом

### >240

тыс. камер накопительным итогом реализовано с сервисом «Видеонаблюдение» от «Ростелекома» (абонентская база увеличилась более чем в 2,5 раза)

### 225 %

рост активной абонентской базы продукта Wink

### 45 %

прирост выручки от игрового направления по результатам 2019 года, в сравнении с 2018 годом

### в 2,4

раза выросли продажи в рамках развития сервисов кибербезопасности (отражено 1,1 млн кибератак)

## 6.1. Подход компании



**102-2** Современные телекоммуникации предоставляют пользователю возможности, которые еще совсем недавно было трудно себе представить. Миссия «Ростелекома» — предоставлять людям качественные и удобные цифровые сервисы для комфортной жизни и эффективного бизнеса.

Группа компаний «Ростелеком» присутствует во всех сегментах рынка и охватывает миллионы домохозяйств, государственных и частных организаций. Наша стратегическая задача — развитие и предложение цифровых услуг населению, бизнесу и государству при постоянном повышении уровня клиентского сервиса.

**«Ростелеком» занимает лидирующие позиции на рынке услуг высокоскоростного доступа в интернет и платного телевидения. Компания является также лидером рынка телекоммуникационных услуг для органов государственной власти России и корпоративных пользователей.**

Как крупнейшая телекоммуникационная компания «Ростелеком» играет ключевую роль в цифровизации экономики. Мы гордимся тем, что участвуем в проектах, имеющих большое значение для всей страны. Разрабатываем и реализуем множество передовых решений, которые направлены на обеспечение важнейших отраслей экономики РФ качественными информационно-коммуникационными технологиями и обеспечение высокого уровня информационной безопасности государства, организаций и граждан при оказании услуг, развития цифрового контента.

Основополагающим аспектом нашей деятельности является устойчивое развитие. Группа «Ростелеком» осознает свою ответственность в содействии решению глобальных и локальных проблем, поэтому долгосрочные цели компании в сфере предоставления цифровых услуг и сервисов созвучны с целями устойчивого развития ООН. Мы определили для себя приоритетные цели, на достижение

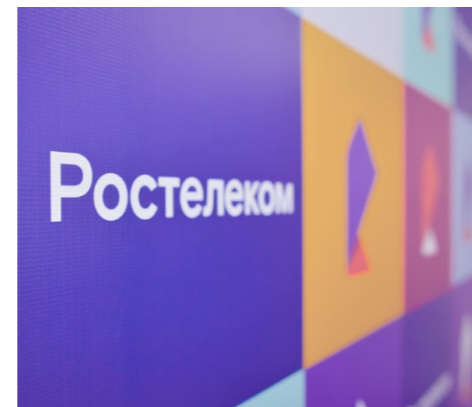
которых можем оказать существенное влияние: цели УР ООН 4, 8, 9, 10 и 11.

Опираясь на задачу ЦУР 10.2, особое внимание мы уделяем обеспечению недоразного и равноправного доступа для всех граждан к информационно-коммуникационным технологиям (проект устранения цифрового неравенства, универсальные услуги связи и прочие). Проект «Умный город» и многие другие, способствующие развитию качественной и надежной инфраструктуры, приближают нас к решению задач ЦУР 9.1 и 11.a. Так, на основе продукта «Ростелекома» «Геоданные» могут разрабатываться технологии, обеспечивающие безопасность и устойчивость городов, сельскохозяйственных территорий и природных экосистем. В рамках задачи ЦУР 9.5 компания стремится наращивать технологический потенциал промышленных секторов (услуги дата-центров, облачные сервисы, кибербезопасность, цифровое госуправление, анализ больших данных, искусственный интеллект и многие другие). «Ростелеком» активно



сотрудничает с государственными, финансовыми и банковскими организациями и таким образом делает свой вклад в задачу ЦУР 8.10. Кроме того, мы обучаем молодое поколение безопасности в интернете, поощряем талантливую молодежь, создаем перспективы для ее роста и развития, способствуя формированию молодых перспективных кадров, выступаем партнером молодежных

олимпиад и форумов. Тем самым группа «Ростелеком» делает свой вклад в задачу ЦУР 8.6 «К 2020 году существенно сократить долю молодежи, которая не работает, не учится и не приобретает профессиональных навыков».



#### 102-6 «Ростелеком» сегодня:



№ 1 на рынке услуг сверхскоростного доступа в интернет для населения, бизнеса и государства



№ 1 на рынке платного ТВ (по выручке), лидер по кабельному и интерактивному ТВ



№ 1 в самом инновационном сегменте платного ТВ — IPTV



№ 1 на рынке дата-центров по количеству стойко-мест



№ 1 в реализации государственных цифровых программ



№ 1 по географическому охвату оптическими сетями как в городах (37 млн домохозяйств), так и на селе (11,1 тыс. населенных пунктов с населением 250-500 человек, более 8 тыс. лечебно-профилактических учреждений по всей России, что является важным шагом для запуска телемедицинских услуг; более 7 тыс. удаленных социально значимых объектов в 44 регионах России)



№ 1 на рынке MVNO (виртуальных операторов сотовой связи) B2B

На конец 2019 года компания обеспечивала интернетом 12,2 млн семей по всей стране, более 1 млн коммерческих и государственных организаций, являясь таким образом главным проводником для российских граждан и компаний ко всем преимуществам и возможностям интернета. Увеличению числа пользователей скоростного интернета способствует строительство оптической сети. Это одно из наиболее быстрых и надежных средств для доступа в интернет. Мы продолжаем

строить новые линии связи по технологии GPON. Это широкополосные сети мультисервисного доступа, где по одному кабелю предоставляются услуги интернета, телефонии и телевидения с гарантированным качеством обслуживания.

Развитие оптических сетей в последнее время стимулирует активизацию государственных инфраструктурных проектов, которые подразумевают строительство сотен тысяч километров высокоскоростных оптических линий связи (устранение

цифрового неравенства, подключение к интернету больниц и школ, строительство подводных ВОЛС до Магадана, Камчатки и Курильских островов и др.). Участие в таких проектах позволяет нам увеличивать доступные скорости передачи данных для клиентов всех сегментов на удаленных и малонаселенных территориях, а следовательно, помогать достигать устойчивого развития и повышать благосостояние населения.



«Ростелеком» сохраняет прочные лидерские позиции на рынках ШПД и платного ТВ и вместе с тем продолжает активную цифровую трансформацию бизнеса. Быстрее всего растут сегменты облачных сервисов, кибербезопасности, дата-центров, а также умных цифровых сервисов для домохозяйств, бизнеса и государства».

Михаил Осеевский  
президент ПАО «Ростелеком»



#### Приобретение Tele2 Россия

Покупка 55 % долей «Т2 РТК холдинга», решение о которой было принято в конце 2019 года, позволила «Ростелекому» увеличить свою долю в уставном капитале оператора до 100 %. Сочетание крупнейшей в стране оптической сети и абонентской базы, которыми обладает «Ростелеком», и компетенций команды Tele2 в построении и развитии мобильного бизнеса позволяют создать уникальную телекоммуникационную платформу, не имеющую аналогов на российском рынке. Результатом сделки станет расширение экосистемы компании за счет новых сервисов и решений, что будет способствовать улучшению финансовых показателей, повысит конкурентоспособность

и рентабельность бизнеса в целом, поможет не только привлекать новых клиентов, но и предоставлять им еще более качественные продукты и услуги, сохраняя доверие на долгие годы. Стратегические цели сделки по Tele2 Россия:

- приобретение быстрорастущего и высококорентабельного мобильного бизнеса;
- реализация значительного потенциала фиксированных и мобильных активов;
- реализация в России потенциала 5G;
- возможности для реализации синергий.

Подробнее о сделке с Tele2 Россия — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

#### Повышение качества услуг и эффективности взаимодействия с клиентами

Компания регулярно проводит оценку уровня удовлетворенности клиентов, результаты которой учитываются при развитии существующих и создании новых услуг, а также в модернизации бизнес-процессов. Мы постоянно работаем над повышением качества обслуживания для наших клиентов и это дает результат — рост удовлетворенности в ключевых точках контакта и NSP в целом. Для повышения эффективности работы «Ростелекома» на местах реализуются проекты по трансформации бизнес-процессов клиентского сервиса.

В проекте «Хозяин территории» мы усиливаем фокус на качестве оказываемых услуг для абонентов посредством трансформации бизнес-процесса подключения и обслуживания клиентов

массового сегмента. Одним из ключевых принципов проекта является закрепление персонала за территорией и повышение его ответственности за работу с клиентом — от момента его подключения и на протяжении всего срока отношений с компанией. Тем самым снижается риск возникновения проблемы клиента на стыке зон ответственности, например, между внешней (партнерской) организацией после инсталляции и дальнейшим обслуживанием. Инженер повышает уровень своей квалификации и отвечает за полный технический цикл на участке клиентской сети.

Проект «Гвардия» направлен на повышение качества абонентского обслуживания посредством трансформации бизнес-процессов подключения и обслуживания клиентов сегмента B2B. В рамках проекта проводится комплекс

мероприятий по объединению функций инсталляции и настройки оборудования, технической поддержки, обследования потребностей клиентов сегмента B2B.

Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности клиентов, снижения затрат на обслуживание инфраструктуры и обеспечения предиктивного ремонта сети блок технической инфраструктуры совместно с заинтересованными подразделениями запускает проект по разработке и внедрению Единой системы мониторинга услуг (доступ в интернет, цифровая телефония, другие сервисы) на разных уровнях СПД (магистральной, зонной, доступа). Ключевая задача проекта — улучшить качество обслуживания клиентов, пользующихся сервисами IPTV, ШПД, VoIP и в перспективе — другими цифровыми сервисами, включая глубокий анализ цифровых сервисов.

Для повышения эффективности и сокращения стоимости обработки обращений в цифровых каналах коммуникаций с абонентами, сокращения времени обслуживания в чатах, а также улучшения клиентского опыта клиентов, реализован проект по созданию и внедрению в контакт-центре (ДЗО «МЦ НТТ») чат-бота на основе технологий машинного обучения и искусственного интеллекта. В рамках проекта проводится цифровизация/роботизация сервисных операций за счет внедрения искусственного интеллекта и интеграции с корпоративными информационными системами, внедрение технологий, направленных на улучшение качества распознавания запросов клиентов распознавание именованных сущностей в запросе клиента.

#### Награды в сфере качества продуктов и услуг

Компания заняла первое место на российском рынке сервисов криптографической защиты каналов связи для государства и бизнеса.

В 2019 году впервые собственное решение по информационной безопасности «Ростелекома» стало лауреатом «Премии Рунета 2019». Продукт Solar appScreener был отмечен в номинации «Экономика и бизнес» за вклад в повышение защищенности данных пользователей Рунета и уровня безопасности российского сегмента интернета в целом.

По итогам народного голосования премии «Тюльский бренд 2019» «Ростелеком» победил в номинации «Связь, телекоммуникации и облачные сервисы».

По итогам ежегодного регионального конкурса «Бренд года-2019» Калужский филиал «Ростелекома» одержал победу в номинации «Сфера услуг и торговли».

«Ростелеком» признан победителем конкурса «Бренд года-2019» — регионального конкурса среди ульяновских предприятий, торговые марки которых пользуются популярностью потребителей. Компания стала лучшей в номинации «За лидирующие позиции в отрасли телекоммуникаций».

ПАО «Ростелеком» получило награду премии «Орловский бизнес-2019» в номинации «Телекоммуникации».

«Ростелеком» получил награду VIII регионального конкурса «Доверие потребителей-2019» во Владимире как лучшее предприятие региона в сфере высокотехнологичных услуг связи и телекоммуникаций в номинации «Провайдер цифровых услуг, сервисов и телефонии».

Онлайн-игра «Новогодний шар удачи», созданная в рамках программы лояльности клиентов, принесла «Ростелекому» победу в премии Loyalty Awards Russia 2019 в номинации «Геймификация года».

## 6.2. Современные цифровые сервисы



В последние годы компания провела масштабные преобразования бизнеса и на сегодня является провайдером широкого комплекса цифровых услуг. «Ростелеком» — лидер в России на рынках ШПД и платного ТВ, а также в области инновационных цифровых продуктов для электронного правительства, кибербезопасности, дата-центров

и облачных вычислений, биометрии, здравоохранения, образования, цифровизации жилищно-коммунальных услуг. Мы создаем удобные и эффективные экосистемы с широким набором сервисов для каждого клиентского сегмента: домохозяйств (B2C), корпоративных (B2B) и государственных (B2G) заказчиков, а также других операторов связи (B2O).

### «РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ДОМОХОЗЯЙСТВ



Запросы пользователей постоянно растут, поэтому мы стремимся совершенствовать технологии, открываем и расширяем новые рынки, работаем над развитием продуктовых предложений, максимально удовлетворяющих потребности розничных клиентов, а также над дальнейшим повышением качества услуг связи. Это позволяет гарантировать нашим клиентам все преимущества современных коммуникаций.

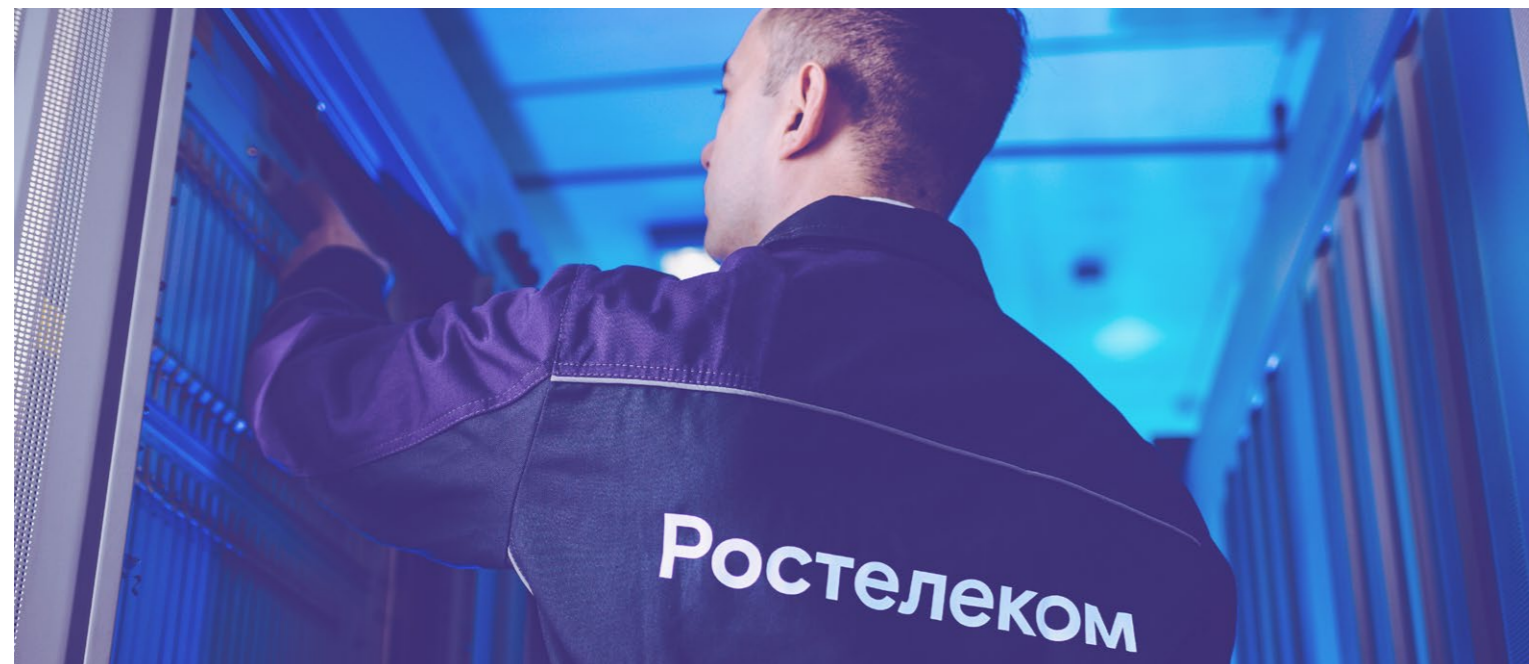
В 2019 году на розничный сегмент приходилось более 40 % доходов «Ростелекома», сегмент домохозяйств вырос на 2 % — до 140 млрд рублей (+3 млрд рублей). Компания увеличила в отчетном периоде охват сетями широкополосного доступа до 37 млн домохозяйств, по сравнению с 2018 годом количество абонентов ШПД выросло на 7 %. В 2019 году доля рынка «Ростелекома» по доходам операторов ШПД в сегменте B2C составляла 41 %. Количество абонентов мобильной

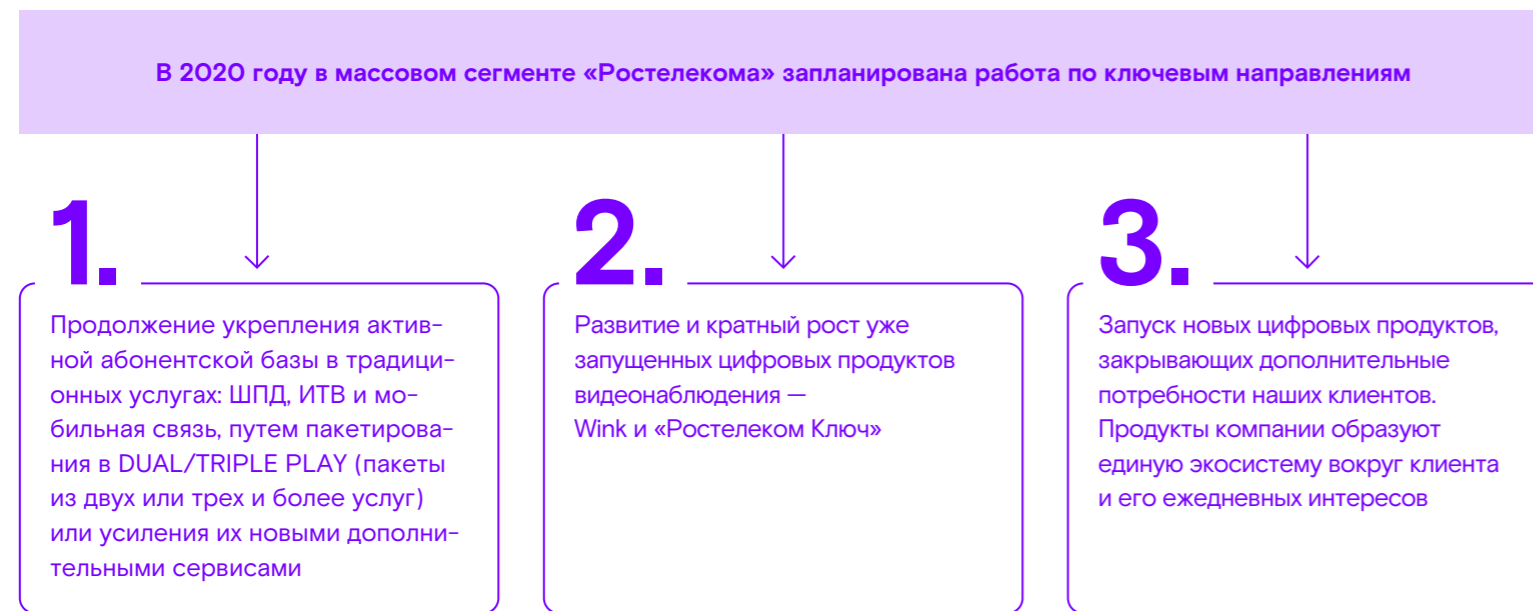
связи в 2019 году увеличилось более чем в 1,4 раза, до 1,7 млн, а выручка от MVNO выросла в два раза. В рамках развития проекта MVNO во всех регионах запущен полноценный конвергентный продукт, который предусматривает на одном лицевого счете, привязанном к мобильному телефону, объединение трех услуг: домашнего интернета, интерактивного телевидения и мобильной связи. Это дает возможность абоненту оплачивать все сервисы одной фиксированной суммой по единому лицевого счету. Таким образом решение очень удобно и позволяет экономить средства.

Помимо якорных продуктов в виде ШПД, IPTV и телефонии, частным клиентам «Ростелеком» предлагает широкую линейку услуг в области образования, медицины, развлечений, хранения, управления и обеспечения безопасности данных. Так, умные цифровые решения для дома позволяют повысить безопасность, сэкономить ресурсы, предотвратить аварийные ситуации — способствуют росту качества жизни наших клиентов, делают ее более комфортной и устойчивой.

Волоконно-оптическая сеть доступна служит базой для развития неограниченного спектра цифровых сервисов.

В 2019 году «Ростелеком» продолжал строительство сетей связи по технологии GPON («оптика в дом»), предполагающей прокладку кабеля непосредственно до частного дома или квартиры абонента. Кабель защищен от негативного воздействия внешней среды, что обеспечивает высокую надежность и безупречное качество соединения. Ресурсы «оптики в дом» позволяют в дальнейшем внедрять множество новых услуг. Среди наших новых решений — «Конвергент», которое предусматривает объединение на один лицевого счет трех услуг: домашнего интернета, интерактивного телевидения и мобильной связи. Это дает возможность абоненту оплачивать все услуги одной фиксированной суммой по единому лицевого счету. Это очень удобно и позволяет экономить средства.





#### Кабельное и интерактивное телевидение

«Ростелеком» — крупнейший по количеству абонентов и выручке оператор кабельного и интерактивного телевидения в стране. База платного ТВ по итогам 2019 года увеличилась на 2 %, до 10,3 млн домохозяйств. Количество абонентов платного ТВ выросло на 3 % по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и составило 10,4 млн клиентов.

Уникальным федеральным сервисом компании является «Интерактивное ТВ» (IPTV) — им пользуются более 5,6 млн семей. Это мультимедийный развлекательный центр для всей семьи, который подстраивается под вкусы и предпочтения пользователя. «Ростелеком» предлагает к просмотру более 260 разнообразных телеканалов, около 25 тыс. фильмов и эпизодов сериалов в видеотеке. «Интерактивное ТВ» поддерживает максимум дополнительных функций, включая электронную программу передач, «Родительский контроль» (ограничение просмотра для детей в зависимости от возрастной

маркировки контента), информационные сервисы на экране и др.

В 2019 году новым абонентам IPTV по всей стране стал доступен цифровой видеосервис Wink (для действующих абонентов «Интерактивного ТВ» также реализована возможность перехода на новую платформу). Wink — это новое поколение в развитии интерактивного ТВ, объединяющее в себе мобильное приложение, веб-портал и приложение для Smart TV.

