



2020

ОТЧЕТ
ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ

Содержание

Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»

Обращение президента ПАО «Ростелеком»

События 2020 года

Структура и география деятельности

1

О компании «Ростелеком»

1 Стратегия развития и бизнес-модель

2 Корпоративное управление

3 Цепочка поставок

4 Ответственная деловая практика

5 Защита прав человека

2

Устойчивое развитие «Ростелекома»

1 Наш подход

2 Достижения компании в сфере устойчивого развития

3 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

3

«Ростелеком» для сотрудников

1 Наш подход

2 Трудовые отношения в период пандемии

3 Привлекательные условия для работы

4 Корпоративная культура и внутренние коммуникации

5 Обучение и развитие сотрудников

6 Взаимодействие с системой образования

7 Безопасные условия труда

4

«Ростелеком» для общества

1 Наш подход

2 Поддержка и развитие регионов присутствия «Ростелекома»

3 Участие в проектах развития цифровой экономики в России

4 Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»

5 Благотворительная деятельность и волонтерские проекты

5

«Ростелеком» для окружающей среды

1 Наш подход

2 Природоохранные мероприятия

3 «Ростелеком» для решения экологических вызовов городов

4 Энергоэффективность

5 Развитие экологической культуры

6 Производственная безопасность

6

«Ростелеком» для клиентов

1 Наш подход

2 Инновационные и традиционные сервисы компании

3 Безопасная среда для пользователей

Приложения

Об Отчете

Заключение Совета РСПП по нефинансовой отчетности

Ключевые показатели результативности

Таблица показателей GRI Standarts

Таблица показателей UNCTAD

Глоссарий

Награды

Членство в ассоциациях

Анкета обратной связи

Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»



Уважаемые коллеги!

ПАО «Ростелеком» успешно завершило сложный и неоднозначный 2020 год. Компания вновь продемонстрировала умение гибко реагировать на изменения внешней среды и концентрировать свои силы на решении приоритетных отраслевых задач. Несмотря на внешние кризисные явления, «Ростелекому» удалось достичь стабильных производственно-финансовых показателей и сохранить лидирующие позиции в отрасли в качестве интегрированного провайдера цифровых сервисов.



102-14

«Ростелеком» продолжил поддерживать статус ключевого партнера государства и общества по цифровизации основных сфер национальной экономики. Вызванные пандемией COVID-19 последствия показали, насколько важны надежные и бесперебойные каналы телекоммуникаций для поддержания ключевых потребностей жизнедеятельности по всему миру.

Сегодня успешная компания должна не только обеспечивать рост производственных и финансовых показателей, но и способствовать повышению качества жизни граждан и решению экологических проблем. Поэтому составляющей частью стратегии долгосрочного успеха ПАО «Ростелеком» является социальная ответственность. В этом контексте «Ростелеком» осуществляет и намерен продолжать в будущем практику предоставления самых широких возможностей для обучения и развития компетенций своих сотрудников, их социальной защиты, поддержания благоприятных условий труда и охраны здоровья. Важный элемент корпоративной социальной ответственности — целевое финансирование программ и проектов в области экологии, спорта, образования и культуры в рамках социальных, волонтерских и благотворительных инициатив.

Кроме того, Группа компаний «Ростелеком» оказывает финансовую поддержку фондам и организациям, которые помогают социально незащищенным слоям населения в регионах нашего присутствия. Признанием правильности выбранного пути стало включение «Ростелекома» в топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» — самого авторитетного конкурса в области социальной деятельности бизнеса в России. Компания получила высшую оценку в группе А — «Лучшая практика». Также «Ростелеком» лидирует в ESG-индексах Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП) в области устойчивого развития по итогам 2020 года. Компания стала лидером в индексах «Ответственность и открытость» (группа «А») и «Вектор устойчивого развития».

В сложившихся условиях приоритетами Компании оставались здоровье, безопасность и благополучие сотрудников и их семей. Мы своевременно приняли все меры для минимизации рисков распространения COVID-19 на наших предприятиях. Успешно были реализованы планы по обеспечению непрерывности деятельности, в том числе предполагающие переход на дистанционную форму работы для большей части персонала.

На постоянной основе реализуются мероприятия, направленные на снижение риска производственного травматизма и загрязнения окружающей среды, повышение вовлеченности работников в вопросы производственной безопасности.

Результаты деятельности в 2020 году в очередной раз доказывают, что даже в условиях мирового кризиса «Ростелеком» сохраняет приверженность устойчивому развитию и выполняет свои обещания.

В будущем «Ростелеком» продолжит фокусироваться на долгосрочной устойчивой деятельности. Компания обладает необходимым запасом прочности, чтобы достойно преодолеть этот сложный период.

Выражаю искреннюю благодарность всем сотрудникам организаций ПАО «Ростелеком». Впереди нас ждут новые успехи и новые яркие проекты, которые послужат повышению уровня жизни людей во всем мире!

Сергей Иванов
Председатель совета директоров
ПАО «Ростелеком»

Обращение президента ПАО «Ростелеком»



Уважаемые коллеги!

Рад представить вашему вниманию отчет об устойчивом развитии «Ростелекома» за 2020 год.

Прошедший год стал одним из самых сложных для мировой и российской экономики, но при этом и временем возможностей. Трудный, но яркий 2020 год позволил «Ростелекому» продвинуться по целому ряду направлений. Компания продемонстрировала опережающую рынок динамику бизнес-показателей.



В 2020 году «Ростелеком» совершил ряд стратегических приобретений, позволивших ему укрепить статус провайдера цифровых сервисов для общества, бизнеса и государства. Благодаря сделке по консолидации 100 % Tele2 Россия продолжилось становление «Ростелекома» как крупнейшего интегрированного оператора в стране. Компания вышла на лидирующую позицию на рынке ЦОД и облачных сервисов после приобретения компании «ДатаЛайн» и последующего привлечения активов в капитал наших дочерних компаний.

При достижении операционных и финансовых целей, «Ростелеком» прикладывает серьезные усилия в сфере устойчивого развития и уделяет особое внимание факторам ESG в своей деятельности. В течение 2020 года разрабатывалась новая стратегия «Ростелекома» на 2021-2025 годы, которая была утверждена в апреле 2021 года. В ней нашли отражение наши ключевые инициативы в сфере защиты окружающей среды, социальной ответственности и повышения качества корпоративного управления. Так, «Ростелеком» и в дальнейшем будет стремиться к снижению объемов потребления электроэнергии, внедрению программ сбора и утилизации старых

кабельных сетей, сетевого оборудования и абонентских устройств, продолжит внедрять концепцию «зеленого офиса» в офисах компании. Равенство останется важным аспектом ведения бизнеса, при чем как гендерное, так и «региональное» — мы работаем над децентрализацией функций и созданием возможностей для людей строить карьеру без привязки к региону. Понимая влияние цепочки поставок на наше устойчивое развитие, с 2021 года компания продолжит внедрять принципы ESG в свою закупочную деятельность и продвигать их среди клиентов.

В отчетном году «Ростелеком» продолжил последовательно интегрировать в свою деятельность глобальные цели устойчивого развития ООН. Это нашло отражение в программах и проектах, которые реализуются в интересах граждан, бизнеса и государства. Компания активно развивает надежную телеком-инфраструктуру, включая региональные и трансграничные проекты, обеспечивая при этом равноправный доступ к современным высокотехнологичным цифровым каналам и сервисам.

Оставаясь главным партнером государства в области цифровой трансформации, «Ростелеком» завершает первый этап программы

по устранению цифрового неравенства — строительство более 100 тыс. км ВОЛС до малых населенных пунктов и возведение точек доступа Wi-Fi. В апреле 2021 года компания приступила к реализации второго этапа проекта, который включает организацию сетей мобильной связи в малых населенных пунктах. В дальнейшем «Ростелеком» также сосредоточится на подключении к высокоскоростному Интернету таких социально значимых объектов, как школы, фельдшерско-акушерские пункты и другие учреждения. Развиваются и программы в области телемедицины и электронного голосования, а также переписи населения.

«Ростелеком» является одним из крупнейших работодателей и налогоплательщиков России. Компания вносит существенный вклад в развитие регионов присутствия и реализует комплекс масштабных социальных программ, направленных на решение текущих и перспективных задач. Реализация каждого социального проекта основывается на активном вовлечении «Ростелекома» в жизнь регионов присутствия, их социальной поддержке и развитии, учитывает вклад компании в реализацию целей устойчивого развития на региональном, национальном и мировом уровне.

Сотрудники — ключевая ценность нашего бизнеса. Мы создаем будущее через развитие персонала, предоставляя ему широкий выбор обучающих программ, делая его работу в компании эффективнее благодаря улучшению условий труда, программам социальной поддержки и повышению технологичности рабочих процессов. «Ростелеком» предоставляет равные возможности для всех сотрудников и не допускает дискриминации. В начале 2021 года второй год подряд наши усилия по обеспечению гендерного равенства получили мировое признание — «Ростелеком» включен в индекс Bloomberg Gender Equality Index 2021, в который вошли 380 компаний из 44 стран мира.

В 2020 году благодаря высокой вовлеченности сотрудников и технологической готовности компания продолжила системную волонтерскую деятельность даже несмотря на карантинные меры и ограничения. Ранее инициированные проекты были переведены в онлайн-форматы и продолжили свое планомерное развитие, а также были разработаны и внедрены новые программы. Возможности «Ростелекома» и усилия корпоративных региональных волонтеров позволили улучшить качество жизни населения, предоставить людям возможности для социальной реализации и доступ к современным технологиям.

Безопасность наших людей в период пандемии оставалась

одним из ключевых приоритетов компании в течение всего 2020 года. Благодаря заранее развернутой инфраструктуре удаленного подключения к информационным ресурсам «Ростелекома», на удаленную работу в отчетном периоде перешло более 60 тыс. сотрудников. Для защиты персонала, который в силу своих функциональных обязанностей продолжал работать на рабочих местах, предприняты серьезные меры в сфере безопасности. Помощь и поддержку компания оказывала и заболевшим сотрудникам.

На постоянной основе реализуются мероприятия, направленные на снижение риска производственного травматизма и загрязнения окружающей среды, повышение вовлеченности работников в вопросы производственной безопасности. В 2020 году мы выделили значительные средства, более 1,8 млрд руб., на обеспечение производственной безопасности работников и дальнейшее развитие культуры безопасности. Важным фокусом нашего внимания оставалась систематизация функций системы управления охраной труда, обучение сотрудников и внедрение концепции нулевого травматизма Vision Zero.

В 2020 году «Ростелеком» продолжил уделять большое внимание сохранению окружающей среды в процессе деятельности, устойчивой эксплуатации наших объектов и рациональному использованию природных ресурсов. Компания реализовала широкий

спектр экологических инициатив, развивала экологическое сознание общества и предлагала цифровые решения для клиентов, чтобы помочь им в решении задач по управлению воздействием на окружающую среду. Так, «Ростелеком» принимал активное участие в решениях по управлению твердыми коммунальными отходами, внедрял проекты по энергоэффективному городскому освещению, а также помогал предотвращать масштабные лесные пожары.

Убежден, что высокий уровень обслуживания, доступность услуг связи и цифровых сервисов, демонстрируемый «Ростелекомом», 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» будет оставаться компанией, которая ориентирована на каждого гражданина России.

Михаил Осеевский,
Президент ПАО «Ростелеком»



Основные события

Краткая история развития



1993

Официально зарегистрировано акционерное общество открытого типа «Ростелеком».

1995

Основана подконтрольная государству холдинговая компания «Связьинвест» для управления 85 региональными операторами связи.

2002

Образованы семь межрегиональных компаний связи (МПК) через объединение региональных телекоммуникационных операторов.

2011

Завершен первый этап государственной реформы по объединению активов в области связи: МПК присоединены к «Ростелекому».

2013

Завершен второй этап реорганизации «Ростелекома»: «Связьинвест» и 20 дочерних компаний объединились в «Ростелеком», образовав единое юридическое лицо.

2014

Создано совместное предприятие для развития мобильного направления на базе Tele2 Россия.

2018

Начата реализация новой стратегии «Ростелекома» до 2022 года, нацеленной на трансформацию в цифрового партнера для населения, бизнеса и государства.

2020

Закрыта сделка по консолидации 100% долей в Tele2 Россия.



2020

Январь

13.01. «Ростелеком» закрыл сделку по приобретению компании «ДатаЛайн»

21.01. «Ростелеком» стал соинвестором портфеля стартапов Фонда развития интернет-инициатив (ФРИИ)

22.01. «Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства Bloomberg 2020 года

Февраль

5.02. «Ростелеком» разместил биржевые облигации на 15 млрд рублей, ставка купона составила 6,65% годовых

7.02. «Ростелеком» разместил биржевые облигации на 15 млрд рублей, ставка купона составила 6,25% годовых

11.02. «Ростелеком» подвел итоги реализации преимущественного права приобретения акций в рамках сделки по консолидации 100% долей Tele2 Россия

12.02. Подписаны соглашения по консолидации 100% долей Tele2 Россия

Март

17.03. Закрыта сделка по консолидации 100% долей Tele2 Россия

30.03. Банк ВТБ и «Ростелеком» зарегистрировали совместное предприятие по работе с большими данными

Апрель

17.04. «Ростелеком» разместил биржевые облигации на 10 млрд рублей, ставка купона составила 6,75% годовых

23.04. «Ростелеком» вывел на рынок высокоточную систему мониторинга температуры тела с помощью тепловизоров

24.04. «Ростелеком» предложил бизнесу комплекс актуальных решений для бесперебойной работы в условиях пандемии коронавируса

29.04. «Ростелеком» установил тепловизоры для горнорудной компании «АЛРОСА»

30.04. «Ростелеком» дополнил цифровую экосистему сервисом электронной подписи Sign.Me

Май

22.05. «Ростелеком» объявил о приобретении 51% долей ООО «ВойсЛинк», ведущего российского производителя на рынке построения интеллектуальных транспортных систем

Июнь

3.06. «Ростелеком» внедрил голосовое управление видеосервисом Wink и «Умным домом» в партнерстве с Mail.Ru Group

4.06. АКРА подтвердило «Ростелекому» и его облигациям рейтинг «AA(RU)»

16.06. «Ростелеком» договорился о размещении ИТ-оборудования ВТБ в своем ЦОДе

17.06. «Ростелеком» запустил проект магистральной линии связи «Транзит Европа – Азия» принципиально нового поколения

Июль

15.07. «Ростелеком» объявил о приобретении поставщика решений для цифровизации инфраструктуры ЖКХ

29.07. «Ростелеком-ЦОД» начал строительство московского дата-центра уровня Tier IV на 2 тыс. стоек

Август

6.08. «Ростелеком» объявил о приобретении очередного поставщика решений для цифровизации инфраструктуры ЖКХ

10.08. Акционеры «Ростелекома» одобрили дивиденды и выбрали новый совет директоров

10.08. «Ростелеком» представил исследование возможностей 5G для развития национальной экономики

17.08. Tele2 Россия запустила международный 5G-роуминг в Швейцарии

19.08. «Ростелеком» по заказу Центральной избирательной комиссии Российской Федерации разработал пилотный проект системы дистанционного электронного голосования с использованием блокчейна, которая была задействована на довыборах в Государственную думу

27.08. «Ростелеком-ЦОД» запустил дата-центр на 100 стоек в Москве

31.08. «Ростелеком» заключил бизнес-партнерство с компанией «Элвис-Плюс», ведущим системным интегратором на рынке сервисов информационной безопасности

Сентябрь

2.09. «Ростелеком» и Tele2 Россия представили кинотариф для любителей фильмов и сериалов «Везде онлайн» с доступом к видеосервису Wink, а также тариф «Игровой» с бонусами для геймеров

16.09. «Ростелеком» и YADRO объявили о создании совместного предприятия

18.09. На острове Сахалин открыт самый восточный дата-центр России

25.09. «Ростелеком», Tele2 Россия и Ericsson продемонстрировали на конференции «Цифровая индустрия промышленной России» возможности технологий 5G для защиты здоровья

Октябрь

5.10. Tele2 Россия начала принимать на переработку старые телефоны в рамках экологического проекта «Переплавка»

7.10. «Ростелеком» разместил биржевые облигации на 10 млрд рублей, ставка купона составила 6,3% годовых

22.10. «Ростелеком» объявил о приобретении федерального оператора медиауслуг «Синтерра Медиа»

30.10. ООО «Цифровые медицинские сервисы» («Цифромед») – совместное предприятие «Ростелекома» и государственной корпорации «Ростех», «Доктис» и Российский фонд прямых инвестиций (РФПИ) объявили о совместном развитии цифровой медицинской платформы

Ноябрь

12.11. «Ростелеком» объявил о приобретении телекоммуникационного бизнеса «Лукойла»

13.11. Агентство Fitch подтвердило «Ростелекому» рейтинг инвестиционной категории BBB-

17.11. «Ростелеком-ЦОД» запустил дата-центр Tier III на 600 стоек в Москве

17.11. Tele2 Россия – самый быстрорастущий оператор в мире

17.11. «Ростелеком» представил первый в стране роутер «Игровой RT-X» с искусственным интеллектом и приоритизацией игрового трафика

18.11. Годовой отчет «Ростелекома» на конкурсе Московской биржи был признан лучшим среди компаний потребительского и телекоммуникационного секторов экономики

30.11. «Ростелеком» объявил о приобретении ведущего разработчика в сфере цифровизации обращения с отходами и экологии

Декабрь

8.12. «Ростелеком-ЦОД» открыл в Санкт-Петербурге дата-центр на 800 стоек

15.12. «РТ-Доктис» (совместное предприятие «Цифромед», «Доктис» и РФПИ) завершил разработку и приступил к внедрению в регионах федеральной телемедицинской платформы, интегрированной с единой государственной системой идентификации

17.12. «Ростелеком» приобрел ведущего интернет-провайдера Екатеринбурга и Свердловской области

24.12. «Ростелеком» привлек стратегического партнера для развития бизнеса ЦОДов и облачных сервисов

31.12. «Ростелеком» завершил подготовку цифровой инфраструктуры для проведения Всероссийской переписи населения в 2021 году

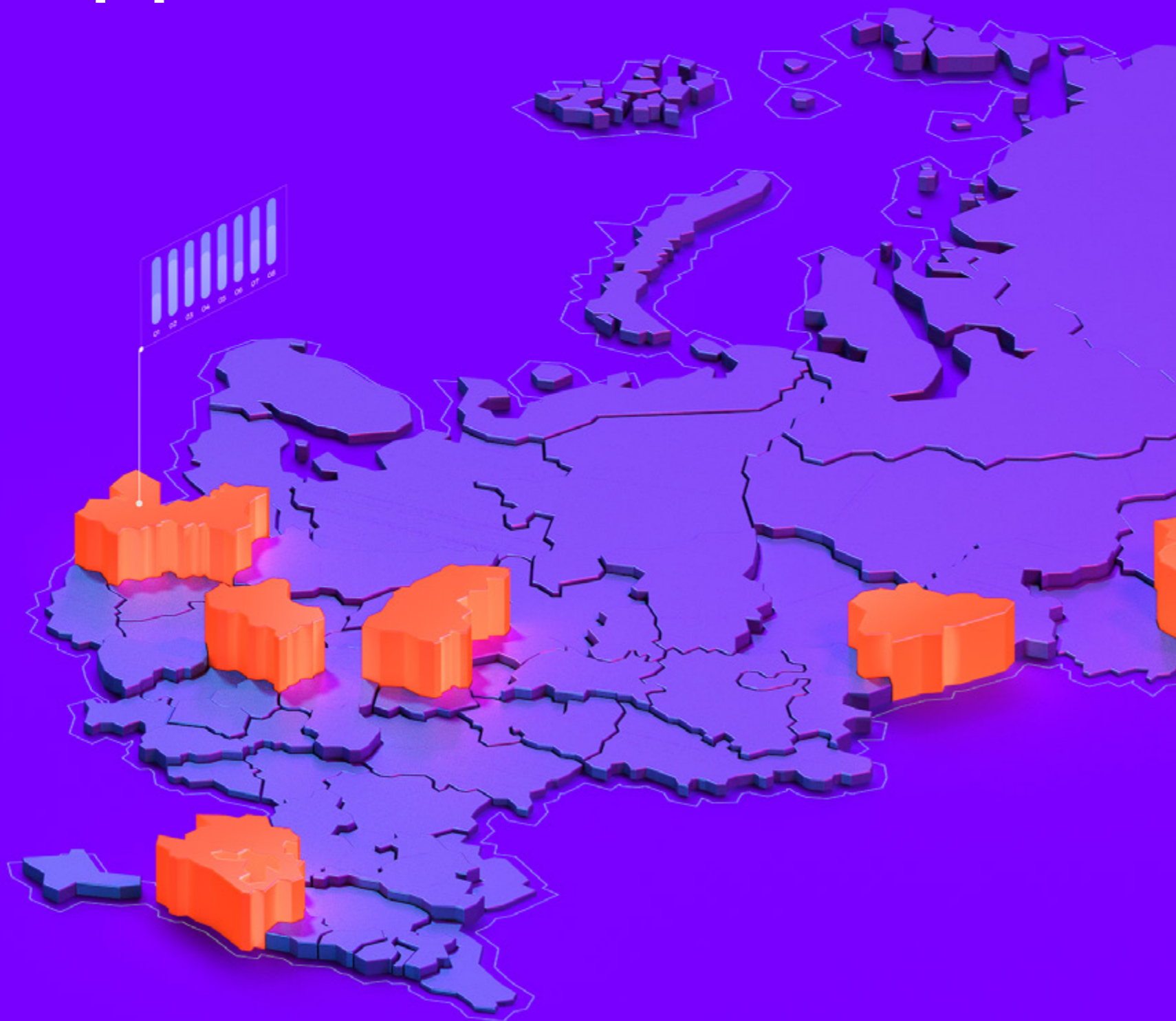
После отчетной даты

25.01. «Ростелеком-ЦОД» запустил в Новосибирске дата-центр на 300 стоек

17.02. «Ростелеком» завершил строительство подводной ВОЛС (1 115 км) до Калининграда – первой магистрали в обход других стран

20.04. «Ростелеком» представил одобренную советом директоров стратегию до 2025 года и дивидендную политику на 2021–2023 годы

Структура и география деятельности



«Ростелеком» постоянно совершенствует работу в сфере социальной политики с учетом стратегических интересов компании, государства и динамики социально-экономического развития страны

200+

дочерних и зависимых организаций (ДЗО)

на всей территории России

102-45

«Ростелеком» расширяет территорию своего присутствия, где реализует свои программы и проекты. Благодаря единому для всех регионов подходу проекты осуществляются с большим масштабом и максимальной эффективностью. Для нас очень важно внедрять социальные проекты во все регионы и обеспечить цифровое равенство и доступную связь не только в городах, но и в самых отдаленных и малонаселенных пунктах.

В компанию входят 7 макрорегиональных филиалов (МРФ) и более 200 дочерних и зависимых организаций (ДЗО), оказывающих услуги на всей территории России.

Крупные ДЗО

1. ГК «Tele2 Россия»
2. ГК «РТК-Центры обработки данных»
3. ГК «Медицинские платформы и сервисы»
4. ГК «РТКомм.РУ»
5. ПАО «Башинформсвязь»
6. ГК «Ростелеком-Солар»
7. ООО «Ростелеком-Розничные системы»
8. АО «Цифровое телевидение»
9. ООО «Ростелеком Информационные Технологии»
10. ГК «РТ Лабс»
11. ООО «Региональный Информационный Центр»
12. ООО «Лукойл-Информ»
13. АО «Московский центр новых технологий телекоммуникаций»
14. ООО «РТК-Сетевые технологии»
15. АО «МАКОМНЕТ»
16. ООО «РДП.РУ»
17. ГК «Нетрис»
18. ПАО «ГИПРОСВЯЗЬ»
19. АО «Центральный телеграф»
20. АО «Северен-Телеком»

Список существенных дочерних компаний представлен в примечании № 11 к консолидированной финансовой отчетности, список всех ДЗО в Приложении № 5 к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

О компании «Ростелеком»



- 1 Стратегия развития и бизнес-модель
- 2 Корпоративное управление
- 3 Цепочка поставок
- 4 Ответственная деловая практика
- 5 Защита прав человека

Стратегия развития и бизнес-модель



Наша миссия — дать людям качественные и удобные цифровые сервисы для комфортной жизни и эффективного бизнеса.

102-1 102-2 102-4 102-6 102-7

«Ростелеком» — крупнейший в России провайдер цифровых сервисов, ориентированных на самых разных потребителей: домохозяйства, частный бизнес, органы государственной власти и муниципалитеты, а также других телеком-операторов. Компания активно расширяет свое присутствие на рынках с высоким потенциалом роста, использует преимущества конвергенции фиксированной и мобильной связи и уже сегодня обладает необходимой инфраструктурой для внедрения и развертывания технологий будущего.

В 2020 году мы столкнулись с новыми вызовами, обусловленными пандемией, режимом самоизоляции и удаленной работы. В этой ситуации компания не только обеспечила бесперебойную работу критически важной инфраструктуры, но и продолжила цифровую трансформацию, модернизацию сетей и линий связи, расширение емкости дата-центров. Мы предложили своим клиентам новые продукты и услуги в соответствии с требованиями времени.

Мы убеждены, что высокий уровень обслуживания, доступность услуг связи и цифровых сервисов способствуют развитию нашей страны и качественно меняют жизнь людей. Именно поэтому, работая в мире высоких технологий, «Ростелеком» остается компанией, которая ориентирована на каждого жителя России.