Wink включает доступ к ТВ-каналам, онлайн-кинотеатр, развлекательные и образовательные сервисы. Таким образом, помимо сотен телеканалов, пользователям Wink доступно более 30 000 фильмов и сериалов, школьные уроки, различные курсы (от фитнеса до кулинарии), живые концерты звезд и трансляции главных поединков UFC. В Wink реализован рекомендательный сервис, подбирающий контент под интересы пользователя.

Wink доступен как клиентам «Ростелекома» (через цифровую приставку), так и любому пользователю интернета

в формате стриминговой платформы (на сайте или в приложении).

*Подробнее о кабельном и интерактивном телевидении в сегменте B2C — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*

В апреле в ТВ-сети «Ростелекома» был запущен новый телеканал «Победа», который целиком посвящен самому важному событию отечественной истории последнего столетия — Великой Отечественной войне 1941–1945 годов. Круглосуточно транслируются советское и российское военное кино, сериалы, документальные фильмы, новые циклы программ собственного производства, основанные на ранее неизвестных архивных материалах и кинохрониках, свидетельства ветеранов, интервью с историками и экспертами, семейные воспоминания участников акции «Бессмертный полк», а также находки и открытия поисковых отрядов.

#### Современные цифровые сервисы в экосистеме домохозяйств

Мы предлагаем комплекс цифровых сервисов для дома и семьи, способный закрыть потребности каждого. В его основе — высокоскоростной доступ в интернет по оптическим линиям связи, а также цифровая платформа Wink. Также «Ростелеком» предлагает удобные и эффективные решения по организации облачного домашнего видеонаблюдения (с момента старта продаж реализовано более 240 тыс. видеокамер), управления и обеспечения безопасности жилища «Умный дом». Нашим клиентам доступны различные партнерские продукты, например, сервис онлайн-образования «Ростелеком. Лицей», «Ростелеком. Книжки» или подписки на антивирусное ПО, а также эксклюзивный тариф «Облачный», который объединяет высокую скорость интернет-доступа и бесконечный «Яндекс.Диск». Все это способствует повышению качества жизни людей и расширяет их доступ к информационно-коммуникационным технологиям.

#### Сервисы электронного образования

Чтобы сделать качественное образование доступным для всех жителей страны, мы развиваем сервисы электронного образования. Образовательным проектам уделяется особое внимание, поскольку они повышают качество обучения, нацелены на развитие молодежи, сокращение доли незанятой молодежи, приобретение молодыми людьми профессиональных навыков, что в будущем поможет им найти достойную работу. Сервисы электронного образования широко доступны, а также позволяют составлять гибкий индивидуальный график обучения. Курсы создаются командами специалистов, что делает такое обучение особенно качественным. Среди них — «Ростелеком Лицей».

«Ростелеком Лицей» — это учебная платформа для школьников с 1 по 11 класс.

Задача платформы — сделать дополнительное школьное образование качественным, безопасным и доступным. *Подробнее о платформе «Ростелеком. Лицей» — [www.lc.rt.ru](http://www.lc.rt.ru).*

В 2019 году была разработана собственная обучающая платформа и создан эксклюзивный контент. Учебные материалы подготовили компании-эксперты по обучающему контенту, они привлекли к работе преподавателей ВШЭ, Президентской и Ломоносовской школ. На платформе «Ростелеком. Лицей» также можно купить со скидкой обучающие курсы партнеров: MAXIMUM, «Фоксфорд», «Умназия», IQSHA и «Перемена».

Основные итоги 2019 года:

- 1) запущена собственная обучающая платформа для школьников;
- 2) создано и размещено более 600 эксклюзивных уроков;
- 3) размещено более 40 курсов от образовательных партнеров сервиса.



«Сервис «Лицей» рассчитан на школьников 1–11 классов, для которых мы собрали видеоуроки с учителями ведущих российских школ, а также тесты и конспекты для закрепления знаний. «Лицей» позволяет учиться онлайн по программе, соответствующей ФГОС, повторять пропущенные или сложные темы, разбираться с домашним заданием без помощи родителей, закреплять знания с помощью тестов и конспектов, готовиться к ОГЭ и ЕГЭ».

Кирилл Брылев

директор офиса перспективных цифровых продуктов массового сегмента ПАО «Ростелеком»

В планах на 2020 год — расширение перечня учебных материалов, обновление дизайна платформы, добавление игровых и обучающих механик, участие в качестве образовательного партнера для школьников.

Также на базе мультимедийной платформы Wink есть образовательный раздел «Лекторий», где зрители могут найти программы о бизнесе, науке, природе и путешествиях.

#### Игровой сегмент

«Ростелеком» первым из операторов начал развивать экосистему сервисов для геймеров, в основе которой лежит тарифный план «Игровой». Он сочетает сверхскоростной доступ в интернет с различными опциями от издателей игр, которые доступны только подписчикам тарифа и позволяют быстрее добиваться онлайн-побед. В третьем квартале 2019 года компания запустила «Игровой маркет» — площадку, на которой доступно более 2,2 тыс. игр от 48 российских и зарубежных издателей. Для геймеров также открыта подписка на облачный сервис GFN.RU. Новый сервис превращает любой компьютер в мощную игровую машину, на которой можно добиваться впечатляющих результатов в самых популярных онлайн-играх.

*Подробнее об игровых сервисах — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*



По состоянию на конец 2019 года к сервисам «Ростелеком. Ключ» было подключено:

# >100

домов

# >400

домофонных панелей

# >800

камер видеонаблюдения

Все более популярными в регионах страны становятся проекты по созданию умных городов. Они позволяют сформировать комфортные условия для жизни граждан с помощью цифровых технологий, которые внедряются в жилищно-коммунальном хозяйстве, энергообеспечении, дорожно-транспортной инфраструктуре, образовании, здравоохранении. Подобные проекты способствуют развитию в городах безопасной, качественной и надежной инфраструктуры. *Подробнее об умном городе — в разделе «Наша страна» этого отчета.*

### «Ростелеком. Ключ»

В 2019 году была запущена федеральная платформа «Ростелеком. Ключ», которая объединяет сервисы как для жильцов, так и для управляющих компаний. Платформа «Ростелеком. Ключ» предлагает решения по цифровизации подъездов и придомовой территории: умные домофон, шлагбаум, счетчики общедомовых и индивидуальных приборов учета электричества, воды, тепла и газа, комплексное видеонаблюдение за территорией, Wi-Fi во дворе. Умный домофон, например, позволяет открывать дверь с помощью голосовых помощников, смартфона или генерировать одноразовые цифровые ключи — жильцы смогут выдавать их гостям, курьерам или медицинским сотрудникам. Первыми продуктами, доступными на платформе, стали комплексное видеонаблюдение (камеры с домофонов и камеры на доме, включая доступ к видеоархиву), умные домофон, счетчики и шлагбаум. Все сервисы «Ростелеком. Ключа» объединены единым интерфейсом, доступным на всех популярных мобильных платформах плюс доступ через браузер.

В дальнейшем мы намерены расширять возможности решения для обеспечения бесшовной интеграции с безопасным городом и сервисами для более тесной работы с управляющими компаниями и компаниями-застройщиками. Подобные решения нацелены на предоставление людям комфортных и безопасных условий для жизни.

*Подробнее о сервисах «Ростелеком. Ключ» — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*

### Услуги для ветеранов Великой Отечественной войны

В преддверии Дня Победы «Ростелеком» традиционно устанавливает льготы для ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, проводит

благотворительные акции. Так, в 2019 году с 25 апреля по 10 мая ветеранам Великой Отечественной войны было предоставлено до 100 бесплатных минут на звонки на стационарные и мобильные телефоны. Кроме того, на протяжении этого периода ветераны могли бесплатно отправить телеграммы по России и в некоторые страны ближайшего зарубежья. К 75-летию Великой Победы на 75-й кнопке в интерактивном ТВ компании началось вещание телеканала «Победа», эфир которого полностью посвящен этому ключевому событию в истории страны.

### Таксофоны универсальной услуги связи

Таксофоны УУС, в первую очередь, выполняют социальную функцию. Во многих отдаленных и труднодоступных населенных пунктах страны они до сих пор остаются единственным доступным средством связи. Значительная часть звонков из таксофонов — это звонки в экстренные оперативные службы (скорая помощь, полиция, противопожарная служба, антитеррор). От таких звонков зависит жизнь, здоровье и безопасность людей.

«Ростелеком» назначен единым федеральным оператором универсального обслуживания. Мы обеспечиваем функционирование 148 тыс. таксофонов УУС в РФ. Они установлены в 131 тыс. населенных пунктов страны, из них 118 тыс., или 80 % от общего количества, — это населенные пункты, в которых проживает менее 500 человек. По условиям оказания УУС любой гражданин России должен иметь пеший доступ к таксофону — не более одного часа в пути. С таксофона можно бесплатно:

- вызывать экстренные оперативные службы (01, 02, 03, 04, 112);
- совершать звонки на любые номера российских операторов связи (местные, внутризоновые и междугородные);
- принимать входящие вызовы;

- получать справочную информацию по номеру 8 800 100 0 800.

Для повышения доступности услуг связи в течение 2019 года «Ростелеком» реализовал поэтапную отмену платы за звонки с таксофонов УУС. С 1 ноября 2019 года все звонки на фиксированные и мобильные телефоны в России совершаются бесплатно. Этот шаг способствовал еще большей востребованности данных услуг — в 2019 году объем соединений увеличился в 1,6 раза относительно предыдущего года. Таким образом, обеспечивая работу таксофонов, мы способствуем получению доступа для всех к технологиям связи и устранению цифрового неравенства.

“

«Мы шаг за шагом повышаем доступность и простоту использования универсальных услуг связи. С 1 июня текущего года «Ростелеком» предоставил возможность позвонить на любой стационарный телефон в стране совершенно бесплатно и без таксофонной карты. С 1 ноября новый шаг — обнуление тарифов на звонки на мобильные телефоны любых российских операторов. Еще ранее мы отменили плату за доступ в интернет в точках Wi-Fi, которые установлены в малых сельских населенных пунктах. Уверен, что востребованность универсальных услуг связи станет еще больше, и они помогут сельским жителям бесплатно решать максимум житейских задач — от звонков родным и близким до работы с порталом госуслуг».

Михаил Осеевский  
президент ПАО «Ростелеком»

”



### Таксофоны УУС на Ямале

В селе Сангымгорт Шурышкарского района «Ростелеком» примонтировал к спутниковому таксофону УУС литий-ионную батарею. Работы проведены для обеспечения оборудования стабильным энергоснабжением. Аккумулятор способен поддерживать работу таксофона на протяжении 36 часов после отключения электричества. Кроме того, наши сотрудники обеспечили телекоммуникационное оборудование специализированным зарядным устройством, которое при возобновлении подачи внешнего энергоснабжения восполнит заряд батареи за считанные минуты. Необходимость обеспечения таксофона дополнительным энергоснабжением связана с особенностями подачи электричества на труднодоступных территориях Крайнего Севера. Во многих муниципальных образованиях отсутствуют магистральные линии электропередачи.

“

«Таксофоны на отдаленных территориях Ямала, таких как Сангымгорт, — единственное средство связи. При этом они выполняют важную социальную функцию — только с их помощью жители села могут совершать звонки в экстренные оперативные службы, от которых зависят жизнь, здоровье и безопасность людей».

Александр Оболтин  
директор Ямало-Ненецкого филиала  
ПАО «Ростелеком»

”

## КОРПОРАТИВНЫЙ И ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СЕГМЕНТ



«Ростелеком» продолжает формировать цифровые экосистемы для бизнеса и государства. Этот сегмент является драйвером стратегических преобразований в России. Компания предлагает широкий набор цифровых решений для различных отраслей экономики. Также мы выступаем надежным подрядчиком для исполнения государственных инициатив на региональном и федеральном уровнях, в частности, работаем над стратегическими проектами национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», сотрудничаем с государственными учреждениями. Таким образом мы стремимся обеспечивать цифровую трансформацию всей страны, уменьшать неравенство между людьми и способствовать предоставлению равных прав и возможностей. Для осуществления программы «Цифровая экономика» «Ростелеком» активно расширяет инфраструктуру, строит новые сети связи и стремится достичь стратегической цели: внедрить современные методы работы в деятельность предприятий и государственных органов. Программа «Цифровая экономика РФ» выдвигает новые требования к коммуникациям, информационным системам и сервисам, что стимулирует нас осуществлять масштабные проекты, требующие сложных инфраструктурных решений.

Особое место в нашей деятельности занимают инновационные разработки,

без которых невозможна цифровая трансформация бизнеса. В особенности важны для нас такие направления, как облака и дата-центры, кибербезопасность, умные города, интернет вещей, промышленный интернет и многие другие. Все это способствует обеспечению занятости, созданию достойных рабочих мест, развитию инновационной деятельности, предпринимательства, микро-, малых и средних предприятий, и, как следствие, устойчивому экономическому росту.

По итогам 2019 года рост выручки в корпоративном и государственном сегменте увеличился на 13 %, или на 16 млрд рублей.

**Прикладные проекты по цифровизации субъектов РФ**

В структуре ПАО «Ростелеком» выделен блок прикладных проектов, ответственный за цифровизацию субъектов России. Проекты реализуются по таким направлениям:

1. Безопасность (АПК «Безопасный город», интеллектуальное видеонаблюдение, системы оповещения МЧС и проч.).
  2. Управление (интеллектуальные транспортные системы, цифровизация ЖКХ, энергоэффективность, утилизация твердых коммунальных отходов).
  3. Комфортная городская среда (экологический мониторинг, решения в области цифровизации городского хозяйства).
- В 2019 году были реализованы такие крупные прикладные проекты:

- развитие платформы интеллектуального городского видеонаблюдения в Московской области, Санкт-Петербурге и Тюмени;
  - внедрение в более 20 субъектах РФ решений в области энергосбережения и повышения эффективности использования энергоресурсов;
  - создание, обслуживание, модернизация АПК «Безопасный город» в 11 субъектах.
- В течение 2019 года подписано более 50 соглашений о сотрудничестве с субъектами РФ в области цифровизации и информатизации.

**Цифровизация образования**

Электронное обучение немыслимо без интернета. В 2019 году мы взяли курс на создание комплексных решений для цифрового образования, которые предоставляют дополнительные возможности для развития отрасли в ногу со временем, способствуют повышению качества и эффективности традиционного

обучения. Развиваемая в 2018–2019 годы платформа информационно-библиотечных центров трансформируется в федеральный маркетплейс образовательного контента. Кроме сервисов доступа к цифровому образовательному контенту, осваиваются такие сегменты, как электронные журналы и дневники, дистанционное обучение, сервисы мониторинга и оценки качества образования, аттестации и повышения квалификации педагогов. Для этого в 2019 году созданы совместные предприятия с лидерами соответствующих сегментов рынка.

Так, в 2019 году «Ростелеком» и российская ИТ-компания в сфере образовательных технологий «Дневник.ру» создали совместное предприятие (СП) ООО «РТК-Дневник» для внедрения современных цифровых технологий в российских школах. На базе существующей цифровой платформы «Дневник.ру», которая позволяет вести электронные дневники и журналы, проводить онлайн-запись в школу, комплексный мониторинг успеваемости и оценки качества образования. СП планирует предоставить комплексные цифровые сервисы в сфере школьного образования.

**Цифровизация здравоохранения**

Российская система здравоохранения переходит на новый этап развития. Диджитализация этой системы позволяет повышать уровень предоставляемой медицинской помощи, автоматизировать работу медиков и делает медицинские услуги более доступными для пациентов. Для оказания широкого спектра цифровых медицинских сервисов населению в рамках создания Единого цифрового контура в здравоохранении в июле 2019 года ПАО «Ростелеком» и госкорпорация «Ростех» создали

совместное предприятие ООО «Цифровые медицинские сервисы» («Цифромед»). Задача предприятия — объединить лучшие компетенции в сфере цифровых технологий крупнейших отечественных разработчиков программного обеспечения: «РТ Лабс», SWAN, РТМИС, «Барс Групп», НЦИ. ООО «Цифромед» является центром, консолидирующим компетенции компаний в рамках разработки решений и оказания услуг в сфере информатизации здравоохранения.

**Главная цель Единой цифровой платформы в здравоохранении:**

- повышение эффективности функционирования системы здравоохранения в рамках национального проекта «Здравоохранение» в 2019–2024 годах, а также
- создание механизмов взаимодействия всех медицинских организаций на основе Единой государственной информационной системы в здравоохранении (ЕГИСЗ). Платформа сегодня действует в 30 регионах Российской Федерации, в 10 субъектах РФ используются отдельные решения и модули.

**Компоненты платформы:**

- медицинские информационные системы;
- лабораторные информационные системы;
- мониторинг родовспоможения;
- онкокластер;
- центральный архив медицинских изображений.

**Функциональность:**

- охват всех разделов оказания медицинской помощи;
- автоматизация деятельности медицинских организаций;

- формирование специализированных регистров по заболеваниям;
- развитие центра удаленных консультаций — телемедицины;
- обеспечение электронных сервисов для пациентов.

# 30

субъектов РФ полностью подключены к Единой цифровой платформе здравоохранения и еще 10 — используют отдельные решения и модули

# 6 %

рост количества абонентов широкополосного доступа в интернет и VPN в сегменте корпоративных пользователей в 2019 году по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (количество составило 1,1 млн)

## Проекты для государственных и частных компаний

В 2019 году «Ростелеком» завершил проект по созданию высоконадежной корпоративной сети передачи данных для АО «Концерн Росэнергоатом», которая объединила девять атомных электростанций. Данный проект позволил концерну в среднем в 2,5 раза увеличить пропускную способность каналов передачи данных для атомных электростанций, и при этом практически в два раза сократить расходы на них. Кроме того, компания стала единым оператором сетей передачи данных для госкорпорации «Роскосмос».

Также мы реализовали масштабный проект по обеспечению отказоустойчивости и катастрофоустойчивости для Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) за счет предоставления услуг связи, сетевой инфраструктуры, ЦОД и информационной безопасности по сервисной модели. «Ростелеком» реализовал инновационный проект по оснащению многофункциональных центров на всей территории России криптобиокабинками, что позволит жителям всех городов с населением более 50 тыс. человек оформлять паспортно-визовые документы не только в специализированных учреждениях, но и в многофункциональных центрах. Важно отметить, что в этом проекте используется техническое решение, разработанное и изготовленное на территории Российской Федерации.

## Широкополосный доступ в интернет

«Ростелеком» предоставляет для корпоративных клиентов услугу ШПД в интернет на скорости до 1 Гбит/с по оптическим каналам связи. Наличие оптоволоконной сети позволяет абонентам пользоваться самыми современными, в том числе и ресурсоемкими, сервисами, гарантирует высокую скорость интернета и отказоустойчивость услуг, что в целом

способствует повышению эффективности бизнес-процессов. В 2019 году доля рынка компании по доходам операторов ШПД в сегменте B2B составляла 38 %.

*Подробнее о предоставлении широкополосного доступа в интернет — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*

## Wi-Fi для бизнеса

Сеть «Ростелекома» для предпринимателей является одной из крупнейших на российском рынке. Бесплатный Wi-Fi в кафе, торговых центрах, гостиницах и прочих общественных местах уже давно является привычной услугой для посетителей, а не редким преимуществом. «Ростелеком» предлагает не только сервис аутентификации, но также комплексное решение «Wi-Fi для бизнеса» под ключ. Оно включает в себя доступ в интернет с аутентификацией пользователей, оборудование и техническую поддержку.

«Ростелеком» обеспечивает бизнес надежной и качественной связью. Компания разрабатывает свои тарифы таким образом, чтобы предприниматели могли оптимизировать бизнес-процессы, экономить на звонках и трафике. Предприниматели чаще всего выбирают пакетное предложение «Быть в плюсе», с которым могут экономить не только на мобильной связи, но и на других цифровых сервисах. Так, с помощью пакетов «Быть в плюсе» малый и средний бизнес может решать практически все задачи по повышению лояльности своей аудитории. Услуги, представленные в пакетных предложениях, позволяют обеспечить беспроводной доступ в интернет клиентам и сотрудникам заказчика, оптимизировать работу с входящими звонками, предоставить качественный телевизионный контент для посетителей заведений, организовать систему видеонаблюдения. Совместно с государством компания реализует одну из ключевых задач — развитие в России

мобильных сетей пятого поколения (5G), без которых невозможно полноценное становление цифровой экономики.

Компания стала единственным поставщиком Wi-Fi услуг для отделений Сбербанка по всей России. В ноябре «Ростелеком» завершил создание беспроводной локальной вычислительной сети по технологии Wi-Fi в 6 300 отделениях Сбербанка. Благодаря этому клиенты, находясь в офисе, получили быстрый и бесплатный доступ к онлайн-сервисам экосистемы банка.

Таким образом мы расширяем доступ к банковским услугам и делаем свой вклад в устойчивое развитие экономики страны.

“

«Ростелеком» справился с очень масштабной задачей — обеспечил в офисах банка почти по всей стране стабильное и безопасное беспроводное подключение к интернету для наших клиентов, а для сотрудников организовал удобный и защищенный доступ ко всем внутренним сервисам банка».

## Василий Палаткин

руководитель канала внутренних структурных подразделений Сбербанка

”

Популярностью как у государственного, так и у корпоративного сектора пользуется услуга «Управляемый Wi-Fi». Это комплексное решение, которое позволяет организовать Wi-Fi с возможностями авторизации, показа рекламы, перенаправления на различные веб-страницы, ограничения продолжительности сессии и многое другое.

*Подробнее об услуге «Wi-Fi для бизнеса» — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*

**В 2019 году количество точек доступа услуги «Управляемый Wi-Fi» превысило 45 тыс., что увеличило рост доходов компании на 32 % относительно 2018 года.**

## Мобильная связь

Одна из самых востребованных услуг «Ростелекома» для B2B-сегмента — предоставление номера с кодом «8 800». Использование такого номера позволяет заказчику принимать звонки от клиентов из любых регионов России, при этом для них звонки на номера с кодом «8 800» являются бесплатными. Услуги номера

«8 800» незаменимы при обработке большого количества вызовов, поскольку позволяют автоматически переадресовывать звонки клиента в зависимости от времени суток и его местонахождения, а также расположения офиса поддержки.