Стратегические инициативы, проекты и продукты компании затрагивают все важные для общества темы. Мы строим цифровые компетенции, однако для нас не менее ценны достижения наших сотрудников, клиентов и партнеров, ставшие реальностью благодаря технологиям и сервисам «Ростелекома». Нам важны благополучие и безопасность миллионов российских семей, которые могут оставаться на связи друг с другом благодаря нашему ежедневному труду.



Стратегия развития



В 2020 году «Ростелеком» продолжал реализовывать стратегию 2018–2022 годов, которая доказала свою эффективность, позволив компании уже по итогам 2020 года перевыполнить ряд операционных и финансовых целей на 2022 год. Причем данный результат был достигнут без учета консолидации 100% Tele2 Россия.

Задачи Стратегии 2018–2022 годов были успешно решены

Что планировали

Выйти на траекторию устойчивого роста и на новые рынки

Чего достигли

Для населения

- Лидерство по темпам роста, объединение с Tele2 Россия, создание конвергентного предложения
- Запущены новые цифровые продукты: Wink, игровое направление, платформа «Ростелеком. Ключ», «Умный дом»

Для бизнеса

- Лидер рынка по новым направлениям — ЦОД, информационная безопасность, «Виртуальная АТС», Wi-Fi
- Реализованы инновационные решения: M2M (IoT), pLTE, вертикальные (отраслевые) решения на федеральном и региональном уровне

Для государства

- Реализованы масштабные государственные программы по построению цифровой инфраструктуры
- Разработаны новые продукты и решения — видеонаблюдение, биометрия и цифровая подпись, «Цифровой регион»
- Существенно расширен функционал портала Госуслуг

Выполнение финансовых целей

Рост выручки

Цели стратегии 2018–2022

Факт 2020 «Ростелеком» (без Tele2 Россия)

Факт 2020 Группа «Ростелеком»

4–5%
CAGR

6,4%
CAGR 2018–2020

15%
г/г

Рентабельность OIBDA

32%

32%

36%

CAPEX / выручка (исключая государственные программы)

<18%

18%

20%

2021– 2025

В 2021 году «Ростелеком» принял новую стратегию на 2021–2025 годы¹, сохранив фокус вектора развития на трансформации в интегрированного провайдера цифровых сервисов и надежного партнера для населения, бизнеса и государства.

Ключевые приоритеты обновленной стратегии 2021–2025 годов

1.

«Умный» рост в традиционном бизнесе, обеспечивающий повышение возврата на инвестиции и денежного потока

2.

Опережающие темпы роста в выбранных новых бизнесах — достижение лидерских позиций

3.

Сохранение и расширение роли компании в цифровизации для ключевого партнера — государства

4.

Рост эффективности в традиционном бизнесе

¹ Утверждена советом директоров 19 апреля 2021 года. Протокол № 9.

Инициатива в области ESG

«Ростелеком» впервые представил свои стратегические ESG-цели до 2025 года, подчеркнув важность данных инициатив для устойчивого развития компании.

Environmental

(окружающая среда)

- Снижение объемов потребления электроэнергии, кроме кластера ЦОД и облачных продуктов, на 15 % к концу 2025 года
- Увеличение доли потребляемой электроэнергии от возобновляемых источников
- Внедрение программ сбора и утилизации старых кабельных сетей, сетевого оборудования, абонентских устройств
- Внедрение концепции «зеленый офис» на всех офисных площадках компании к 2025 году

Social

(социальная ответственность)

- Гендерное равенство: поддержание доли женщин в менеджменте и в целом по компании на уровне 40 % к 2025 году
- «Региональное равенство»: децентрализация функций путем создания общекорпоративных центров компетенций в регионах и равных возможностей для «карьерной миграции»

Corporate Governance

(корпоративное управление)

- Внедрение принципов ESG в закупочную деятельность к 2025 году
- Содействие продвижению и реализации ESG-принципов среди клиентов, включая разработку коммерческих продуктов и решений, позволяющих клиентам быть ESG-ответственными

Долгосрочная программа развития

В 2020 году «Ростелеком» продолжил реализацию Долгосрочной программы развития Группы «Ростелеком» на 2018–2022 годы (ДПР)¹, разработанной в соответствии с директивами Правительства Российской Федерации и методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации.

ДПР 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.

Слияния и поглощения

102-10

С более подробной информацией о ключевых сделках по итогу 2020 года можно ознакомиться в Годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год

2020 год был насыщен стратегическими сделками и важными приобретениями в перспективных областях, которые в значительной степени изменили профиль компании и позволили «Ростелекому» трансформироваться в крупнейшего интегрированного провайдера цифровых сервисов в стране с компетенциями в наиболее перспективных сегментах со значительным потенциалом роста. Ниже представлены наиболее значимые сделки, которые обеспечили данную трансформацию.

Трансформация компании в 2020 году

TELE2

Создание крупнейшего интегрированного оператора в России — приобретение 55% в Теле2 Россия



Создание безусловного лидера на рынке центров обработки данных — приобретение 100% «ДатаЛайн»

Ростелеком

ЦЕНТРЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ

Привлечение партнера в бизнес ЦОД и облачных сервисов — продажа ВТБ 44,8% в «Ростелеком-ЦОД»

Стратегические приобретения

Телекоммуникационные услуги



ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ

Умные города

«ФАСТЕК» ФОРКАМ

Поставщики программных решений в области ЖКХ



Производитель автоматизированных систем управления дорожным движением

Доставка видеоконтента



Бизнес-модель

Обеспечение устойчивого развития бизнеса с учетом интересов всех стейкхолдеров

Ресурсы

Финансы

546,9 млрд руб. выручки

CAPEX 107,1 млрд руб. без учета госпрограмм
FCF 22,7 млрд руб.
OIBDA 194,1 млрд руб.

Интеллектуальная собственность

8,2 млрд руб.

Инвестиции в R&D

без учета Tele2 Россия

Сотрудники

136,7 тыс. человек

Общая численность сотрудников

Бренд и репутация

№1*

по знанию в категории ШПД (top of mind), Платное ТВ (top of mind)

* Согласно данным исследования Brand Health Tracking (BHT), проведенного компанией IRC

Окружающая среда

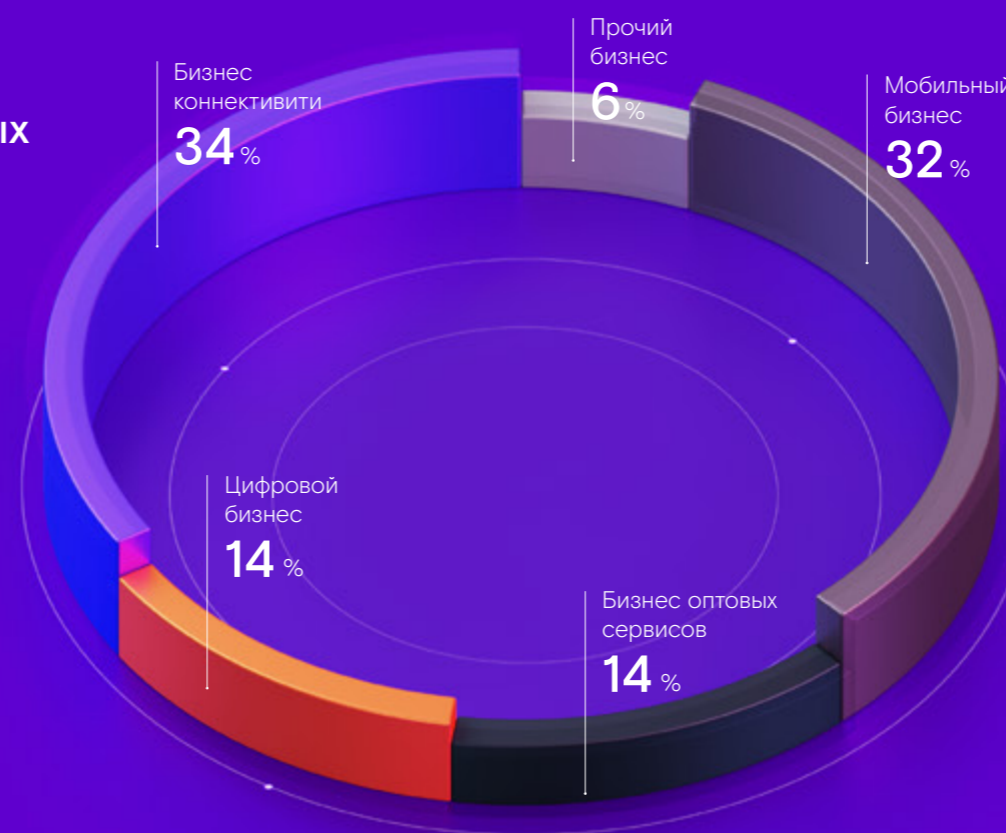
174 млн руб.

Инвестиции в экологические программы

Лидерство на ключевых рынках

доля в выручке

Управление рисками



Бизнес коннективности



IPTV, ШПД, OTT видео, фиксированная телефония

13,5 млн абонентов ШПД и VPN
10,8 млн абонентов Платного ТВ
38,1 млн домохозяйств пройдены оптикой

Бизнес оптовых сервисов



Транзит голоса и IP
Инфраструктурный оператор (O2O)

Выходы на сети >300 операторов связи в 15 странах

Взаимодействие с 64 международными и национальными операторами фиксированной и мобильной связи

Модернизация технологической платформы



32,6 Тбит/с мощность магистральной сети

Цифровой бизнес



ЦОД и облачные решения «Умный регион» «Умный город»
Облачные сервисы

Инфобезопасность
Видеонаблюдение
Биометрия
Онлайн-образование
Онлайн-медицина

13,2 тыс. стоек в дата-центрах
26% доля на российском рынке IaaS-сервисов

×2,2 рост выручки от сервисов информационной безопасности

+32% рост выручки от проектов «Умный регион» в 2020 г.

Мобильный бизнес

TELE2

Мобильные сервисы на базе Tele2 Россия, MVNO

46,6 млн абонентов Tele2 Россия
+15% рост доходов от услуг мобильной связи
2,8 млн абонентов MVNO на сети Tele2 Россия

Повышение операционной эффективности



+14% рост производительности труда

Созданная стоимость для заинтересованных сторон

Акционеры

17,5 млрд руб.

Дивиденды по итогам 2019 года

96,7 руб.

Цена обыкновенных акций на 30 декабря 2020 г.
рост стоимости за год на 23%

Сотрудники

98,6 млрд руб.

Расходы по оплате труда

442,5 млн руб.

Инвестиции в обучение

Государство

8,7 млрд руб.

Налог на прибыль

5,6 млрд руб.

Прочие налоги

Клиенты

частные лица, домохозяйства, корпоративные и государственные заказчики, другие операторы

Эффективные современные цифровые экосистемы, позволяющие решать широкий спектр задач частным клиентам, бизнесу и государству

Общество

951 млн руб.

Членские взносы, платежи профсоюзам, благотворительные программы

7%

Снижение потребления электроэнергии

23%

Снижение потребления подземных вод

Корпоративное управление



Система корпоративного управления

В «Ростелекоме» 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.

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 сторонами
- Соблюдение этических норм делового поведения
- Своевременное и точное раскрытие информации
- Корпоративная социальная ответственность

Направления развития

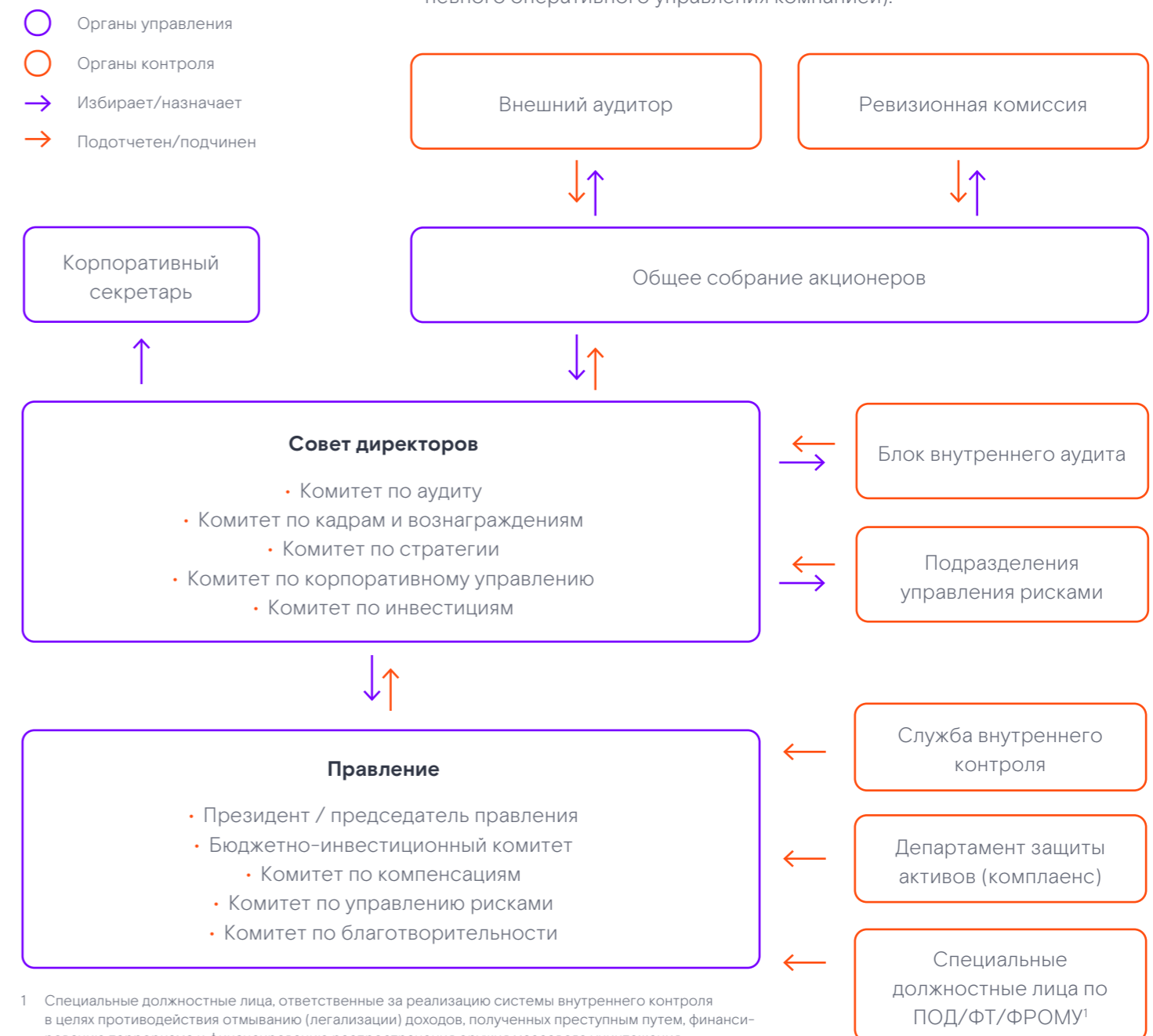
- Постоянное повышение эффективности системы внутреннего контроля и аудита
- Непрерывное улучшение практики корпоративного управления
- Развитие электронных сервисов, позволяющих акционерам эффективно реализовывать свои права
- Усовершенствование информационной системы, автоматизирующей работу правления и его комитетов

102-18

Структура корпоративного управления ПАО «Ростелеком»

В соответствии с Уставом ПАО «Ростелеком» (далее — Устав) управление компанией осуществляют:

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



Основные политики

В ПАО «Ростелеком» действует 18 политик и нормативных документов, регулирующих функционирование системы корпоративного управления. В 2020 году были обновлены три из них.

Основные политики ПАО «Ростелеком» в сфере корпоративного управления

Название документа	Дата вступления в силу последней версии
Устав	7 августа 2020 года
Положение об общем собрании акционеров	14 июня 2019 года
Положение о ревизионной комиссии	18 июня 2018 года
Положение о совете директоров	18 июня 2018 года
Положение о президенте	18 июня 2018 года
Положение о правлении	18 июня 2018 года
Кодекс корпоративного управления	27 декабря 2007 года
Этический кодекс	15 октября 2019 года
Антикоррупционная политика	6 декабря 2019 года
Политика в области внутреннего аудита	26 апреля 2019 года
Положение о рассмотрении обращений на горячую линию по соблюдению Этического кодекса	29 июня 2020 года
Политика управления рисками	24 ноября 2015 года
Экологическая политика	2 апреля 2019 года
Положение об информационной политике	30 сентября 2015 года
Дивидендная политика	26 апреля 2019 года
Положение об инсайдерской информации	19 июня 2020 года
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 года
Положение о корпоративном секретаре и аппарате корпоративного секретаря	13 сентября 2019 года

С полным списком ДЗО можно ознакомиться в Приложении № 5 к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

Управление дочерними и зависимыми обществами

Группа «Ростелеком» включает ПАО «Ростелеком», его дочерние и зависимые общества (ДЗО). Всего в Группу на 31 декабря 2020 года входило 204 ДЗО, с полным списком можно ознакомиться в Приложении № 5 к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

Компания рассматривает ДЗО как основную точку роста бизнеса: для новых стратегических направлений компания выделяет цифровые кластеры, состоящие из нескольких ДЗО, сгруппированных по взаимосвязанным видам деятельности. На конец 2020 года принято решение о создании следующих цифровых кластеров:

- «Облака и облачные сервисы»,
- «Электронное правительство»,
- «Медицинские платформы и сервисы»,
- «Цифровые регионы»,
- «Информационная безопасность».

«Ростелеком» будет взаимодействовать с головной компанией кластера, которой делегируется взаимодействие с прочими компаниями бизнес-направления и управление ими. На уровне «Ростелекома» остается контрольно-ревизионная функция в отношении данных компаний. На 2021 год намечены корректировка корпоративных документов, создание управленческих структур и внутреннее переаллоцирование долей/акций компаний, входящих в кластер.

Подходы корпоративного управления в зависимости от доли владения ДЗО

Миноритарная доля	Доля участия <50 %	Доля участия >50 %
Участие в общих собраниях акционеров, защита акционерных прав «Ростелекома»	Управление в соответствии с заключенным корпоративным договором, обеспечивающим: <ul style="list-style-type: none"> • выдвижение кандидатур на должности топ-менеджеров со стороны «Ростелекома»; • участие в работе совета директоров и контрольных органов; • аутсорсинг поддерживающих функций (по договоренности с партнером) 	Интеграция в систему корпоративного управления и культуру «Ростелекома», включая: <ul style="list-style-type: none"> • формирование единой модели корпоративного управления ДЗО; • назначение единоличных исполнительных органов и большинства представителей в коллегиальных органах управления и контроля ДЗО; • единую систему финансового планирования и казначейства; • аутсорсинг поддерживающих функций; • централизацию внутреннего контроля и аудита; • выработку унифицированных подходов и документов

Принципы управления ДЗО

Пропорциональность и прозрачность

Инструменты управления должны соответствовать размерам и задачам ДЗО, быть однозначны и понятны сотрудникам

Системность и комплексность

Инструментарий управления ДЗО должен позволять использовать системный анализ и синтез в каждом управленческом решении и охватывать все аспекты деятельности ДЗО. Взаимоотношения компаний Группы должны строиться на принципах взаимовыгодного сотрудничества

Экономичность и эффективность

Нерентабельные ДЗО ликвидируются, или принимаются меры по повышению их эффективности. Инструменты управления должны легко встраиваться в существующие информационные системы. Информационные потоки должны отвечать принципам минимальной достаточности

Соответствие законодательству

Инструменты управления и решения должны находиться в законодательном поле Российской Федерации или других стран, на территории которых ДЗО ведет свою деятельность. Особое внимание должно обращаться на соблюдение антикоррупционного законодательства

Коллегиальность в выработке решений и единоначалие в управлении

«Ростелеком» участвует в назначении руководителей и членов советов директоров ДЗО. Подразделения компании оказывают аналитическую поддержку членам советов директоров ДЗО, избранным по предложению «Ростелекома»

Участие совета директоров в управлении ДЗО

Совет директоров «Ростелекома» определяет позицию компании:

- по вопросам общих собраний акционеров ДЗО, единственным участником которых является «Ростелеком»;

- при рассмотрении органами управления ДЗО вопросов о приобретении ими акций (долей в уставном капитале) других хозяйственных обществ, в том числе при их учреждении, в случае, если цена такой сделки составляет 15 и более процентов балансовой стоимости активов ДЗО, определенной по данным его бухгалтерской (финансовой) отчетности на последнюю отчетную дату;
- при рассмотрении органами управления ДЗО вопросов о приобретении и об отчуждении ими акций «Ростелекома».

Делегирование полномочий, централизация и децентрализация управленческих функций, ограничение полномочий руководителя ДЗО и ответственность за результаты

На руководителей ДЗО возлагаются полномочия и ответственность за деятельность ДЗО. В учредительных документах ДЗО должны быть определены лимиты сделок, сверх которых руководители ДЗО не имеют права самостоятельно заключать сделки, а также отчуждать и обременять имущество ДЗО

Приоритет функций управления над структурой при создании организации и приоритет структуры над функциями управления в действующих организациях

При создании или приобретении новых компаний «Ростелеком» максимально быстро внедряет системы управления и контроля над ДЗО. По мере формирования этих институтов проводятся оптимизационные мероприятия всей системы управления и структуры ДЗО

Обратная связь

Благодаря обратной связи от ДЗО совершенствуются инструменты их управления и контроля

Мотивация на выполнение поставленных целей и задач

Мотивация руководителей и сотрудников ДЗО должна быть основана на стимулировании к достижению поставленных перед ДЗО целей. Мотивация сотрудников «Ростелекома», ответственных за ДЗО, должна учитывать достижение стратегических целей ДЗО

Формирование советов директоров ДЗО

Отбор кандидатов в члены советов директоров ДЗО основывается на принципах обеспечения совокупной компетенции, сбалансированности квалификации и опыта, преемственности состава, а также соблюдения требований законодательства. Совет директоров возглавляет топ-менеджер «Ростелекома», являющийся руководителем направления «Ростелекома», к которому относится род деятельности ДЗО.



Ключевые улучшения в 2020 году

В 2020 году «Ростелеком» продолжил совершенствовать систему корпоративного управления, в частности устранил риск голосования квазиказначейскими акциями на общих собраниях акционеров, что соответствует рекомендациям Кодекса корпоративного управления. Дочерняя компания ООО «МОБИТЕЛ» не голосовала на общих собраниях акционеров ПАО «Ростелеком» и продала все принадлежащие ей обыкновенные акции компании (далее — квазиказначейские акции) в рамках следующих сделок:

- консолидации 100 % долей ООО «Т2 РТК Холдинг» (Tele2 Россия) Группой «Ростелеком», завершенной в марте 2020 года, в результате которой количество квазиказначейских акций снизилось с 10,49 до 0,38 % от общего количества голосующих акций ПАО «Ростелеком»;
- продажи остатка квазиказначейских акций, составлявших 0,38 % от общего количества голосующих акций ПАО «Ростелеком», в июне 2020 года АО «ВТБ Капитал Управление активами» Д.У. Закрытым паевым инвестиционным комбинированным фондом «РТК-Развитие» в целях реализации Программы долгосрочной мотивации сотрудников ПАО «Ростелеком».

Начиная с февраля 2020 года акционеры «Ростелекома», ценные бумаги которых учитываются в реестре, получили возможность подавать анкеты зарегистрированного лица и передаточные распоряжения онлайн через личный кабинет акционера на сайте ВТБ Регистратора¹, авторизуясь с помощью подтвержденной учетной записи на портале Госуслуг.

¹ <https://pos.vtbreg.ru>

7++

Рейтинг корпоративного управления Российского института директоров

«развитая практика корпоративного управления, подтвержден в январе 2021 года»

Планы по улучшению практики корпоративного управления

«Ростелеком» будет продолжать совершенствовать систему корпоративного управления. В частности, в 2021 году планируется дальнейшее развитие электронных сервисов, позволяющих акционерам эффективно реализовывать свои права.

Данные о самооценке корпоративного управления

С 2015 года «Ростелеком» проводит самостоятельную оценку¹ качества корпоративного управления, сравнивая свои стандарты и ключевые положения Кодекса корпоративного управления². Уровень корпоративного управления в 2020 году составил 93 %, что превышает рекомендуемый Росимуществом уровень в 65 %.

Уровень корпоративного управления, %

Исполнительное руководство	100
Права акционеров	100
Управление рисками, внутренний контроль и внутренний аудит	100
Прозрачность и раскрытие информации	97
Социальная ответственность, деловая этика	87
Совет директоров	85
Минимально допустимый уровень	65

Рейтинг корпоративного управления

В 2020 году «Ростелеком» вошел в топ-10 лидеров по полноте и качеству раскрываемой информации о соблюдаемых принципах корпоративного управления в Национальном индексе корпоративного управления³.

¹ При анализе была использована методика самооценки качества корпоративного управления в компаниях с государственным участием, разработанная Росимуществом.

² Кодекс корпоративного управления, одобренный 21 марта 2014 года советом директоров Банка России.

³ http://cgindex.ru/wp-content/uploads/2020/12/National%20CG%20Index%202020_rus.pdf

Органы управления



11

директоров ежегодно избирается в совет директоров

52,3

года — средний возраст членов совета директоров

4,3

года — средний стаж работы директоров в совете директоров

102-22 102-26

Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления компании. Его деятельность регулируется законами Российской Федерации, Уставом¹ и Положением об общем собрании акционеров компании².

В 2020 году годовое общее собрание акционеров³ «Ростелекома» состоялось 7 августа, внеочередные собрания акционеров не проводились.

Совет директоров

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 директоров⁴.

102-28

Оценка совета директоров⁵

В 2021 году совет директоров провел самооценку своей работы за 2020 год. Она включала в себя оценку работы совета директоров в целом, а также оценку работы его комитетов и индивидуальную оценку каждого члена совета директоров, включая председателя совета директоров.