*Подробнее о рынке мобильной связи — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*



### Корпоративное ТВ

Корпоративное телевидение позволяет предприятию транслировать контент на неограниченном количестве телевизионных панелей с возможностью управления каждым экраном и объединения панелей в группы.

В 2019 году для корпоративных клиентов был запущен новый продукт «Ростелеком. Экраны», который позволяет централизованно управлять рекламой и другим медиаконтентом на экранах территориально распределенных офисов в режиме реального времени. Это дает возможность дополнительной коммуникации с клиентами, в том числе демонстрации актуального контента и сбора данных о посетителях, в частности, их пола и возраста. Услуга «Ростелеком. Экраны» помогает эффективно рассказывать о продуктах и услугах заказчика его аудитории, информировать о текущих акциях и специальных предложениях, дает возможность лучше узнать своего клиента. Умные экраны обеспечивают возможность настроить таргетированную рекламу на видеопанелях для разных целевых аудиторий, а также анализировать эффективность проведенных кампаний.

*Подробнее о сегменте корпоративного телевидения — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*

### Дата-центры

Рост массивов данных с каждым годом стремительно увеличивается. Геораспределенная сеть ЦОД «Ростелекома» позволяет предоставлять надежную цифровую инфраструктуру корпоративным и государственным клиентам вне зависимости от их географического расположения. Таким образом мы способствуем всеохватной индустриализации, модернизации инфраструктуры, наращиванию технологического потенциала промышленных секторов, стимулируем инновационную

деятельность, что в конечном результате позволяет повышать производительность в экономике. В 2019 году «Ростелеком» усилил позиции на рынке ЦОД за счет ввода новых дата-центров в Удомле и Екатеринбурге, а также расширения ЦОД М9, расположенного в Москве. Важнейшим этапом развития инфраструктуры стал запуск нового МегаЦОД «Удомля» в Тверской области. Это самый масштабный проект в рамках стратегии создания национальной геораспределенной сети ЦОД, реализованный «Ростелекомом» совместно с концерном «Росэнергоатом». Уникальность проекта обусловлена непосредственной близостью к АЭС, что позволило обеспечить энергоснабжение ЦОД по максимально выгодным ценам. Проектная мощность ЦОД «Удомля» составляет 4 000 стойко-мест.

На протяжении 2019 года количество виртуальных машин выросло на 90 %, до 10 000. С учетом приобретения компании «ДатаЛайн» общее количество стоек выросло до 11,5 тыс. Доступность инфраструктуры всех ЦОДов «Ростелеком» в среднем по 2019 году составила 99,9972 % при нормативе TIER III 99,982 %.

*Подробнее о работе коммерческих центров обработки данных — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*

**Всего в течение отчетного периода сеть центров обработки данных «Ростелекома» без учета ЦОД «ДатаЛайн» выросла на 816 стойко-мест. Таким образом, в 2019 году компания оставалась лидером по количеству введенных мощностей. Доля рынка «Ростелекома» составила 26 %**

### Геоданные

В 2019 году «Ростелеком» продолжил наращивать компетенции в области геоинформационных технологий и тиражировать в регионах собственный программный продукт «РусГИС», обеспечивая таким образом устойчивость регионов, сельскохозяйственных территорий и экосистем.

Наиболее значимые проекты:

1. «РусГИС» был внедрен в качестве региональной геоинформационной системы Омской области в части



создания цифровой платформы «Сельское хозяйство». В рамках внедрения системы были разработаны новые функциональные инструменты, система была наполнена различными пространственными данными сельскохозяйственного значения и данными дистанционного зондирования Земли (космоснимки, данные аэрофотосъемки). Проект обеспечил реализацию программ по эффективности использования земель сельскохозяйственного назначения Омской области.

2. В Республике Удмуртия выполнен проект по выявлению объектов недвижимости, не поставленных на кадастровый учет, с целью увеличения доходов консолидированного бюджета Республики. В результате администрация Сарапульского района получила данные о количестве объектов недвижимости, не участвующих в налогооблагаемом обороте.
3. Завершены работы по развитию фонда пространственных данных Ленинградской области, проведена интеграция «РусГИС» с «Системой-112» в Республике Карелия, создана интерактивная инвестиционная карта и доработан функционал инвестиционного портала Архангельской области, разработана государственная информационная система обеспечения градостроительной деятельности в Красноярском крае.

### Цифровой регион

В 2019 году на Сахалине и в Нижнем Новгороде «Ростелеком» запустил проект «Цифровой регион». Это комплексная трансформация городской среды, транспорта, энергетики, ЖКХ, сферы безопасности и государственного управления. Ожидается, что реализация проекта будет способствовать:

- оптимизации бюджетных расходов на потребление энергоресурсов, содержание объектов коммунальной

инфраструктуры и социальных учреждений;

- экономическому развитию регионов благодаря внедрению цифровых технологий и повышению скорости реагирования служб на ЧС;
- росту социальной удовлетворенности населения за счет вовлечения граждан в процессы городского управления.

Компания приняла участие в разработке, согласовании и утверждении индекса IQ городов Министерства строительства и ЖКХ России. Также «Ростелеком» выступил спонсором 89 профильных мероприятий по цифровизации, принял участие в четырех региональных «цифровых прокатках» субъектов РФ совместно с АНО «Цифровая экономика» и провел совместно с РАНХиГС обучающие курсы профессиональной переподготовки кадров для реализации проектов «Цифровой экономики».

### АПК «Безопасный город»

Аппаратно-программный комплекс (АПК) «Безопасный город» — комплексная интеллектуальная многоуровневая система обеспечения общественной безопасности, правопорядка и безопасности среды обитания. На основе единой интеграционной платформы объединены информационные системы мониторинга и реагирования. В их число входят комплексы систем автоматизации единого центра оперативного реагирования дежурно-диспетчерских служб, системы видеонаблюдения в местах массового нахождения людей и уже существующие элементы систем оповещения, комплексы фотовидеофиксации и видеонаблюдения. Частью комплекса «Безопасный город» также является построение новых проектов «Системы-112»: компания в 2019 году приняла участие в реализации проектов в 56 регионах. «Система-112» принимает экстренные вызовы от населения и передает их в диспетчерские службы.

АПК «Безопасный город» — крупный сегмент проекта «Умный город». *Подробнее — в разделе «Наша страна» этого отчета.* Подобные решения способствуют созданию устойчивой инфраструктуры и обеспечивают открытость, безопасность и жизнестойкость городов.

Результаты 2019 года  
АПК «Безопасный город»

4

в

регионах — внедрено

3

в

регионах — выполнено комплексное проектирование

6

в

субъектах РФ — ведется работа по проектированию и внедрению

### Видеонаблюдение

Видеонаблюдение — обязательный элемент систем безопасности. Услуга «Видеонаблюдение» от «Ростелекома» позволяет просматривать трансляции и записи с камер из любой точки мира, управлять собственными настройками (например, запись движения и отправка уведомлений о происходящем), хранить записи на удаленных серверах. Просмотр камер возможен в различных режимах (реального времени, архив событий, история). В 2019 году было улучшено качество предоставляемой услуги. Также в 2019 году компания существенно расширила свою компетенцию на рынке услуг видеонаблюдения за счет приобретения специализированной компании — ЗАО «Нетрис», которое самостоятельно разработало и продолжает разрабатывать интеллектуальную платформу видеонаблюдения: ядро для «Умного города» и стандарта «Цифровой регион». Платформа позволяет не только обеспечивать безопасность граждан, но также эффективно управлять территорией:

контролировать строительство объектов инфраструктуры, благоустройство и озеленение, вывоз мусора, уборку снега и другие аспекты жизни современного мегаполиса. Все это способствует устойчивому развитию регионов.

*Подробнее о сервисе «Видеонаблюдение» — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.*

### Фото- и видеофиксация нарушений

Для повышения комфортности российских городов с помощью создания безопасных и качественных дорог компания организует рубежи фото- и видеофиксации. В 2019 году ПАО «Ростелеком» оставалось одним из лидеров в сфере внедрения комплексов фото- и видеофиксации нарушений ПДД и передачи информации с этих комплексов по защищенным каналам связи.

Таким образом мы делаем вклад в повышение безопасности дорожного движения и способствуем реализации одной из задач ЦУР ООН — сократить число смертей и травм в результате дорожно-транспортных происшествий.



### Индустриальный интернет

Индустриальный интернет (IIoT) — концепция построения инфокоммуникационных инфраструктур, которая подразумевает подключение к интернету любых небытовых устройств, оборудования, датчиков, сенсоров, автоматизированной системы управления технологическим процессом, а также интеграцию этих элементов между собой, что приводит к формированию новых бизнес-моделей как при создании товаров и услуг, так и при их доставке потребителям. Ключевой драйвер реализации концепции «Индустриального интернета» — повышение эффективности производственных и технологических процессов, снижение потребности в капитальных затратах. Индустриальный интернет ориентирован на промышленность, нефтегазодобычу, аграрный сектор, энергетику. Все это оптимизирует бизнес-процессы, способствует рациональному и устойчивому использованию ресурсов, а также повышению качества жизни людей. Ожидается, что спрос на технологии индустриального интернета вещей со стороны предприятий в дальнейшем будет только расти.

# >40

тыс. IP-камер более чем в 10 тыс. организаций во всех регионах России компания подключила к сервису «Видеонаблюдение» по итогам 2019 года

# >3,1

тыс. комплексов фото- и видеофиксации нарушений ПДД установлено в 47 субъектах Российской Федерации на конец года, в том числе в 2019 году — 720 комплексов

### «Ростелеком» внедрил систему контроля движения урожая для «Русагро»

В 2019 году «Ростелеком» и группа компаний «Русагро», крупнейший вертикальный агрохолдинг России, запустили систему контроля за движением урожая зернобобовых культур и свеклы. Система предназначена для контроля за движением

готовой продукции на каждом этапе производственного процесса во всех регионах деятельности «Русагро»: от уборки в поле, приемки и передачи между участниками сбора урожая до его транспортировки и сдачи на пункте приемки. Система контроля построена

с использованием технологии индустриального интернета вещей. Подобные проекты способствуют увеличению производительности и внедрению надежных методов ведения сельского хозяйства.



«При выборе подходов к выполнению целевой задачи и построению архитектуры системы по контролю движения урожая, мы проанализировали ряд имеющихся на рынке готовых продуктов. Было решено остановиться на новой разработке «Ростелекома», обеспечивающей

исполнение всех требований. Мы применили ряд технических решений, направленных на увеличение оперативности доставки данных и их достоверности при работе техники в поле, в условиях отсутствия 100 % покрытия мобильного интернета. Ожидаем, что тиражирование созданной системы позволит повысить

сохранность урожая на всех этапах и прозрачность движения готовой продукции на пути от поля до мест хранения».

Павел Дрейгер

руководитель управления информационных технологий ГК «Русагро»



### «Ростелеком» реализовал проект «Умные каски» для Уранового холдинга «АРМЗ» госкорпорации Росатом

В отчетном периоде «Ростелеком» и ИТ-компания Softline завершили внедрение системы позиционирования «Умная каска» на Источном месторождении АРМЗ «Хиагда», которое находится в Баунтовском эвенкийском районе Республики Бурятия. В эксплуатацию запущено 150 цифровых устройств, которые позволяют удаленно контролировать соблюдение правил техники безопасности на производстве. Таким образом мы способствуем повышению безопасности труда.



«В этом году госкорпорация «Росатом» вступила в движение Vision Zero — «Нулевой травматизм». Поэтому главная цель внедрения умных касок на предприятии — повышение уровня безопасности сотрудников. Первые 150 касок будет использовать персонал нашего предприятия, работающий на опасных производственных объектах».

Андрей Гладышев  
генеральный директор АО «Хиагда»





### «Умные скважины» для ПАО «Лукойл»

В 2019 году «Ростелеком» совместно с «ЛУКОЙЛом» реализовал пилотный проект по дистанционному мониторингу и управлению нефтегазовым оборудованием. Разработка в области цифровых технологий реализована на Аспинском месторождении в Пермском крае. Труднодоступные производственные объекты передают комплекс данных, которые позволяют нефтяникам оперативно контролировать работу оборудования, а также дистанционно управлять ими.

Реализация проекта будет способствовать устойчивому освоению и эффективному использованию природных ресурсов.



«Перед нами стояла масштабная и нетривиальная задача: без больших капитальных вложений и с использованием отечественного оборудования обеспечить сбор данных с объектов, которые расположены на удаленных территориях, где нет GSM-покрытия. Кроме того, необходимо было заложить возможность дистанционного управления процессами. В результате реализации нашего

проекта специалисты предприятия занимаются производством, добычей, сбытом, а мы как телеком-оператор взяли на себя все, что касается инфраструктуры, датчиков, сбора и безопасности данных».

Сергей Гусев

вице-президент ПАО «Ростелеком» — директор макрорегионального филиала «Урал»



### Весогабаритный контроль

В 2019 году мы продолжили реализовывать региональные проекты весогабаритного контроля (ВГК), состоящие из автоматических пунктов весогабаритного контроля, комплекса фото- и видеофиксации нарушений ПДД, информационной системы выдачи спецразрешений, центра мониторинга и центра обработки и хранения информации. Эти проекты являются частью национального проекта «Безопасные и качественные автомобильные дороги».

По состоянию на конец 2019 года «Ростелеком» реализовал восемь инвестиционных проектов ВГК на региональных автодорогах: было установлено 80 аппаратно-программных комплексов, которые позволяют измерять весогабаритные параметры транспортных средств без снижения скорости движения в 18 регионах РФ.

### ОПЕРАТОРСКИЙ СЕГМЕНТ



«Ростелеком» как крупнейший инфраструктурный интегратор видит свою миссию в построении прозрачных и взаимовыгодных отношений со всеми участниками рынка B2O, чем способствует устойчивому развитию бизнеса и экономики в целом. Имея большой опыт, а также комплекс инновационных решений и продуктов, компания сегодня может предложить отрасли свои услуги по строительству телеком-инфраструктуры под ключ и дальнейшему ее развитию и обслуживанию. В последнее время растет активность региональных операторов, которые испытывают потребность в компетенциях и технологических решениях для эффективной эксплуатации и развития собственной телеком-инфраструктуры на локальном уровне. «Ростелеком» готов брать на себя эти задачи и поделиться уже имеющимися наработками, в том числе с привлечением своих партнеров — лидеров отрасли в той или иной сфере. Уже сегодня национальный оператор связи выполняет работы по строительству и обслуживанию волоконно-оптических сетей не только для операторов «большой четверки», но и для региональных компаний в рамках проекта Оператор для операторов (O2O).

В 2019 году выручка в операторском сегменте сохранилась на стабильном уровне, составив 55,1 млрд рублей. Доля сегмента B2O в выручке — 16 %.

#### Проект O2O

Проект O2O — инфраструктурный проект, основная задача которого — предложить операторам связи новую операционную модель, которая позволит им

сосредоточиться на бизнес-ценностях (клиенты и бизнес-эффекты), в то время как «Ростелеком» возьмет на себя такие направления деятельности как строительство и эксплуатация инфраструктуры сетей операторов связи. В 2019 году проект вышел на более качественный уровень и стал стратегически важным для группы «Ростелеком».

В рамках проекта предоставляются услуги эксплуатационно-технического обслуживания и аварийно-восстановительных работ мобильной инфраструктуры и ВОЛС операторов связи, а также проектно-изыскательские и строительно-монтажные работы (строительство ВОЛС, БС, АМС, перенос воздушных линий связи в кабельную канализацию), модернизация и развитие сетей связи, расширение зоны обслуживания мобильных операторов (технология ADAS), обслуживание непрофильной инфраструктуры (обеспечение аварийного электроснабжения) и другие работы.

Проект охватил всю территорию присутствия «Ростелекома». Заключены контракты со всеми операторами «большой четверки» (МТС, «Билайн», «МегаФон», Tele2 Россия), а также другими операторами связи.

В 2019 году реализовано M2M-решение прямого взаимодействия систем регистрации и управления инцидентами заказчика с системами «Ростелекома».

### Развитие транзитных магистральных каналов

Более десяти лет инфраструктура «Ростелекома» связывает Азию и Европу для передачи всех видов трафика. Развитие магистральных каналов связи дает нам возможность работать на международных рынках и расширять географию присутствия. «Ростелеком» традиционно является ведущим поставщиком доступа в интернет для операторов в странах СНГ (Казахстан, Туркменистан, Узбекистан). Доля компании составляет более 50 % интернет-трафика у операторов в крупнейших странах СНГ в регионе Средняя Азия. Основные клиенты: китайские, японские и другие глобальные операторы связи.



### Проект NaaS

Особенность сервиса NaaS (сеть как сервис) — возможность доставки сигнала в населенные пункты, находящиеся в 20 км от действующих базовых станций мобильных операторов. «Ростелеком» предлагает мобильным операторам ретрансляцию сигнала сотовой связи для покрытия сотовой связью малых населенных пунктов с использованием оптических каналов связи и всей необходимой инфраструктуры компании. В 2019 году «Ростелеком» как инфраструктурный оператор в сотрудничестве с компанией «МегаФон» начал оказывать услугу NaaS в Поволжье. А также совместно с компаниями МТС и Huawei был завершен пилотный проект по обеспечению мобильной связью поселка Морской Ейского района. Подобные предложения не только способствуют развитию бизнеса, но и делают доступной связь для жителей самых отдаленных уголков страны.

# 2,1

млрд рублей — выручка от проекта O2O в 2019 году у компании на обслуживании находится 161 тыс. км ВОЛС и 75 тыс. базовых станций

# 350

Тбит/с — суммарная техническая пропускная способность транзитной магистрали «Европа — Азия» (рост в 2019 году на 350 Гбит/с). Более 60 % пропускной способности законтрактовано

## 6.3. Безопасная среда для пользователей



**103-1** Постоянное повышение информационной безопасности — одно из основных направлений нашей деятельности. Потребность наших клиентов в обеспечении сохранности данных и конфиденциальности информации увеличиваются с каждым годом, а следовательно, вопрос

безопасности в сфере ИТ становится все более острым. Чтобы противостоять угрозам, требуются новые разработки и инновации. Группа компаний «Ростелеком» уверенно удерживает позицию лидера рынка сервисов информационной безопасности, обладая для этого технологическим и управленческим резервом и предлагая своим клиентам широкий спектр услуг в области защиты информации. Таким образом мы делаем вклад

в повышение уровня безопасности российского сегмента интернета.

Для нас очень важна кибербезопасность собственных продуктов, сервисов, инфраструктуры, а также национальных проектов, в которых участвует группа. Будучи экспертом в вопросах кибербезопасности, мы предоставляем клиентам широкий спектр сервисов в сфере кибербезопасности, чтобы сделать безопаснее их жизнь и работу.

### КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ В «РОСТЕЛЕКОМЕ»



**103-2** Деятельность ПАО «Ростелеком» в сфере информационной безопасности основывается на верхнеуровневых корпоративных документах, а конкретные действия ответственных лиц в части обеспечения информационной безопасности определяются рядом отдельных регламентов и инструкций. Координируют работу по тематике информационной безопасности специализированные комиссии, комитеты и исполнительные органы, наделенные для этого задокументированными полномочиями.

Ключевые документы ПАО «Ростелеком» в сфере информационной безопасности:

1. Политика по информационной безопасности ПАО «Ростелеком» — данной политикой и регламентами, на которые она ссылается, установлено руководствоваться в компании по всем вопросам информационной безопасности.
2. Политика по обработке и защите персональных данных — документ (и регламенты, на которые предоставлены ссылки), определяющий основные

принципы и правила работы с персональными данными в компании.

**3.** Политика информационной безопасности для объектов критической информационной инфраструктуры — данной политикой и регламентами, на которые она ссылается, установлено руководствоваться в компании по всем вопросам, связанным с обеспечением информационной безопасности объектов критической инфраструктуры.

#### Центр кибербезопасности и защиты ПАО «Ростелеком»

В 2019 году Центр кибербезопасности и защиты ПАО «Ростелеком», один из крупнейших в России корпоративных центров кибербезопасности с широким подбором компетенций, продолжил повышать уровень кибербезопасности инфраструктуры, сервисов и продуктов «Ростелекома», а также национальных проектов, в которых мы участвуем. На конец года в Центре кибербезопасности работало более 115 экспертов.

**418-1** Мониторинг киберугроз и реагирование на все выявленные инциденты информационной безопасности проводится центром кибербезопасности в круглосуточном режиме. В течение отчетного периода на 21 %

выросло количество выявленных инцидентов информационной безопасности — 4 346 случаев (против 3 597 случаев в 2018 году). По всем инцидентам в рамках постоянно разрабатываемых и поддерживаемых в центре инструкций по реагированию на инциденты информационной безопасности приняты меры. Выполнение соглашений об уровне сервиса (SLA) по решению инцидентов информационной безопасности за 2019 год — на уровне 99,94 %.

### В 2019 году была утверждена стратегия Центра кибербезопасности и защиты на 2019–2022 годы.

За отчетный период центр кибербезопасности обеспечил безопасность более 20 национальных проектов (например, портал госуслуг, выборы, прямая линия с президентом, Универсиада-2019, ЕГЭ/ОГЭ и т. д.). Для каждого проекта, который мы берем под защиту, проводим комплексный набор мероприятий. В 2019 году

центр провел учения по обеспечению устойчивого функционирования интернета на территории РФ. Во всех регионах страны на сети «Ростелекома» реализована контент-фильтрация в рамках проекта «Цифровая экономика. Единая сеть передачи данных».

Также в 2019 году специалисты центра выступили на саммитах ОБСЕ и ООН в составе делегаций МИД РФ и других международных конференциях в качестве докладчиков. Для сотрудников компании центр провел первый корпоративный чемпионат по кибербезопасности по стандартам WorldSkills.