По итогам оценки было рекомендовано уделить дополнительное внимание разработке новой стратегии Группы компаний «Ростелеком», эффективности интеграции компаний и бизнесов, приобретенных в рамках сделок слияний и поглощений, а также поиску дополнительных точек роста в части выручки от конвергентных и стриминговых продуктов как наиболее перспективных сегментов для роста выручки.

¹ Новая редакция № 20 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 7 августа 2020 года — Протокол № 1 от 10 августа 2020 года. Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

² Новая редакция № 11 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 14 июня 2019 года — Протокол № 1 от 18 июня 2019 года. Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

³ Протокол № 1 от 10 августа 2020 года: www.company.rt.ru/ir/agm/events/gosa/detail/2019/.

⁴ Новая редакция № 16 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 18 июня 2018 года — Протокол № 1 от 20 июня 2018 года. Ознакомиться с полным текстом текущей редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

⁵ Подробнее об оценке совета директоров читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

Ключевые задачи совета директоров

Формирование и продвижение бизнес-задач и стратегических целей компании.

Защита прав и законных интересов акционеров.

Обеспечение полноты, надежности и объективности публичной информации о компании.

Ключевые принципы деятельности совета директоров

Принятие решений на основании достоверной информации о деятельности компании.

Обеспечение соблюдения компанией долгосрочных интересов акционеров и получение акционерами соответствующей информации о деятельности компании.

Достижение баланса интересов между различными группами акционеров и принятие максимально объективных и сбалансированных решений в интересах всех акционеров.

Трактовка любых двусмысленных пунктов правил, описанных в нормативных юридических и иных актах, в пользу расширения прав и законных интересов акционеров.

102-24

Введение в должность членов совета директоров

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.

На первом заседании совета директоров президент рассказывает новым членам совета директоров о стратегии и бизнесе ПАО «Ростелеком», а также о ключевых проектах, осуществленных или запланированных компанией на ближайший корпоративный год.

Требования к кандидатам в совет директоров

При подборе кандидатов в совет директоров «Ростелеком» руководствуется российскими и мировыми стандартами корпоративного управления. Компания стремится формировать совет директоров так, чтобы он был способен выносить объективные независимые суждения, своевременно и эффективно принимать необходимые решения.

Лица, выдвигаемые в качестве кандидатов в совет директоров, должны обладать безупречной деловой и личной репутацией, а также знаниями, навыками и опытом, необходимыми для эффективного принятия решений в совете директоров, и не должны вызывать сомнений в том, что будут действовать в интересах компании и ее акционеров.

Наличие у кандидата конфликта интересов является веским основанием сомневаться в том, что он будет действовать в интересах компании, в связи с чем не рекомендуется номинирование в совет директоров лиц, являющихся участниками, занимающих должности в составе исполнительных органов или являющихся сотрудниками компаний, конкурирующих с «Ростелекомом».

Независимым директорам обеспечивается возможность влиять на решения, принимаемые советом директоров. Компания стремится к тому, чтобы как минимум треть совета директоров составляли независимые директора.

Независимость директоров



- Неспособные
- Независимые
- Исполнительный

Состав совета директоров¹



Комитет по аудиту



Комитет по кадрам и вознаграждениям



Комитет по корпоративному управлению



Комитет по стратегии



Председатель комитета



Сергей Борисович Иванов

Председатель совета директоров

Специальный представитель Президента Российской Федерации по вопросам природоохранной деятельности, экологии и транспорта

В совете директоров с 2015 года (6 лет)



Кирилл Александрович Дмитриев

Генеральный директор АО «Управляющая компания РФПИ»

В совете директоров с 2014 года (7 лет)



Вадим Викторович Семенов

Старший независимый директор

Генеральный директор ООО «Новые Цифровые Решения»



В совете директоров с 2011 года (10 лет)



Антон Алексеевич Устинов

Независимый директор

Председатель правления АО «СОГАЗ»



В совете директоров с 2020 года (1 год)



Антон Андреевич Златопольский

Генеральный директор ГТК «Телеканал „Россия“»



В совете директоров с 2011 года (10 лет)



Алексей Александрович Иванченко

Член совета Фонда развития интернет-инициатив



В совете директоров с 2019 года (2 года)



Дмитрий Николаевич Чернышенко

Заместитель председателя Правительства Российской Федерации



В совете директоров с 2020 года (1 год)



Елена Владимировна Шмелева

Независимый директор

Руководитель фонда «Талант и успех»



В совете директоров с 2020 года (1 год)



Андрей Леонидович Костин

Президент — председатель правления Банка ВТБ (ПАО)



В совете директоров с 2020 года (1 год)



Михаил Эдуардович Осеевский

Президент ПАО «Ростелеком»



В совете директоров с 2017 года (4 года)
Доля в уставном капитале² — 0,195 %



Алексей Андреевич Явницкий

Генеральный директор АО «ВТБ Капитал»



В совете директоров с 2017 года (4 года)

¹ Информация о биографиях членов совета директоров представлена в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

² Подробнее о сделках с акциями читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

С более подробной информацией касательно присутствия членов совета директоров на заседаниях совета директоров можно ознакомиться в Годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год.

17

заседаний совета директоров проведено в 2020 году

15

заседаний совета директоров проведено в заочной форме

2

заседания совета директоров проведено в очной форме

Отчет о деятельности совета директоров и его комитетов¹

Вопросы, рассмотренные советом директоров

Тема	Количество рассмотренных вопросов
Согласие на совершение сделок с уставными ограничениями	36
Управление дочерними и зависимыми обществами	21
Управление персоналом	24
Согласие на совершение сделок с заинтересованностью	16
Управление непрофильными активами	14
Вопросы общих собраний акционеров	14
Стратегия и развитие	13
Утверждение внутренних документов	10
Аудит, управление рисками и внутренний контроль	10
Организация работы совета директоров и комитетов	6
Управление филиалами	2
Всего вопросов рассмотрено	166

Основные результаты 2020 года

Ключевые стратегические проекты в области слияний и поглощений:

- завершена консолидация 100 % долей ООО «Т2 РТК Холдинг» (группа «Tele2 Россия»);
- одобрена сделка по привлечению стратегического партнера в капитал дочерней компании ООО «ЦХД» (группа компаний «Ростелеком-ЦОД»).

Утверждены:

- актуализированная Программа долгосрочной мотивации сотрудников на 2020–2022 годы;
- обновленная Программа инновационного развития на 2020–2024 годы.

¹ Подробнее о вопросах, рассмотренных на заседаниях совета директоров и комитетов совета директоров, читайте в Приложении № 7 «Информация о заседаниях совета директоров и комитетов совета директоров» к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

Выполнение задач года по ключевым стратегическим проектам:

- обеспечение устойчивости работы национальной сети связи в условиях распространения коронавирусной инфекции;
- обеспечение эффективной интеграции бизнесов Группы «Ростелеком» и группы «Tele2 Россия» после завершения сделки по консолидации 100 % Tele2 Россия;
- модернизация региональной сети передачи данных (РСПД) ПАО «Ростелеком»;
- развитие магистральной транспортной сети ПАО «Ростелеком»;
- выстраивание единого технологического стека и создание целостной целевой архитектуры OSS/BSS¹, основанной на единых ключевых компонентах (продуктовый каталог, CRM, биллинг);
- внедрение новой модели управления информационными технологиями ПАО «Ростелеком» (Karma Framework).

Планы на 2021 год

Контроль за выполнением стратегии и стратегических проектов:

- национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»;
- внедрение сетей поколения 5G;
- реализация проекта по проведению переписи населения с использованием отечественной мобильной платформы «Аврора»;
- строительство новой волоконно-оптической линии связи от западных до восточных границ России под рабочим названием TEA NEXT («Транзит Европа – Азия нового поколения»);
- обеспечение кибербезопасности.

Разработка и согласование обновленной стратегии ПАО «Ростелеком» по итогам консолидации 100 % долей ООО «Т2 РТК Холдинг».

Актуализация Долгосрочной программы развития и системы ключевых показателей эффективности ПАО «Ростелеком», а также Программы инновационного развития ПАО «Ростелеком» для обеспечения реализации новой стратегии компании.

¹ Operation Support System / Business Support System – система поддержки операций / система поддержки бизнеса.

Результаты деятельности комитетов совета директоров в 2020 году

4

заседания проведено
в отчетном году,
из них три очно

17

вопросов рассмотрено

Комитет по аудиту

Комитет по аудиту рассматривает вопросы в следующих областях:

- бухгалтерская отчетность;
- внутренний и внешний аудит;
- противодействие недобросовестным действиям сотрудников компании и третьих лиц;
- соблюдение Этического кодекса;
- управление рисками.

Комитет по кадрам и вознаграждениям

Комитет по кадрам и вознаграждениям рассматривает вопросы в следующих областях:

- разработка, пересмотр и реализация Политики по вознаграждению;
- оценка работы исполнительных органов компании и иных ключевых руководящих сотрудников;
- условия досрочного расторжения трудовых договоров с членами исполнительных органов компании и иными ключевыми руководящими сотрудниками;
- рекомендации совету директоров в отношении корпоративного секретаря;
- раскрытие информации о политике и практике вознаграждения и о владении акциями менеджментом в годовом отчете;
- компетенции и обязанности членов совета директоров, определение приоритетных направлений для усиления его состава и подбор новых кандидатов;
- назначение и определение условий договоров членов правления, включая председателя правления.

1

очное заседание проведено
в отчетном году

совместно с комитетом
по стратегии

3

вопроса рассмотрено

1

заседание проведено
в отчетном году

в форме заочного голосования

2

вопроса рассмотрено

Комитет по корпоративному управлению

Комитет по корпоративному управлению рассматривает вопросы в следующих областях:

- подготовка и проведение годового и внеочередных общих собраний акционеров;
- подходы к раскрытию информации, а также правила обращения с информацией, которая не является общедоступной;
- подготовка поправок и утверждений новых версий документов, регулирующих деятельность органов управления компании;
- урегулирование корпоративных конфликтов;
- соответствие международным нормам и требованиям фондовых бирж;
- утверждение регистратора компании и условий договора с ним.

4

заседания проведено
в отчетном году,

из них два очно, в том числе одно
очное заседание совместно
с комитетом по кадрам
и вознаграждениям

8

вопросов рассмотрено

Комитет по стратегии

Комитет по стратегии рассматривает вопросы в следующих областях:

- стратегические цели и выполнение стратегии;
- приоритетные направления и выполнение планов по ним;
- распределение прибыли, включая дивиденды;
- эффективность деятельности компании в долгосрочной перспективе;
- взаимодействие с организациями, в которых участвует компания, включая вопрос о прекращении участия;
- торговля ценными бумагами компании;
- финансовая модель и модель оценки стоимости бизнеса;
- реорганизация и ликвидация компании и подконтрольных организаций;
- использование резервных и иных фондов;
- крупные сделки и сделки с заинтересованностью.

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.

С 2011 года должность корпоративного секретаря компании занимает Екатерина Сергеевна Миронова¹.

Президент и правление

Отчет о деятельности правления

Основные вопросы, рассмотренные правлением

Операционная деятельность и повышение ее эффективности

- Отчеты выполнения бюджетных показателей и разработка бюджета на 2020 год.
- Совершенствование корпоративной системы управления проектами.
- Статус внедрения и ключевые приоритеты производственной системы «Ростелекома».
- Оптимизация закупочной деятельности.
- Контроль за реализацией ключевых проектов:
 - устранение цифрового неравенства;
 - организация доступа к сети Интернет больниц и поликлиник;
 - обеспечение видеонаблюдения и функционирования портала трансляции на выборах в России.
- Изменение структуры филиалов компании и оптимизация работы персонала в условиях удаленной работы.

Развитие компании

- Мониторинг реализации стратегии до 2022 года.
- Стратегия бизнес-сегментов и ключевых дочерних компаний.
- Создание целевой ИТ-архитектуры и трансформация сетей связи.

¹ Подробнее о корпоративном секретаре читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

С информацией касательно присутствия членов правления на заседаниях совета правления можно в Годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год.

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.

102-25

В 2020 году у членов правления конфликта интересов выявлено не было

24

заседания правления
проведено в 2020 году

17

заседаний правления
проведено в очной форме

7

заседаний правления
проведено заочно

8

членов правления

6

лет — средний стаж
членов правления

46,5

года — средний возраст
членов правления

Состав правления



**Михаил Эдуардович
Осеевский**

Председатель правления,
президент

В компании с 2017 года
Доля в уставном
капитале¹ — 0,195%



**Сергей Николаевич
Анохин**

Старший вице-президент —
финансовый директор

В компании с 2017 года
Доля в уставном
капитале¹ — 0,019%



**Владимир Сергеевич
Кириенко**

Первый вице-президент

В компании с 2016 года
Доля в уставном
капитале¹ — 0,096%



**Кирилл Алексеевич
Меньшов**

Старший вице-президент
по информационным
технологиям

В компании с 2018 года
Доля в уставном
капитале¹ — 0,061%



**Галина Васильевна
Рысакова**

Старший вице-президент
по организационному развитию
и управлению персоналом

В компании с 2001 года
Доля в уставном
капитале¹ — 0,088%



**Алексей Валерьевич
Сапунов**

Старший вице-президент
по технической инфраструктуре

В компании с 2013 года
Доля в уставном
капитале¹ — 0,066%



**Анна Викторовна
Шумейко**

Старший вице-президент,
руководитель аппарата
президента

В компании с 2017 года
Доля в уставном
капитале¹ — 0,033%



**Сергей Владимирович
Эмдин**

Генеральный директор Tele2
Россия

В компании с 2020 года

44

заседания проведено
в отчетном году,
из них 17 очно

113

вопросов рассмотрено

Отчет о деятельности комитетов правления

В целях повышения эффективности работы правления в компании действуют четыре комитета

Бюджетно-инвестиционный комитет

Функции комитета

Бюджетно-инвестиционный комитет обеспечивает взаимосвязь и соответствие бюджетного и инвестиционного процессов, контроль за их исполнением, а также готовит предложения правлению по данным вопросам.

Основные результаты 2020 года

- Проведены анализ и оценка инвестиционных проектов и программ, запланированных на 2020 и 2021 годы, приняты решения о целесообразности их реализации;
- рассмотрены бюджеты структурных подразделений и филиалов компании на 2021 год в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании на 2021 год;
- проведен мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана на 2020 год.

Планы на 2021 год

- Провести анализ и оценку инвестиционных проектов и программ компании, запланированных на 2021 и 2022 годы, и принять решения о целесообразности их реализации;
- рассмотреть бюджеты структурных подразделений и филиалов компании на 2022 год в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании на 2022 год;
- провести мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана на 2021 год.

¹ Подробнее о сделках с акциями читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету «Ростелекома» за 2020 год.

41

**заседание проведено
в отчетном году,**
из них 24 очно

184

вопроса рассмотрено

Комитет по компенсациям

Функции комитета

Комитет по компенсациям рассматривает вопросы в следующих областях:

- дополнительная численность и источники финансирования;
- единовременное премирование сотрудников;
- выделение средств на проведение планового оперативного лечения сотрудников;
- определение условий жилищной программы компании.

Основные результаты 2020 года

- Приняты решения о дополнительной численности и источниках финансирования;
- приняты решения о единовременном премировании сотрудников за внесение значительного личного вклада в деятельность компании, а также оперативное и качественное выполнение приоритетных задач;
- определены условия жилищной программы компании;
- приняты решения о выделении средств на проведение планового оперативного лечения сотрудников;
- согласовано распределение целевого взноса сотрудникам корпоративного центра ПАО «Ростелеком» в соответствии с положениями о программе негосударственного пенсионного обеспечения;
- согласовано повышение грейда сотрудникам (перевод на 9-й грейд);
- согласована компенсация расходов, связанных с наймом жилого помещения;
- согласовано продление Меморандума о подходе к материальному стимулированию работников департамента по работе с недвижимостью ПАО «Ростелеком» за получение дополнительного дохода сверх запланированных (бюджетных) целей по итогам 2020 года;
- согласован прогноз расчета производительности согласно новой методике.

Планы на 2021 год

Рассмотреть следующие вопросы:

- изменение системы мотивации подразделений компании;
- премирование сотрудников компании;
- жилищная программа;
- дополнительная численность и источники финансирования;
- выделение средств на проведение лечения сотрудников.

5

**заседаний проведено
в отчетном году,**
из них одно очно

11

вопросов рассмотрено

Комитет по управлению рисками

Функции комитета

Комитет по управлению рисками координирует развитие системы управления рисками и обеспечивает на всех уровнях эффективное управление рисками, направленное на взвешенное принятие бизнес-решений.

Основные результаты 2020 года

- Предварительное рассмотрение вопросов по управлению рисками, выносимых на рассмотрение органов управления;
- контроль за применением процедур управления рисками с учетом всех типов рисков и всех уровней организационной структуры компании;
- решения по управлению рисками, в том числе выдача соответствующих поручений участникам системы управления рисками и утверждение мероприятий по управлению рисками;
- мониторинг исполнения мер реагирования и динамики ключевых индикаторов рисков;
- разрешение разногласий, возникших в ходе процесса управления рисками.

Планы на 2021 год

- Штатное управление рисками и развитием системы управления рисками.

13

**заочных заседаний
проведено в отчетном году**

32

вопроса рассмотрено

Комитет по благотворительности

Функции комитета

Рассмотрение обращений об оказании благотворительной помощи и выработка рекомендаций для принятия решения органами управления компании о расходовании средств на благотворительную помощь.

Основные результаты 2020 года

- Рекомендовано выделить 125,7 млн рублей в качестве пожертвований по следующим направлениям: образование, забота, духовное наследие, экология и спорт.

Планы на 2021 год

- Подготовка рекомендаций о размере пожертвований в 2021 году.

Вознаграждение

102-38 102-39

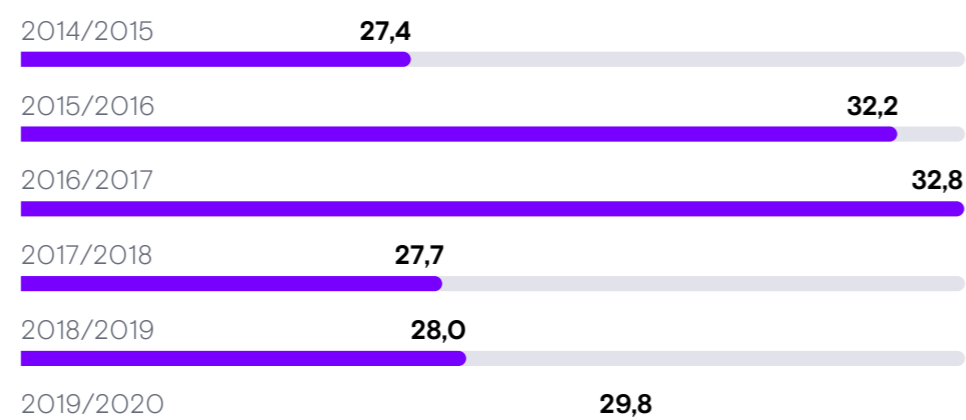
Совет директоров

Компенсация расходов и иные выплаты членам совета директоров в 2020 году не производились, займы (кредиты) не выдавались.

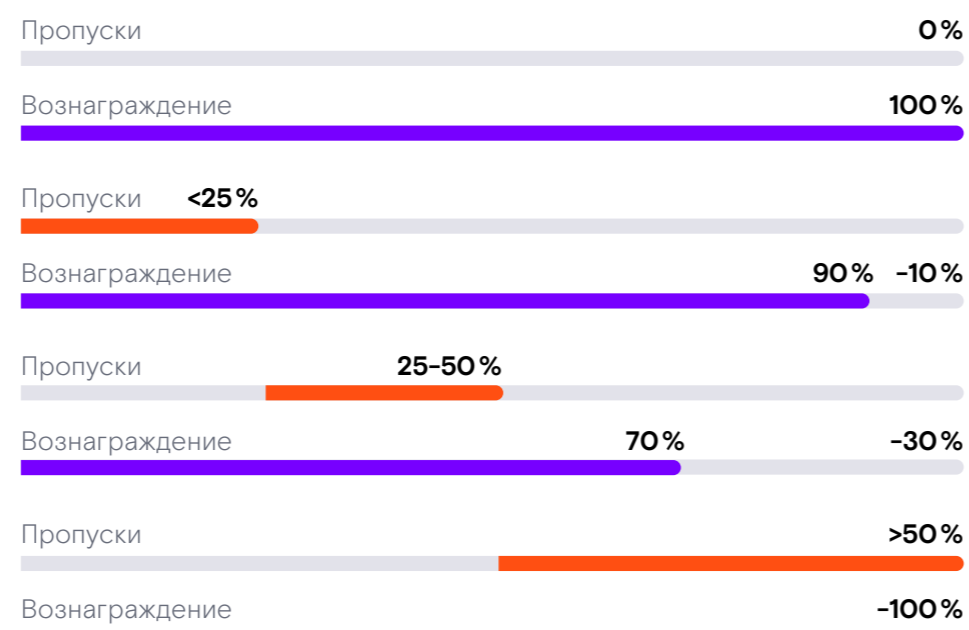
В 2020 году члены совета директоров, не являющиеся сотрудниками компании, не участвовали в Программе долгосрочной мотивации сотрудников компании.

Годовое вознаграждение не выплачивается членам совета директоров, являющимся государственными служащими, сотрудниками компании, а также добровольно отказавшимся от выплаты вознаграждения.

Вознаграждение, выплаченное членам совета директоров¹, млн руб.



Уменьшение вознаграждения в случае пропуска заседаний и заочных голосований



С информацией касательно индивидуальных выплат членам совета директоров можно ознакомиться в Годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год.

¹ Выплачивается члену совета директоров не позднее одного месяца после годового общего собрания акционеров по итогам года, в котором он был избран в совет директоров.

4 млн рублей

Годовое фиксированное вознаграждение каждого члена совета директоров

× 1,5

Коэффициент вознаграждения председателю совета директоров

400 тыс. рублей

Годовое вознаграждение членов комитета по аудиту совета директоров

320 тыс. рублей

Годовое вознаграждение членов прочих комитетов совета директоров

× 1,25

Коэффициент вознаграждения председателю комитета совета директоров

102-35 102-36 102-38

Отдельные выплаты членам правления за работу в правлении не предусмотрены

Займы (кредиты) членам правления компания не выдавала

Президент и правление

Размер оплаты труда президента устанавливается в договоре, условия которого утверждаются советом директоров.

Помимо этого, по решению совета директоров президенту за добросовестное исполнение трудовых обязанностей, а также по результатам выполнения показателей бюджета выплачивается годовая премия.

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

Элементы вознаграждения членов правления

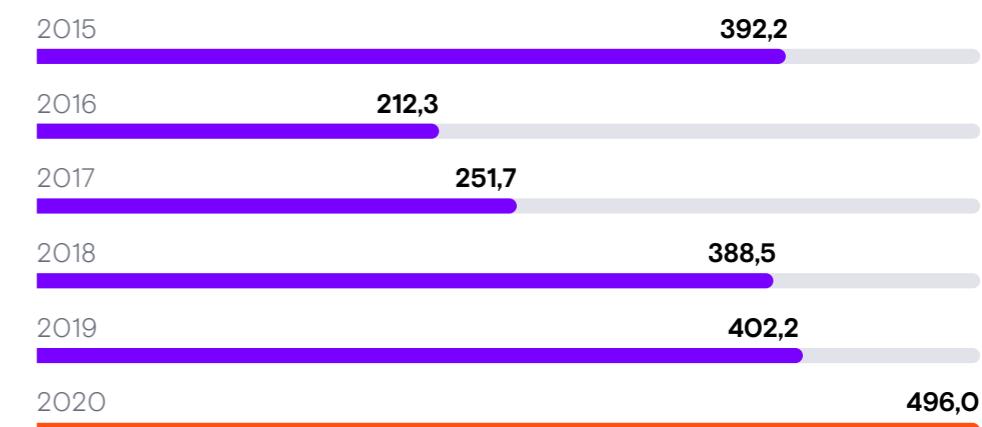
	Заработная плата	Краткосрочная мотивация	Долгосрочная мотивация
Форма вознаграждения	Должностной оклад	Годовая премия	Программа долгосрочной мотивации
Цель вознаграждения	Привлечение и удержание профессиональных менеджеров за счет конкурентной заработной платы	Достижение годовых бизнес-КПЭ	Достижение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

Выплаты членам правления и наиболее высокооплачиваемым сотрудникам в 2020 году, руб.

Вид выплаты	Выплаты членам правления	Выплаты пяти наиболее высокооплачиваемым сотрудникам (ключевым руководящим работникам)
Заработная плата	306 970 341	227 642 529
Премии, включая:	853 084 081	618 894 703
краткосрочную мотивацию	189 016 816	142 178 940
долгосрочную мотивацию	664 067 265	476 715 763
Комиссионные	0	0
Льготы	0	0
Компенсации расходов	0	0
Иное	0	0
ИТОГО	1 160 054 422	846 537 232

С информацией касательно выплат ревизионной комиссии можно ознакомиться в Годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год.

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





Управление рисками

102-30

В «Ростелекоме» действует эффективная система управления рисками, позволяющая их моделировать, оценивать и минимизировать. Система выстроена в полном соответствии с требованиями международных и российских регуляторов. Компания отслеживает и внедряет передовые практики в области управления рисками. Основными направлениями развития системы являются дальнейшая автоматизация и цифровизация.

Система управления рисками

Система управления рисками (СУР) в «Ростелекоме» направлена на обеспечение эффективных действий руководства в условиях неопределенности и связанных с нею рисков и на использование выявляемых возможностей для достижения стратегических целей.