### УСЛУГИ ГРУППЫ «РОСТЕЛЕКОМ» В СФЕРЕ КИБЕРБЕЗОПАСНОСТИ

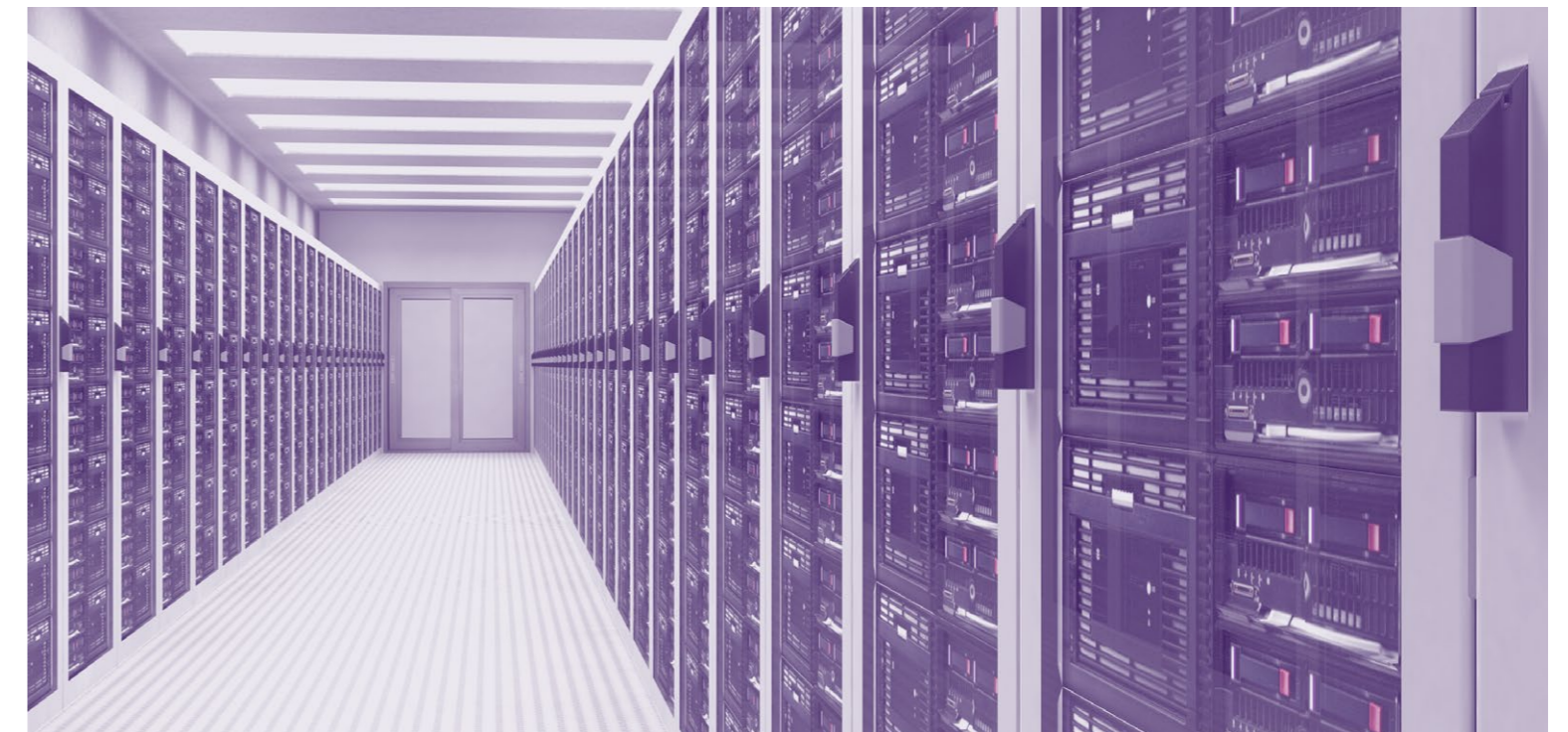


Наша дочерняя компания «Ростелеком-Солар» — крупнейший центр защиты от киберугроз и провайдер сервисов информационной безопасности в России. Центр обеспечивает безопасность более 100 самых больших российских компаний и организаций, среди которых — федеральные ведомства, правительства субъектов Российской Федерации, финансовые институты, энергетические предприятия. Объем технологий защиты, применяемых «Ростелеком-Солар», вырос в два раза. Ввиду увеличения числа заказчиков и расширения географического покрытия сервисов, в Нижнем Новгороде было открыто подразделение

«Ростелеком-Солар», где работают специалисты первой и второй линии мониторинга кибератак.



В 2019 году впервые собственное решение по информационной безопасности «Ростелеком-Солар» стало лауреатом «Премии Рунета 2019». Продукт Solar appScreener был отмечен в номинации «Экономика и бизнес» за вклад в повышение защищенности данных пользователей Рунета и уровня безопасности российского сегмента интернета в целом.



Развитие сервисов кибербезопасности в 2019 году

в **2,4**

раза — рост продаж сервисов

**1,1**

млн кибератак отражено

**№1**

на российском рынке сервисов криптографической защиты каналов связи для государства и бизнеса

**232**

российских банка подключено к Единой биометрической системе по защищенным каналам связи

**~30 %**

продаж сервиса Solar appScreener пришлось на экспорт

Организована первая в России Лаборатория кибербезопасности — для проведения масштабных исследований технологической защищенности промышленных сетей



Важным событием 2019 года стало создание в структуре «Ростелекома» Центра компетенций систем управления доступом. На данный момент центр имеет самую большую и опытную команду специалистов (более 80 человек) в области систем управления доступом на российском рынке. Услуги центра охватывают полный цикл построения систем управления доступом — от обследования до технической поддержки с множеством различных программ. Наличие собственной платформы управления и администрирования доступа Solar inRights позволяет центру реализовывать проекты по импортозамещению иностранных систем.

В отчетном периоде наши решения и сервисы по информационной безопасности использовались во всех отраслях российской экономики:

- обеспечена кибербезопасность согласно федеральным проектам по цифровой трансформации министерств и ведомств, а также защита цифровой инфраструктуры ряда региональных органов исполнительной власти;
- в финансовых организациях, ритейле, пищевой промышленности, ИТ и госсекторе реализованы проекты по оценке уровня защищенности информационных ресурсов организаций и их доступности для внешних и внутренних нарушителей;
- для топливно-энергетического комплекса реализованы проекты по защите от внутренних угроз, мониторингу и реагированию на кибератаки;
- обеспечивается защита от массовых киберугроз для государственных структур, организаций сферы здравоохранения, образования и сельского хозяйства;
- в кредитно-финансовых организациях реализуются проекты по защите от киберпреступности и хищения денежных

средств из информационных систем организаций;

- обеспечено защищенное подключение к Единой биометрической системе свыше 30 % из топ-50 российских банков.

**Защита объектов критической информационной инфраструктуры России**

В 2019 году было реализовано 15 масштабных проектов в сфере защиты объектов критической информационной инфраструктуры и подключения к Государственной системе обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак (ГосСОПКА) организаций из нефтегазовой отрасли, энергетики, ТЭК и органов исполнительной власти. Компания обеспечила заказчикам защиту информационных ресурсов в соответствии с Федеральным законом № 187-ФЗ от 26 июля 2017 года «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации», построила корпоративные и ведомственные центры ГосСОПКА, а также реализовала подключение к ГосСОПКА по сервисной модели — через центр мониторинга и реагирования на киберугрозы «Ростелеком-Солар».

**Кибербезопасность как часть нашей социальной ответственности**

Группа «Ростелеком» уделяет большое значение повышению уровня образования в области информационной безопасности: создает образовательные программы, повышающие уровень осведомленности о кибербезопасности, взаимодействует с подрастающим поколением, поддерживает молодые таланты и многое другое.

В 2019 году на базе образовательного центра (ОЦ) «Сириус» прошла первая в России студенческая образовательная программа по кибербезопасности «Кибервызов: Новый уровень», созданная образовательным фондом «Талант и успех»

при поддержке «Ростелекома» и нашей дочерней компании «Ростелеком-Солар». Программа основана на включении самых сильных студентов российских университетов в выполнение наиболее актуальных разработок российских компаний — лидеров технологического развития в Российской Федерации. *Подробнее об ОЦ «Сириус» — в разделе «Наша страна».*

Также в 2019 году была проведена смена по кибербезопасности #Облако27 на базе ОЦ «Созвездие». Заключены партнерства с восемью ведущими вузами России.

Кроме того, в отчетном периоде мы активно развивали школьное образование в области информационной безопасности и цифровой грамотности:

- заключено соглашение о сотрудничестве с Технопарком на базе Российского технологического университета (МИРЭА);
- заключено соглашение о сотрудничестве с «кванториумами». *Подробнее — в разделе «Наша страна».*

Проведена всероссийская олимпиада для школьников по профилю «Информационная безопасность» на базе Кружкового движения НТИ.



Доля акционеров,  
проголосовавших на общих  
собраниях акционеров  
в режиме онлайн<sup>1</sup>

Дивиденд  
на одну акцию



## Приложения

<sup>1</sup> По количеству акций.

# Приложения

## Об отчете



102-50 102-51 102-52 102-54

Отчет группы компаний «Ростелеком» за 2019 год (далее – отчет) – девятый по счету, представляющий нашу деятельность в области устойчивого развития с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года и адресованный широкому кругу заинтересованных сторон. Документ включает важные факты, которые выходят за границы отчетного периода, но непосредственно с ним связаны, а также среднесрочные планы группы компаний «Ростелеком».

Мы осуществляем подготовку отчетов на ежегодной основе: предыдущий документ был выпущен в 2019 году по результатам отчетного 2018 года (электронные версии отчетов размещены на сайте компании: [company.rt.ru](http://company.rt.ru)).

«Ростелеком» непрерывно совершенствует процесс отчетности и стремится максимально полно представить информацию о своей деятельности всем заинтересованным сторонам. Документ подготовлен в соответствии с новыми стандартами в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности GRI (далее – Стандарты GRI), вариант «Основной (Core)». При подготовке отчета за 2019 год были учтены основные положения Директивы 2014/95/EU Европейской комиссии о раскрытии нефинансовой и диверсифицированной информации некоторыми крупными компаниями и группами<sup>1</sup>,

в частности, методология и показатели раскрытия информации. Также были учтены:

- отдельные основные показатели достижения целей устойчивого развития Конференции ООН по торговле и развитию (UNCTAD);
- стандарт по взаимодействию со стейкхолдерами AA1000SES;
- принципы подготовки коммуникации о достигнутом прогрессе Глобального договора ООН (CoP);
- руководство в сфере социальной ответственности ISO 26000:2010.

Начиная с 2017 года, компания отражает свой вклад в достижение целей в области устойчивого развития ООН (ЦУР ООН), принятых в 2015 году в рамках документа «Преобразование нашего мира: Повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 года». Этот подход нашел место и в данном отчете. *Подробнее – в разделах «Мы – «Ростелеком», «Наше устойчивое развитие», «Наши сотрудники», «Наша страна», «Наша окружающая среда», «Наши клиенты».*

В 2018 году компания проанализировала свои корпоративные цели и приоритеты в сфере устойчивого развития и сопоставила их с целями ООН. По итогам анализа был определен перечень приоритетных ЦУР, в достижение которых группа компаний «Ростелеком» может совершить максимально ощутимый вклад. Это цели 9, 8, 4, 11 и 10. Целями второго приоритета стали цели 17, 16, 12, 13 и 15.

В 2019 году в рамках каждой первоочередной цели компания выделила наиболее значимые для себя задачи ЦУР, в достижение которых она может внести максимально существенный позитивный вклад или на достижение которых деятельность группы может оказать наиболее существенное негативное влияние. Такой подход позволяет нам более эффективно оценивать прогресс по достижению ЦУР и направлять усилия для совершенствования показателей деятельности группы.

Подготовку отчета за 2019 год координировал департамент внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком» при участии всех ключевых подразделений группы. Отчет об устойчивом развитии подготовлен на русском и английском языках. Заинтересованные стороны могут ознакомиться с печатной версией отчета, а также с электронной и интерактивной версиями (доступны на корпоративном сайте ПАО «Ростелеком»<sup>2</sup>).

<sup>1</sup> 3<sup>rd</sup> Directive 2014/95/EU on disclosure of non-financial and diversity information.

<sup>2</sup> Подробнее по ссылке: [www.company.rt.ru/social/report](http://www.company.rt.ru/social/report).

### Структура отчета



102-48 102-49 Цель отчета – представить заинтересованным сторонам существенную информацию об экономических, социальных и экологических аспектах деятельности группы компаний «Ростелеком».

Документ включает описание деятельности группы «Ростелеком» по таким направлениям:

- стратегия развития и бизнес-модель;
- корпоративное управление;
- управление рисками;
- управление цепочкой поставок и взаимодействие с поставщиками;
- бизнес-этика, защита прав человека и борьба с коррупцией;
- управление деятельностью в области устойчивого развития;
- взаимодействие с заинтересованными сторонами;
- управление персоналом, развитие, обучение и взаимодействие с сотрудниками;
- охрана труда и промышленная безопасность;
- поддержка и развитие местных сообществ в регионах присутствия;

- охрана окружающей среды и повышение энергоэффективности;
  - обеспечение качественных, доступных и безопасных продуктов и услуг.
- Отчет также содержит ссылки на годовую отчет ПАО «Ростелеком» за 2019 год и сайт «Ростелекома», которые делают его более информативным и удобным для чтения.

По сравнению с предыдущим отчетом по итогам 2019 года произошли некоторые изменения в раскрытии ряда аспектов. Это связано с несколькими факторами:

- изменившимся контекстом устойчивого развития, в котором работает группа, в том числе из-за влияния на мировое сообщество и экономику пандемии вируса COVID-19 в конце 2019 и в первом полугодии 2020 года;
- ожиданиями заинтересованных сторон, выявленными в процессе определения существенных аспектов для раскрытия в отчете, в частности, по итогам диалога ПАО «Ростелеком» с заинтересованными сторонами для обсуждения концепции отчета об устойчивом развитии за 2019 год, а также по итогам полученного заключения Совета РСПП;
- совершенствованием используемых стандартов нефинансовой отчетности;
- раскрытием вклада группы «Ростелеком» в достижение целей устойчивого развития ООН в соответствии с лучшими международными практиками, в том числе согласно материалам Конференции ООН по торговле и развитию (UNCTAD).

### Границы отчета

102-46 Данный отчет предоставлен группой компаний «Ростелеком» (в отчете также используются формулировки «группа», «группа "Ростелеком"», «мы»). В отчете раскрыта информация о наиболее существенных итогах деятельности ПАО «Ростелеком» (также используются – «Ростелеком», «компания»), его макрорегиональных филиалов (МРФ) и дочерних зависимых обществ (ДЗО) в сфере устойчивого развития.

В отчете за 2019 год мы представляем информацию об итогах деятельности группы компаний «Ростелеком» более широко и стремимся выровнять границы отчета об устойчивом развитии с периметром консолидированной финансовой отчетности «Ростелекома»<sup>3</sup>. В границы отчета об устойчивом развитии за 2019 год включены данные о наиболее существенном влиянии дочерних компаний, которые, в свою очередь оказывают значимое влияние на экономические, экологические и социальные результаты деятельности группы.

**Юридический адрес компании:**  
Российская Федерация, 191002,  
г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского,  
д. 15.

<sup>3</sup> Со списком существенных дочерних компаний, которые включены в консолидированную финансовую отчетность, можно ознакомиться в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.

### Принципы подготовки отчета

Группа компаний «Ростелеком» при определении содержания отчета придерживалась рекомендаций Стандартов GRI. В приложении к отчету размещена таблица GRI, в которой представлена информация о раскрытии показателей GRI в данном документе.

При подготовке отчета также учтены замечания и рекомендации Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности, полученные по итогу заверения отчета об устойчивом развитии за 2018 год.

### Существенные аспекты



**102-43** **102-47** При определении существенных аспектов деятельности группы в отчете мы придерживались рекомендаций GRI. Для этого была проведена следующая работа:

- составлен список возможных существенных аспектов с учетом специфики деятельности телекоммуникационной отрасли на основе методологии GRI;
- проведена оценка аспектов существенности на основе анализа внутренней и внешней среды, включая:
  - анализ внутренней среды — мониторинг нормативных документов, регулирующих различные аспекты деятельности; проведение интервью с представителями ключевых подразделений, отвечающих за вопросы устойчивого развития;
  - анализ внешней среды — обзор отчетов в области устойчивого развития международных и российских телекоммуникационных компаний; анализ медиаполя — мониторинг актуальных тем в СМИ; анализ мнения заинтересованных сторон, которые получены по результатам публикации отчетов компании в области устойчивого развития через такие

каналы как встречи, электронная почта и телефоны, указанные в разделе «Контактная информация»;

- анализ рекомендаций Совета РСПП, полученных в рамках общественно-го заверения отчета компании об устойчивом развитии за 2018 год касательно существенных аспектов для раскрытия в последующих отчетах.

Наряду с вышеперечисленными инструментами взаимодействия с заинтересованными сторонами ПАО «Ростелеком» в отчетном периоде провело диалог «Подведение итогов отчетной кампании 2018-2019 гг. и обсуждение концепции отчета об устойчивом развитии за 2019 год». Замечания и предложения, полученные в результате диалога, учтены при написании данного документа. *Подробнее — в подразделе «Взаимодействуем с заинтересованными сторонами» раздела «Наше устойчивое развитие».* В будущем мы планируем улучшать подход к учету мнения заинтересованных сторон при подготовке отчетов.

### Существенные аспекты

- вклад в развитие общества;
- вклад в развитие цифровой экономики;
- повышение качества жизни в регионах присутствия;
- эффективный диалог с заинтересованными сторонами;
- цепочка поставок;
- развитие сотрудников;
- создание привлекательных и безопасных условий труда;
- ответственная деловая практика и борьба с коррупцией;
- права человека;
- благотворительность;
- внедрение инноваций;
- развитие и модернизация инфраструктуры;
- повышение качества услуг;
- повышение доступности услуг;
- обеспечение безопасности услуг;

- снижение воздействия на окружающую среду;
- энергоэффективность;
- борьба с изменением климата.

### Ключевые существенные аспекты:

- вклад в развитие цифровой экономики;
- вклад в развитие общества;
- повышение качества жизни в регионах присутствия;
- ответственная деловая практика и борьба с коррупцией;
- создание привлекательных и безопасных условий труда;
- внедрение инноваций;
- повышение доступности услуг.

### Принципы обеспечения качества отчета

Качество отчета обеспечивается применением ключевых принципов Стандартов GRI:

- Сбалансированность — документ представляет объективную информацию как о достижениях, так и об отрицательных результатах деятельности группы.
- Сопоставимость — отчет содержит информацию в динамике за несколько лет, что позволяет заинтересованным сторонам получить представление по всем важным для них показателям.
- Точность — информация по все существенным темам представлена подробно и позволяет заинтересованным сторонам оценить результаты деятельности группы. Все данные официально признаются группой компаний «Ростелеком», подтверждаются внутренними и открытыми документами.
- Ясность — отчет написан максимально доступным языком, понятным широкой аудитории, а также содержит глоссарий.
- Надежность — все сведения для отчета предоставлены профильными подразделениями группы и проверены на достоверность. В тексте отчета приведены ссылки на источники данных.
- Своевременность — отчет представляет информацию за 2019 календарный год, публикуется в 2020 году.

### Внутренние процедуры обеспечения качества и достоверности отчета

В группе «Ростелеком» налажена внутренняя система подготовки отчетности и определены структурные подразделения, ответственные за сбор и предоставление консолидированной информации по каждой из существенных сфер устойчивого развития группы. Они отвечают за качество и достоверность качественной (текстовой) информации, а также количественных данных.

### Общественное заверение отчета

**102-56** Документ заверен независимой стороной: Советом Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности.

Рекомендации и замечания, полученные от РСПП в рамках общественного заверения отчета за 2019 год, мы примем во внимание при подготовке последующих отчетов.

### Заявление об ограничении ответственности за публикацию прогнозных данных

Информация, приведенная в отчете, содержит заявления прогнозного характера. Их осуществимость зависит от ряда факторов, на которые мы не можем влиять, в том числе политических, экономических и правовых. Одним из таких неожиданных вызовов, серьезно повлиявших на экономику большинства стран мира, стала пандемия вируса COVID-19 в конце 2019 – 2020 годах. Ее длительность и последствия на момент подготовки данного отчета остаются неизвестными и могут внести определенные коррективы в прогнозы и планы группы на будущее.

В связи с этим группа «Ростелеком» информирует читателей данного отчета, что заявления прогнозного характера в данном документе не являются гарантией достижения таких показателей в будущем.