Управление рисками осуществляется в соответствии с международными и российскими стандартами. Компания регулярно актуализирует внутренние документы, регламентирующие управление рисками.

Ключевые внутренние документы, регламентирующие процессы управления рисками в «Ростелекоме»:

- Устав ПАО «Ростелеком»;
- 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 и измеримых целей компании, формулируемых акционерами и руководством. Совет директоров ежегодно утверждает Программу управления рисками и проводит ежеквартальный мониторинг ее реализации. Ежеквартальные отчеты Программы управления рисками и актуальные вопросы в этой области обсуждаются на заседаниях комитета по управлению рисками правления. По итогам обсуждения утверждаются мероприятия по управлению рисками.



Внутренний аудит компании проводит независимую оценку эффективности СУР и результатов ее деятельности за предыдущий период не реже одного раза в год.

Развитие СУР в 2020 году:

- завершен очередной этап внедрения программы визуализации управленческой отчетности и учета операционных рисков при осуществлении текущей деятельности и создании продуктов и услуг, в том числе:
 - панели риск-индикаторов бизнес-процессов,
 - метрики по жизненному циклу проектов;
- разработана и внедрена методология имитационного моделирования с целью оценки влияния ТТМ на КПЭ проектов, новых продуктов и услуг.

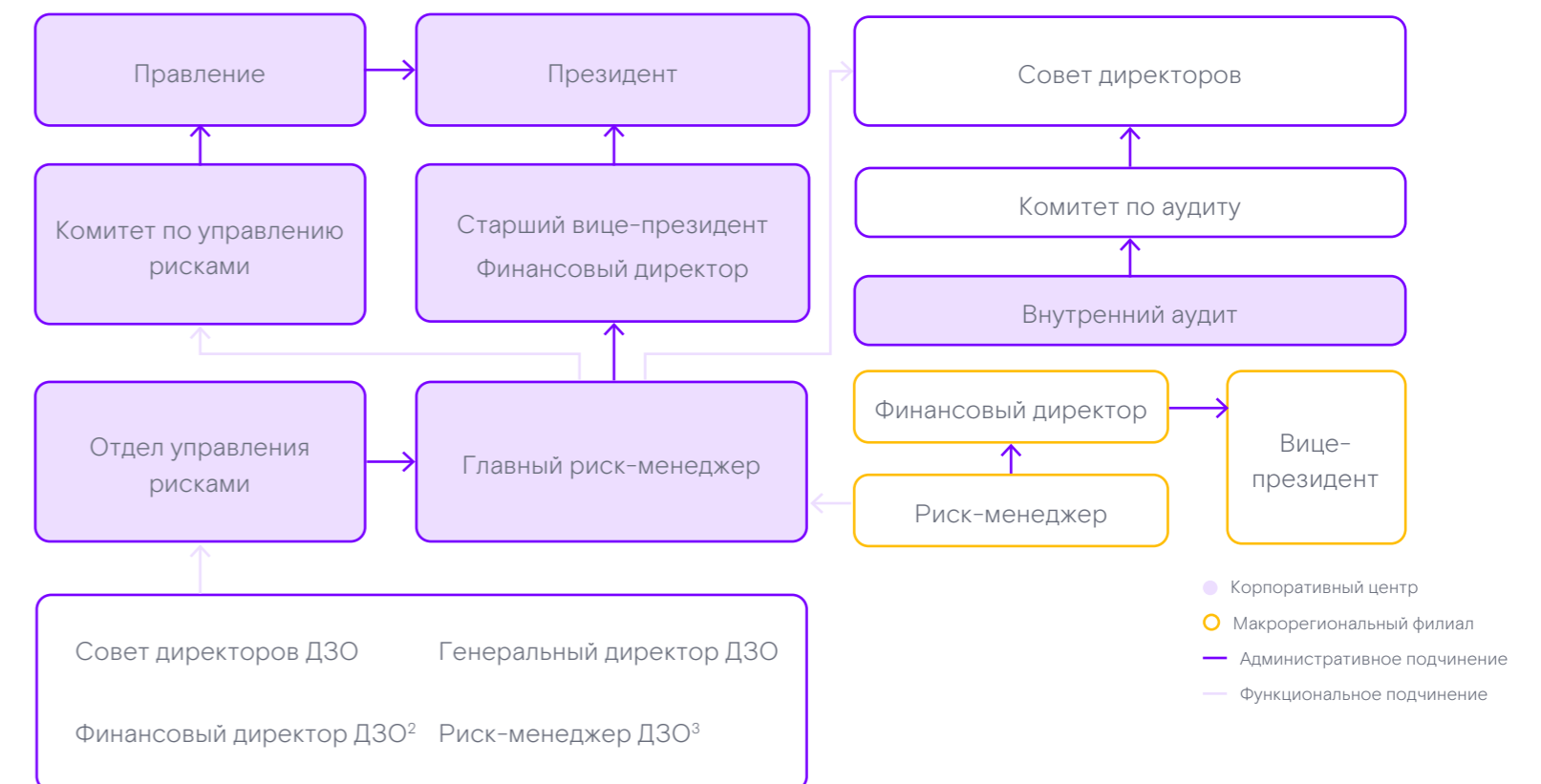
Планы по развитию СУР в 2021 году:

- делегирование отделом управления рисками имитационного моделирования проектным и продуктовым менеджерам для оценки влияния ТТМ на КПЭ проектов, новых продуктов и услуг;
- автоматизация контроля исполнения Программы управления рисками;
- продолжение разработки и автоматизации панелей риск-индикаторов бизнес-процессов и проектов для оперативного информирования менеджмента.

Участники процесса управления рисками

Участник	Задачи и ответственность
Совет директоров	Определение принципов функционирования и направлений развития СУР, мониторинг эффективности управления рисками
Комитет по аудиту	Контроль функционирования и выявление недостатков СУР, выработка рекомендаций совету директоров
Руководство компании	Управление наиболее значимыми рисками и регулярный мониторинг СУР
Подразделения внутреннего аудита и внутреннего контроля	Оценка эффективности СУР и выработка рекомендаций по ее совершенствованию
Главный риск-менеджер и подразделения управления рисками	Построение, мониторинг функционирования и поддержание в рабочем состоянии СУР
Подразделения и сотрудники компании	Управление рисками в рамках их функциональных обязанностей

Схема взаимодействия участников системы управления рисками Группы «Ростелеком»¹



1 Руководство компании участвует в работе комитета по управлению рисками в качестве владельцев рисков и владельцев мер реагирования. В состав комитета входят 11 членов (президент, старшие вице-президенты, вице-президенты). Президент ПАО «Ростелеком» является председателем комитета.
 2 Может меняться в зависимости от организационной структуры ДЗО.
 3 Если применимо.

102-15

Риски Группы «Ростелеком»

С более подробной информацией касательно рисков и мер реагирования компании можно ознакомиться в Годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год.

Далее представлены 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.

В середине 2020 года «Ростелеком» актуализировал Программу управления рисками с учетом возникших изменений макроэкономических факторов и эпидемиологической ситуации. Компания продолжит мониторинг риск-гипотез, определенных во второй половине 2020 года, в программе 2021 года, поскольку ключевые тенденции во внешней среде сохраняются.

Наиболее критическими в 2020 году остались рыночные риски, связанные с усилением конкуренции на рынке связи. По оценкам компании, риски сохраняют свою значимость в ближайшей перспективе. Для сокращения последствий рыночных рисков «Ростелеком» развивает новые услуги и сервисы, а также работает над повышением лояльности существующих клиентов.

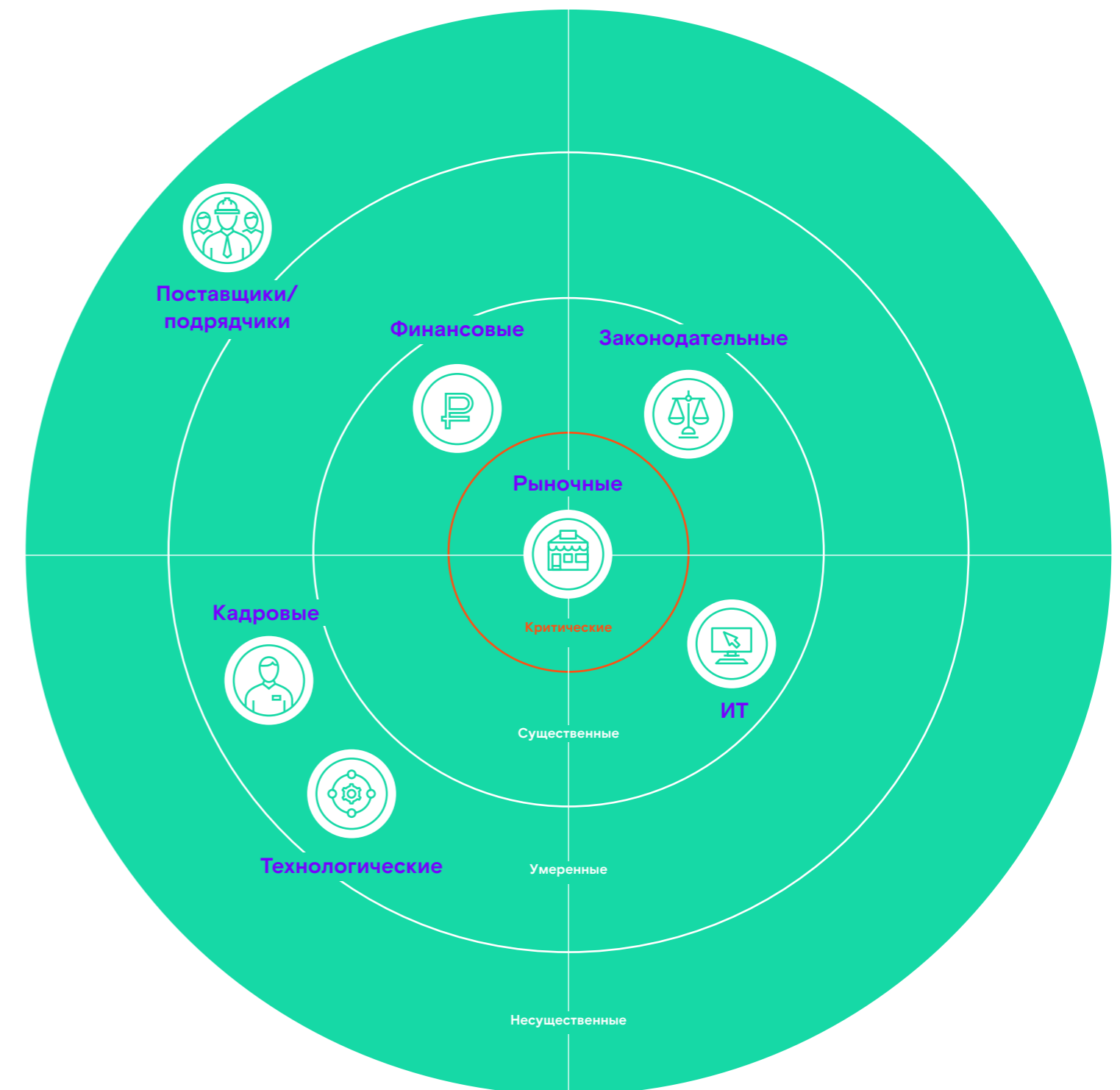
На среднесрочном горизонте трех-пяти лет наиболее важными рисками для компании станут риск нарушения целостности и достоверности информации и риски, связанные с импортозамещением.

Риск нарушения целостности и достоверности информации связан с возможным увеличением доли атак на пользователей и ростом нарушений информационной безопасности, повлекших ущерб. Для минимизации риска «Ростелеком» разработал план мероприятий на 2021 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 работы с вышеуказанными рисками, «Ростелеком» стремится учитывать в своей деятельности риски, связанные с устойчивым развитием. В перечень рисков устойчивого развития входят риски в области охраны труда, промышленной безопасности, охраны окружающей среды, противодействия коррупции, а также нехватки квалифицированного персонала.

Риски, входящие в Программу управления рисками



Управление рисками устойчивого развития

Риски охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды

Для минимизации данных рисков в компании 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. В 2020 году вследствие пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 особое внимание уделялось здоровью и безопасности сотрудников, которые были обеспечены всеми необходимыми средствами индивидуальной защиты, регулярно производилась дезинфекция производственных помещений, а также для большинства офисных сотрудников сохранялся удаленный режим работы. Контроль за данными рисками осуществляется в рамках выполнения бизнес-плана компании.

Риски противодействия коррупции

В рамках контроля риска «Нарушения законодательства, наложения штрафных санкций, финансовых и репутационных потерь» компания выделяет одной из ключевых гипотез коррупционный риск. В Программе управления рисками отслеживаются индикаторы в части выявляемых аффилированных связей, прохождения антикоррупционных курсов и заполнения деклараций сотрудниками, находящимися на должностях с повышенным коррупционным риском.

Риск нехватки квалифицированного персонала

В Программу управления рисками включен риск «Нехватка ключевого персонала». Предпосылкой для включения этого риска является создание единого ИТ-ландшафта и платформ для запуска новых цифровых и конвергентных продуктов, а также повышение эффективности взаимодействия с абонентами. В 2020 году были внедрены обучающие курсы по программе «Цифровая экономика», которые прошли сотрудники со значительным превышением от запланированных величин. Также компания контролирует индикатор по текучести персонала Группы до 30 лет.



Цепочка поставок

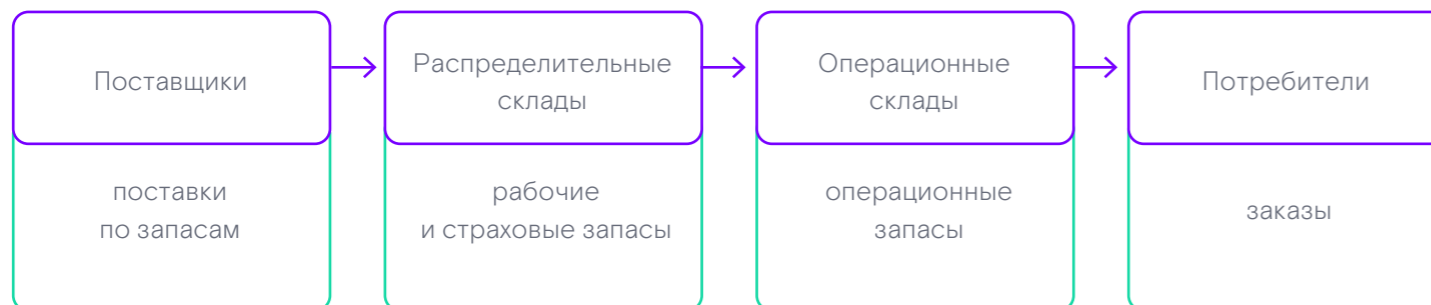


102-9

Группа компаний «Ростелеком» с большой ответственностью относится к осуществлению деятельности в соответствии с принципами устойчивого развития, а также устанавливает высокие стандарты своим поставщикам. Группа стремится сотрудничать с поставщиками, которые разделяют обязательства по соблюдению принципов устойчивого развития и выстраивают деловые отношения, основываясь на честности, добросовестности и прозрачности. В процессе отбора, сотрудничества и оценки деятельности поставщиков, которые находятся во всех регионах Российской Федерации, мы принимаем во внимание экономические, социальные и экологические последствия нашего взаимодействия.

В «Ростелекоме» признают, что управление цепочкой поставок значительно влияет на уровень эффективности бизнеса. Поэтому компания и ДЗО на протяжении всего жизненного цикла товара или услуги используют передовые практики управления. При этом компания постоянно ищет новые области для развития своих систем поставок в целях повышения их экономической эффективности и удовлетворения растущих ожиданий заинтересованных сторон, внедряя лучшие мировые практики и стандарты, оптимизируя и автоматизируя бизнес-процессы.

Элементы цепочки поставок ПАО «Ростелеком»



Закупочная деятельность ПАО «Ростелеком» регламентируется:

- Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (с изменениями и дополнениями);
- Положением о закупках ПАО «Ростелеком»;
- Кодексом деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком».

Выстраивая цепочку поставок, мы учитываем влияние, которое оказывает Группа на общество и окружающую среду. Во-первых, заботясь об условиях труда персонала, Группа компаний «Ростелеком» контролирует качество и сроки закупаемой продукции. Во-вторых, заботясь об экологии и минимизации негативного воздействия на окружающую среду, мы с полной отдачей относимся к планированию потребностей, управлению запасами и логистике.

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.

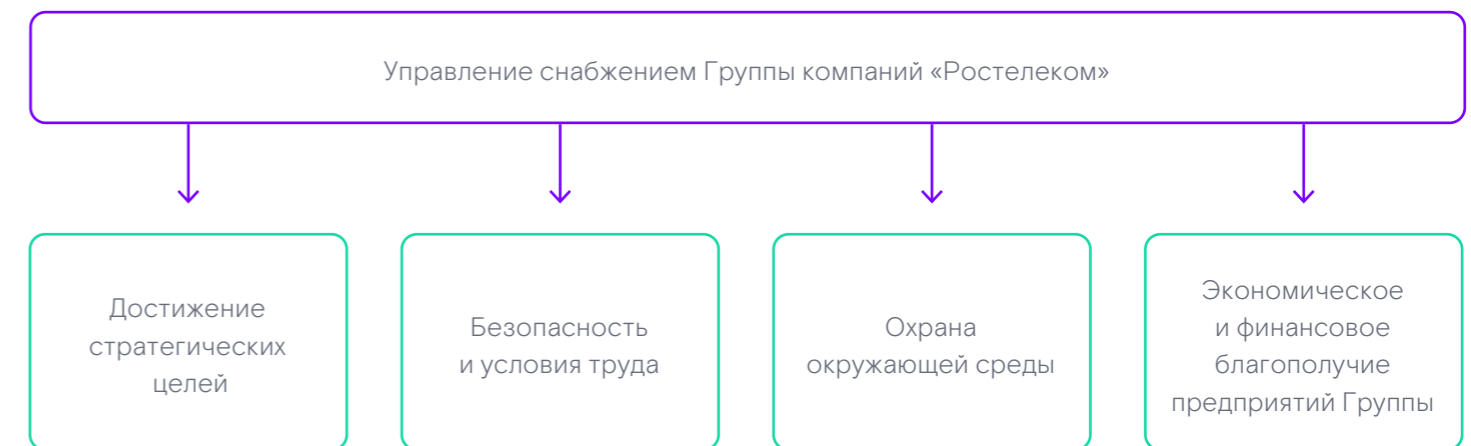
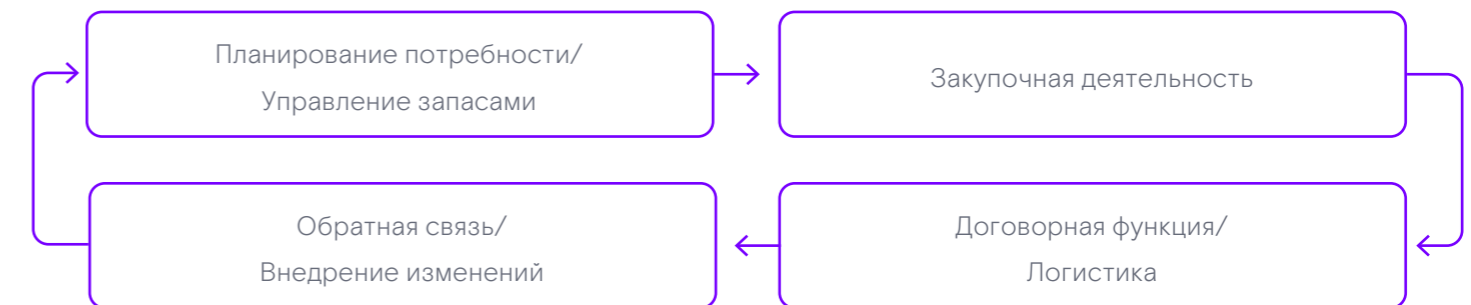


Схема проведения закупок Группы компаний «Ростелеком»



Логистика и закупки в 2020 году в цифрах:

41 тыс.

договорных документов, размещенных функцией договорного обеспечения

31 млрд рублей

сумма договорных документов

87%

первичных учетных документов по ТМЦ и основным средствам поступают через систему электронного документооборота (+19 п. п.)

Реализация стратегии в сфере логистики и закупок

В последние годы цифровизация существенно трансформировала цепочку поставок. «Ростелеком» осуществляет закупки товаров и услуг в электронном виде, действуя в рамках законодательства Российской Федерации и демонстрируя при этом подотчетность перед заинтересованными сторонами и собственную прозрачность. На сайте Единой информационной системы в сфере закупок (zakupki.gov.ru), официальном сайте ПАО «Ростелеком» (zakupki.rostelecom.ru), а также на сайтах электронных торговых площадок можно ознакомиться с информацией по всем закупкам компании.

Для успешной реализации стратегии в сфере логистики и закупок, компания сосредоточила основные усилия на повышении операционной эффективности и уровне сервиса. Так, операционную эффективность «Ростелекома» повышает роботизация, внедрение передовых технологий для управления цепочкой поставок, аутсорсинг и оптимальное управление персоналом. В то же время развитие автоматизации и централизации влияют на рост уровня сервиса компании.

Результаты реализации ключевых инициатив в сфере закупок

Несмотря на то, что на деятельности компании отразились ограничения, связанные с пандемией COVID-19, в 2020 году в ПАО «Ростелеком» продолжился процесс трансформации и развития закупочной деятельности, который был запущен еще в 2019 году.

Положение о закупках ПАО «Ростелеком» было расширено конкурентными способами закупок с минимальным сроком размещения процедуры. Это было сделано для того, чтобы поддержать высокий уровень конкурентных закупок в ситуации с необходимостью срочного проведения торгов, которые были направлены на обеспечение безопасности сотрудников, поддерживающих непрерывность предоставления услуг связи, а также на своевременное исполнение крупных государственных контрактов. Также в соответствии с Директивой Правительства РФ №2850п-П13кв от 3 апреля 2020 года в Положение о закупках ПАО «Ростелеком» были внесены изменения о неприменении в 2020 году штрафных санкций в связи с нарушением поставщиком (исполнителем, подрядчиком) обязательств, предусмотренных договором, в связи с распространением коронавирусной инфекции. Кроме этого в 2020 году была предусмотрена возможность изменения срока исполнения договора и (или) цены договора и (или) цены единицы товара, работы, услуги,

для **92**^{+19 п. п.} %

договорных документов подписывается договорное обеспечение через систему электронного документооборота

Логистика и закупки в 2020 году в цифрах:

8,5 дня

средний срок обработки
потребности
(-41%)

2,8 п.п.

составило снижение
объемов закупок менее
500 тыс. рублей.

если при его исполнении в связи с распространением коронавирусной инфекции возникли не зависящие от сторон договора обязательства, влекущие за собой невозможность его исполнения.

С целью цифровизации процессов закупочного контура в 2020 году ПАО «Ростелеком» продолжило активное развитие системы прозрачного распределения заказов к рамочным договорам на базе решения «Умные закупки». Был проведен анализ и выбор единой системы обеспечения закупочной деятельности и пилотно внедрен проект на базе дочерней компании «Ростелеком-ЦОД».

В 2020 году произошли существенные изменения схемы снабжения абонентского оборудования для сегмента B2C. Был завершен переход на централизованное снабжение для абонентского оборудования ООО «Ростелеком Розничные системы». Также «Ростелеком» произвел реинжиниринг процесса управления возвратным потоком и восстановлением, а также запустил процесс кратковременного прогнозирования в сторону поставщиков. Кроме этого, компания осуществила переход к сервисной модели снабжения. Данные изменения позволяют «Ростелекому» выйти на более высокий уровень качества управления запасами, что в свою очередь позволяет оптимизировать оборотный капитал и затраты на запасы.

Что касается малых закупок, в 2020 году «Ростелеком» внедрил процесс размещения и проведения закупок до 500 тыс. руб. через электронные магазины. Как следствие, сроки размещения заказа снизились на 44%, а общая эффективность процесса возросла на 23%.

Изменения коснулись и взаимодействия с поставщиками через систему электронного документооборота (ЭДО). В 2020 году был произведен перевод значительного объема подписанных документов в систему ЭДО: получение и подписание первичных документов по товарно-материальным ценностям и основным средствам составило 86%, а подписание договорных документов по ТМЦ и ОС — 91%.

Автоматизация также затронула процесс продажи неликвидных активов. В 2020 году компания сформировала целевой процесс их продажи через функционал «Умные закупки» и провела две продажи неликвидных активов «Ростелекома».

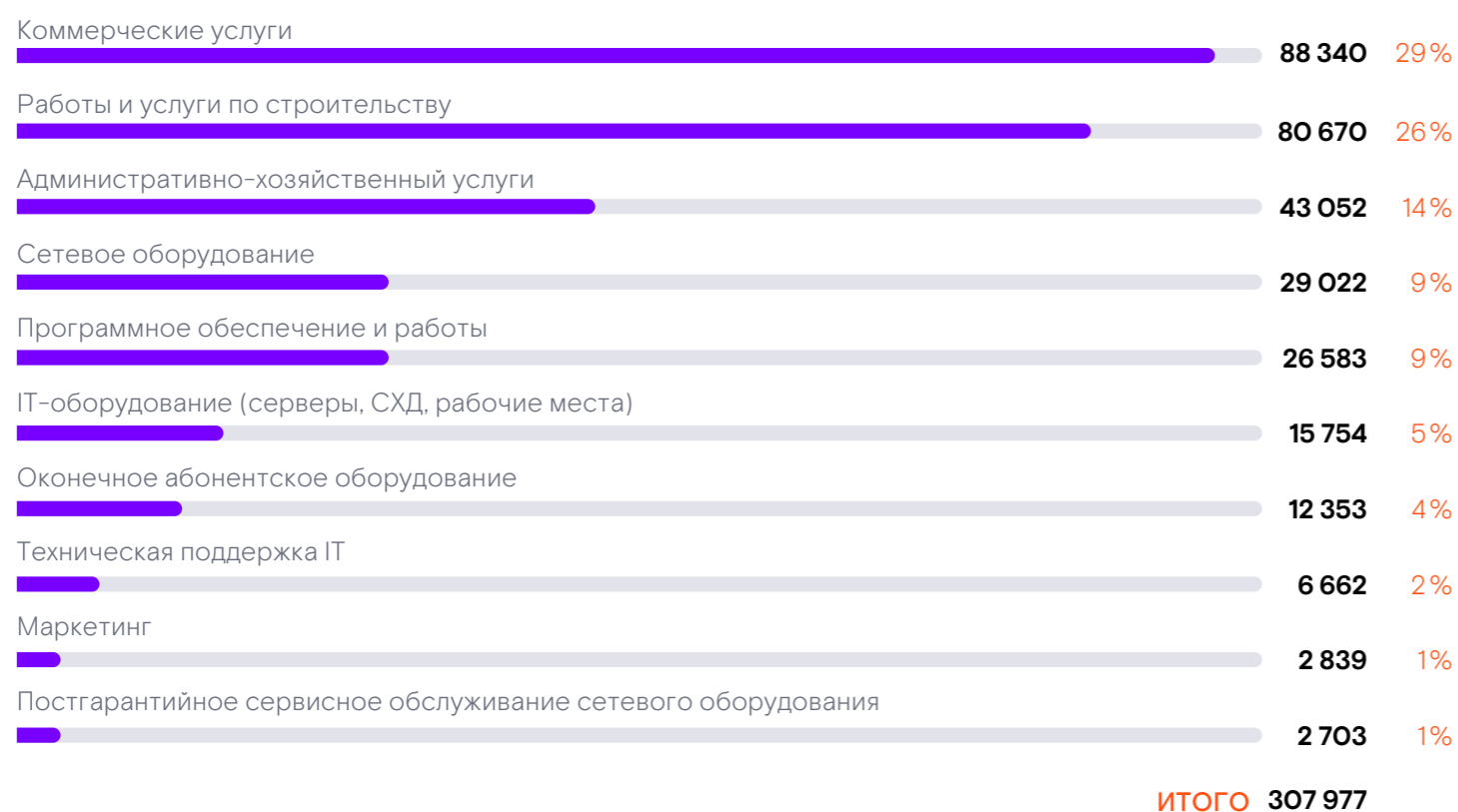
В 2020 году «Ростелеком» получил сертификат «Национального рейтинга прозрачности закупок» в номинации «Гарантированная прозрачность» и стал лидером Рейтинга прозрачности корпоративных заказчиков. Главным фактором, влияющим на оценку закупочной деятельности участников при составлении рейтинга, стало соблюдение стандартов прозрачности и экономической эффективности закупочной деятельности



В 2020 году
Группа компаний «Ростелеком»
взаимодействовала
с 38 998 контрагентами на всей
территории России.
Общий объем закупленной
продукции и услуг составил
390,48 млрд руб.



Основные виды закупаемых ПАО «Ростелеком» услуг и продукции, 2020 г., млн руб.



Один из основных принципов подхода «Ростелекома» к закупкам — это сохранение вовлеченности поставщика, в том числе представителей среднего и малого бизнеса. В 2020 году число претендентов на победу в конкурентных закупочных процедурах не изменилось по отношению к 2019 году и в среднем составило 3,2. Такая высокая конкурентная борьба при проведении торговых процедур остается не только важным показателем успешной работы компании, но и делает проведение корпоративных закупок экономически эффективным.

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.

Татьяна Викторовна Карасева, директор по закупкам ПАО «Ростелеком», в 2020 году стала номинантом Независимого рейтинга директоров по закупкам Международной группы рейтинговых агентств RAEX совместно с Ассоциацией Содействия развитию закупочных практик «Ассоциация директоров по закупкам» и победителем в номинации «Лучший директор по закупкам в области внедрения инноваций в систему управления закупочной деятельностью».



«Ростелеком» — победитель SAP Value Award 2020 в номинации «Логистика на пользу конкурентоспособности»

Компании удалось добиться поставленных целей: повышена гибкость цепочек поставок и их прозрачность. Снижено время реагирования на новые запросы и изменения, снижены риски по всей цепочке поставок абонентского оборудования в интересах массового сегмента, а также повышена управляемость поставками.

Проект проходил в два этапа. На первом этапе был создан прототип для пилотирования процесса на базе макрорегионального филиала «Северо-Запад». На втором происходило тиражирование прототипа и интеграционные решения для других филиалов компании. На практике подтверждена эффективность процессов, построенных по концепциям S&OP и DDMRP с автоматизацией на базе облачного решения SAP IBP.

Переход на современные процессы управления цепями поставок позволил «Ростелекому» существенно снизить логистические риски и повысить управляемость поставками. Благодаря этому вырос уровень сервиса в части обеспеченности клиентским оборудованием, минимизированы риски непредоставления необходимой услуги и, как следствие, потери выручки, а также повысился NPS (Net Promoter Score, индекс потребительской лояльности).

Значимые цифры

на **50%**

повышена оборачиваемость запасов (по результатам пилота)

95%

уровень сервиса, с которым поддерживается обеспеченность оборудованием конечных территорий (по результатам пилота)

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.

Основные требования к поставщикам

В компании разработана и действует система документов, в которых закреплены основные требования к поставщикам, в том числе и в сфере ESG. Требования к каждой закупке публикуются в составе извещения, документации о закупке и в техническом задании при объявлении каждой процедуры. Закупочная документация содержит требования к отсутствию признаков банкротства, задолженности по уплате налогов и сборов, судимости у высших должностных лиц потенциального поставщика. Техническое задание отражает законодательные, нормативные, обязательные и желательные требования компании к продукции и услугам. Закупочные политики по отдельным группам продукции устанавливают в том числе принципы обеспечения качества закупаемой продукции.

При проведении закупочных процедур «Ростелеком» проводит квалификационный отбор поставщиков, производя оценку рисков неисполнения ими обязательств и соответствий предложений требованиям компании. Блоком корпоративной защиты «Ростелекома» производится проверка деловой репутации потенциального контрагента, его благонадежности и платежеспособности. Кроме этого, компания оценивает опыт реализации поставщиком аналогичных проектов, а также уровень квалификации персонала контрагента. При заключении договора в обязательном порядке вносятся антикоррупционные оговорки.

Контроль и соблюдение подрядными организациями норм и правил охраны труда производится в рамках корпоративного стандарта «Порядок организации работ повышенной опасности». «Ростелеком» также производит полный контроль за соблюдением норм и правил охраны окружающей среды в процессе осуществления работы и приема выполненных работ.

Получение обратной связи от поставщиков

В ПАО «Ростелеком» работает несколько горячих линий, по которым поставщики могут обратиться с вопросами, касающимися закупочной деятельности, по планируемым и актуальным закупкам, а также для получения обратной связи или в связи с жалобами по проведенным закупкам. Среди них есть общая линия поддержки zakupki.rostelecom.ru и выделенная линия поддержки для субъектов малого и среднего предпринимательства mssp@rt.ru. За 2020 год более 20 поставщиков получили разъяснения по запросам, которые были направлены в «Ростелеком». В основном вопросы касались Программы партнерства компании с субъектами малого и среднего предпринимательства (МСП).



Реализация государственной политики по развитию малого и среднего предпринимательства

«Ростелеком» поддерживает государственную политику по развитию малого и среднего предпринимательства, о чем свидетельствует реализация Программы партнерства ПАО «Ростелеком» с субъектами МСП и взаимодействие с ними.

В связи с этим ежегодно «Ростелеком» расширяет круг участников закупок, в том числе активно привлекая к ним малые и средние предприятия. В 2020 году Партнерская программа ПАО «Ростелеком» расширилась до 45 участников: к ней присоединились ООО «Кредо-С», ООО «Алюр» и ООО «ГИК». Подробнее о целях и задачах Программы партнерства ПАО «Ростелеком» — на сайте www.zakupki.rostelecom.ru/msb.

Образовательные мероприятия компании способствуют совершенствованию взаимодействия с поставщиками. В 2020 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»). Как и в минувшие годы, в ходе семинаров обсуждались детали закупочной деятельности крупных заказчиков, особенности участия субъектов МСП в закупках в рамках указанного закона. Также были раскрыты темы необходимости соблюдения требований антикоррупционного законодательства и этических норм ведения бизнеса, и освещены детали действующих программ финансовой и нефинансовой поддержки субъектов МСП. Всего в 2020 году в регионах присутствия компании состоялось 52 семинара, участие в которых приняли 3 066 субъектов малого и среднего бизнеса. В числе крупных городов проведения мероприятий — Ханты-Мансийск, Казань, Владивосток и другие.

Субъекты МСП в закупках «Ростелекома»

В отчетном периоде общий объем договоров с субъектами малого и среднего предпринимательства составил 141 млрд руб., а доля заключенных договоров с контрагентами-субъектами МСП — 67% (66% — в 2019 году). Сумма всех договоров по результатам специальных закупок у субъектов МСП составила 56,2 млрд руб., что составляет 26,8% от всех закупок, проведенных ПАО «Ростелеком» в 2020 году.

«Ростелеком» осознает, что управление цепочкой поставок играет существенную роль в обеспечении устойчивого развития компании. Поэтому компания преследует цель выбирать поставщиков, которые соответствуют исключительно высоким стандартам, связанным, в том числе, с охраной окружающей среды, выполнением норм охраны труда и соблюдением прав человека.

Ответственная деловая практика



102-16 205-3

Основополагающими принципами в работе группы компаний «Ростелеком» являются добросовестность, честность, прозрачность и открытость во всех направлениях деятельности. Помимо внутренних правил и этических норм, которыми мы руководствуемся, у нас действует система корпоративных документов, обеспечивающих 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)¹;
- Этический кодекс²;
- Кодекс корпоративного поведения сотрудников;
- Кодекс деловой этики поставщика;
- Положение по управлению конфликтом интересов;
- Положение о принятии и дарении подарков;
- Положение о порядке оказания пожертвований и благотворительной помощи.

¹ Подробнее об Антикоррупционной политике «Ростелекома» читайте на сайте компании: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/anticorruption_policy_Rostelecom_v3.pdf
² Подробнее об Этическом кодексе «Ростелекома» читайте на сайте компании: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/Этический_кодекс_ПАО_Ростелеком_ред.2.pdf

Процедуры, направленные на обеспечение соблюдения антикоррупционного законодательства, закреплены в регламентах бизнес-процессов компании.

В ДЗО, где эффективная доля участия ПАО «Ростелеком» составляет более 50 % — в большей части группы компаний «Ростелеком» — деятельность осуществляется, опираясь на аналогичные документы и комплаенс-процессы.

По противодействию коррупции в 2020 году³ основными направлениями стали:

- обучение сотрудников;
- работа каналов обратной связи;
- управление конфликтом интересов;
- взаимодействие с дочерними обществами.

Итоги работы за отчетный период показали, что в группе не было зафиксировано подтвержденных случаев коррупции и взяточничества.

³ Подробнее о других направлениях антикоррупционной деятельности «Ростелекома» читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2020 год.



>80 тыс.

**сотрудников
ПАО «Ростелеком»**
прошли курсы «Этический кодекс» и «Профилактика и противодействие коррупции» в онлайн-формате в 2020 году

Обучение сотрудников

205-2

«Ростелеком» регулярно проводит для своих сотрудников антикоррупционные тренинги. Новые работники компании в обязательном порядке проходят вводный онлайн-курс продолжительностью 45 мин. по основным принципам этического кодекса. Курс представляет собой ряд видеоситуаций, в которых сотрудник, сопереживая главному герою, вместе с ним принимает те или иные решения, основываясь на этических принципах ПАО «Ростелеком». В 2020 году интерактивный курс «Этический кодекс» с последующим тестированием успешно прошли более 77 000 работников «Ростелекома», что составило 93 % от всей целевой аудитории и значительно превысило результаты прошлых лет.

При внедрении комплаенс-процессов в дочерних зависимых обществах для руководства проводятся очные тренинги по профилактике коррупции. Отметим, что каждое ДЗО группы выстраивает собственные процессы по обучению сотрудников, основываясь на своих возможностях и ресурсах.

Сотрудники ПАО «Ростелеком», которые занимают коррупциозные должности (11% от общего количества персонала), один раз в два года проходят углубленный курс по профилактике и противодействию коррупции очно (продолжительность программы — 2 часа), а также в онлайн-формате (продолжительность программы — 1,5 часа). В связи с пандемией COVID-19 в 2020 году было принято решение о массовом назначении комплаенс-курсов в электронном формате. Также была разработана матрица (алгоритм) автоматического назначения данного курса сотрудникам на коррупциозных и/или руководящих должностях. В отчетном периоде курс успешно завершили более 10 000 сотрудников, что составило 96 % от целевой аудитории, и превысило верхний уровень целевого порога прохождения курса (90 %). Риск непрохождения сотрудниками углубленного курса включен в Программу управления рисками ПАО «Ростелеком» на 2020 — 2021 годы.

В соответствии с действующей стратегией освещения антикоррупционной деятельности в диджитал-формате, в группе компаний «Ростелеком» функционирует и постоянно развивается специализированный антикоррупционный портал — www.nocorruption.rt.ru. На сайте представлены внутренние документы, которые регулируют антикоррупционную деятельность «Ростелекома», а также материалы на тему профилактики и противодействия коррупции.



Международный день борьбы с коррупцией

В 2020 году в Международный день борьбы с коррупцией 9 декабря ПАО «Ростелеком» традиционно провело ряд мероприятий:

- размещен баннер и выпущена новость на внутреннем портале «Ростелекома», посвященная теме противодействия коррупции в мире и в компании;
- на сайте nocorruption.rt.ru размещена статья о работе каналов обратной связи с реальными примерами выявленных нарушений и принятыми мерами реагирования.



102-17

Работа каналов обратной связи

В ПАО «Ростелеком» существует несколько каналов, предназначенных для приема обращений от сотрудников группы и третьих лиц по вопросам, связанным со случаями коррупции и мошенничества, нарушениями положений Этического кодекса компании и иными несоблюдениями законодательства, затрагивающими сферу деятельности группы. Сообщить о выявленных нарушениях можно следующими способами:

- 8 (800) 1-811-811 — «Линии доверия»
- заполнить форму-заявку на антикоррупционном портале — 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

Со своей стороны, компания гарантирует, что не допустит ответных действий, преследований и оказания давления на сотрудников и третьих лиц, которые сообщили о нарушениях или участвовали в их расследовании.

На диаграммах представлена общая статистика полученных обращений на «Линию Доверия» и антикоррупционный портал за 2019 и 2020 годы.

В ноябре 2020 года в работу был запущен новый модуль автоматизированной системы «Комплаенс-контроль» (далее — АС «Комплаенс-контроль») по автоматизации процесса учета, обработки и рассмотрения обращений.

«Линия Доверия» и антикоррупционный портал

Тематика обращений 2020, %



Тематика обращений 2019, %



● Абоненты ● COMPLAENS¹ ● HR-ПРОЦЕССЫ² ● Прочие ● Закупки

¹ Нарушение антикоррупционного и антимонопольного законодательства, конфликт интересов, злоупотребление полномочиями, мошенничество.

² Сокращение/увольнение персонала, премирование, конфликт с руководителем, нарушение внутренних процедур и трудового законодательства РФ.



102-25

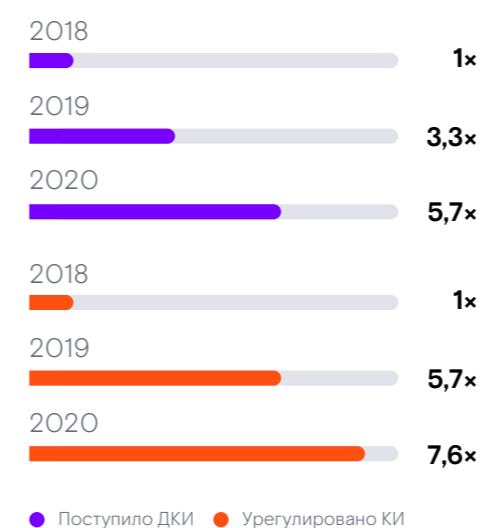
Управление конфликтом интересов

В «Ростелекоме» и ДЗО на регулярной основе осуществляется работа по предотвращению и урегулированию конфликта интересов. Это связано с тем, что урегулирование конфликта интересов, с одной стороны — один из важнейших антикоррупционных механизмов, с другой — способ обеспечения надлежащего функционирования должностных правоотношений. С июня 2018 года в компании функционирует автоматизированная система «Комплаенс-контроль», которая позволила повысить эффективность обработки данных для раскрытия сведений о существующем или потенциальном конфликте интересов.

В 2020 году в систему были внедрены существенные доработки для её усовершенствования. Это позволило увеличить объем рассмотренных деклараций конфликта интересов и урегулированных конфликтов интересов в несколько раз. Также была введена в действие матрица (автоматизированный алгоритм) разработки рекомендаций, что значительно ускорило процесс работы с потенциальными конфликтами интересов. Для удобства пользователей был усовершенствован интерфейс АС «Комплаенс-контроль».

Кроме этого, в 2020 году была продолжена работа с рисками по не заполнению сотрудниками деклараций или наличия деловых партнеров, которые аффилированы с сотрудниками компании — данные риски также включены в Программу управления рисками ПАО «Ростелеком» на 2021 год.

Рассмотрение деклараций о конфликте интересов (ДКИ) в ПАО «Ростелеком», 2018¹-2020 годы



● Поступило ДКИ ● Урегулировано КИ

¹ Совокупно ручная и автоматизированная проверка.

поступающих на «Линию Доверия» ПАО «Ростелеком» и антикоррупционный портал. Работа над системой велась с 2018 года.

АС «Комплаенс-контроль» автоматически подгружает обращения с каналов обратной связи, позволяет отслеживать сроки ответов заявителям и направлять им ответы. Также система дает возможность контролировать выполнение задач подразделениями, ответственными за рассмотрение обращений, и генерировать отчеты. Для того, чтобы обеспечить защиту анонимных заявителей, которые добросовестно сообщают о нарушениях, на антикоррупционном портале была иницирована доработка функционала, позволяющая оставлять обращения без сообщения ФИО и адреса электронной почты. При этом для выяснения статуса и результатов обращения заявители могут получить обратную связь от сотрудников Департамента защиты активов компании, используя для входа в систему индивидуальный пин-код, который будет автоматически сгенерирован при фиксации обращения. Развитие данного модуля планируется продолжить в 2021 году.



Взаимодействие с ДЗО

В 2020 году Группа продолжила оптимизировать антикоррупционные бизнес-процессы и улучшать их эффективность в ДЗО, где доля участия «Ростелекома» составляет более 50%. По состоянию на 31 декабря 2020 года данные программы были внедрены более чем в 70 дочерних обществах. Для этих ДЗО ПАО «Ростелеком» составляет стратегические карты по внедрению антикоррупционных программ. Эти дорожные карты включают в себя адаптацию типовых антикоррупционных документов, разработанных компанией, оценку коррупционных рисков, внедрение контрольных процессов, управление конфликтом интересов, проведение антикоррупционного обучения и работу с обращениями по каналам обратной связи.

В 2020 году приоритетной стала работа по интеграции комплаенс-процессов в ООО «Т2 РТК Холдинг» (Tele2 Россия). Комплаенс-подразделением был проведен полный анализ существующих антикоррупционных документов и процессов в Tele2 Россия. Помимо этого, была создана рабочая группа по комплаенс с участием обеих сторон для разработки Плана интеграции, а также детальной Дорожной карты со сроками и ответственными для устранения выявленных недостатков. План интеграции был успешно реализован в 2020 году.

Стоит отметить, что в расходные договоры ПАО «Ростелеком» и ДЗО включена Антикоррупционная контрактная оговорка. По ее условиям, компания и дочерние общества имеют право расторгнуть договор с контрагентом в случае нарушения им обязательства воздерживаться от действий, запрещенных антикоррупционным законодательством.

В 2020 году «Ростелеком» занял лидирующую позицию в первом национальном Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса: в октябре 2020 года компании было выдано Свидетельство о присвоении наивысшего класса (A1), что отражено в Итоговом докладе о Рейтинге Российского союза промышленников и предпринимателей

Антикоррупционный рейтинг российского бизнеса

Аккредитованный экспертный центр провел комплексную оценку соблюдения ПАО «Ростелеком» положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса (АХРБ) еще в 2019 году. Тогда компанию оценили по 183 показателям в соответствии с «Руководством по методике оценки антикоррупционных мер в целях декларирования и общественного подтверждения реализации в организациях положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса». «Ростелеком» получил наивысший результат (5 баллов) и «Свидетельство об Общественном подтверждении соблюдения положений Антикоррупционной хартии российского бизнеса» по итогам оценки.

Впоследствии данные результаты были учтены Российским союзом промышленников и предпринимателей, который составил первый национальный Антикоррупционный рейтинг российского бизнеса. Данный рейтинг формируется на основе независимой квалифицированной оценки деятельности компаний по противодействию коррупции, в котором «Ростелеком» также принял участие.

По результатам Рейтинга компания оказалась на лидирующей позиции, в связи с чем в октябре 2020 года выдано Свидетельство о присвоении наивысшего класса (A1), что отражено в Итоговом докладе о Рейтинге Российского союза промышленников и предпринимателей.



Защита прав человека



103-1

103-2

408-1

409-1

411-1

В число основополагающих принципов деятельности группы входит защита и соблюдение прав человека, которые закреплены как на Российском, так и на международном уровне в:

- трудовом законодательстве Российской Федерации;
- Этическом кодексе ПАО «Ростелеком»;
- принципах Глобального договора ООН;
- Всеобщей декларации прав человека;
- декларации Международной организации труда «Об основополагающих принципах и правах в сфере труда»;
- Руководящих принципах предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, одобренных ООН.

В сфере защиты и соблюдения прав человека Группа принимает на себя соответствующие обязательства, оценивает риски и свое воздействие, взаимодействует с заинтересованными сторонами, а также регулярно информирует персонал и подрядчиков о принятых в компании стандартах, принципах и положениях добросовестного ведения всех бизнес-процессов.

В «Ростелекоме» придерживаются принципов предоставления равных возможностей работникам при подборе, найме, оценке, продвижении, развитии, обучении, поддержке дисциплины, выплате компенсаций и т. д. Взаимное уважение и доверие друг к другу — основополагающие принципы в корпоративной культуре группы компаний «Ростелеком».

В ПАО «Ростелеком» заключен коллективный договор, целью которого является обеспечение взаимодействия работников и работодателя на основе принципов социального партнерства, направленного на повышение эффективности деятельности ПАО «Ростелеком» и защиты социально-трудовых и связанных с ними интересов работников и работодателя. Коллективный договор определяет согласованные позиции работников и работодателя по регулированию социально-трудовых и связанных с ними отношений, оплаты и условий труда, занятости, социальных и трудовых гарантий и льгот работников компании.

В соответствии с политикой группы в ПАО «Ростелеком» и во всех ДЗО не допускается ограничение сотрудников в трудовых правах и свободах или получение каких-либо преимуществ в зависимости от:

- пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам;
- имущественного, семейного, социального и должностного положения;
- других обстоятельств, не связанных с деловыми качествами сотрудника.

В Этическом кодексе ПАО «Ростелеком» закреплено право сотрудников заниматься любой политической, образовательной, благотворительной и общественной деятельностью, если она не оказывает влияние на добросовестное исполнение должностных обязанностей, а также не противоречит и не наносит ущерб интересам группы. Компания не ограничивает права своих работников на создание или присоединение последних к каким-либо общественным организациям, представляющим их интересы.