## Глоссарий

А	<b>Абонент</b>	Частное лицо или организация, имеющие действующий договор, которые пользовались какой-либо услугой в течение шести месяцев в соответствии с одним из следующих критериев: трафик, начисленная абонентская плата или платежи	Б	<b>Большие данные</b>	Обозначение структурированных и неструктурированных данных больших объемов и значительного многообразия, эффективно обрабатываемых горизонтально масштабируемыми программными инструментами	Д	<b>ДЗО</b>	Дочернее зависимое общество	К	<b>Кибербуллинг</b>	Вид психологического насилия над человеком, унижение и травля жертвы в социальных сетях и других интернет-ресурсах		
	<b>АКРА</b>	Аналитическое кредитное рейтинговое агентство		В	<b>ВВУИО</b>		Всемирная встреча на высшем уровне по вопросам информационного общества	<b>ДПР</b>		Долгосрочная программа развития	<b>Комьюнити</b>	Группа людей с близкими интересами, которые общаются друг с другом через интернет	
	<b>АНО</b>	Автономная некоммерческая организация			<b>ВГК</b>		Весогабаритный контроль	Е		<b>ЕГЭ</b>	Единый государственный экзамен	<b>Корпоративная социальная ответственность</b>	Концепция, в соответствии с которой организации учитывают интересы общества, возлагая на себя ответственность за влияние их деятельности на фирмы и прочие заинтересованные стороны общественной сферы
	<b>Антифишинг</b>	Защита от фишинга			<b>Виртуальная АТС</b>		Услуга, предоставляемая операторами IP-телефонии и заменяющая физическую офисную телефонную станцию			<b>ЕГИСЗ</b>	Единая государственная информационная система в здравоохранении		<b>КПЭ</b>
	<b>АСКУЭ</b>	Автоматизированная система коммерческого учета электроэнергии			<b>ВОЛС</b>		Волоконно-оптическая линия связи	Ж		<b>ЖКХ</b>	Жилищно-коммунальное хозяйство	<b>КЧТ</b>	Коэффициент частоты травматизма на 1 000 работников
	<b>АТС</b>	Автоматическая телефонная станция			<b>ВОСА</b>		Внеочередное общее собрание акционеров					И	<b>Интернет вещей (Internet of Things, IoT)</b>
	<b>Аутсорсинг</b>	Передача организацией на основании договора определенных видов или функций производственной предпринимательской деятельности другой компании, действующей в нужной области			Г		<b>Геймификация</b>	Использование игровых подходов, которые широко распространены в компьютерных играх, для неигровых процессов, что позволяет повысить вовлеченность участников в решение прикладных задач, использование продуктов, услуг, усилить лояльность клиентов		<b>«Информационное общество (2011–2020)»</b>	Государственная программа Российской Федерации, целью которой является повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности России, развитие экономической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий		
Б	<b>Биометрические данные</b>	Совокупность данных о лице, собранных на основе фиксации его характеристик, имеющих достаточную стабильность и существенно отличающихся от аналогичных параметров других лиц	<b>ГосСОПКА</b>	Государственная система обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак		<b>ИТП</b>	Индивидуальные тепловые пункты	<b>Н</b>	<b>НИОКР</b>	Научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы			
					<b>НКО</b>			Некоммерческая организация					
							<b>О</b>	<b>Онбординг</b>	Адаптация персонала				
								<b>ОПО</b>	Опасные производственные объекты				

П	Платное ТВ	ТВ-услуги на основе подписки, обеспечиваемые аналоговыми и цифровыми кабельными сетями, спутниковым ТВ, цифровым наземным и интернет-телевидением
	ПВВ	Приточно-вытяжная вентиляция
Р	Регионы присутствия	Регионы, в которых расположены производственные мощности и ключевой кадровый состав предприятия
	РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
С	СП	Совместное предприятие
	Стейкхолдер (заинтересованная сторона)	Физическое лицо, группа лиц или организация, которая находится под воздействием компании и/или может оказывать воздействие на нее
	Субъекты МСП	Субъекты малого и среднего предпринимательства
У	«Умный дом»	Высокотехнологичная система, которая позволяет объединить различные системы домашнего хозяйства под управлением искусственного интеллекта
	«Умный город»	Проект, направленный на повышение конкурентоспособности российских городов, формирование эффективной системы управления городским хозяйством, создание безопасных и комфортных условий для жизни горожан

Устойчивое развитие	УЦН	Проект устранения цифрового неравенства
	УЦП	Управление цепочками поставок
	Фишинг	Вид интернет-мошенничества, целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователя — логинам и паролям
Хакатон	Хакатон	Мероприятие, во время которого специалисты в отрасли разработки программного обеспечения вместе работают над решением какой-либо проблемы
	«Цифровая экономика»	Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 года.
ЦОД / Дата-центр	ЦОД / Дата-центр	Центр обработки данных
	ЦУР ООН	17 целей и 169 задач, которые все государства-члены Организации Объединенных наций (193) согласились достичь к 2030 году
	ЧС	Чрезвычайная ситуация

Ш	ШПД	Широкополосный доступ в интернет
	Blended learning	Образовательная концепция, комбинирующая традиционное обучение с дистанционными и онлайн-методами
В	B2C (Business to Consumer)	Оказание услуг физическим лицам
	B2B (Business to Business)	Оказание услуг юридическим лицам
	B2G (Business to Government)	Оказание услуг государственным заказчикам
	B2O (Business to Operator)	Оказание услуг операторам связи
С	CAPEX (Capital Expenditures)	Капитальные затраты, расходы на приобретение или обновление необоротных активов
	CPFR (Collaborative Planning Forecasting and Replenishment)	Совместное планирование, прогнозирование и пополнение запасов. Основная идея технологии CPFR состоит в объединении усилий контрагентов в рамках созданной ими цепочки поставок для удовлетворения потребностей клиентов путем интегрирования основных маркетинговых и логистических бизнес-процессов
D	DDoS (Distributed Denial of Service)	Распределенная атака типа «отказ в обслуживании». Сетевой ресурс выходит из строя в результате множества запросов к нему, отправленных из разных точек

E	eNPS (Employee Net Promoter Score)	Метод оценки, который позволяет организациям измерить лояльность сотрудников
	ESG-факторы	Экологические и социальные факторы и практики в сфере корпоративного управления
F	FCF (Free Cash Flow)	Свободный денежный поток
	FTTB/FTTx (Fiber to Building)	Широкополосная телекоммуникационная сеть, которая использует в своей архитектуре волоконно-оптический кабель в качестве последней мили для обеспечения всей или части местной линии
	Fulfillment (фулфилмент)	Передача массовых операций выполнения заказов внутренних и внешних клиентов от приемки грузов от поставщиков до передачи клиенту
G	GPON (Gigabit Passive Optical Network)	Гигабитные пассивные оптические сети
	GRI Standards (The Global Reporting Initiative)	Руководство по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности — это международный стандарт отчетности для добровольного применения организациями, отчитывающимися по устойчивому развитию
H	HAZID	Методика оценки рисков через определение опасностей
	HAZOP	Методика оценки рисков через анализ надежности и работоспособности





I	<b>HR (Human resources — человеческие ресурсы)</b>	Персонал компании	O	<b>OTT–сервис (Over the Top)</b>	Доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи	V	<b>Soft skills (гибкие навыки)</b>	Комплекс неспециализированных, важных для карьеры навыков, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе, высокую производительность и являются сквозными, то есть не связаны с конкретной предметной областью	3PL (Third Party Logistics)	Предоставление логистических услуг или комплекса услуг — от доставки и адресного хранения до управления заказами и отслеживания движения товаров. Услуги складской и транспортной логистики	
	<b>Integrated Business Planning (интегрированное, комплексное бизнес-планирование)</b>	Процесс и ИТ-решение для автоматизированного планирования и управления снабжением		<b>O2O</b>	Проект «Ростелеком» — оператор для операторов», предусматривающий выход на рынок оказания услуг поддержки, эксплуатации и развития сетевой инфраструктуры других операторов		<b>VAS (Value Added Services)</b>	Дополнительные услуги связи			
	<b>IP (Internet Protocol)</b>	Межсетевой протокол		P	<b>P2P (peer-to-peer, равный с равным)</b>		Процесс от закупки до оплаты	<b>VMI (Vendor-managed inventory)</b>			Ряд бизнес-подходов и моделей, при которых покупатель предоставляет определенную информацию поставщику товаров, а поставщик принимает на себя полную ответственность за поддержание уровня запасов этих товаров на складе или в торговой точке покупателя
	<b>IPTV</b>	Система, которая доставляет услуги ТВ, используя комплекс интернет-протоколов, по сети коммутации пакетов, такой, как локальная сеть или интернет			S		<b>S&amp;OP (Sales and Operations Planning)</b>	Процесс планирования продаж и операций, набор ежемесячных мероприятий, направленных на превращение стратегического плана компании в конкретные шаги по его реализации			<b>VPN/IP VPN (Virtual Private Network)</b>
M	<b>MVNO (Mobile Virtual Network Operator)</b>	Оператор связи, использующий инфраструктуру другого сотового оператора, но продающий услуги под собственной маркой	N	<b>SDN (Software Defined Network)</b>		Программно-определяемая сеть, метод администрирования компьютерных сетей	W	<b>Wi-Fi</b>	Технология беспроводной локальной сети с устройствами		
N	<b>NaaS (Net as a Service)</b>	Услуга «Сеть как Сервис»		<b>SLA (Service Level Agreement)</b>	Соглашение об уровне сервиса, устанавливающее параметры качества предоставляемых бизнесу ИТ-услуг	<b>WorldSkills Russia (WSR)</b>		Мировое движение, направленное на повышение стандартов подготовки кадров			
	<b>NFV/SDN</b>	Технологии, которые позволяют наращивать сеть без установки множества единиц оборудования, а также в сжатые сроки выводить новые продукты в коммерческое использование		<b>Smart TV</b>	Технология интеграции интернета и цифровых интерактивных сервисов в современные телевизоры	<b>5G</b>		Поколение мобильной связи, которое сможет обеспечивать более высокую пропускную способность по сравнению с технологиями 4G. Что позволит обеспечить большую доступность мобильной связи, а также сверхнадежные масштабные системы коммуникации между устройствами, более короткое время задержки, скорость интернета 1–2 Гбит/с, меньший расход энергии батарей. Благоприятно скажется на развитии интернета вещей			
	<b>NPS (Net Promoter Score)</b>	Индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам									



## Членство в ассоциациях



102-13

Название	Дата присоединения	Форма участия
Ассоциация учебно-научного и делового сотрудничества учебных заведений, предприятий и организаций связи (АНДС) «Содействие»	1992	Член ассоциации
Региональное содружество в области связи (РСС)	1997	Член содружества
Международный союз электросвязи (МСЭ)	1999	Член сектора стандартизации электросвязи
СРО Союз «ПроектСвязьТелеком»	2011	Член партнерства
Некоммерческое партнерство «Российский институт директоров»	2011	Член партнерства
Некоммерческое партнерство «Клуб директоров по науке и инновациям»	2012	Член партнерства
Национальная ассоциация институтов закупок (НАИЗ)	2012	Член ассоциации
Национальная радиоассоциация (НРА)	2012	Член ассоциации
Общественно-государственное объединение «Ассоциация документальной электросвязи» (АДЭ)	2013	Член ассоциации
Некоммерческое партнерство содействия развитию медиакоммуникационной отрасли «Медиа-Коммуникационный союз» (НП «МКС»)	2014	Член партнерства
Некоммерческая организация «Ассоциация кабельного телевидения России» (АКТР)	2014	Член ассоциации
International Cable Protection Committee (ICPC)	2014	Член комитета
Антикоррупционная хартия российского бизнеса	2014	Подписант
Национальная ассоциация контактных центров (НАКЦ)	2015	Член ассоциации
Консорциум промышленного интернета	2015	Член консорциума
Некоммерческое партнерство «Ассоциация электронных коммуникаций» (НП «РАЭК»)	2015	Член ассоциации
Национальная ассоциация участников рынка промышленного интернета — НАПИ (Russian Association of Industrial Internet)	2016	Член ассоциации
Ассоциация СРО «Содружество строителей»	2017	Член ассоциации
Автономная некоммерческая организация (АНО) «Цифровая экономика»	2017	Член организации
Общероссийское объединение работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей» (ООР «РСПП»)	2017	Член объединения
Ассоциация по развитию финансовых технологий (АФТ)	2017	Член ассоциации
Ассоциация участников рынка интернета вещей (АИВ)	2018	Член ассоциации
TM Forum	2018	Член ассоциации
ITW Global Leaders' Forum (GLF)	2019	Член ассоциации
Ассоциация участников рынка больших данных	2019	Член ассоциации
Ассоциация СРО «Центризискания»	2019	Член ассоциации

## Награды

### Награды в сфере устойчивого развития и отчетности

ПАО «Ростелеком» третий год подряд удерживает лидерские позиции по индексам Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП) в области устойчивого развития (индексы «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»).

«Ростелеком» вошел в топ-10 рейтинга проекта «Лидеры корпоративной благотворительности в парадигме устойчивого развития 2019».

В 2019 году проекты ПАО «Ростелеком» выдвинуты на премию Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО) Международного союза электросвязи: проект «Азбука интернета» объявлен Международной экспертной группой «Чемпионом ВВУИО-2020»; проект «РОСТ» включен в базу данных Международного союза электросвязи как пример наилучших практик ВВУИО.

«Ростелеком» в Кузбассе удостоен звания «Благотворитель года». Компания признана лидером корпоративной благотворительности среди кемеровских организаций.

Отчет об устойчивом развитии «Ростелекома» за 2018 год стал победителем международного конкурса MarCom Awards<sup>1</sup>, организованного американской Ассоциацией профессионалов маркетинга и коммуникаций. Компания получила платиновую статуэтку в номинации «Лучшая печатная версия годового отчета».

«Ростелеком» стал лауреатом ежегодной российской премии «Управление изменениями. Визионеры» 2019 года. Компания победила в номинации «Лучшее представление стратегии устойчивого развития в отчете».

Годовой отчет «Ростелекома» за 2018 год победил в номинациях «Лучшее раскрытие информации о корпоративном управлении» и «Лучшее представление стратегии и инвестиционной привлекательности компании» на XXII ежегодном конкурсе годовых отчетов Московской биржи.

### Награды за вклад в развитие человеческого капитала

Достижения компании в области управления персоналом и развития человеческого капитала были отмечены на юбилейном XX Саммите HR-директоров России и стран СНГ. «Ростелеком» стал победителем сразу в трех номинациях премии «Хрустальная пирамида-2019»<sup>2</sup>. Профессиональное сообщество признало коллектив «Ростелекома» по управлению персоналом «HR-командой года» и присвоило ему главный приз — гран-при премии «Хрустальная пирамида — 2019». Программа компании «Трансформация ИТ» была признана лауреатом конкурса в номинации «Трансформация организации и корпоративной культуры 2019». За инструменты предиктивной аналитики, используемые в области управления талантами «Ростелекома», компания стала лауреатом в номинации «Технологическое решение года 2019».

Филиал ОЦО ПАО «Ростелеком» стал победителем Международной бизнес-премии по управлению персоналом WOW!HR —2019<sup>3</sup>. Сотрудники компании представили проект по вовлечению персонала в инновационную деятельность при помощи геймификации. По итогам голосования, наш проект был признан лучшим в номинации по геймификации PLAY HARD.

### Награды в сфере охраны окружающей среды и энергоэффективности

«Ростелеком» стал победителем ежегодного конкурса «Чемпионы добрых дел» в номинации «Экология» за поддержку волонтерского движения «Чистая Вуокса». Награждение победителей состоялось в начале декабря в рамках VIII Московского международного форума «Корпоративное волонтерство: бизнес и общество».

Проект компании «Мониторинг лесных пожаров», который дает возможность распознавать и оповещать о пожарах на ранней стадии, что помогает сохранять лесные массивы Прикамья и Ямала, получил высшую награду конкурса корпоративных проектов People Investor-2019 в номинации «Экологическая эффективность».

<sup>1</sup> Победители конкурса были объявлены 22 октября 2019 года.

<sup>2</sup> «Хрустальная пирамида» — премия, присваиваемая командам и профессионалам за достижения в области управления человеческим капиталом, которые вносят заметный вклад в развитие HR-менеджмента в России и СНГ.

<sup>3</sup> WOW!HR — крупнейшая бизнес-премия в области технологий развития персонала и внутренних коммуникаций. Победителей премии определяют по итогам конференции, где номинанты защищают свои проекты перед широкой аудиторией.

#### Награды в сфере качества продуктов и услуг

«Ростелеком» занял первое место на российском рынке сервисов криптографической защиты каналов связи для государства и бизнеса.

В 2019 году впервые собственное решение по информационной безопасности «Ростелекома» стало лауреатом «Премии Рунета 2019». Продукт Solar appScreener был отмечен в номинации «Экономика и бизнес» за вклад в повышение защищенности данных пользователей Рунета и уровня безопасности российского сегмента интернета в целом.

Онлайн-игра «Новогодний шар удачи», созданная в рамках программы лояльности клиентов, принесла «Ростелекому» победу в премии Loyalty Awards Russia 2019 в номинации «Геймификация года».

По итогам народного голосования премии «Тулский бренд-2019» компания «Ростелеком» победила в номинации «Связь, телекоммуникации и облачные сервисы».

По итогам ежегодного регионального конкурса «Бренд года-2019» Калужский филиал «Ростелекома» одержал победу в номинации «Сфера услуг и торговли».

«Ростелеком» признан победителем конкурса «Бренд года 2019» — регионального конкурса среди ульяновских предприятий, торговые марки которых пользуются популярностью потребителей. Компания стала лучшей в номинации «За лидирующие позиции в отрасли телекоммуникаций».

Комплексное решение «Умный дом» от «Ростелекома» в Новосибирске отмечено знаком качества «Новосибирская марка».

ПАО «Ростелеком» получило награду Премии «Орловский бизнес-2019» в номинации «Телекоммуникации».

«Ростелеком» получил награду VIII регионального конкурса «Доверие потребителей-2019» во Владимире как лучшее предприятие региона в сфере высокотехнологичных услуг связи и телекоммуникаций в номинации «Провайдер цифровых услуг, сервисов и телефонии».

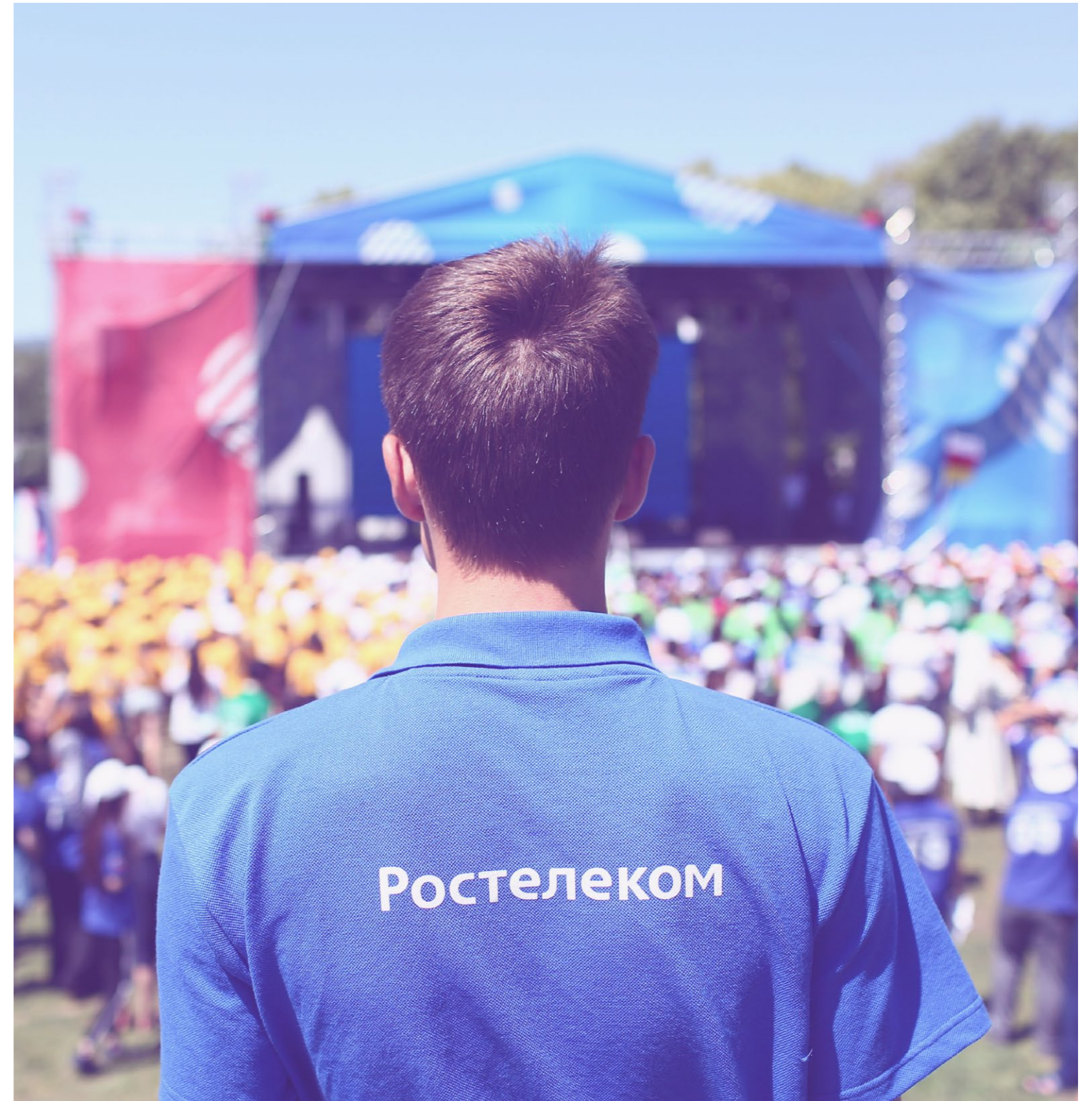
#### Награды в сфере ответственной деловой практики

7++ — рейтинг корпоративного управления по версии Российского института директоров<sup>1</sup> (развитая практика корпоративного управления).

В 2019 году «Ростелеком» занял первое место среди компаний телекоммуникационного сектора в рейтинге корпоративной прозрачности Российской региональной сети по интегрированной отчетности.

Объединенный комитет по реализации соблюдения положений АХРБ выдал ПАО «Ростелеком» свидетельство об Общественном подтверждении соблюдения положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса с наивысшей оценкой: 5 баллов.

ПАО «Ростелеком» — постоянный участник «Национального рейтинга прозрачности закупок» и прочно закрепило за собой лидирующие позиции: 2019 год — V место.



<sup>1</sup> Рейтинг присвоен в марте 2020 года.

## Ключевые показатели результативности

### ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

#### Оплата поставщикам водных ресурсов группой «Ростелеком», тыс. руб.

	2016	2017	2018	2019
Расходы на холодную воду	60 748,74	57 210,45	57 806,48	54 630,02
Расходы на горячую воду	8 176,35	7 680,40	8 277,52	7 168,02
<b>Общие расходы на поставщиков из централизованных систем водоснабжения</b>	<b>68 925,09</b>	<b>64 890,84</b>	<b>66 084,00</b>	<b>61 798,04</b>

#### 305-7 Объем выбросов в атмосферу дополнительных загрязняющих веществ, т

	2019
Стойкие органические загрязнители (СОЗ)	0
Летучие органические соединения (ЛОС)	35,4
Опасные загрязнители воздуха (ОЗВ)	42,8
Твердые частицы (ТЧ) кроме сажи	175,2
<b>Итого</b>	<b>253,5</b>

#### Рекультивация нарушенных земель группой «Ростелеком»

	2016	2017	2018	2019
Расходы, связанные с рекультивацией, тыс. руб.	0	150	0	0
Размер восстановленной территории, (м²)	0	312	0	0

#### Общие затраты и инвестиции группы «Ростелеком» в охрану окружающей среды и экологическую безопасность, тыс. руб.

№	Статья	2016	2017	2018	2019
1	Оплата услуг по вывозу и захоронению отходов на полигонах ТКО	83 774,71	70 803,62	88 685,60	85 462,26
2	Оплата услуг компаний, занимающихся утилизацией/обезвреживанием отходов, не подлежащих захоронению	9 772,59	11 815,94	10 489,70	8 421,95
3	Оплата негативного воздействия на окружающую среду за выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	1 235,94	636,07	764,8	866,76
4	Оплата негативного воздействия на окружающую среду за захоронение отходов	32 546,79	18 956,10	10 412,70	7 500,32
5	Оплата услуг сторонней организации по подготовке Декларации по плате за НВОС	185	593,02	514	849,04
6	Госпошлины за выдачу разрешений, лицензий	-	1 398,10	1 428,50	61,7

#### Общие затраты и инвестиции группы «Ростелеком» в охрану окружающей среды и экологическую безопасность, тыс. руб.

№	Статья	2016	2017	2018	2019
7	Оплата услуг по инвентаризации источников выбросов, разработке тома ПДВ, получению разрешений на выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	29 325,33	15 154,48	12 827,00	9 874,55
8	Оплата услуг по инвентаризации источников образования отходов, разработке проектов нормативов образования отходов и лимитов на их размещение, получению Документов об утверждении нормативов образования отходов и лимитов на их размещение	-	10 958,23	10 175,00	2 151,00
9	Расходы на получение лицензий на пользование недрами (на скважины) (за исключением госпошлин)	-	856,51	1 206,80	1 086,00
10	Обучение, повышение квалификации персонала	1 489,79	2 351,71	1 566,80	1 575,04
11	Расходы на организацию раздельного сбора отходов (закупка контейнеров, обустройство контейнерных площадок, услуги сортировки и пр.)	-	879,4	657	4 012,86
12	Расходы на благоустройство и озеленение территорий	2 188,35	1 642,62	2 133,50	2 496,13
13	Расходы на охрану атмосферного воздуха и предотвращение изменения климата (установка и ремонт воздушных фильтров, анализ проб воздуха, разработка планов мероприятий при наступлении неблагоприятных метеорологических условий и пр.)	2 333,27	2 425,04	5 753,10	5 736,00
14	Расходы на защиту поверхностных и подземных вод от загрязнения, очистку сточных вод (ремонт, реконструкция очистных сооружений, реконструкция, ликвидация водозаборных скважин, очистка русел водоемов, обустройство зон санитарной охраны водоемов и скважин и пр.)	3 262,84	2 465,74	1 507,30	2 189,08
15	Расходы на охрану почв (проведение анализов, ликвидация загрязнений, рекультивация и пр.)	-	-	69	88,95
16	Расходы на проведение лабораторного контроля сточных вод	-	3 139,77	2 334,30	2 038,58
17	Расходы на проведение лабораторного контроля подземных вод	-	-	1 997,10	2 165,23
18	Расходы на разработку и согласование проектов установления санитарно-защитных зон и зон санитарной охраны	-	-	1 746,90	15 688,77
19	Оплата услуг по постановке на госучет объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду	-	-	241,7	910,43
20	Оплата услуг по созданию программ производственного экологического контроля, отчетов по их исполнению	-	-	4 147,00	5 296,21
21	Расходы на паспортизацию отходов	-	-	64,8	712,53
22	Замеры уровня шума в соответствии с программой мониторинга на границе санитарно-защитной зоны	-	-	-	124,82
23	Иное	6 731,40	1 430,79	763,6	292,8
<b>Итого</b>		<b>172 846,01</b>	<b>145 507,18</b>	<b>159 486,20</b>	<b>159 601,00</b>

**307-1 Денежное значение существенных штрафов, наложенных на группу «Ростелеком» за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований, тыс. руб.**

	2016	2017	2018	2019
Денежное значение штрафов	74	154	90	93

**Дополнительные показатели деятельности группы «Ростелеком»**

	2016	2017	2018	2019
Протяженность маршрутов командировок (авиаперелеты), км	26 477 657*	38 208 820	49 487 878	46 287 589
Протяженность маршрутов командировок (железнодорожные поездки), км	6 782 138*	7 511 571	8 861 602	8 413 977

\* Данные за 2016 год приведены без учета ДЗО

**Потребление бумаги группой «Ростелеком», т**

	2016	2017	2018	2019
Потребление бумаги, т	нет данных	1 367,518	1 567,516	1 672,000

**ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ**

**Потребление энергии группой «Ростелеком»**

Топливо-энергетические ресурсы	Единицы измерения	Объем потребления			
		2016	2017	2018	2019
<b>По видам использованного топлива</b>					
Уголь	тонн	12 364	10 011	10 695	10 846
Дизельное топливо/масло	литр	8 624 524	8 535 518	7 956 848	7 653 002
Бензин	литр	25 774 006	24 447 230	28 644 554	35 985 403
Топливные брикеты	тонн	485	475	503	231

**Потребление энергии группой «Ростелеком»**

Топливо-энергетические ресурсы	Единицы измерения	Объем потребления			
		2016	2017	2018	2019
Газ (с учетом газового конденсата)	тыс. м³	38 317	30 540	27 208	23 226
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	литр	1 266 922	1 123 053	1 087 580	866 569
Дрова	м³	10 128	9 861	9 238	7 367
Потребление топлива из возобновляемых источников	тыс. кВт-час	26 239	25 560	24 197	18 558
<b>Для средств транспорта и механизации</b>					
Бензин	литр	24 991 425	23 873 014	27 730 666	34 497 168
Дизельное топливо	литр	4 105 650	4 027 284	3 762 341	3 765 624
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	литр	1 266 922	1 123 053	1 087 580	866 569
<b>Для выработки энергии</b>					
Природный газ	тыс. м³	38 317	30 540	27 208	23 226
Уголь	тонн	12 364	10 011	10 695	10 846
Дизельное топливо/масло	литр	4 518 874	4 508 234	4 194 507	3 887 378
Бензин	литр	782 581	574 216	913 888	1 488 235
Топливные брикеты	тонн	485	475	503	231
Дрова	м³	10 128	9 861	9 238	7 367
<b>Общее количество выработанной энергии</b>					
Электроэнергия, выработанная	тыс. кВт-час	4 254	3 358	2 065	4 169
Теплоэнергия, выработанная	Гкал	271 325	252 697	186 012	169 220
<b>Общее потребление энергии</b>					
<b>По видам использованной энергии</b>					
Потребление электроэнергии	тыс. кВт-час	1 685 223	1 397 559	1 344 116	1 335 164
Потребление энергии на отопление и горячее водоснабжение	Гкал	1 484 623	1 377 361	1 298 568	1 234 700
Расход электроэнергии в расчете на один м² общей площади	тыс. кВт/м²	нет данных	0,1674	0,1656	0,1615
Расход тепловой энергии в расчете на один м² общей площади	Гкал/м³	нет данных	0,1650	0,1599	0,1493
<b>Общее количество энергии, использованной в дата-центрах</b>					
<b>По видам</b>					
Средняя эффективность использования энергии (PUE - Power Usage Effectiveness)	ед.	1,637	нет данных	нет данных	1,8

## Потребление энергии группой «Ростелеком»

Топливо-энергетические ресурсы	Единицы измерения	Объем потребления			
		2016	2017	2018	2019
Всего электроэнергия, использованная в дата-центрах	тыс. кВт-час	79 529	нет данных	нет данных	126 608
Всего тепловая энергия, использованная в дата-центрах	Гкал	5 252	нет данных	нет данных	15 471
<b>Общее количество проданной энергии</b>	тыс. кВт-час	36 547	49 758	17 974	12 963
<b>По видам</b>					
Объем проданной электроэнергии	тыс. кВт-час	1 609	0	0	0
Объем проданного топлива/энергии на отопление и горячее водоснабжение	Гкал	30 041	42 785	15 455	11 146
Объем проданного топлива/энергии на охлаждение	тыс. кВт-час	0	0	0	0
Объем проданного пара	тыс. кВт-час	0	0	0	0
<b>Общее количество энергии, закупленной у сторонних поставщиков</b>	тыс. кВт-час	3 128 581	2 751 943	2 653 927	2 583 112
<b>По видам</b>					
Электроэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	тыс. кВт-час	1 682 578	1 394 200	1 342 051	1 330 995
Теплоэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	Гкал	1 243 339	1 167 449	1 128 011	1 076 626

## УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

## 405-1 Структура персонала ПАО «Ростелеком», %

Возраст	Руководители высшего звена		Руководители функциональных подразделений		Специалисты		Рабочие		Другие служащие	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
<b>2016</b>										
<=30	0,00	0,00	0,46	0,25	6,01	7,37	3,66	0,49	0,00	0,02
31-49	0,07	0,02	3,74	2,10	12,77	18,74	10,76	1,23	0,00	0,07
>=50	0,02	0,00	2,15	0,80	8,72	10,01	9,45	1,03	0,01	0,04
<b>Всего</b>	<b>0,10</b>	<b>0,03</b>	<b>6,35</b>	<b>3,15</b>	<b>27,50</b>	<b>36,12</b>	<b>23,87</b>	<b>2,75</b>	<b>0,01</b>	<b>0,13</b>

## 405-1 Структура персонала ПАО «Ростелеком», %

Возраст	Руководители высшего звена		Руководители функциональных подразделений		Специалисты		Рабочие		Другие служащие	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
<b>2017</b>										
<=30	0,00	0,00	0,51	0,26	6,40	7,69	3,21	0,30	0,00	0,03
31-49	0,09	0,02	4,06	2,24	13,37	19,44	10,01	0,87	0,00	0,05
>=50	0,02	0,01	2,26	0,81	8,76	9,88	8,87	0,81	0,00	0,03
<b>Всего</b>	<b>0,12</b>	<b>0,03</b>	<b>6,82</b>	<b>3,31</b>	<b>28,53</b>	<b>37,01</b>	<b>22,10</b>	<b>1,98</b>	<b>0,00</b>	<b>0,11</b>
<b>2018</b>										
<=30	0,00	0,00	0,51	0,28	6,74	7,33	2,93	0,22	0,00	0,02
31-49	0,11	0,03	4,26	2,42	14,23	19,17	9,56	0,70	0,00	0,05
>=50	0,02	0,01	2,24	0,79	8,99	9,84	8,77	0,74	0,00	0,03
<b>Всего</b>	<b>0,14</b>	<b>0,04</b>	<b>7,01</b>	<b>3,49</b>	<b>29,96</b>	<b>36,34</b>	<b>21,27</b>	<b>1,66</b>	<b>0,00</b>	<b>0,10</b>
<b>2019</b>										
<=30	0,00	0,00	0,51	0,28	7,32	6,79	2,79	0,15	0,00	0,01
31-49	0,12	0,03	4,47	2,57	15,57	18,51	9,16	0,55	0,00	0,05
>=50	0,03	0,01	2,17	0,78	9,24	9,74	8,47	0,66	0,00	0,03
<b>Всего</b>	<b>0,14</b>	<b>0,04</b>	<b>7,15</b>	<b>3,63</b>	<b>32,14</b>	<b>35,04</b>	<b>20,42</b>	<b>1,35</b>	<b>0,0</b>	<b>0,09</b>

## Структура персонала ПАО «Ростелеком» по функциям, чел.

	2016	2017	2018	2019
Технический блок	89 611	83 037	79 904	79 914
Коммерческий блок	20 385	21 761	21 083	20 839
Административный блок	2 577	2 319	2 174	2 109
Другое	15 396	14 189	14 542	16 664
<b>Всего</b>	<b>127 969</b>	<b>121 306</b>	<b>117 703</b>	<b>119 526</b>

## 405-2 Соотношение заработной платы начального уровня сотрудников разного пола в ПАО «Ростелеком», %

	2016		2017		2018		2019	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Топ-менеджеры	52	48	53	47	51	49	51	49
Руководители	48	52	48	52	48	52	48	52
Специалисты	51	49	51	49	50	50	50	50
Рабочие	52	48	52	48	52	48	52	48

ДАнные по управлению персоналом  
в группе «РОСТЕЛЕКОМ» за 2019 год

**Примечание:** При расчете сводных данных по группе компаний «Ростелеком» за 2019 год были исключены внутренние и внешние совместители. При расчете данных за 2016-2018 годы в отчетах об устойчивом развитии «Ростелекома» за предыдущие отчетные периоды внутренние и внешние совместители учитывались.

## Среднесписочная численность персонала группы «Ростелеком» по форме занятости, человек в 2019 году

	М	Ж	Всего
Долгосрочный договор	71 152	45 089	116 241
Срочный договор	3 426	7 213	10 639
Полная занятость	72 867	46 980	119 847
Частичная занятость	1 732	5 301	7 032
По договорам ГПХ			26 192

Структура персонала группы «Ростелеком»  
по категориям, чел\*

	2019
Специалисты	77 118
Рабочие	38 548
Руководители функциональных подразделений	13 692
Руководители высшего звена	317
Другие служащие	130
<b>Всего</b>	<b>129 805</b>

Структура персонала группы «Ростелеком»  
по функциям, чел.

	2019
Технический блок	84 534
Коммерческий блок	34 332
Административный блок	3 187
Другое	14 557
<b>Всего</b>	<b>136 609</b>

\* При расчетах использовалась списочная численность персонала.

## Гендерный состав группы «Ростелеком», %

Доля женщин, %	2019
Во всем менеджменте	37,84
В младшем менеджменте	39,50
В топ-менеджменте	26,32
В менеджменте подразделений, генерирующих выручку	79,36
В сфере ИТ	32,79
<b>Всего</b>	<b>42,33</b>

## Текущность кадров в группе «Ростелеком», %

	2019
Общая текущность кадров	13,4
Добровольная текущность кадров	13,4
Недобровольная текущность кадров	5,9

Распределение вновь нанятых сотрудников группы «Ростелеком»  
по возрасту и полу, человек

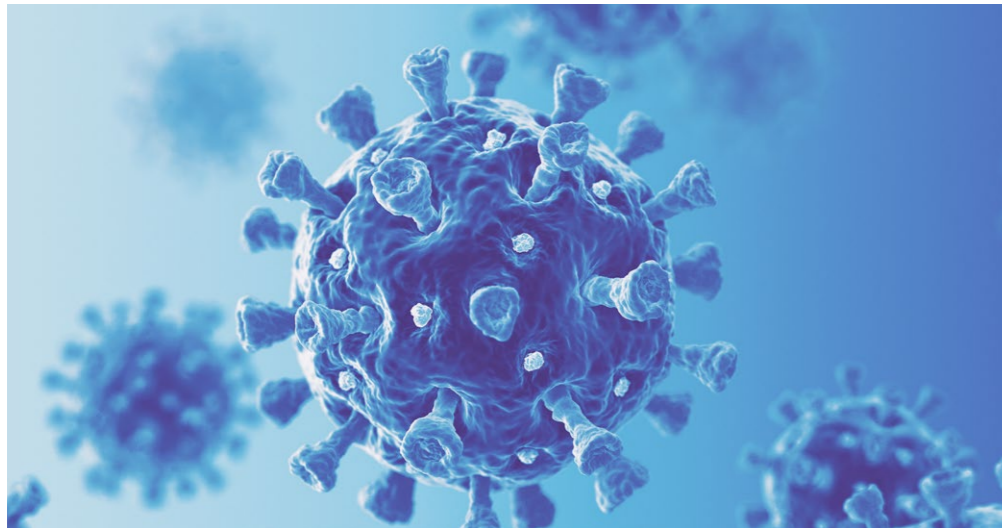
	2019	
	М	Ж
До 30 лет	5 084	2 512
31-49 лет	5 052	2 899
Старше 50 лет	1 569	762

## Структура персонала группы «Ростелеком», %

Возраст	2019									
	Руководители высшего звена		Руководители функциональных подразделений		Специалисты		Рабочие		Другие служащие	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
<=30	0,09	0,04	0,78	0,42	10,14	6,89	1,66	0,08	0,10	0,22
31-49	1,89	0,38	7,21	2,43	21,82	15,49	6,45	0,43	0,27	0,45
>=50	0,39	0,09	2,30	0,90	9,00	8,06	5,42	0,46	0,05	0,24
<b>Всего</b>	<b>2,37</b>	<b>0,50</b>	<b>10,28</b>	<b>3,75</b>	<b>40,97</b>	<b>30,43</b>	<b>13,53</b>	<b>0,98</b>	<b>0,41</b>	<b>0,91</b>

## «Ростелеком» против COVID-19

### Как компания помогает в борьбе с коронавирусом



Пандемия коронавируса COVID-19 стала испытанием для всего мира. На момент подготовки отчета об устойчивом развитии за 2019 год эпидемия еще не завершилась и ее эффект на экономику, общество и наш бизнес только предстоит оценить в полной мере. В сложившейся непростой ситуации группа «Ростелеком» активно внедряет необходимые меры, чтобы обеспечить устойчивость бизнеса, защитить сотрудников, гарантировать бесперебойное предоставление услуг и продолжить оказывать поддержку регионам нашего присутствия.

#### Наши сотрудники

В связи с распространением COVID-19 с 16 марта 2020 года мы начали переводить офисных сотрудников на удаленный режим работы. На текущий момент на режим удаленной работы переведено около 63 тысяч сотрудников, что составляет 43 % численности всего персонала группы «Ростелеком». Чтобы помочь сотрудникам наладить удаленную работу вне офиса, мы запустили специальный портал [remote.rt.ru](http://remote.rt.ru). Для дистанционного

проведения совещаний действует платформа аудио- и видеоконференций. Для оперативного информирования сотрудников используется корпоративный портал и мобильное приложение RT Life.

В то же время компания должна обеспечивать бесперебойную работу телекоммуникационной и ИТ-инфраструктуры, поэтому не все наши сотрудники могут работать дистанционно. Технические специалисты «Ростелекома» продолжают подключать услуги, выезжать на ремонты, работают и операторы контакт-центров. Мы внедряем цифровые технологии в работу инсталляторов — девять из десяти нарядов уже оформляются дистанционно, а сотрудник получает задание на смартфон. Это минимизирует личное посещение объектов компании.

В компании осуществляется системный мониторинг состояния здоровья сотрудников и членов их семей. Мы принимаем меры по защите сотрудников от инфекции — стараемся обеспечить их необходимыми средствами индивидуальной защиты, регулярно проводим

дезинфекцию наших производственных помещений. После окончания пандемии для некоторых категорий сотрудников рассматривается возможность введения режима дистанционной работы на постоянной основе. Такой подход обеспечит более привлекательные условия труда для персонала, а кроме того, позволит сэкономить на офисных помещениях и затратах на обслуживание.

Продолжает работать корпоративный Онлайн-университет. Специалисты, в том числе врачи, в онлайн-эфире рассказывают, какие меры предосторожности нужно соблюдать, чтобы противостоять коронавирусу.

#### Наши клиенты и поставщики

В условиях распространения коронавирусной инфекции «Ростелеком» обеспечил бесперебойную работу национальной сети связи. Для этого в компании разработали и осуществили комплекс организационно-технических мероприятий для устойчивой работы телекоммуникационной инфраструктуры.

Так, были заранее предусмотрены мероприятия по модернизации и расширению магистральной сети и сетей доступа. В частности, «Ростелеком» модернизировал и увеличил надежность узлов опорной сети и сети передачи данных на 61 объекте. В рамках реализации данной программы мы подключили дополнительные населенные пункты, что способствовало распределению нагрузки на сети.

За счет модернизации ядра сети своевременно повышена надежность и устойчивость функционирования точек доступа универсальных услуг связи. «Ростелеком» начал поэтапный перевод абонентов, пользующихся волоконно-оптическими сетями доступа, на повышенную скорость передачи данных. Так, например,

в Центральном регионе на повышенную скорость передачи данных были переведены 100 тысяч абонентов, на Дальнем Востоке — 210 тысяч, на Урале — 114 тысяч. В других регионах продолжается работа по безвозмездному переключению абонентов на повышенную скорость передачи данных.

Взвешенные и эффективные решения «Ростелекома», позволяющие сохранить непрерывность клиентских бизнес-процессов, в условиях пандемии COVID-19, стали еще более востребованы.

Для организации удаленного доступа к информационным ресурсам клиента мы предлагаем сервисы по предоставлению доступа к интернету, организации виртуальных частных сетей (VPN) и защищенного удаленного доступа, предоставление услуг виртуального ЦОД, а также защиту от DDoS-атак. В частности, компания «Вертолеты России» с помощью технических решений «Ростелекома» смогла перевести на удаленный режим работы около 90 % сотрудников управляющей компании. Всего в холдинге работает около 40 тысяч человек.

Крупным предприятиям «Ростелеком» предлагает уникальное комплексное решение для высокоточного удаленного контроля температуры тела проходящих мимо людей с использованием тепловизоров. Оно позволяет бесконтактно, с высокой точностью измерять температуру тела до 80 человек в секунду одновременно, что может минимизировать риски распространения вирусной инфекции на территории предприятий. Стационарные тепловизионные пункты уже установлены в компании «Алроса», АО «Информационные спутниковые системы» имени академика М. Ф. Решетнёва, агрохолдинге «Коралл», АО «Вагонреммаш»,

Государственном Рязанском приборном заводе (ГРПЗ) и на других предприятиях.

Разработан новый продукт «Выделенный виртуальный конференц-зал», в рамках которого компания разворачивает виртуальный сервер с необходимым программным обеспечением на собственных ресурсах под конкретного заказчика.

Также «Ростелеком» помогает защищать интересы малого и среднего бизнеса. До конца ограничительных мер, введенных из-за распространения COVID-19, мы не будем блокировать услуги фиксированной связи представителям малого и среднего бизнеса, а также частным клиентам, даже если счет не будет оплачен вовремя. Действующим клиентам добавлено 100 дополнительных минут мобильной связи и 100 Гб интернета. Для новых клиентов введен бесплатный 60-дневный тестовый период использования мобильной связи и виртуальной телефонии. Для поддержки малого и среднего бизнеса «Ростелеком» запустил акцию «Домашний офис» на основе сервиса «Виртуальная АТС». Новое предложение компании позволит предпринимателям построить эффективные каналы общения с сотрудниками, клиентами и партнерами не выходя из дома.

Компания ввела специальные условия и для тех, кто пользуется домашним телефоном: предоставлена возможность отложенного платежа за услуги связи без комиссии. До конца ограничительных мер даже при наличии задолженности «Ростелеком» не будет блокировать услуги связи абонентов, а также разблокирует телефон отключен за долги.

Введено безлимитное общение внутри сети — при звонках на мобильные номера

«Ростелекома» и Tele2 Россия. Звонки на сотовую сеть Tele2 по России со стационарных телефонов, а также звонки на мобильные номера сети «Ростелеком» (MVNO) также бесплатны.

Для клиентов платформы Wink и интерактивного ТВ «Ростелеком» открыл бесплатный доступ к коллекции отечественных фильмов и сериалов, мультфильмов и образовательного контента для детей. Регулярно в Wink проходят онлайн-концерты популярных певцов и музыкантов. Также в Wink и по интерактивному ТВ «Ростелекома» можно бесплатно смотреть пять телеканалов о культуре и искусстве — классическая музыка, концерты разных жанров, театральные постановки, экскурсии по лучшим музеям мира и России.