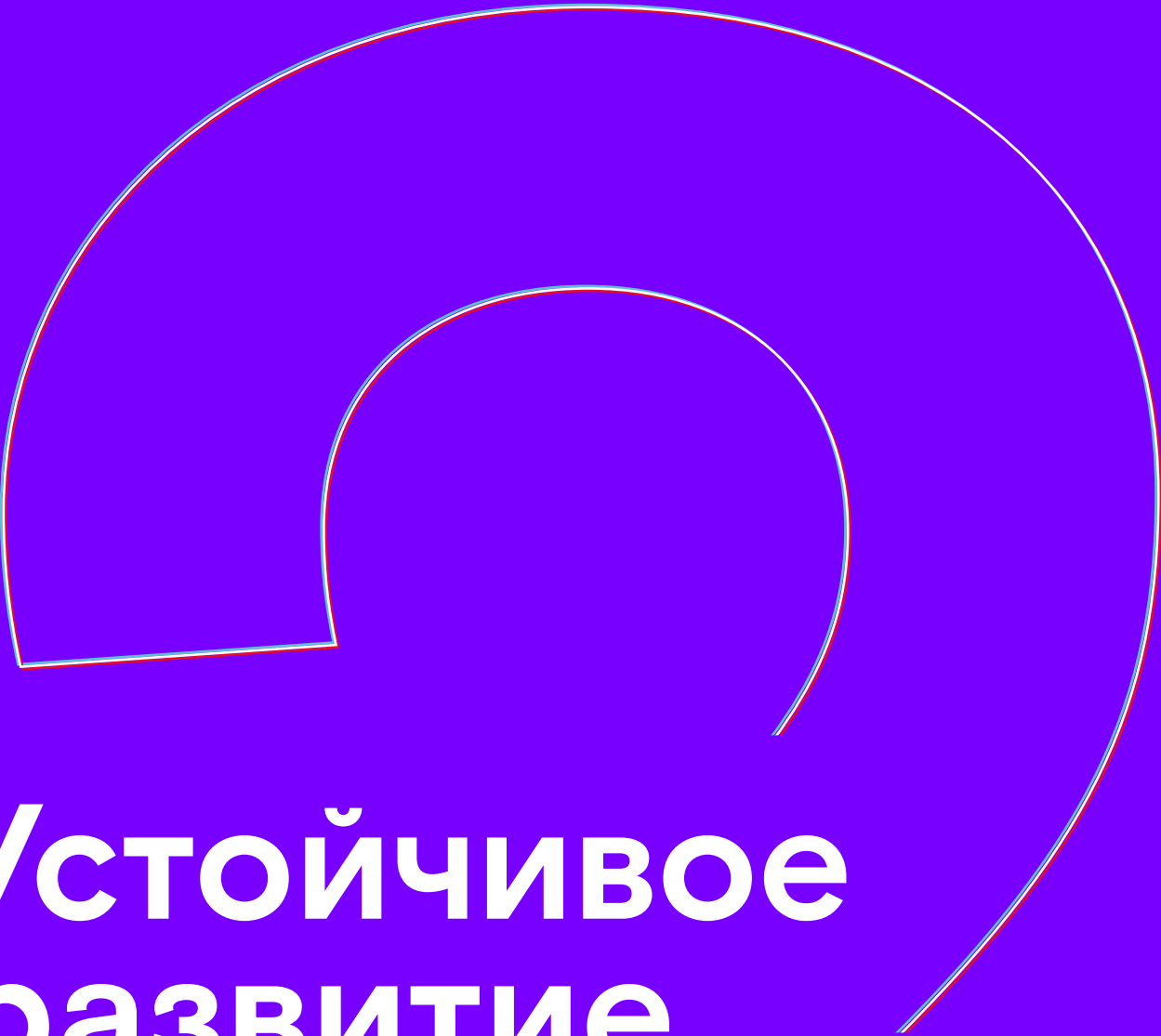
«Ростелеком» регулярно повышает информационное взаимодействие в сфере защиты и соблюдения прав человека внутри компании, разрабатывает обучающие мероприятия, осуществляет контроль и проводит оценку достижений среди сотрудников, чтобы обеспечить соблюдение прав человека во всех подразделениях. Весь персонал и подрядчики в обязательном порядке проходят обучающие инструктажи и программу курсов, которые содержат важную и актуальную информацию в сфере защиты прав человека.

Одним из ключевых элементов в области соблюдения прав человека является наличие эффективного механизма подачи и рассмотрения жалоб и обращений. В связи с этим в случае нарушения своих прав сотрудники могут обращаться по всем каналам обратной связи группы (тема более подробно раскрыта в разделе «Ответственная деловая практика»).

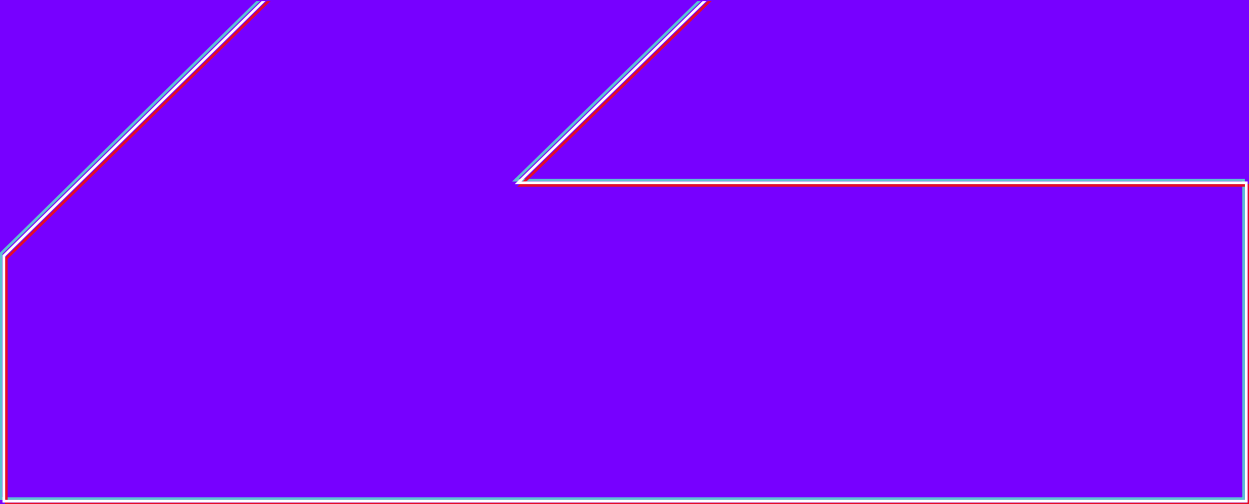
Группа компаний «Ростелеком» не использует детский труд. Также в группе отсутствуют случаи использования принудительного или обязательного труда и случаи нарушений, затрагивающие права коренных и малочисленных народов.

«Ростелеком» приветствует аналогичный ответственный подход в области прав человека в работе с бизнес-партнерами, а также с подрядчиками и призывает к соблюдению и уважению прав человека все компании и организации, с которыми сотрудничает. Для длительного партнерства с «Ростелекомом» все поставщики должны разделять этические принципы группы, а их деятельность — полностью соответствовать действующему законодательству в данной сфере. Группа компаний «Ростелеком» сотрудничает только с теми компаниями, которые руководствуются такими же принципами законности, не приемлют коррупцию, уважают права человека, заботятся об охране труда и здоровье сотрудников.

Помимо сотрудников и бизнес-партнеров, для группы важно обеспечивать соблюдение и защиту прав человека в обществе в целом. Поэтому Группа компаний «Ростелеком» приняла участие в реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» (2011–2020 годов), одной из целей которой было обеспечение прав и основных свобод человека, включая права каждого человека на информацию. Предлагая свои продукты, Группа стремится достичь высокого уровня развития технологий защиты информации, при котором будет обеспечена неприкосновенность частной жизни, личной и семейной тайны, безопасность информации ограниченного доступа.



Устойчивое развитие «Ростелекома»



- 1 Наш подход
- 2 Достижения компании в сфере устойчивого развития
- 3 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Наш подход

Следование высоким стандартам в области устойчивого развития и корпоративного управления занимает центральное место в стратегии и культуре развития «Ростелекома», а также имеет ключевое значение для создания долгосрочной стоимости всей Группы компаний

Группа компаний «Ростелеком» привержена осуществлению согласованной и сбалансированной деятельности в соответствии с принципами устойчивого и ответственного развития, ориентированной на создание и преумножение долгосрочных экономических, социальных и экологических выгод как для нынешнего, так и для будущих поколений.

Будучи ведущей федеральной телекоммуникационной компанией, «Ростелеком» осуществляет свою деятельность, чтобы не только обеспечить сбалансированный устойчивый рост бизнеса и увеличение акционерной стоимости, но в то же время внести положительный вклад в устойчивое развитие страны, общества и телекоммуникационной отрасли. «Ростелеком» поддерживает глобальную Повестку дня в области устойчивого развития ООН до 2030 года и разделяет Цели устойчивого развития (ЦУР), успешно интегрируя их в свою деятельность. Компания признает важность партнерства всех заинтересованных сторон для решения наиболее серьезных социальных, экологических и экономических проблем человечества и продвижения мира к общему будущему.

Деятельность компании в области устойчивого развития направлена на:

- содействие стратегии цифровизации экономики Российской Федерации;
- обеспечение цифрового равенства среди населения РФ;
- содействие социально-экономическому развитию регионов присутствия компании;
- содействие технологическому прогрессу и инновационному развитию отрасли;
- модернизацию технологической инфраструктуры и техническое переоснащение;
- развитие интеллектуального и человеческого капитала;
- создание рабочих мест и вклад в повышение качества жизни людей.



На корпоративном сайте ПАО «Ростелеком» создан специальный раздел «Информация ESG», где представлены ключевые показатели, документы и политики в области ESG. В данном разделе публикуются презентация и свод данных по ESG-аспектам company.rf.ru/lr

Подробнее о стратегических целях и приоритетах в сфере устойчивого развития см. Отчет об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2019 год.

Подробнее о внедрении стандартов и инициатив в области устойчивого развития см. Отчет об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2019 год.

Компания прилагает усилия для согласования своих стратегических приоритетов развития с долгосрочным фокусом на устойчивое развитие и предпринимает меры для дальнейшего совершенствования практики корпоративного управления устойчивым развитием и постепенной интеграции принципов устойчивого и ответственного развития в ключевые процессы и систему принятия решений.

Подход «Ростелекома» к управлению устойчивым развитием направлен на:

- соблюдение нормативных и законодательных требований;
- эффективное управление рисками в области устойчивого развития;
- ведение постоянного диалога с заинтересованными сторонами для эффективного решения наиболее существенных вопросов в области устойчивого развития;
- последовательное применение в своей деятельности лучших отраслевых практик и рекомендаций международных стандартов в области устойчивого развития.

Подход к устойчивому развитию согласуется с корпоративными ценностями «Ростелекома» и является основой для развития практики управления устойчивым развитием и повышения устойчивости компании:

- Развитие: создаем будущее
- Простота: делаем сложное проще
- Человечность: работаем для людей
- Технологичность: ищем решение в технологиях

Устойчивое развитие является неотъемлемой частью Стратегии развития компании, в рамках реализации которой «Ростелеком» продолжает работу по последовательному внедрению принципов устойчивого развития и интеграции экономических, экологических и социальных целей и задач в ключевые процессы и корпоративную систему принятия решений.

Подход компании к определению приоритетных направлений деятельности в области устойчивого развития основан на анализе ключевых рисков в области устойчивого развития, с которыми сталкивается бизнес, и на взаимодействии с внутренними и внешними заинтересованными сторонами для выявления экологических, социальных и управленческих вопросов (ESG), которые имеют решающее значение

для заинтересованных сторон и деятельности компании. Данный процесс позволяет «Ростелекому» приоритизировать свои усилия и способствовать прогрессу в тех областях, где он может оказать наибольшее влияние.

Существующая система управления в «Ростелекоме» включает и систему управления рисками. Компания убеждена, что своевременные выявление и оценка рисков, а также адекватное реагирование на них позволяют эффективно принимать решения на всех уровнях управления и обеспечивать достижение стратегических целей и ключевых показателей деятельности компании.



Подробнее см. раздел
«Управление рисками»
этого Отчета.

В связи с этим в 2020 году «Ростелеком» впервые выделил риски в сфере устойчивого развития, к которым отнесены:

- риски охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды;
- риски противодействия коррупции;
- риск нехватки квалифицированного персонала.

«Ростелеком» планирует и в дальнейшем продолжить совершенствование корпоративной практики управления устойчивым развитием, разрабатывая и внедряя внутренние политики, регулирующие различные аспекты устойчивого развития, а также интегрируя принципы устойчивого развития в свою систему корпоративного управления.

Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

«Ростелеком» успешно внедряет практики устойчивого развития в своей деятельности и использует высокие технологии для развития и обучения, защиты окружающей среды и повышения благосостояния общества. Компания строго соблюдает требования законодательства, руководствуется принципами прозрачности и подотчетности при осуществлении деятельности, придерживается принципов этического поведения при взаимодействии с внешними и внутренними заинтересованными сторонами.

«Ростелеком» интегрировал Цели устойчивого развития ООН (ЦУР) в управление компанией, учитывает ЦУР при подготовке Годового отчета и при разработке проектов в области устойчивого развития.

Подробнее о поддержке
«Ростелекомом» глобальных
целей устойчивого развития
см. Отчет об устойчивом
развитии Группы компаний
«Ростелеком» за 2019 год.

Приоритетные цели устойчивого развития для «Ростелеком»

Первый уровень приоритетности



Цель 9

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям



Цель 8

Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех



Цель 4

Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех



Цель 11

Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов



Цель 10

Сокращение неравенства внутри стран и между ними

Второй уровень приоритетности



Цель 17

Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития



Цель 16

Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях



Цель 12

Ответственное потребление и производство



Цель 13

Борьба с изменением климата



Цель 15

Сохранение экосистем суши

Достижения компании в сфере устойчивого развития

102-12

ЭКСПЕРТ

В 2020 году «Ростелеком» вошел в топ-10 рейтинга устойчивого развития среди российских компаний по версии журнала «Эксперт». Компания показала лучший результат по сравнению с другими телекоммуникационными компаниями России



«Ростелеком» входит в состав серии индексов FTSE4Good с 2017 года



«Ростелеком» входит в состав двух индексов устойчивого развития, рассчитываемых Московской биржей и Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП): индексов «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»



В начале 2021 года второй год подряд усилия компании по обеспечению гендерного равенства получили мировое признание: «Ростелеком» был включен в индекс гендерного равенства Bloomberg Gender Equality Index 2021



«Ростелеком» ежегодно с 2015 года предоставляет отчеты о воздействии на климат международной организации Carbon Disclosure Project (CDP). В 2020 году по итогам рассмотрения отчета CDP подтвердили экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С» (на основе данных за 2019 год)

S&P Global

Общий ESG-рейтинг «Ростелекома» от компании S&P Global в 2020 году составил 30. Оценки компании в социальной сфере и области охраны окружающей среды превышают среднеотраслевые показатели

Рейтинг «Лидеры корпоративной благотворительности»

«Ростелеком» вошел в топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» — самого авторитетного конкурса в области социальной деятельности бизнеса в России. Компания получила высшую оценку в группе А — «Лучшая практика»

Рейтинг отчетности об устойчивом развитии агентства АК&М

По итогам 2019 года «Ростелеком» вошел в тройку лидеров среди крупнейших российских компаний и занял первое место среди телеком-компаний по результатам первого рейтинга отчетности об устойчивом развитии, составленного агентством АК&М. Компании присвоен высокий уровень раскрытия информации об устойчивом развитии (RESG 2)

Премия «Управление изменениями. Визионеры»

Компания «Ростелеком» второй год подряд стала лауреатом ежегодной российской премии «Управление изменениями. Визионеры» 2020 года, направленной на оценку и поощрение ответственного вклада бизнеса, социальных предпринимателей и некоммерческих организаций в устойчивое развитие экономики, общества и окружающей среды в России. Компания победила в номинации «Лучшее представление стратегии устойчивого развития в отчете»

Конкурс MarCom Awards

Годовой отчет «Ростелекома» и отчет об устойчивом развитии компании за 2019 год завоевали высшую награду крупнейшего и наиболее авторитетного международного конкурса в области маркетинга, корпоративных коммуникаций и PR — MarCom Awards. Компания получила платиновую статуэтку в номинации «Лучший дизайн отчета»

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

102-21 102-40 102-42 102-43

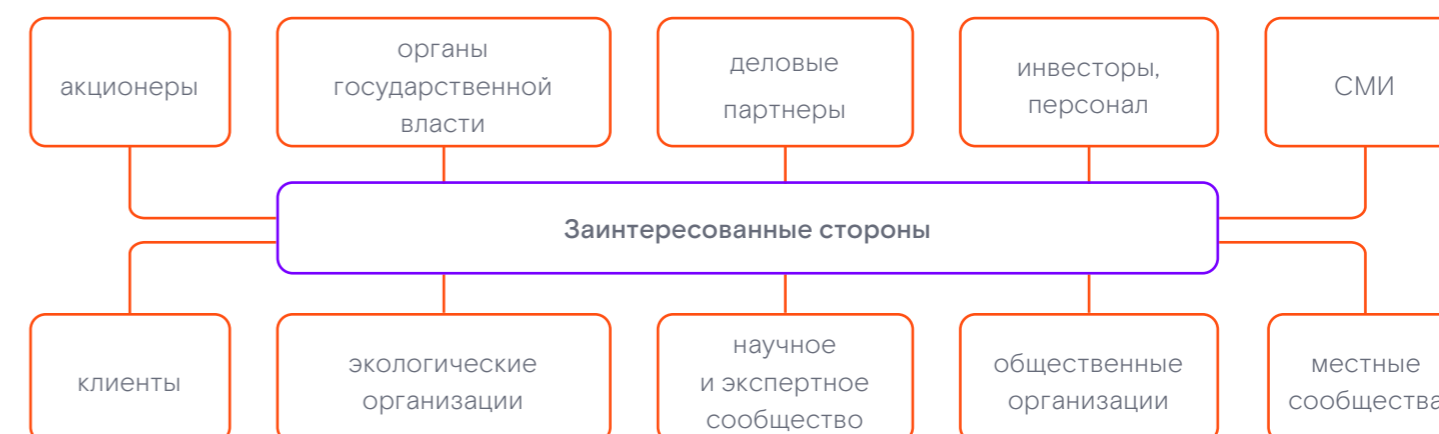
Заинтересованные стороны и механизмы взаимодействия

В выборе основных приоритетов стратегии устойчивого развития важную роль играет понимание ожиданий заинтересованных сторон. Эффективное взаимодействие с широким кругом заинтересованных сторон «Ростелеком» считает значимым фактором успешной реализации стратегии.

Компания регулярно оценивает влияние заинтересованных сторон на свою текущую деятельность и ее стратегическое развитие, а также сложившуюся практику взаимодействия с внешними заинтересованными сторонами и их зависимость от результатов деятельности.

В процессе деятельности Группа компаний «Ростелеком» стремится к соблюдению баланса интересов всех заинтересованных сторон, обеспечивая максимально полное и своевременное раскрытие существенной для них информации, и реагирование на поступающие запросы.

Оценив влияние на текущую деятельность и стратегическое развитие «Ростелекома» а также сложившуюся практику взаимодействия компании с внешними заинтересованными сторонами и их зависимость от результатов деятельности «Ростелекома», мы выделили следующие значимые заинтересованные стороны:



Подробнее о степени взаимного влияния и пересечения интересов заинтересованных сторон см. в ранговой карте заинтересованных сторон, представленной в Отчете об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2019 год.

Мы выступаем за регулярную открытую коммуникацию с заинтересованными сторонами и выстраиваем ее на основе принципа социальной ответственности бизнеса.

Компания придерживается системного подхода к решению социальных вопросов и управлению социальными инвестициями, способствуя снижению социальных рисков, обеспечению долгосрочных плодотворных отношений с регионами присутствия и построению репутации социально ответственной компании.

«Ростелеком» в своей деятельности использует различные способы коммуникаций с заинтересованными сторонами — общие собрания акционеров, конгрессно-выставочные мероприятия, презентации, информирование через СМИ, социальные сети и корпоративные издания, «горячие линии» для сотрудников, федеральные коммуникационные проекты, региональные проекты. Все ДЗО в периметре Группы компаний «Ростелеком» также имеют свои программы взаимодействия с местными сообществами.

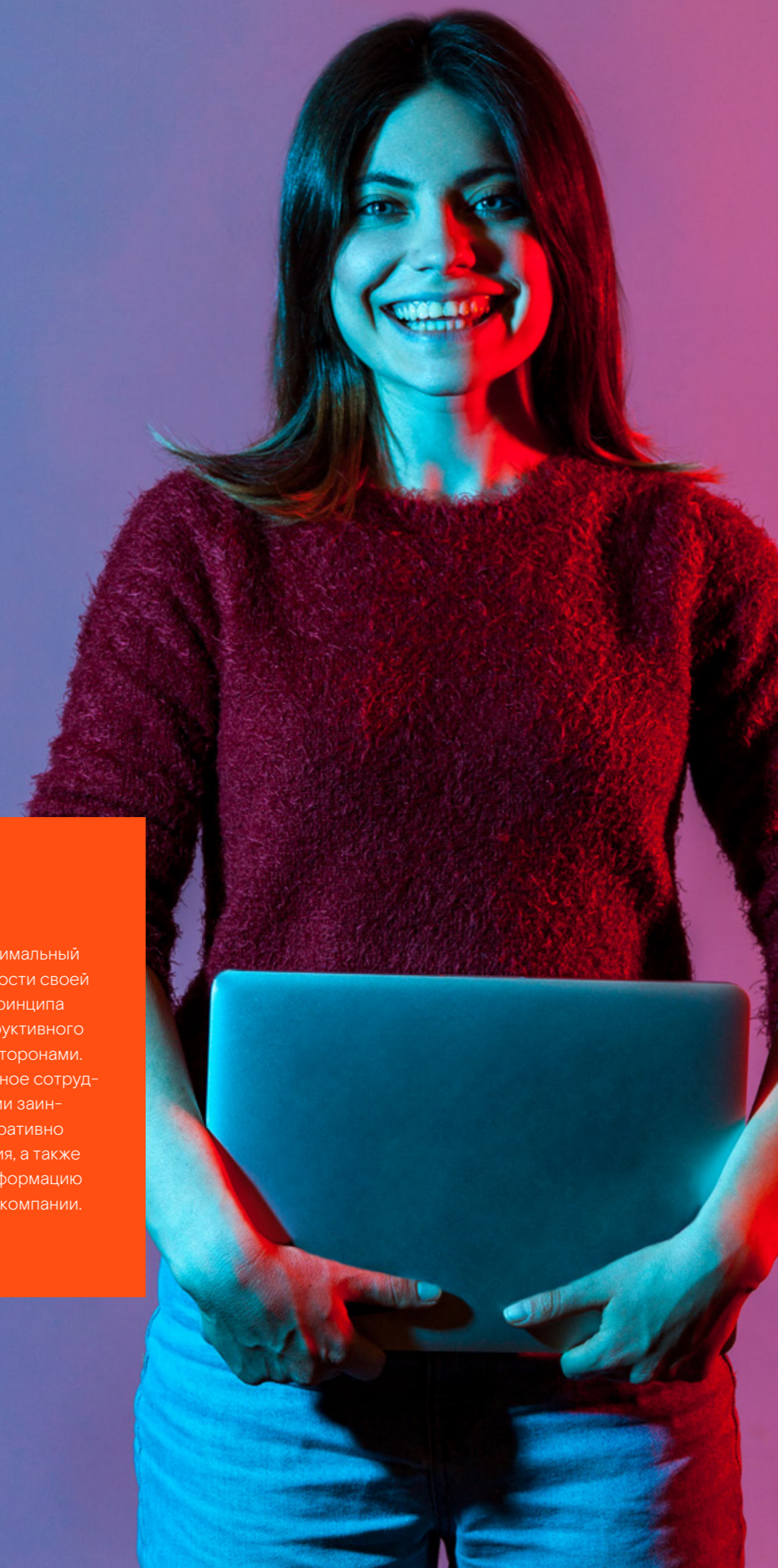
Информационная открытость «Ростелекома» как основной принцип взаимодействия с заинтересованными сторонами

Мы стремимся обеспечить максимальный уровень открытости и прозрачности своей деятельности, придерживаясь принципа активного, регулярного и конструктивного диалога с заинтересованными сторонами. Мы поддерживаем взаимовыгодное сотрудничество и партнерство со всеми заинтересованными сторонами, оперативно реагируя на запросы и пожелания, а также предоставляя существенную информацию по всем аспектам деятельности компании.

Информационная открытость, прозрачность и выполнение взятых на себя обязательств подразумевают соблюдение баланса общественных интересов и коммерческой тайны предприятий компании.

Мы понимаем, что информационная открытость — важный фактор в повышении доверия общества. Группа компаний «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.

Мы стремимся обеспечить максимальный уровень открытости и прозрачности своей деятельности, придерживаясь принципа активного, регулярного и конструктивного диалога с заинтересованными сторонами. Мы поддерживаем взаимовыгодное сотрудничество и партнерство со всеми заинтересованными сторонами, оперативно реагируя на запросы и пожелания, а также предоставляя существенную информацию по всем аспектам деятельности компании.



21,5

**оценка качества текстов
в баллах¹**

¹ Оценка производится поквартально независимым экспертом-редактором. В параметры оценки входят структура, логика, стиль текста; грамматика, лексика, синтаксис; орфография и пунктуация. Оценка от 17,5 баллов считается приемлемой. Максимально можно получить 25 баллов.

9,5

**результаты опроса СМИ
о работе пресс-службы
в баллах²**

² Опрос ежегодный, независимый. Каждый параметр оценивается от 1 до 10 баллов:

- оперативность;
- открытость;
- релевантность;
- дружелюбие;
- современные технологии;
- проактивность.

Результаты считаются приемлемыми, если попадают в интервал 8–10 баллов.

В целях повышения нашей инвестиционной привлекательности и ведения доверительного диалога с заинтересованными сторонами на основе принципов открытости, прозрачности и общественной подотчетности, Группа компаний «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.

«Ростелеком» раскрывает информацию в форме публикации решений, принятых Советом директоров, раскрытия этапов процедуры эмиссии ценных бумаг, Годового отчета, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности, Отчета об устойчивом развитии, других документов. Совет директоров определяет правила и подходы к раскрытию информации о компании, которые фиксируются в Положении об информационной политике ПАО «Ростелеком».

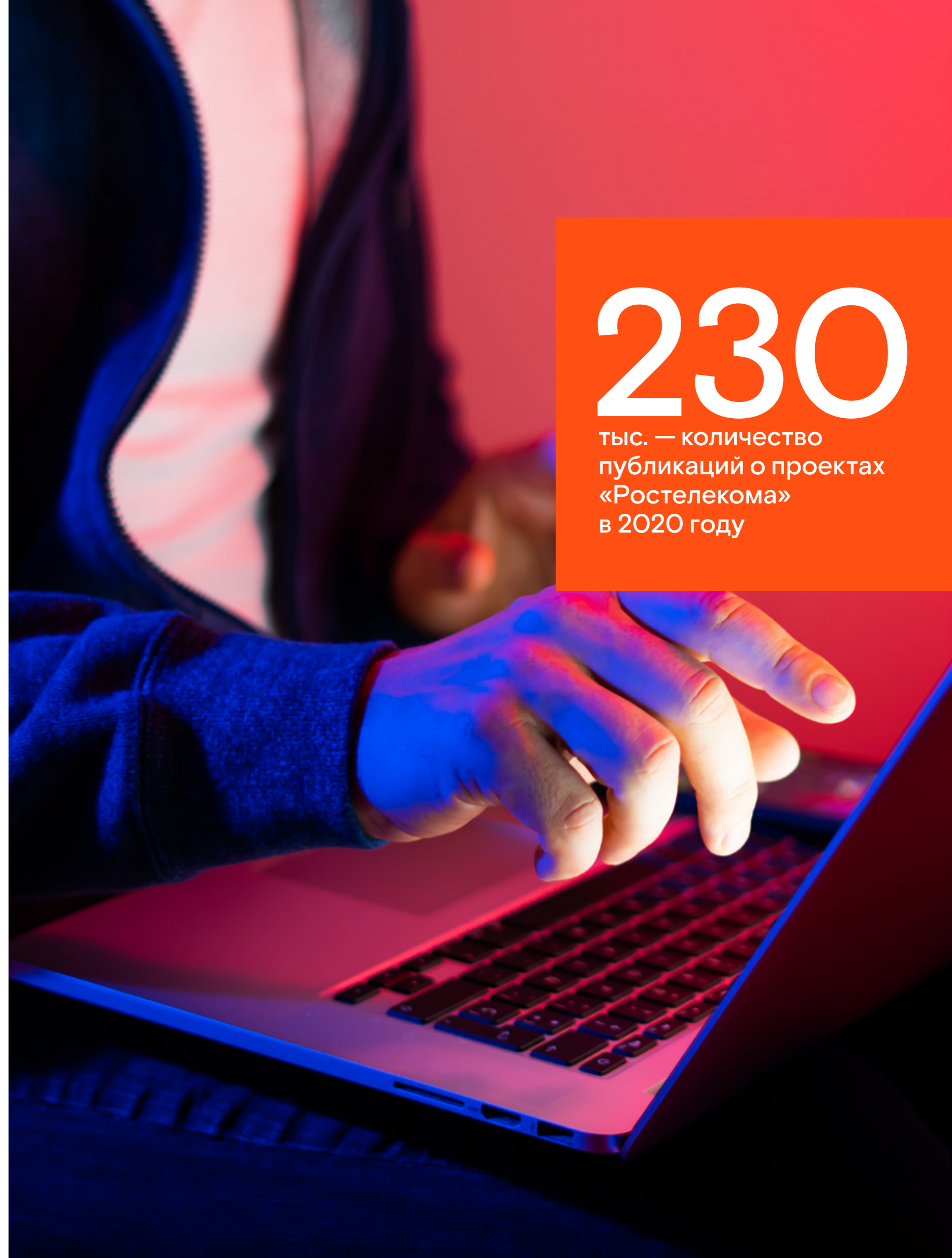
Основные принципы информационной политики:

- 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. В частности, 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 пресс-службы.

230

тыс. — количество
публикаций о проектах
«Ростелекома»
в 2020 году



54

млн просмотров
составил трафик
по сегменту B2C
за отчетный период

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. В 2020 году ресурс посетили 5,79 млн пользователей (18 млн просмотров).

Актуальную информацию о продуктах и услугах компании наши клиенты могут узнать на веб-сайте www.rt.ru. За отчетный период трафик по сегменту B2C составил 54 млн (29 млн пользователей), а по B2B — 4,8 млн (3,5 млн пользователей).

Веб-сайт цифровой платформы Wink (wink.rt.ru) в 2020 году значительно вырос в трафике, до 46 млн (24 млн пользователей). Корпоративные веб-сайты есть и у ДЗО Группы компаний «Ростелеком». Мы активно присутствуем в социальных сетях.

В 2020 году «Ростелеком» и дочерние компании вели 23 аккаунта в социальных сетях с общей аудиторией более 2 млн человек. Ежедневно через социальные сети поступает более 1 500 обращений, на которые оперативно отвечают специалисты компании

4,8

млн просмотров
составил трафик
по сегменту B2B
за отчетный период

Новости о корпоративных проектах, программах мотивации, льготах для сотрудников мы публикуем на внутреннем корпоративном портале. Число пользователей портала в 2020 году составило около 100 тысяч сотрудников, а количество ежедневных уникальных посетителей — около 30 тысяч человек. Мы продолжаем выпускать «Вестник Ростелекома» — корпоративное издание для сотрудников Группы, которое с апреля 2020 года выходит онлайн и доступно по адресу <https://vestnik.rostelecom.ru>. Два раза в год выходит тематический клиентский журнал «Ростелеком PRO», доступный в печатном и digital-формате. Все регионы нашего присутствия охватывает корпоративное телевидение.

Компания также раскрывает информацию на сайте Центра раскрытия корпоративной информации «Интерфакс» (www.edisclosure.ru). Кроме того, публичная коммуникация со всеми заинтересованными сторонами происходит с помощью Годового отчета и Отчета об устойчивом развитии «Ростелекома».

Подробнее о ключевых механизмах взаимодействия с заинтересованными сторонами см. Отчет об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2019 год



Во время пандемии «Ростелеком» сконцентрировался на:

- модернизации связи;
- корпоративных клиентах;
- сотрудниках;
- абонентах связи;
- предоставлении доступности онлайн-образования;
- предоставлении специальных сервисов;
- кибербезопасности

Взаимодействие с заинтересованными сторонами во время пандемии

«Ростелеком» внимательно следил на протяжении всего 2020 года за развитием ситуации с COVID-19 и принимал все возможные меры, чтобы цифровые сервисы компании работали бесперебойно в штатном режиме, а клиенты, партнеры и сотрудники могли оставаться на связи в любое время и пользоваться всеми услугами. В связи с этим были пересмотрены каналы взаимодействия со всеми группами заинтересованных сторон компании и, помимо традиционных форм взаимодействия с заинтересованными сторонами, были предложены новые механизмы.

Цифровая среда становится основой для развития экономического, экологического и социального направлений деятельности, определяет потенциал и возможности дальнейшего развития страны. Обеспечение деятельности различных секторов — власти, общества, бизнеса, НКО, СМИ, науки, образования — неразрывно связано с развитием и совершенствованием цифровых технологий.

Успешное развитие жизни и бизнеса в безопасной цифровой среде — один из главных вопросов цифровой трансформации. Он затрагивает все направления жизни людей, государства и бизнеса.

«Ростелеком» развивает продукты и сервисы в области кибербезопасности, сохраняя лидирующие позиции. «Ростелеком» — лидер на рынке центров мониторинга и защиты от кибератак по количеству защищаемых организаций. Создан Центр компетенций систем управления доступом с самой большой и опытной командой специалистов на российском рынке. Существенно расширена линейка продуктов по информационной безопасности.

Многие программы были оперативно переведены из офлайн в онлайн. Поменяли не только формат проектов, но и разработали платформы, используя разные технологии, для активного вовлечения в наши программы разнообразные целевые аудитории.

«Ростелеком» тесно взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти — со штабом, созданным для борьбы с пандемией. Как системообразующая компания, «Ростелеком» в кратчайшие сроки (за 24 часа) организовал прямую линию в рамках проекта «стопкоронавирус.рф». В срочном порядке по заданию Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ разрабатывались новые сервисы на портале госуслуг, например, помощи россиянам, которые возвращались из зарубежных поездок.

Подробнее см. раздел 3.2. «Система корпоративного управления» Годового отчета «Ростелекома» за 2020 год

Взаимодействие с инвесторами, акционерами

В 2020 году «Ростелеком» продолжил совершенствовать систему корпоративного управления, в частности устранил риск голосования квазиказначейскими акциями на общих собраниях акционеров, что соответствует рекомендациям Кодекса корпоративного управления.

Начиная с февраля 2020 года акционеры «Ростелекома», ценные бумаги которых учитываются в реестре, получили возможность подавать анкеты зарегистрированного лица и передаточные распоряжения онлайн через личный кабинет акционера на сайте ВТБ Регистратора, авторизуясь с помощью подтвержденной учетной записи на портале Госуслуг.

Коммуникации с сотрудниками

Для «Ростелекома» очень важным вопросом является обеспечение здоровья и безопасности сотрудников, особенно тех, кто в силу своих функциональных обязанностей, будет продолжать коммуникации. Все они находятся в зоне отдельного внимания. Компания приняла все организационные меры, обеспечив сотрудников всеми необходимыми средствами индивидуальной защиты, регулярно проводя дезинфекцию производственных помещений.

В марте 2020 года в первые две недели пандемии более 50 тыс. сотрудников «Ростелекома» были переведены на удаленный режим работы на базе заранее развернутой инфраструктуры удаленного подключения к корпоративным ИТ-системам. Сотрудники обеспечены дистанционным доступом к рабочим местам, корпоративной почте, необходимыми ИТ-системами и решениями для проведения аудио- и видеоконференций. Для того чтобы помочь сотрудникам наладить удаленную работу вне офиса, «Ростелеком» запустил специальный портал remote.rt.ru.

«Ростелеком-Солар» запустил комплекс бесплатных онлайн-курсов по темам, актуальным во время самоизоляции: от организации удаленного рабочего места и менеджмента удаленных команд до советов по борьбе со стрессом и тревожностью.

Были организованы прямая линия с президентом компании, «горячая линия», пульс-опросы и телеграм-бот. Специально для сотрудников был организован портал, ставший базой данных для работающих на удаленном режиме по корпоративным новостям, статистике заболевших коронавирусом, а также территорией позитива, полезной информации и общения.

Произошла существенная трансформация инструментов коммуникаций, которая обеспечила доступ к контенту с любого устройства: вместо газет в офисах стал выпускаться онлайн-дайджест; вместо экранов в офисах — социальные сети; вместо плакатов стали использоваться мессенджеры, смс.

Подробнее см. раздел «Ростелеком» для сотрудников» этого Отчета

С 20 апреля в прямой эфир стали выходить радиотрансляции «Вместе справимся» с обращениями топ-менеджеров, дискуссиями, лайфхаками, викторинами и играми. Охват составил около 80 тыс. сотрудников. Проводился и марафон поддержки — в среднем поступало около 500 желаний от сотрудников за 3 недели, более 100 были исполнены коллегами.

Работали всевозможные поддерживающие активности — сервис-консультации, квизы, летний предпринимательский онлайн-лагерь для детей сотрудников.

Взаимодействие с корпоративными клиентами

Для корпоративных клиентов важна организация постоянного доступа к информационным ресурсам, устойчивая связь и удобное общение сотрудников по рабочим вопросам, а также обеспечение безопасности пользователей.

Крупным корпоративным клиентам «Ростелеком» предложил комплекс проверенных и эффективных решений, которые позволяют сохранить непрерывность бизнес-процессов в условиях пандемии коронавируса. Для организации удаленного доступа к информационным ресурсам клиента «Ростелеком» предлагает 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. Для устойчивой и удобной связи — услуги мобильной связи, бесплатный вызов в коде 8-800, виртуальную АТС, видео-конференц-связь и M2M-контроль. Для безопасности — сервис видеонаблюдения.

Крупным предприятиям «Ростелеком» предлагает уникальное комплексное решение для высокоточного удаленного контроля температуры тела проходящих мимо людей с использованием тепловизоров. Такое решение позволяет бесконтактно, с высокой точностью измерять температуру тела до 80 человек в секунду одновременно, что может минимизировать риски распространения вирусной инфекции на территории предприятий.

До конца ограничительных мер, введенных из-за распространения коронавируса, «Ростелеком» не будет блокировать услуги фиксированной связи представителям малого и среднего бизнеса, а также частным клиентам, даже если счет не будет оплачен вовремя.

Также 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. Участники акции бесплатно получили услуги «Виртуальной АТС» при подключении к сервису до 15 июня.



>50

тыс. сотрудников «Ростелекома» переведены в первые 2 недели пандемии на удаленный режим работы в марте 2020 года

В качестве меры поддержки бизнеса во время пандемии коронавируса «Ростелеком» также предлагал крупным компаниям и предприятиям, которые заключат договор на предоставление услуги «Бесплатный вызов» до 31 августа 2020 года, приобрести максимально простой и запоминающийся номер с кодом 8–800 всего за один рубль. Корпоративные пользователи мобильной связи других операторов до 30 июня 2020 года также могли подключиться к любому тарифному плану линейки «Вызов» и получить тариф с абонентской платой 1 рубль в течение двух месяцев.

«Виртуальная АТС» и «Комплексные системы тепловизионного контроля» от «Ростелекома» внесены в список передовых международных методов реагирования на COVID-19, который опубликован на платформе Международного союза электросвязи (МСЭ или International Telecommunication Union, ITU), специализированного учреждения ООН в области электросвязи. Оба продукта соответствуют целям устойчивого развития, которые «Ростелеком» учитывает в своей деятельности.

Взаимодействие с клиентами — абонентами фиксированной и мобильной связи

Для тех, кто пользуется домашними телефонами, «Ростелеком» ввел специальные условия. Для того чтобы клиенты всегда были на связи, «Ростелеком» предоставил возможность отложенного платежа за услуги связи без комиссии.

До конца ограничительных мер, введенных из-за распространения коронавируса, даже при наличии задолженности, «Ростелеком» не блокировал услуги связи абонентов, а также разблокировал тех абонентов, у которых в настоящее время телефон отключен за долги. Это даст людям возможность постоянно оставаться на связи.

Для домашних телефонов «Ростелеком» по всей стране ввел бесплатные звонки внутри сети со стационарных телефонов (внутризоновая и междугородная связь).

Введено безлимитное общение внутри сети — при звонках на мобильные номера «Ростелекома» и Tele2 Россия. Теперь звонки на сотовую сеть Tele2 Россия по России бесплатны с наших стационарных телефонов.

Звонки на мобильные номера сети «Ростелеком» (MVNO) также бесплатны.

Для клиентов — пользователей IPTV и Wink

Для Wink и интерактивного ТВ «Ростелеком» открыл бесплатный доступ к большой коллекции отечественных фильмов и сериалов, мультфильмов и образовательного контента для детей. Все зарегистрированные пользователи могут смотреть старое советское кино, российские блокбастеры, новые фильмы в эксклюзивном переводе.

В Wink также бесплатно доступна подборка доброго детского кино, советских и российских мультфильмов, а также анимационных сериалов для детей всех возрастов (более 500 наименований).

В ТВ-приставке нового поколения Wink+ появились облачные игры от NVIDIA и GFN.RU. Таким образом компактная ТВ-приставка Wink+ превращается в полноценную альтернативу дорогостоящему игровому компьютеру.

Также Wink совместно с крупнейшей международной сетью фитнес-клубов UFC GYM запустили серию бесплатных онлайн-тренировок для занятий спортом в домашних условиях. Все упражнения подобраны так, что их можно выполнять в любом возрасте и с любым уровнем подготовки: от новичков до людей, участвующих в соревнованиях.

Специальные сервисы

«Ростелеком» разработал сервис распознавания признаков коронавируса по рентгеновским снимкам легких. Решение позволяет организовать процесс удаленной диагностики. Сервис работает на базе радиологической информационной системы, в которой аккумулируются рентгеновские изображения. Технология может быть использована для оперативного выявления симптомов инфекции и принятия неотложных мер. В настоящее время проводятся пилотные испытания по автоматическому распознаванию изображений с использованием искусственного интеллекта.

Дочерние компании «Ростелекома» — «РТ МИС» и «Цифромед» разработали сервисы для врачей по борьбе с коронавирусом (COVID-19) в составе единой цифровой платформы в сфере здравоохранения субъектов РФ и первыми в России интегрировали их с Федеральным информационным ресурсом учета информации. Система позволяет врачам скорой медицинской помощи в режиме реального времени получать информацию по наличию свободных мест, выделенных для пациентов с коронавирусной инфекцией. Специалистам медицинских организаций и министерства здравоохранения региона доступен онлайн-мониторинг свободных боксов, коек и медицинского оборудования, выделенных для пациентов с COVID-19. Также формируется реестр врачей, работающих с инфицированными COVID-19.

Общероссийский народный фронт, фонд «Росконгресс» и «Ростелеком» организовали горячую линию волонтеров #МыВместе для помощи пожилым и маломобильным гражданам во время пандемии коронавируса.

«Ростелеком — Контакт-центр» по поручению Минкомсвязи России оперативно организовал:

- круглосуточную бесплатную горячую линию 8 800 2000-112 для информирования и поддержки населения в условиях пандемии коронавируса;
- круглосуточную бесплатную горячую линию по мерам поддержки малого и среднего бизнеса в условиях пандемии коронавируса;
- специальную круглосуточную бесплатную горячую линию для информирования и поддержки граждан России, оказавшихся за границей в условиях пандемии коронавируса.



#МыВместе

Совместно с Общероссийским народным фронтом, фондом «Росконгресс» «Ростелеком» организовал горячую линию волонтеров #МыВместе для помощи пожилым и маломобильным гражданам во время пандемии коронавируса.

Все звонки на выделенный многоканальный номер 8 800 200-34-118-800 бесплатны для пользователей из любого региона страны. В зависимости от вопроса и местонахождения удобные настройки голосового меню помогали быстро соединиться с нужным оператором.

Волонтеры помогали оплатить услуги ЖКХ, оформлять больничные листы, доставлять продукты и лекарства, а также другие предметы первой необходимости.

Всероссийский колл-центр позволил операторам обрабатывать операторам более 50 тысяч заявок в день с общей продолжительностью 270 тысяч минут — то есть более полугода за сутки.

Подробнее о других социальных и благотворительных online-мероприятиях см. раздел «Ростелеком для общества» этого отчета, а также Отчет об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2019 год.

Взаимодействие с НКО и благотворительными фондами

Ситуация с самоизоляцией в период вирусной пандемии не обошла стороной подопечных «Ростелекома» и волонтеров. Очные встречи с волонтерами резко сократились, пришлось оперативно перестраиваться в онлайн-формат, к которому не все учреждения были подготовлены технически. Благодаря «Ростелекому» подшефные учреждения получили хорошую поддержку — новое оборудование для онлайн-занятий — компьютеры, веб-камеры, оборудование для конференц-связи, планшеты, проектор, настенный экран.

С 23 марта 2020 года «Ростелеком» открыл доступ к цифровому сервису образования «Ростелеком. Лицей» за 1 рубль в месяц на территории всей России. Сервис рассчитан на школьников 1–11 классов. Здесь собраны видеоуроки с учителями ведущих российских школ, а также тесты и конспекты для закрепления знаний. Предложение действовало до конца мая.

«Ростелеком. Лицей» также подготовил новый тур викторины «Изучи интернет — управляй им»: всё об инновациях». В новом туре участникам предстояло ответить на вопросы об искусственном интеллекте и нейросетях, робототехнике, виртуальной реальности, цифровых инвестициях, а также о том, как инновационные технологии применяются в повседневной жизни и здравоохранении.

«Ростелеком» и «ЛитРес» открыли для новых подписчиков бесплатный доступ к цифровой библиотеке. Каталог насчитывает более 150 тысяч электронных книг. При подключении сервиса «Ростелеком. Книги» новые пользователи «Домашнего интернета» получали 14 дней бесплатного доступа.

Благодаря адресной помощи сопровождение образовательного процесса станет более доступным и наглядным — воспитанники смогут создавать презентации, писать рефераты, дистанционно осваивать новые специальности, общаться через социальные сети с друзьями, наставниками, родственниками и одноклассниками.

Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей

«Ростелеком» продолжает многолетнее сотрудничество с региональным благотворительным общественным фондом «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей» в рамках проекта по изданию цветных рельефных книг для детей с нарушением зрения. Проект включен в программу Всемирного десятилетия развития культуры ООН и ЮНЕСКО.

В 2020 году было издано 40 комплектов книжек и вручено детям с нарушениями зрения и ограниченными возможностями здоровья. Все книги содержат тактильные вставки, объемные и подвижные конструкции. К ним прилагаются электронные устройства «Читающий карандаш», трехмерные сказочные игровые наборы и красочные пакеты-декорации. Это необыкновенно интересные, уникальные издания, которые создают талантливые российские художники, поэты, дизайнеры, редакторы. Производство таких книжек связано с использованием сложных полиграфических и цифровых технологий.

К Международному дню защиты детей сотрудники компании организовали флешмоб #ростелекомсказка, где рассказывали о поддержке фонда «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей», читали отрывки сказок в стихах из книжек фонда, а затем выкладывали в соцсетях.

40

КОМПЛЕКТОВ КНИЖЕК

было издано и вручено детям с нарушениями зрения и ограниченными возможностями здоровья в 2020 году

Взаимодействие со СМИ

«Ростелеком» оперативно реагировал и обрабатывал резко выросшее количество запросов по теме пандемии, по работе в удаленном режиме, по расширению ИТ-технологий.

Многие журналистские мероприятия были переведены в онлайн-формат — разработаны виртуальные пресс-туры, экскурсии, например, в Поленово, где были представлены услуги компании «Умный дом».

УМНЫЙ ДОМ

Создан для спокойствия в вашем доме



Подробнее о прошедших мероприятиях можно узнать на сайте «Ростелекома».

Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета

Для повышения прозрачности и подотчетности «Ростелеком» привлекает представителей основных заинтересованных сторон к процессу подготовки отчетности путем участия в диалогах по обсуждению итогов деятельности компании и отражению этой деятельности в готовящемся Отчете об устойчивом развитии «Ростелекома». С 2018 года компания ежегодно проводит диалоги с заинтересованными сторонами, приуроченные к подготовке Отчета об устойчивом развитии.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами является неотъемлемой частью требований международных стандартов: AA1000SES Institute of Social and Ethical AccountAbility, Global Reporting Initiative (GRI, SRS).

17 февраля 2021 года «Ростелеком» провел диалог с заинтересованными сторонами в рамках подведения итогов отчетной кампании за 2019–2020 годы и подготовки к следующему циклу отчетности. Диалог прошел в комбинированном формате — с участием спикеров в студии, откуда осуществлялась онлайн-трансляция мероприятия на платформах YouTube и Webinar.ru. В диалоге участвовали партнеры, эксперты, представители НКО, профессиональные объединения предпринимателей (РСПП), отраслевые СМИ, руководители бизнес-подразделений «Ростелекома», а также сотрудники региональных подразделений компании.

Проект «Поленовострим»

«Ростелеком» поддержал проект государственного мемориального историко-художественного и природного музея-заповедника Василия Дмитриевича Поленова, который запустил новый онлайн канал «Поленовострим».

Канал вещает прямо из мемориального дома великого художника, расположенного в Заокском районе Тульской области. «Ростелеком» обеспечил музейный комплекс надежным доступом в интернет и оборудованием для создания уникального видеоконтента.

Проект «Поленовострим» — это виртуальное путешествие в одно из самых красивых мест мира вместе с последователями Василия Поленова, которые рассказывают интересные истории и занимательные факты о художнике и его усадьбе.

#Поленовострим насчитывает уже 36 выпусков, посвященных истории жизни великого художника. На виртуальных экскурсиях можно узнать удивительные факты из жизни Василия Дмитриевича, увидеть его картины, ознакомиться с экспонатами музея и артефактами, посетить выставки и даже послушать стихи.

Подробнее о Матрице существенности см. подраздел «Взаимодействие с заинтересованными сторонами в процессе определения существенности информации» этого Отчета.

Впервые «Ростелеком» использовал элементы передовой «форсайт»-технологии проведения диалогов. Ключевым элементом встречи стало обсуждение матрицы существенности и корректировка значимости существенных тем путем онлайн-голосования. Все участники могли высказать свое мнение по доработке предложенной компанией матрицы существенных тем. Высказанные замечания были учтены при актуализации матрицы существенности.

Всего в ходе проведения диалогов от заинтересованных сторон было получено 6 предложений по доработке проекта Отчета и улучшению взаимодействия с заинтересованными сторонами. Все они учтены при доработке Отчета.

Учет наиболее существенных предложений заинтересованных сторон, высказанных в процессе подготовки Отчета об устойчивом развитии «Ростелекома» за 2020 год

Предложения заинтересованных сторон по итогам диалогов с заинтересованными сторонами	Категория заинтересованных сторон, высказавшая предложение	Учет предложений
Продумать каналы информирования, посредством которых «Ростелеком» мог быть распространить свой опыт на широкую аудиторию, чтобы другие компании могли воспользоваться накопленным «Ростелеком» опытом	Местные сообщества	Будет учтено в деятельности компании
Продумать способы обучения правильному использованию интернета школьниками, а также оказать поддержку развитию взаимодействия внутри семьи с помощью интернета	Научное и экспертное сообщество	Будет учтено в деятельности компании
Развивать онлайн-образование для выпускников детских домов, что будет способствовать повышению эффективности социальных программ в целом и социализации выпускников детских домов	Общественные организации	Будет учтено в деятельности компании
Организовать онлайн-конференцию по развитию онлайн-образования	Местные сообщества	Будет учтено в деятельности компании
Организовать портал для родителей детей с онкозаболеваниями	Общественные организации	Будет учтено в деятельности компании
Организовать телефон доверия для родителей с больными детьми	Научное и экспертное сообщество	Будет учтено в деятельности компании

102-44

Взаимодействие с заинтересованными сторонами в процессе определения существенности информации

В соответствии со Стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития GRI «Ростелеком» регулярно проводит оценку существенности для внутренних и внешних заинтересованных сторон. Это помогает определить приоритетные риски устойчивого развития.