#### Наша страна

В этот непростой период для нас очень важно продолжать помогать людям и способствовать решению острых социальных вопросов. «Ростелеком» активно взаимодействует с российским правительством, штабом, созданным для борьбы с пандемией, и постоянно получает новые задачи. В срочном порядке по заданию Минкомсвязи России разрабатываются новые сервисы на портале госуслуг, например, для помощи россиянам, которые возвращаются из зарубежных поездок.

Силами «Ростелекома» организована работа федерального контакт-центра по вопросам поддержки населения в условиях пандемии COVID-19 в рамках проекта [stopkoronavirus.rf](http://stopkoronavirus.rf).

В условиях коронавируса работа горячих линий становится особо важной. Так, для помощи пожилым и маломобильным гражданам во время пандемии коронавируса Общероссийский народный фронт, фонд «Росконгресс» и «Ростелеком»



во всех регионах страны организовали горячую линию волонтеров #Мы-Вместе. Все, кому нужна помощь, могут в круглосуточном режиме позвонить на многоканальный номер 8 800 200-34-11. Все звонки на номер 8 800 бесплатны для пользователей из любого региона страны. Волонтеры помогают оплатить услуги ЖКХ, оформить больничные листы, доставить продукты и лекарства, а также другие предметы первой необходимости.

С 27 апреля 2020 года работает горячая линия по предоставлению льгот для участников и инвалидов Великой Отечественной войны, жителей блокадного Ленинграда по номеру 8 800 200-77-66 (звонок бесплатный).

Операторы расскажут подробности предоставления тарифного плана «Ветеран», готовы зафиксировать информацию, если кто-то из абонентов не попал в списки участников акции, и оперативно принять меры.

Также партия «Единая Россия», движение «Волонтеры Победы» и «Ростелеком» договорились о совместной акции помощи. Волонтеры и партийцы будут обзванивать ветеранов и блокадников, информировать о доступных для них льготах на услуги телефонной связи.

#### **Корпоративное управление и экономическая результативность**

Руководство «Ростелекома» внимательно следит за развитием событий, связанных с пандемией COVID-19. По поручению правительства компания вынесла на совет директоров «Ростелекома» план по противодействию негативным последствиям эпидемии — как по защите сотрудников, так и по обеспечению стабильности работы компании. В плане предусмотрен комплекс действий с точки зрения средств индивидуальной защиты, технического и ИТ-блоков, организации закупок.

«Ростелеком» разработал комплекс организационно-технических мероприятий для обеспечения устойчивой работы национальной телекоммуникационной и ИТ-инфраструктуры. Сформированы несколько сценариев развития ситуации в экономике с учетом экономической активности предприятий, населения и госструктур, а также разработана программа действий для каждого из сценариев. Текущие сценарии моделирования развития кризисных явлений позволяют избежать сокращения персонала или перевода сотрудников на неполный рабочий день. Менеджмент «Ростелекома» в сложившейся ситуации фокусируется на обеспечении условий и результатов деятельности компании для сохранения приемлемого уровня долговой нагрузки и возможности исполнения действующей дивидендной политики. На текущий момент существует значительная неопределенность по длительности режима самоизоляции, масштабу поддержки пострадавших отраслей и населения, а также ситуации с макроэкономическими показателями. В связи с этим компания планирует представить прогноз основных показателей на 2020 год с учетом обновленного периметра консолидации в последующие отчетные периоды.

#### **Включение проектов**

##### **ПАО «Ростелеком» в цифровую платформу Международного союза электросвязи по лучшим международным практикам (мерам реагирования) в борьбе с COVID-19**

Действия ПАО «Ростелеком» по борьбе с коронавирусом были отмечены на международном уровне. Проекты «Виртуальная АТС» и «Система высокоточного удаленного контроля температуры» опубликованы в международном документе «The Coronavirus (COVID-19) Response – ICT Case Repository» на цифровой платформе Международного союза

электросвязи<sup>1</sup> как пример наилучшей международной практики по мерам реагирования в борьбе с COVID-19 в этот сложный период. Платформа организована с целью консолидации информации о проектах операторов/регуляторов со всего мира – «Как с помощью ИКТ можно помочь обществу в борьбе с COVID-19?». Данные проекты представляют особую значимость, так как они также направлены на достижение Целей в области устойчивого развития, провозглашенные ООН.

Виртуальная АТС от «Ростелекома» – это организация телефонии через интернет с использованием функций переадресации, распределения и записи звонков.

Тепловизионные системы «Ростелекома» – уникальное комплексное решение для высокоточного удаленного контроля температуры тела проходящих мимо людей с использованием тепловизоров для организаций, специфика которых не позволяет перевести сотрудников на удаленную работу.



<sup>1</sup> Международный союз электросвязи – специализированное учреждение ООН в области электросвязи. В Союз входит 193 страны.

## Таблица показателей GRI Standards

102-55

	Описание показателя	Раздел отчета
<b>GRI 102</b>	<b>Общие элементы отчетности</b>	
	<b>Профиль организации</b>	
GRI 102-1	Название организации	1. Мы – «Ростелеком», Стратегия развития и бизнес-модель
GRI 102-2	Деятельность, бренды, продукция и услуги организации	1. Мы – «Ростелеком», Стратегия развития и бизнес-модель 6. Наши клиенты
GRI 102-3	Местонахождение штаб-квартиры организации	Юридический адрес: Российская Федерация, 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15
GRI 102-4	Местонахождение осуществления деятельности	1. Мы – «Ростелеком», Стратегия развития и бизнес-модель
GRI 102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Публичное акционерное общество «Ростелеком»
GRI 102-6	Рынки, на которых работает организация	1. Мы – «Ростелеком», Стратегия развития и бизнес-модель 6. Наши клиенты, Подход компании
GRI 102-7	Масштаб организации	1. Мы – «Ростелеком», Стратегия развития и бизнес-модель
GRI 102-8	Информация о персонале и других работниках	3. Наши сотрудники, Привлекательные условия для работы
GRI 102-9	Цепочка поставок	1. Мы – «Ростелеком», Цепочка поставок
GRI 102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	За отчетный период существенных изменений в компании и ее цепочке поставок не произошло
GRI 102-11	Принцип предосторожности	Группа «Ростелеком» в соответствии с принципом предосторожности стремится избежать вероятного негативного воздействия на окружающую среду, а также на местные сообщества, даже если нет обоснованных научных данных, что тот или иной вид деятельности оказывает негативное влияние
GRI 102-12	Внешние инициативы	2. Наше устойчивое развитие, Подход компании
GRI 102-13	Членство в ассоциациях	Приложения, Членство в ассоциациях
	<b>Стратегия</b>	
GRI 102-14	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения	Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»
GRI 102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	1. Мы – «Ростелеком», Корпоративное управление
	<b>Этика и добросовестность</b>	
GRI 102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	1. Мы – «Ростелеком», Ответственная деловая практика 3. Наши сотрудники, Корпоративная культура и внутренние коммуникации
GRI 102-17	Механизмы обращения за консультациями по вопросам этического поведения	1. Мы – «Ростелеком», Ответственная деловая практика
	<b>Корпоративное управление</b>	
GRI 102-18	Структура корпоративного управления	1. Мы – «Ростелеком», Корпоративное управление

	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 102-21	Проведение консультаций с заинтересованными сторонами по экономическим, экологическим и социальным проблемам	Процесс прямых консультаций заинтересованных сторон с высшим органом управления по экономическим, экологическим и социальным вопросам в группе отсутствует
GRI 102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	1. Мы – «Ростелеком», Корпоративное управление
GRI 102-23	Председатель высшего органа корпоративного управления	Председатель совета директоров ПАО «Ростелеком» не является также исполнительным директором
GRI 102-24	Порядок выдвижения и отбора кандидатов в члены высшего органа корпоративного управления	1. Мы – «Ростелеком», Корпоративное управление
GRI 102-25	Конфликты интересов	1. Мы – «Ростелеком», Ответственная деловая практика
GRI 102-26	Роль высшего органа управления в определении цели, ценностей и стратегии	1. Мы – «Ростелеком», Корпоративное управление
GRI 102-28	Оценка работы высшего органа управления	
GRI 102-29	Выявление и управление экономическими, экологическими и социальными последствиями	
GRI 102-30	Эффективность процессов управления рисками	
GRI 102-33	Процедура информирования о критически важных проблемах	3. Наши сотрудники, Корпоративная культура и внутренние коммуникации
GRI 102-35	Политика вознаграждения	1. Мы – «Ростелеком», Корпоративное управление
GRI 102-36	Порядок определения размера вознаграждения	
GRI 102-38	Коэффициент годового общего вознаграждения	
GRI 102-39	Процент роста общего годового вознаграждения	Смотрите годовой отчет ПАО «Ростелеком» за 2019 год
	<b>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>	
GRI 102-40	Список групп заинтересованных сторон	2. Наше устойчивое развитие, Взаимодействие с заинтересованными сторонами
GRI 102-41	Коллективный договор	3. Наши сотрудники, Привлекательные условия для работы
GRI 102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	2. Наше устойчивое развитие, Взаимодействие с заинтересованными сторонами
GRI 102-43	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	2. Наше устойчивое развитие, Взаимодействие с заинтересованными сторонами 3. Наши сотрудники, Привлекательные условия для работы Приложения, Об отчете
GRI 102-44	Затронутые ключевые темы и опасения	2. Наше устойчивое развитие, Взаимодействие с заинтересованными сторонами
	<b>Процедура отчетности</b>	
GRI 102-45	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	Смотрите годовой отчет ПАО «Ростелеком» за 2019 год

	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 102-46	Определение содержания Отчета и границ тем	Приложения, Об отчете
GRI 102-47	Перечень существенных тем	
GRI 102-48	Переформулировка показателей	
GRI 102-49	Изменения в отчетности в области устойчивого развития	
GRI 102-50	Отчетный период	
GRI 102-51	Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития	
GRI 102-52	Цикл отчетности	1. Мы – «Ростелеком», Стратегия развития и бизнес-модель Приложения, Об отчете
GRI 102-53	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами по данному отчету	Департамент внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком» Имейл: csr@rt.ru Имейл для прессы: pr@rt.ru Телефон: +7 (499) 999-82-83
GRI 102-54	Заявление о варианте подготовки отчетности в соответствии со Стандартами GRI	Приложения, Об отчете
GRI 102-55	Таблица показателей GRI	Приложения, Таблица показателей GRI Standards
GRI 102-56	Внешнее заверение	Отчет об устойчивом развитии за 2019 год прошел общественное заверение Совета РСПП. Подробнее – в приложении «Заключение Совета РСПП» Приложения, Об отчете
<b>GRI 200</b>	<b>Экономические</b>	
<b>GRI 201</b>	<b>Экономическая результативность</b>	
GRI 201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	1. Мы – «Ростелеком», Стратегия развития и бизнес-модель Также смотрите годовой отчет ПАО «Ростелеком» за 2019 год
<b>GRI 203</b>	<b>Непрямые экономические воздействия</b>	
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	4. Наша страна, Подход компании
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	
GRI 203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	4. Наша страна, «Ростелеком» – участник проектов развития цифровой экономики в России Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»
<b>GRI 205</b>	<b>Противодействие коррупции</b>	
GRI 205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	1. Мы – «Ростелеком», Ответственная деловая практика
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	
<b>GRI 300</b>	<b>Экологические</b>	
<b>GRI 302</b>	<b>Энергия</b>	
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	5. Наша окружающая среда, Природоохранные мероприятия
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	Приложения, Ключевые показатели результативности

	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 302-4	Снижение энергопотребления	5. Наша окружающая среда, Природоохранные мероприятия
<b>GRI 303</b>	<b>Вода</b>	
GRI 303-3	Количество забираемой воды с разбивкой по источникам	5. Наша окружающая среда, Природоохранные мероприятия
GRI 303-4	Сброс воды	
GRI 303-5	Потребление воды	
<b>GRI 305</b>	<b>Выбросы</b>	
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	5. Наша окружающая среда, Природоохранные мероприятия
GRI 305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	
GRI 305-5	Сокращение выбросов парниковых газов	
GRI 305-7	Выбросы в атмосферу NOx, SOx и других значимых загрязняющих веществ	5. Наша окружающая среда, Природоохранные мероприятия Приложения, Ключевые показатели результативности
<b>GRI 306</b>	<b>Сбросы и отходы</b>	
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	5. Наша окружающая среда, Природоохранные мероприятия
GRI 306-1	Объем сбросов с указанием качества сточных вод и принимающего объекта	
GRI 306-2	Отходы по типу и способу обращения	
GRI 306-3	Значительные разливы	Не релевантно
<b>GRI 307</b>	<b>Соответствие экологическим требованиям</b>	
GRI 307-1	Денежное значение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций	Приложения, Ключевые показатели результативности
<b>GRI 400</b>	<b>Социальные</b>	
<b>GRI 401</b>	<b>Занятость</b>	
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	3. Наши сотрудники, Подход компании
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	
GRI 401-1	Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров	3. Наши сотрудники, Привлекательные условия для работы
GRI 401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются тем, кто работает на условиях временной или неполной занятости	
GRI 401-3	Предоставление отпуска по материнству и отцовству	
<b>GRI 402</b>	<b>Взаимоотношения сотрудников и руководства</b>	
GRI 402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	Согласно действующему законодательству РФ
<b>GRI 403</b>	<b>Здоровье и безопасность на рабочем месте</b>	

	Описание показателя	Раздел отчета	
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	3. Наши сотрудники, Безопасные условия труда	
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты		
GRI 403-1	Система управления охраной труда и безопасностью труда		
GRI 403-2	Выявление опасности, оценка риска и расследование инцидентов		
GRI 403-3	Службы охраны труда		
GRI 403-4	Участие работников, консультации и общение по вопросам охраны труда и безопасности труда		
GRI 403-5	Подготовка работников по вопросам охраны труда и техники безопасности		
GRI 403-6	Укрепления здоровья работников		3. Наши сотрудники, Корпоративная культура и внутренние коммуникации Безопасные условия труда
GRI 403-7	Предотвращение и смягчение последствий негативно-го воздействия на здоровье и безопасность		3. Наши сотрудники, Безопасные условия труда
GRI 403-8	Работники, охваченные системой управления охраной труда		
GRI 403-9	Виды и уровень производственного травматизма		
GRI 403-10	Профессиональные заболевания, связанные с работой		
<b>GRI 404</b>	<b>Подготовка и образование</b>		
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	3. Наши сотрудники, Обучение и развитие сотрудников	
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты		
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника		
GRI 404-2	Программы повышения квалификации работников и помощи для возможности дальнейшего трудоустройства		
GRI 404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	3. Наши сотрудники, Привлекательные условия для работы	
<b>GRI 405</b>	<b>Разнообразие и равные возможности</b>		
GRI 405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	3. Наши сотрудники, Привлекательные условия для работы Приложения, Ключевые показатели результативности	
GRI 405-2	Отношение базового оклада мужчин и женщин		

	Описание показателя	Раздел отчета
<b>GRI 406</b>	<b>Недопущение дискриминации</b>	
GRI 406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Случаи дискриминации за отчетный период отсутствуют
<b>GRI 408</b>	<b>Детский труд</b>	
GRI 408-1	Оценка операций и поставщиков на риски использования детского труда	Случаи использования детского труда за отчетный период отсутствуют
<b>GRI 409</b>	<b>Принудительный или обязательный труд</b>	
GRI 409-1	Оценка операций и поставщиков на риски использования принудительного или обязательного труда	Случаи использования принудительного или обязательного труда за отчетный период отсутствуют
<b>GRI 411</b>	<b>Права коренных и малочисленных народов</b>	
GRI 411-1	Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов	Случаи нарушений, которые бы затронули права коренных и малочисленных народов за отчетный период отсутствуют
<b>GRI 412</b>	<b>Права человека</b>	
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	1. Мы – «Ростелеком», Ответственная деловая практика
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	
<b>GRI 418</b>	<b>Конфиденциальность клиентов</b>	
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	6. Наши клиенты, Безопасная среда для пользователей
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	
GRI 418-1	Подтвержденные жалобы по поводу нарушения неприкосновенности частной жизни и утраты данных клиентов	

## Таблица показателей UNCTAD

	Область	Показатели	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2019 году
<b>A</b>	<b>Экономическая область</b>		
<b>A.1</b>	Выручка и/или (чистая) добавленная стоимость	<b>A.1.1:</b> Выручка <b>A.1.2:</b> Добавленная стоимость <b>A.1.3:</b> Чистая добавленная стоимость	<b>331,631</b> млрд руб. <b>210,442</b> млрд руб. <b>163,706</b> млрд руб.
<b>A.2</b>	Отчисления государству	<b>A.2.1:</b> Налоги и другие отчисления государству	<b>73,523</b> млрд руб. (с учетом НДС)
<b>A.3</b>	Новые инвестиции/расходы	<b>A.3.1:</b> «Зеленые» инвестиции <b>A.3.2:</b> Инвестиции в социальную сферу <b>A.3.3:</b> Общие расходы на исследования и разработки	<b>112,611</b> млн руб. <sup>1</sup> Данные расходы составляют 0,03 % от выручки группы компаний за 2019 год Группа не ведет консолидированный учет расходов на реализацию инвестиций в социальную сферу. <b>176,658</b> млн руб. составили расходы на благотворительность в 2019 году (одно из направлений нашей внешней социальной политики) — 0,05 % от выручки <b>7,552</b> млрд руб. Данные расходы составляют 2,28 % от выручки группы за 2019 год
<b>A.4</b>	Общая стоимость местных программ поставок/закупок	<b>A.4.1:</b> Процентная доля закупок на местах	В 2019 году затраты ПАО «Ростелеком» на закупки у местных подрядчиков для строительства инфраструктуры составили <b>145</b> млрд руб. — 38 % всех закупок компании за 2019 год
<b>B</b>	<b>Экологическая область</b>		
<b>B.1</b>	Рациональное использование водных ресурсов	<b>B.1.1:</b> Рециркуляция воды <b>B.1.2:</b> Эффективность водопользования <b>B.1.3:</b> Нагрузка на водные ресурсы	Оборотное и повторное водоснабжение в компании отсутствует. Вода, получаемая из коммунальных сетей водопотребления, либо из собственных водозаборных скважин, используется в технологическом цикле один раз, после чего направляется на очистку в коммунальные сети водоотведения либо на собственные очистные сооружения (в последнем случае — после очистки сбрасывается в водные объекты). <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i> Потребление воды группой компаний в 2019 году составило <b>2 282,12</b> тыс. м <sup>3</sup> . Отношение объема потребления воды к чистой добавленной стоимости составило <b>13,94</b> м <sup>3</sup> /млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде потребление воды сократилось на 4 % по отношению к 2018 году. <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i> Потребление воды в 2019 году: • подземные (артезианские) воды — <b>119,64</b> тыс. м <sup>3</sup> (5,2 %); • коммунальные сети водопотребления (в основном поверхностные, с незначительной долей подземных) — <b>2 162,48</b> тыс. м <sup>3</sup> (94,8 %); • ливневые, сточные воды не используются. В вододефицитных районах группа деятельность не ведет. <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i>

<sup>1</sup> В качестве суммы приведена совокупность операционных затрат (ОРЕХ) по строкам 1-2 и 11-17 таблицы «Общие затраты и инвестиции группы "Ростелеком" в охрану окружающей среды и экологическую безопасность, 2016-2019, тыс. руб.». *Подробнее — в приложении «Ключевые показатели результативности» настоящего отчета.*

	Область	Показатели	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2019 году
<b>B.2</b>	Удаление отходов	<b>B.2.1:</b> Сокращение отходов <b>B.2.2:</b> Рециркуляция отходов <b>B.2.3:</b> Опасные отходы	Объем образованных отходов в 2019 году составил <b>33 226,47</b> т. Отношение объема образованных отходов к чистой добавленной стоимости составило <b>0,2</b> т/млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем образованных отходов сократился на 2,6 % по отношению к 2018 году. <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i> В 2019 году в собственном производстве было использовано <b>205,4</b> т образованных отходов (0,62 % всех образуемых отходов). В отчетном периоде объем использованных повторно отходов сократился на <b>24,4</b> % по отношению к 2018 году. <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i> Общий объем отходов I-IV классов опасности <sup>2</sup> для окружающей среды в 2019 году составил <b>20 703,61</b> т (62 % от общего объема отходов группы). Отношение объема отходов I-IV класса к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило <b>0,126</b> т/млн руб. чистой добавленной стоимости. Количество обработанных опасных отходов (отходов I-IV классов опасности для ОС, переданных на обезвреживание и на утилизацию) составило <b>2 650,39</b> т (7,98 % от общего объема образованных отходов). В отчетном периоде объем отходов I-IV классов опасности для окружающей среды, переданных на обезвреживание и утилизацию отходов, снизился на <b>8</b> % по сравнению с 2018 годом. <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i>
<b>B.3</b>	Выбросы парниковых газов	<b>B.3.1:</b> Выбросы парниковых газов (сфера охвата 1) <b>B.3.2:</b> Выбросы парниковых газов (сфера охвата 2)	Выбросы со сферой охвата 1 в 2019 году составили <b>184 415,18</b> т CO <sub>2</sub> эквивалента (16,5 % от общих выбросов ПГ). Отношение выбросов со сферой охвата 1 к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило <b>1,13</b> т CO <sub>2</sub> экв./млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем выбросов со сферой охвата 1 вырос на <b>1,65</b> % по отношению к 2018 году. Причина — увеличение потребления бензина. <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i> Выбросы со сферой охвата 2 в 2019 году составили <b>850 941,55</b> т CO <sub>2</sub> эквивалента (75,9 % от общих выбросов ПГ). Отношение выбросов со сферой охвата 2 к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило <b>5,2</b> т CO <sub>2</sub> экв./млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем выбросов со сферой охвата 2 сократился на <b>12,57</b> % по отношению к 2018 году. Вероятная причина — снижение потребления тепловой энергии. <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i>
<b>B.4</b>	Химические вещества, включая пестициды и озоноразрушающие вещества	<b>B.4.1:</b> Химические вещества, включая пестициды и озоноразрушающие вещества	Озоноразрушающие вещества группой не используются

<sup>2</sup> Понятие опасного отхода в российском законодательстве в настоящее время не определено. Отходы делятся на 5 классов опасности для окружающей среды и на 4 класса опасности для здоровья человека. В данной сумме учтены расходы I-IV класса опасности для ОС, учет относительно классов опасности для человека не ведется.

Область	Показатели	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2019 году
<b>B.5</b> Потребление энергии	<b>B.5.1:</b> Возобновляемые источники энергии	<p>К возобновляемым источникам энергии могут быть отнесены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• собственная генерация электроэнергии за счет солнечных батарей (33 ед.), ветросолнечных генераторов (82 ед.), микротурбинных установок (19 ед.). Общая доля в энергопотреблении — менее <b>0,1</b> %;</li> <li>• генерация теплоэнергии за счет сжигания биомассы (дрова и топливные брикеты). В 2019 году — <b>18 558</b> тыс. кВт·час (0,64 % от общего энергопотребления);</li> <li>• приобретение из сетей электроснабжения электроэнергии, вырабатываемой гидроэлектростанциями. Поскольку поставщики электроэнергии не предоставляют данные о происхождении, доля в общем энергопотреблении неизвестна. Согласно данным Росстата<sup>1</sup> доля гидроэнергетики в производстве электроэнергии в России составляет <b>17</b> %, отсюда можно оценить долю потребленной электроэнергии от гидроэлектростанций в <b>226 269</b> тыс. кВт·час (16,95 % общего потребления электроэнергии, 8,17 % общего энергопотребления). <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего отчета.</i></li> </ul>
	<b>B.5.2:</b> Энергоэффективность	<p>Общее потребление энергии в 2019 году составило <b>2 771 121</b> тыс. кВт·час. Отношение потребления энергии к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило <b>16,93</b> тыс. кВт·час/млн руб. чистой добавленной стоимости. <i>Подробнее — в разделе «Наша окружающая среда» настоящего о отчета.</i></p>
<b>C Социальная область</b>		
<b>C.1</b> Гендерное равенство	<b>C.1.1:</b> Доля женщин на руководящих должностях	<p>Доля женщин на руководящих должностях в 2019 году составила <b>31</b> %. <i>Подробнее — в разделе «Наши сотрудники» настоящего отчета.</i></p>
<b>C.2</b> Человеческий капитал	<b>C.2.1:</b> Среднегодовая продолжительность подготовки в расчете на одного работника	<p>Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника в 2019 году составило <b>31,12</b> часов<sup>2</sup></p>
	<b>C.2.2:</b> Расходы за год на подготовку одного работника	<p>Прямые и косвенные расходы на обучение в расчете на одного сотрудника в 2019 году составили <b>5,5</b> тыс. руб.<sup>3</sup></p>
	<b>C.2.3:</b> Зарплатная плата и пособия работников в разбивке по виду занятости и полу	<p>Общий фонд оплаты труда в 2019 году составил <b>74,68</b> млрд руб. Это <b>22,5</b> % выручки группы. <i>Подробнее — в разделе «Наши сотрудники» настоящего отчета.</i></p>
<b>C.3</b> Безопасность и гигиена труда	<b>C.3.1:</b> Расходы на охрану здоровья работников и производственную безопасность в % от выручки	<p>Общие расходы на охрану труда в 2019 году составили <b>772,8</b> млн руб. Это <b>0,23</b> % выручки группы</p>
	<b>C.3.2:</b> Частота/количество случаев производственного травматизма	<p>В 2019 году частота производственного травматизма на 1 000 работников составила <b>0,44</b>. Исторически и законодательно сложилось, что в отрасли связи уровень производственного травматизма измеряется Кч (коэффициент частоты травматизма — количество несчастных случаев, поделенные на 1 000 работающих). <i>Подробнее — в разделе «Безопасные условия труда» настоящего отчета.</i></p>
<b>C.4</b> Коллективные трудовые договоры	<b>C.4.1:</b> Процент работников, охваченных коллективными трудовыми договорами	<b>100</b> %

Область	Показатели	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2019 году
<b>D Институциональная область</b>		
<b>D.1</b> Раскрытие информации по вопросам корпоративного управления	<b>D.1.1:</b> Число заседаний советов директоров и показатели посещаемости	<p>В 2019 году было проведено <b>20</b> заседаний совета директоров<sup>3</sup>, <b>4</b> — в очной форме и <b>16</b> — в заочной форме <i>Подробнее — в разделе «Корпоративное управление» годового отчета ПАО «Ростелеком» за 2019 год.</i></p>
	<b>D.1.2:</b> Численность/доля женщин в советах директоров	<p>В совете директоров ПАО «Ростелеком» женщины отсутствуют, в составе советов директоров ДЗО доля женщин составляет <b>21</b> %</p>
	<b>D.1.3:</b> Члены советов директоров в разбивке по возрастным группам	<p>Члены совета директоров ПАО «Ростелеком» по возрастным группам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• до 30 лет — 0 чел.,</li> <li>• от 30 до 50 — 6 чел.,</li> <li>• старше 50 лет — 5 чел.</li> </ul>
	<b>D.1.4:</b> Число заседаний аудиторских комитетов и посещаемость	<p>В отчетном году комитет по аудиту ПАО «Ростелеком» провел <b>4</b> заседания, из них 1 очно. <i>Подробнее — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.</i></p>
	<b>D.1.5:</b> Общая сумма вознаграждения и размер вознаграждения в расчете на каждого члена совета директоров и руководства	<p>Годовое фиксированное вознаграждение каждого члена совета директоров<sup>4</sup> — 4 млн рублей. Коэффициент председателю совета директоров — <b>1,5</b>. Годовое вознаграждение членов комитета по аудиту совета директоров — <b>440</b> тыс. рублей. Годовое вознаграждение членов прочих комитетов совета директоров — <b>320</b> тыс. рублей. Коэффициент председателю комитета совета директоров — <b>1,25</b>. Выплаты членам правления в 2019 году — <b>972 602 909</b> руб. <i>Подробнее — в годовом отчете ПАО «Ростелеком» за 2019 год.</i></p>
<b>D.2</b> Меры по борьбе с коррупцией	<b>D.2.1:</b> Размер штрафов, уплаченных или подлежащих уплате в соответствии с вынесенными обвинительными приговорами	<p>Данные отсутствуют</p>
	<b>D.2.2:</b> Среднее количество часов обучения по вопросам борьбы с коррупцией, в разбивке по годам на сотрудника	<p>Для всех новых сотрудников ПАО «Ростелеком» с автоматизированным рабочим местом предусмотрен вводный курс по этическому кодексу (45 мин.), в том числе включающий раздел по противодействию коррупции. Для сотрудников ПАО «Ростелеком» на коррупциоземких должностях (11 % от общего количества сотрудников) дополнительно предусмотрено прохождение углубленного курса по профилактике и противодействию коррупции в очном (продолжительностью 2 часа) или дистанционном формате (продолжительностью 1,5 часа) 1 раз в 2 года</p>

<sup>1</sup> Данные Росстата за 2018 г. — [www.gks.ru/folder/11189](http://www.gks.ru/folder/11189)

<sup>2</sup> Данные по ПАО «Ростелеком»

<sup>3</sup> Данные по ПАО «Ростелеком»

<sup>4</sup> Для всего индикатора D 1.5. данные представлены по ПАО «Ростелеком»

## Заключение совета РСПП

### Заключение Совета РСПП по нефинансовой отчетности о результатах рассмотрения Отчета об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2019 год с целью общественного заверения

Совет по нефинансовой отчетности Российского союза промышленников и предпринимателей (далее – Совет), созданный в соответствии с решением Бюро Правления (Постановление от 28.06.2007), рассмотрел по инициативе ПАО «Ростелеком» (далее – Компания, «Ростелеком») Отчет об устойчивом развитии за 2019 год (далее – Отчет).

Компания обратилась в РСПП с просьбой организовать проведение общественного заверения Советом РСПП. Совет формирует мнение о значимости и полноте раскрываемой в отчете информации о результатах деятельности компании в соответствии с принципами ответственной деловой практики, которые содержатся в Социальной хартии российского бизнеса, отвечают положениям Глобального договора ООН, российского и международного стандартов по социальной ответственности.

Члены Совета в период с 18 по 29 мая 2020 года изучили содержание представленного Компанией Отчета, и составили настоящее Заключение в соответствии с Регламентом общественного заверения корпоративных нефинансовых отчетов, утвержденным Советом. Члены Совета обладают необходимой компетентностью в области корпоративной ответственности, устойчивого развития и нефинансовой отчетности, соблюдают этические требования независимости и объективности оценок, выражают свое персональное мнение экспертов, а не мнение организаций, представителями которых они являются.

Отчет оценивался, исходя из следующих критериев значимости и полноты содержащейся в Отчете информации:

Значимой признается информация, поскольку она отражает деятельность компании по реализации принципов ответственной деловой практики, раскрываемых в Социальной хартии российского бизнеса ([www.rspp.ru](http://www.rspp.ru)).

Полнота предполагает, что компания комплексно отражает в Отчете свою деятельность – ценности и стратегические ориентиры, лежащие в ее основе, системы и структуры управления, взаимодействие с заинтересованными сторонами, достижения и ключевые результаты деятельности, показатели эффективности.

Применение Компанией международных систем отчетности принимается во внимание в рамках процедуры общественного заверения Отчета. Однако подтверждение уровня соответствия Отчета международным системам отчетности не входит в задачу данного Заключения.

Ответственность за информацию и заявления, содержащиеся в Отчете, несет ПАО «Ростелеком». Достоверность фактических данных, содержащихся в Отчете, не является предметом общественного заверения.

Настоящее Заключение подготовлено для ПАО «Ростелеком». Компания может использовать данное Заключение как для внутрикорпоративных целей, так и в целях коммуникаций с заинтересованными сторонами, публикуя его без каких-либо изменений.

#### ВЫВОДЫ

На основе проведенного анализа Отчета, а также публичной информации, размещенной на официальном сайте Компании, коллективного обсуждения итогов независимой оценки Отчета, проведенной членами Совета РСПП по нефинансовой отчетности, Совет подтверждает следующее:

Отчет ПАО «Ростелеком» об устойчивом развитии за 2019 год содержит значимую информацию по ключевым направлениям ответственной деловой практики в соответствии с принципами Социальной хартии российского бизнеса, с достаточной полнотой раскрывает сведения о деятельности Компании в сфере устойчивого развития.

Рекомендации Совета РСПП по итогам общественного заверения отчета ПАО «Ростелеком» за 2018 год нашли отражение в Отчете за 2019 год. В частности, расширен круг раскрываемых показателей, в том числе, включены значимые экономические показатели (производительность труда, объем капитальных инвестиций), удельные экологические по основным видам воздействия, планы дополнены измеримыми показателями по ключевым направлениям деятельности в сфере устойчивого развития, полнее отражены вопросы управления противодействием коррупции, подробнее представлены социальные проекты Компании.

Отчет Компании за 2019 год содержит значимую информацию в отношении следующих аспектов ответственной деловой практики:

#### **В области экономической свободы и ответственности:**

В Отчете освещается положение на рынке и стратегия развития ПАО «Ростелеком» как крупнейшего в России

интегрированного провайдера цифровых услуг и решений. Представлены география присутствия и структура Компании, сообщается о приобретении мобильного оператора Tele2 и провайдера облачных сервисов «ДатаЛайн». Приводятся сведения о бизнес-модели Компании. Освещаются основные направления деятельности и финансово-экономические результаты отчетного периода, ключевые события 2019 года, планы на предстоящий период. Освещается роль Компании в реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и общефедеральных технологических и ИТ-проектов. Представлена деятельность по внедрению передовых технологий в таких областях, как электронное правительство, мобильная связь, кибербезопасность, биометрия, здравоохранение, образование, жилищно-коммунальные услуги. Раскрываются цели и приоритеты в области устойчивого развития. Сообщается об интеграции Целей устойчивого развития ООН (ЦУР-2030) в стратегию Компании, представлены приоритетные для Компании Цели и соответствующие задачи и результаты достижения за отчетный год. Приводятся данные о капитальных вложениях, о мерах по повышению качества сервисов. Представлена система корпоративного управления. Освещается система управления рисками и ее развитие в 2019 году. Приводятся сведения о механизмах продвижения Этического кодекса Компании среди персонала, развитии системы комплаенс. Сообщается, что в 2019 году Ростелеком проводил оценку коррупционного риска, пройден аудит на подтверждение соответствия требованиям Антикоррупционной хартии российского бизнеса. Раскрывается информация о поддержке

Компанией стандартов и инициатив в области устойчивого развития. В Отчет включена информация о реагировании на события, наступившие после окончания отчетного периода, которые связаны с пандемией COVID-19. Сообщается о разработке плана по противодействию негативным последствиям эпидемии как в отношении защиты сотрудников, так и по обеспечению стабильности работы Компании.

#### **Партнерство в бизнесе:**

В Отчете представлены принципы и механизмы взаимодействия Компании с ключевыми заинтересованными сторонами, приводится карта заинтересованных сторон. Сообщается о проведении диалога с заинтересованными сторонами в рамках подготовки отчета об устойчивом развитии за 2019 год и учете их предложений. Приводится информация об обеспечении интересов акционеров. Освещается сотрудничество Компании с государством в реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», вклад Компании в обеспечение цифрового равенства и доступной связи, роль «Ростелекома» в развитии отраслевых информационных систем. Освещается деловое партнерство группы компаний «Ростелеком» в развитии в России мобильных сетей связи пятого поколения. Приводятся данные о численности и структуре персонала, динамике заработной платы, программах социальной поддержки работников, системе обучения, подходах к оценке ее эффективности, системе управления и мерах по охране труда. Сообщается о присоединении Компании к глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero. Представлены сведения о программе долгосрочной мотивации, включающей

возможность для сотрудников покупки ценных бумаг Компании. Сообщается о результатах проведенного в 2019 году исследования удовлетворенности персонала, каналах обратной связи. Приводится информация о приоритетах в сфере закупочной деятельности, интеграции целей устойчивого развития в управление цепочкой поставок. Освещается взаимодействие с поставщиками, включая использование горячих линий для обращения поставщиков в Компанию, приводится статистика обращений в 2019 году. Содержатся сведения, отражающие масштабы и структуру клиентской базы, развитие предоставляемых Компанией сервисов. Сообщается о проведении оценки уровня удовлетворенности клиентов при развитии существующих и создании новых услуг. Отмечены мероприятия по поддержке малого и среднего предпринимательства, по взаимодействию с местными сообществами, некоммерческими организациями в реализации социально-значимых инициатив. Включена информация об участии «Ростелекома» в международном деловом сотрудничестве, о развитии партнерских связей в сфере высшего образования.

#### **В области прав человека:**

В Отчете освещаются принципы и обязательства Компании в сфере защиты и соблюдения прав человека. Сообщается о практике оценки рисков в этой области. Заявлено о соответствии внутренних политик и процедур Компании законодательству РФ и международным требованиям в этой сфере. Сообщается о недопущении дискриминации сотрудников по какому-либо основанию. Содержится информация о включении «Ростелекома» в 2019 году в индекс гендерного равенства Bloomberg Gender Equality Index

2020. Освещаются вопросы соблюдения трудовых прав, взаимодействия с сотрудниками на основе принципов социального партнерства, в т.ч., в рамках заключения коллективных договоров. Указано, что сотрудники Компании имеют право на свободу ассоциации, и, что принципы ПАО «Ростелеком» в сфере прав человека распространяются на поставщиков Компании. Представлена роль Компании в обеспечении таких прав человека, как право на информацию и информационную безопасность. Отмечено, что деятельность «Ростелекома» по снижению цифрового неравенства также содействует соблюдению прав граждан страны.

#### **В области сохранения окружающей среды:**

В Отчете представлены принципы, цели и организация деятельности Компании в сфере охраны окружающей среды. Сообщается об актуализации в 2019 году экологической политики Компании. Приводится информация о подтверждении по результатам внешнего аудита соответствия системы экологического менеджмента требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Раскрываются данные об инвестициях «Ростелекома» в охрану окружающей среды. Представлены в динамике основные показатели экологического воздействия, в том числе данные о выбросах парниковых газов, о ресурсосбережении. Освещаются мероприятия, направленные на минимизацию экологического воздействия, система производственного экологического контроля, экологического обучения руководителей и сотрудников. Приводятся сведения об оценке эффективности системы управления вопросами охраны окружающей среды, полученных наградах в этой области. Представлена энергетическая политика Компании и мероприятия по ее реализации. Раскрываются показатели, отражающие

результаты деятельности, направленной на повышение энергоэффективности. Приводятся примеры использования возобновляемых источников энергии.

#### **Участие в развитии местного сообщества:**

Представлены сведения о вкладе группы компаний «Ростелеком» в устойчивое развитие страны в качестве крупнейшего поставщика цифровых услуг на всей территории России. Подчеркнута социальная значимость основной деятельности Компании для развития инфраструктуры связи, в том числе в рамках федеральных программ и соглашений о сотрудничестве с регионами России. Сообщается, что «Ростелеком» является исполнителем по проекту подключения социально значимых объектов на территории 44 субъектов Российской Федерации в рамках федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика». Освещается реализация проекта по устранению цифрового неравенства, который направлен на обеспечение доступности услуг связи для населения, проживающего в удаленных районах страны. Приводится информация о крупных социальных проектах и программах, реализуемых компанией, освещается сотрудничество с партнерскими организациями в рамках этих проектов и программ, представлены их результаты. Сообщается об участии сотрудников в волонтерских инициативах. Раскрываются подходы Компании к управлению благотворительной деятельностью. Отчет за 2019 год дополняется информацией о мероприятиях, которые были предприняты Компанией в начале 2020 года в целях поддержки органов власти и населения в условиях пандемии коронавируса.

#### **Заключительные положения**

В целом, включенная в Отчет информация отражает ответственную деловую

практику ПАО «Ростелеком», стратегию, подходы к управлению, которые представлены в контексте устойчивого развития. Показано соотношение реализуемых Компанией ключевых проектов с приоритетными для нее ЦУР-2030. Отражен вклад в национальные проекты. Реализован комплексный подход к раскрытию информации, приведены ключевые показатели результативности по экономическим, экологическим и социальным аспектам деятельности, а также планы на предстоящий период. Освещается взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Отчет подготовлен с использованием рекомендаций, применяемых в российской и международной практике отчетности (Стандарты GRI основной вариант), что обеспечивает сопоставимость информации с данными других компаний внутри страны и за ее пределами. В процессе подготовки учитывались, кроме того, стандарт AA1000 SES, а также отдельные показатели достижения ЦУР-2030 Руководства UNCTAD (GCI).

Отчет ПАО «Ростелеком» об устойчивом развитии является девятым корпоративным нефинансовым отчетом, что отражает последовательность в развитии публичной отчетности, приверженность Компании принципам прозрачности и открытости.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ**

Отмечая достоинства Отчета в области устойчивого развития ПАО «Ростелеком» за 2019 г., Совет обращает внимание Компании на ряд существенных для заинтересованных сторон аспектов значимости и полноты раскрытия информации, рекомендует учесть их в следующих циклах отчетности.

Совет отмечает, что рекомендации, сформулированные по результатам анализа предыдущего отчета Компании за 2018 год, сохраняют свою актуальность и могут быть использованы в дальнейшей практике отчетности Компании.

Отчет содержит подробное описание системы корпоративного управления. Представляется целесообразным шире освещать в следующих отчетах роль Совета директоров в управлении устойчивым развитием Компании, приводить информацию о включении этих вопросов в повестку Совета директоров и других органов корпоративного управления.

Отчет содержит описание управления цепочкой поставок, в том числе информацию о расширении сотрудничества «Ростелекома» с субъектами малого и среднего предпринимательства, что рассматривается Компанией в качестве вклада в достижение целей устойчивого развития. Рекомендуется включать в следующие отчеты сведения о применяемых Компанией процедурах контроля и результатах проверки соответствия действий участников в цепочке поставок «Кодексу деловой этики поставщика», в том числе требованиям в области охраны окружающей среды, охраны труда и промышленной безопасности, соблюдения прав работников.

В Отчете расширен круг раскрываемых показателей, в том числе, удельных

показателей экологического воздействия, что повышает качество отчетной информации. Следует последовательно продвигаться в этом направлении и в следующих отчетах, распространить на все раскрываемые показатели, как абсолютные, так и удельные, практику представления данных в динамике не менее, чем за три года, что позволит убедительнее представить результативность реализуемых инициатив.

Следует обратить внимание на то, что для обеспечения большей полноты и ясности включенной в отчеты информации важно, чтобы показатели сопровождались комментариями, четко объясняющими произошедшие изменения и повлиявшие на это факторы. Это относится, в частности, к показателям травматизма, некоторым экономическим показателям.

В Отчете освещаются мероприятия, направленные на повышение качества услуг Компании. Представляется целесообразным в следующих отчетах дополнять сведения о таких мероприятиях конкретными данными, включать, например, результаты опросов, отражающих уровень удовлетворенности клиентов.

В Отчете приводятся отдельные сведения о социально-значимых проектах Компании в рамках соглашений о сотрудничестве с регионами. Представляется, что региональный срез воздействия деятельности Компании на социально-экономическое развитие в следующих отчетах целесообразно представить полнее.

В Отчете сообщается об утверждении порядка оценки социальных программ, представлены данные по расходам на благотворительность, при этом сохраняет актуальность рекомендация относительно важности раскрытия информации

о критериях и результатах оценки эффективности наиболее значимых социальных проектов.

В Отчете сообщается о расширении периметра Компании за счет включения новых активов. Представляется, что интеграцию этих активов, в том числе в систему управления в сфере устойчивого развития, было бы полезным подробнее осветить в следующих отчетах. Следует обратить внимание также на необходимость четкого определения и описания границ отчетности.

Отчет содержит информацию об утвержденной в отчетном году стратегии на период до 2022 года корпоративного Центра кибербезопасности и защиты. Учитывая растущее количество выявляемых случаев кибератаки и усиление рисков нарушения безопасности в этой сфере, рекомендуется освещать в следующих отчетах меры по реализации принятой стратегии и результаты мероприятий по повышению уровня кибербезопасности инфраструктуры, сервисов и продуктов Компании.

Совет РСПП по нефинансовой отчетности, положительно оценивая Отчет, поддерживая приверженность Компании принципам ответственной деловой практики и отмечая последовательность в развитии процесса отчетности, подтверждает, что Отчет в области устойчивого развития ПАО «Ростелеком» за 2019 год прошел общественное заверение.