В ходе подготовки Отчета об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2020 год была актуализирована матрица существенности.

В январе 2021 года рабочая группа по подготовке Отчета выявила наиболее релевантные для компании и телекоммуникационной отрасли темы в соответствии со Стандартом GRI. Были учтены контекст подготовки Отчета и актуальные темы мировой повестки. Существенные темы релевантны для всей Группы компаний.

Этапы определения существенности



Предложенные компанией изменения

Введение 3-балльной системы оценки вместо 4-балльной.

Разделение всех существенных тем на три группы:

- в зоне управления компанией;
- социальная тематика;
- экологические аспекты.

Ряд существенных тем был переформулирован:

- переименование темы 1 «Вклад в развитие общества» в тему «Экономическую результативность»;
- ввод новой темы 8 «Непрямые экономические воздействия»;
- ввод новой существенной темы 4 «Корпоративное управление (соответствие законодательным требованиям, защита, управление рисками, государственная политика)»;
- объединение темы 9 «Повышение качества жизни в регионах присутствия компании» и темы «Благотворительность» в одну тему «Вклад в развитие регионов присутствия компании (социальные программы, благотворительность)»;
- объединение темы 13 «Повышение качества услуг» и темы «Повышение доступности услуг» в одну тему «Повышение качественных и доступных услуг»;
- ввод новой существенной темы 15 «Соответствие услуг компании требованиям в области охраны окружающей среды».

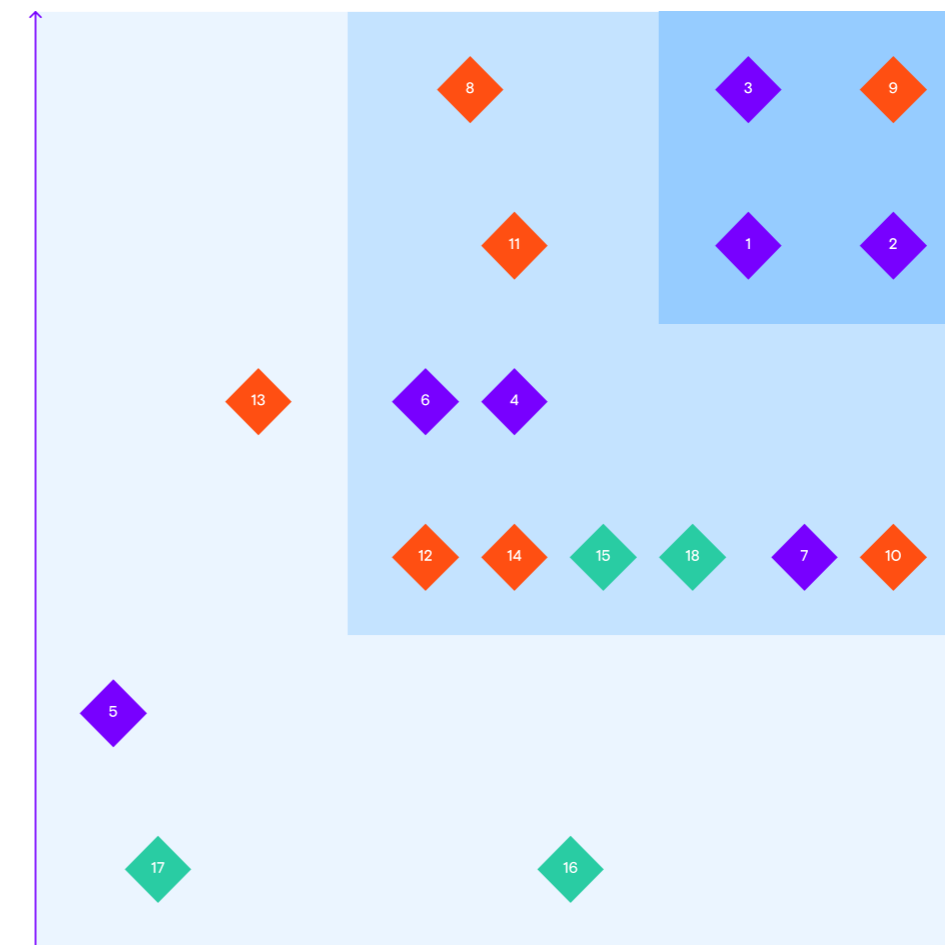
17 февраля 2021 года в процессе проведения диалога с заинтересованными сторонами по подготовке отчета за 2020 год «Ростелеком» провел экспертное обсуждение матрицы существенности с заинтересованными сторонами.

Предложенные заинтересованными сторонами изменения

- уточнение формулировки темы 18 «Снижение воздействия на окружающую среду» как «Биоразнообразие. Использование природных ресурсов»;
- переформулировка темы 16 «Борьба с изменением климата» на «Развитие экологической культуры»;
- переформулировка темы 6 «Эффективный диалог с заинтересованными сторонами» в тему «Взаимодействие с заинтересованными сторонами».

Матрица существенности

Влияние существенной темы на заинтересованные стороны

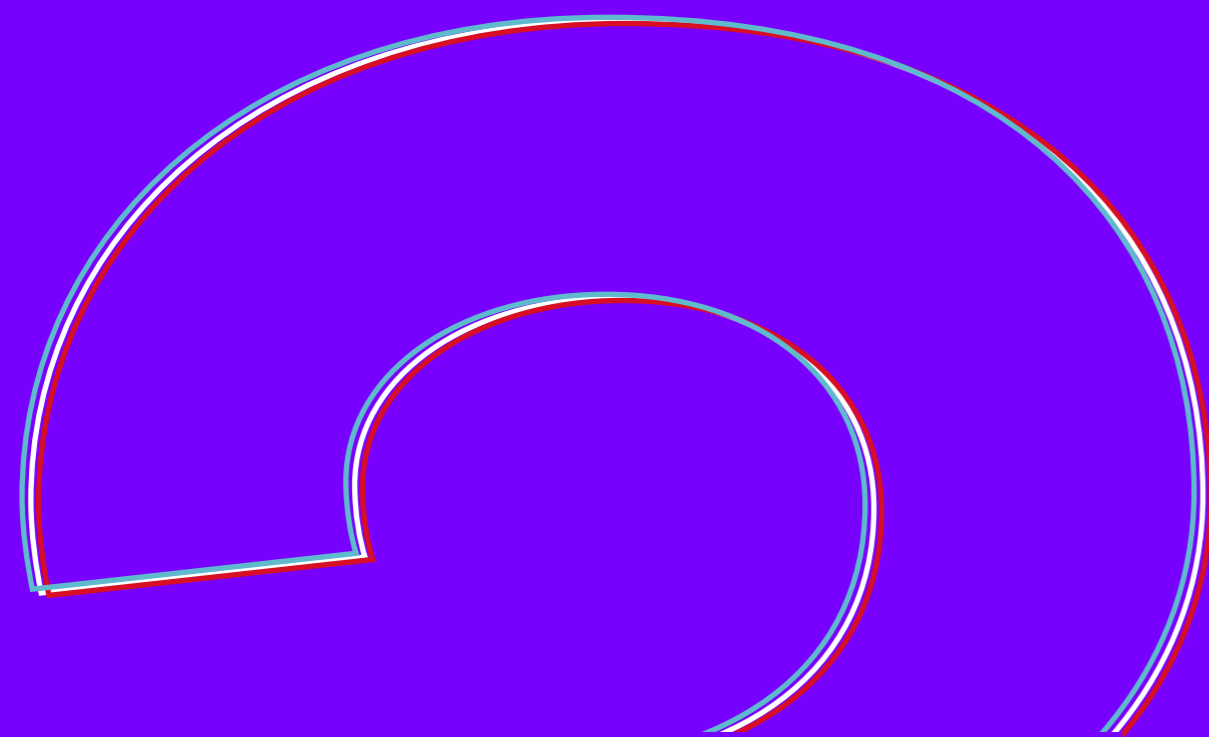


Влияние существенной темы на деятельность компании

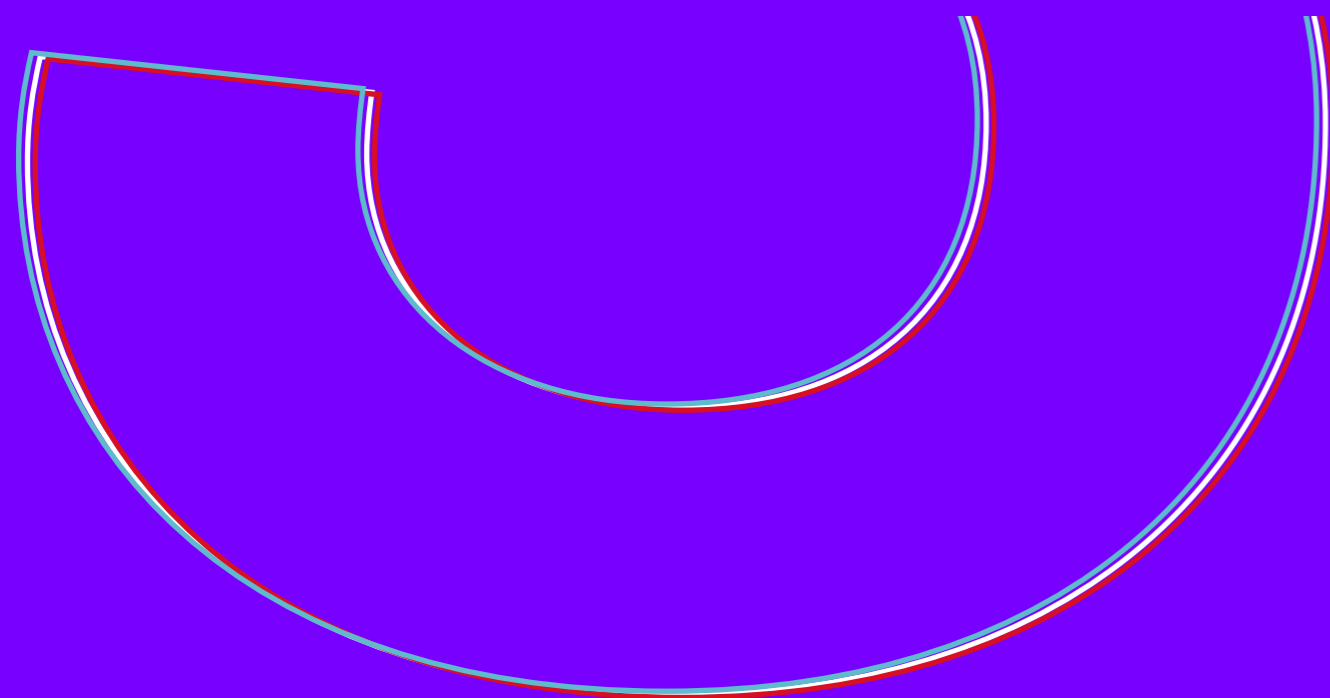
- ◆ 1 Экономическая результативность
- ◆ 2 Вклад в развитие цифровой экономики
- ◆ 3 Ответственная деловая практика и борьба с коррупцией
- ◆ 4 Корпоративное управление (соответствие законодательным требованиям, защита, риски, государственная политика)
- ◆ 5 Цепочка поставок
- ◆ 6 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- ◆ 7 Внедрение инноваций
- ◆ 8 Непрямые экономические воздействия
- ◆ 9 Вклад в развитие регионов присутствия компании (социальные программы, благотворительность)
- ◆ 10 Создание привлекательных и безопасных условий труда
- ◆ 11 Развитие сотрудников
- ◆ 12 Права человека
- ◆ 13 Предоставление качественных и доступных услуг
- ◆ 14 Обеспечение безопасности услуг
- ◆ 15 Соответствие услуг Компании требованиям в области охраны окружающей среды
- ◆ 16 Развитие экологической культуры
- ◆ 17 Энергоэффективность
- ◆ 18 Биоразнообразие. Использование природных ресурсов

Планы на 2021 год:

- исследование новейших трендов подготовки отчетов об устойчивом развитии в мире, изучение новых стандартов (при их наличии);
- повышение квалификации персонала, в том числе прохождение тренинга «Взаимодействие со стейкхолдерами»;
- социологические опросы, анкетирование заинтересованных сторон, в том числе в регионах присутствия;
- дальнейшее продвижение принципов и подходов отчетности об устойчивом развитии на различных мероприятиях, в социальных сетях и в СМИ.



«Ростелеком» для сотрудников



- 1 Наш подход
- 2 Трудовые отношения в период пандемии
- 3 Привлекательные условия для работы
- 4 Корпоративная культура и внутренние коммуникации
- 5 Обучение и развитие сотрудников
- 6 Взаимодействие с системой образования
- 7 Безопасные условия труда

Наш подход

103-1 103-2



Группа компаний «Ростелеком» продолжает занимать лидирующие позиции в стране по числу сотрудников — в 2020 году среднесписочная численность персонала Группы составила 136,7 тыс. человек. Сотрудники — ключевая ценность нашего бизнеса. Компания выстроила целую территорию возможностей, которая позволяет персоналу непрерывно повышать свои знания и профессионально развиваться, самовыражаться и получать различные источники дохода. Мы делаем работу сотрудников эффективнее благодаря широкому выбору обучающих программ, улучшению условий труда, программам социальной поддержки и повышению технологичности рабочих процессов.

Долгосрочные цели «Ростелекома» в сфере управления и развития персонала напрямую связаны с Целями устойчивого развития ООН (ЦУР). Поэтапно реализуя стратегию управления человеческим капиталом «Ростелеком» планирует сделать максимальный вклад в достижение ЦУР № 4, 8, 9, 10 и 11 в рамках мировой повестки до 2030 года. Для достижения ЦУР 8 мы стремимся обеспечить нашим сотрудникам безопасную, здоровую и комфортную рабочую среду, в которой они смогут вместе с «Ростелекомом» создать для миллионов людей качественные и удобные цифровые сервисы для комфортной жизни и эффективного бизнеса. Поддерживая сотрудников программами лояльности, предоставляя им дополнительное медицинское страхование, пенсионные и жилищные программы, мы создаем лучшее будущее для сотен тысяч человек по всей России.

Мы предоставляем равные возможности для всех сотрудников (ЦУР 5, 10). «Ростелеком» не допускает дискриминации — работа в компании строится на взаимном доверии, уважении и ответственности.

Равенство — приоритет Группы компаний «Ростелеком». В начале 2021 года второй год подряд наши усилия по обеспечению гендерного равенства получили мировое признание — «Ростелеком» включен в индекс Bloomberg Gender Equality Index 2021, в который вошли 380 компаний из 44 стран мира

Компания непрерывно работает над увеличением числа молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками для получения достойной работы (ЦУР 4.4). Выстроенная в «Ростелекоме» система обучения дает возможность каждому сотруднику развиваться и реализовать профессиональный и личностный потенциал. Среднее количество часов, затраченных компанией на обучение одного сотрудника в 2020 году, составило 30,1 часов. В рамках ЦУР 9 мы активно сотрудничаем со школьниками и студентами, помогая молодым ребятам овладевать цифровой грамотностью, а также выстраиваем партнерские взаимоотношения с различными высшими учебными заведениями (ЦУР 17) с целью разработки новых цифровых продуктов и передачи знаний экспертов компании студентам. Мы уверены, что сможем совместными усилиями внести существенный вклад в устойчивое развитие общества.

Система управления персоналом

Деятельность по управлению персоналом в Группе компаний «Ростелеком» осуществляется в соответствии с международными и государственными нормативными документами, а также регламентирована внутрикорпоративными положениями и кодексами.

Организационная структура системы управления персоналом

Комитет по кадрам и вознаграждениям при Совете директоров «Ростелекома»

Надзор за внедрением и реализацией политики компании по вознаграждению и реализации программ мотивации, оценка работы исполнительных органов компании и ключевых руководящих сотрудников.

Комитет по компенсациям при правлении «Ростелекома»

Создание эффективной системы компенсаций сотрудникам, направленной на обеспечение конкурентоспособности и долгосрочного успеха компании.

Блок организационного развития и управления персоналом

Управление человеческим капиталом в Группе.

Функциональные направления по управлению персоналом в структурных подразделениях «Ростелекома» и дочерних компаниях

Реализация политики в области управления персоналом.

Блок организационного развития и управления персоналом

Департамент HRM- технологий и аналитики

Ключевые функции

Автоматизация HR-сервисов, проведение исследований по заказу HR-функций.

Департамент внутренних коммуникаций и корпоративной культуры

Коммуникации с сотрудниками, развитие корпоративной культуры и позиционирование бренда работодателя внутри компании

Департамент организационного развития

Управление организационной структурой компании и общей моделью управления

Департамент компенсаций и льгот

Система материальной мотивации и вознаграждение сотрудников

Ключевые достижения за 2020 год

- Создана ЗЛТП и обновлена 2ЛТП под сервисы на базе WebTutor.
- Завершена классификация IQHR и Webtutor как информационных систем персональных данных.
- Развитие функциональности системы найма персонала IQHR.
- Запуск пилота по проекту «База знаний HR про процессы и сервисы и чат-бот».
- Развитие Онлайн-университета и портала HR-сервисов

- Проведение исследования вовлеченности, лояльности и удовлетворенности сотрудников работодателем.
- Реализация проекта «Амбассадоры «Ростелекома»»

- Утверждение программы повышения благосостояния сотрудников.
- Внедрение новой методики расчёта и оценки производительности труда

- Внедрение новой мотивации для сегмента СМП.
- Внедрение новой мотивации для ЗЛТП БТИ.
- Внедрение новой мотивации за дополнительные продажи новых продуктов

Блок организационного развития и управления персоналом

Департамент управления операциям

Ключевые функции

Администрирование HR- функций, обеспечение соблюдения требований трудового законодательства при оформлении трудовых отношений

Департамент управления талантами

Подбор и адаптация персонала, управление кадровым резервом, наставничество

Департамент управления знаниями

Методология и разработка программ, проведение и оценка результативности обучения, развитие Онлайн-университета «Ростелекома» и оценка сотрудников

Проектный офис по управлению стратегическими программами HR

Консолидация HR-стратегии компании, управление брендом работодателя, координация ключевых кроссфункциональных HR-проектов

Ключевые достижения за 2020 год

- Улучшение системы ДМС.
 - Развитие программы «Школа программирования для детей сотрудников компании».
 - Разработка и утверждение девяти профессиональных стандартов.
 - Развитие жилищной программы для сотрудников ПАО «Ростелеком»
-
- Совершенствование процедуры подбора персонала для ПАО «Ростелеком».
 - Разработка и внедрение в практику новых бизнес-процессов в подборе для рекрутеров всех филиалов
-
- Увеличение количества сотрудников, охваченных обучением по итогам 2020 года.
 - Техническая реализация доступа сотрудников к платформе обучения «Онлайн-университет» с личных устройств в режиме 24/7.
 - Разработка 336 новых онлайн-курсов и программ, 79 из них разработаны внутренними экспертами и методистами компании.
 - Увеличение объема внутреннего обучения в 2,1 раза.
-
- Запуск программы «Эксперты Ростелекома».
 - Разработка концепции Employee Value Proposition и стратегии HR-бренда.
 - Увеличение охватов и повышение узнаваемости HR-бренда.
 - Запуск проекта по «Удаленной работе»

Развитие человеческого капитала

Сотрудники являются главным ресурсом и движущей силой цифровой трансформации «Ростелекома». Развитие человеческого капитала входит в число стратегических приоритетов компании до 2022 года.

Направления развития человеческого капитала «Ростелекома»:

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

Стратегические задачи «Ростелекома»:

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

Собственный потенциал сотрудника

Таланты и лидерство

Ключевые компетенции

Обучение и развитие

Сотрудник — в центре
развития бизнеса
компании

Развитие продуктивной и комфортной среды

Вознаграждение талантов

Модель управления

Культура и среда

Пятилетняя стратегия по управлению персоналом «Ростелекома» на 2018–2022 гг.:

- рост производительности труда,
- повышение лояльности персонала,
- создание экосистемы знаний для сотрудников.

Благодаря успешной реализации пятилетней стратегии по управлению персоналом до 2022 года рост производительности труда в 2020 году составил 14%. В целом по Группе компаний «Ростелеком» с начала реализации стратегии выручка на одного сотрудника выросла с 2,7 млн рублей в 2018 году до 4,0 млн рублей в 2020 году.

+14%

рост производительности труда
сотрудников Группы за год

4 млн руб.

выручка на одного
сотрудника в 2020 году
2019: 3,5 млн руб.

Роста производительности труда в 2020 году удалось достичь благодаря реализации комплекса мероприятий:

1. Централизация управления региональными филиалами: ключевой функционал централизован на уровне макрорегиональных филиалов.
2. Полный перевод в электронный формат процессов оформления отпусков и командировок, повышение эффективности процессов ведения претензионной работы, исполнительного производства и сверки расчетов с контрагентами благодаря применению в ОЦО роботов и чат-ботов, а также переходу на электронный документооборот.
3. В рамках проекта по централизации управления функцией технического учета, рассчитанного до 2025 года, осуществлена централизация функции на уровне макрорегиональных филиалов, проведена унификация и разработка единых кросс-функциональных централизованных процессов технического учета по всем уровням структуры, разработаны проекты регламентов работы с централизованными архивами бумажной документации в МРФ, начаты работы по организации единого электронного архива проектной и исполнительской документации.
4. В рамках проекта по повышению эффективности блока технической инфраструктуры принято решение о переходе к «плоским» структурам центров технической эксплуатации телекоммуникаций (ЦТЭТ) по всей территории России. После реализации всех запланированных мероприятий ожидается, что количество промежуточных управленческих звеньев сократится вдвое, повысится скорость принятия решений и качество клиентского сервиса.
5. Инициирован проект по повышению операционной эффективности всех обеспечивающих функций. За счет комплексного реинжиниринга бизнес-процессов, нормирования и централизации функций, формирования выделенных центров компетенций, вывода непрофильного функционала на аутсорсинг планируется на 25% сократить расходы на выполнение бэк-офисных операций.
6. Для создания эффективных условий работы сотрудников в условиях пандемии в компании разработан и внедрен новый стандарт организации офисного пространства, предусматривающий существенное расширение мест для совместной работы, оборудование специальных коворкинг-зон и гибких рабочих мест.

+76%

рост объемов дистанционного обучения в 2020 году относительно 2019 года в условиях удаленной работы из-за пандемии COVID-19

В рамках реализации стратегии по управлению персоналом в отчетном периоде удалось добиться значительных успехов в системе обучения персонала. Несмотря на ограничения, связанные с отменой очных занятий из-за пандемии COVID-19, команда обучения «Ростелекома» смогла оперативно адаптироваться и разработать несколько новых форматов онлайн-обучения, сохранить темпы роста вовлеченности сотрудников компании в профессиональное развитие. Общий рост объема обучения в компании в 2020 году составил 44% против 16% роста в 2019 году.

103-3

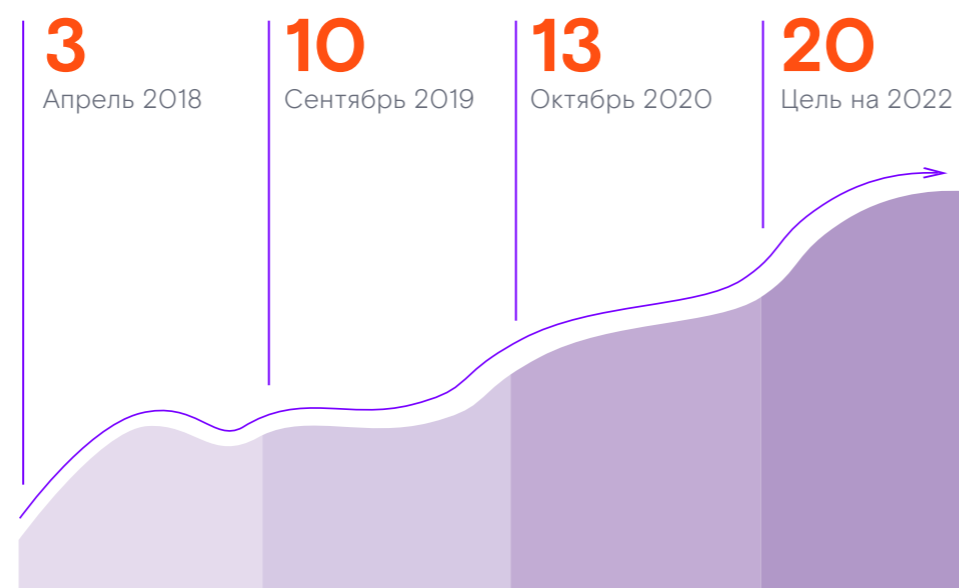
Оценка эффективности управления персоналом

Эффективность системы управления персоналом Группы компаний «Ростелеком» регулярно оценивается на заседаниях Комитетов по кадрам и вознаграждениям при Совете директоров и Комитетов по компенсациям при Правлении компании. Мы ежегодно измеряем и анализируем показатели производительности труда, оцениваем уровень вовлеченности персонала, рассчитываем индекс чистой лояльности сотрудников (eNPS), который дает возможность проанализировать удовлетворенность сотрудников работой в Компании.

Каждые 2 года в «Ростелекоме» проводится исследование вовлеченности, удовлетворенности и лояльности персонала. Это дает возможность быть в диалоге с сотрудниками: определить основные зоны роста, выявить практики, которые помогли улучшить показатели в сравнении с прошлым периодом, получить обратную связь в комментариях, разработать и внедрить новые практики, сервисы и активности для повышения благополучия всей команды Группы.

Последнее исследование вовлеченности, лояльности и удовлетворенности сотрудников работодателем было проведено в октябре 2020 года. В нем приняли участие 80% персонала (более 105 тысяч человек). Сотрудники дали почти 30 тысяч комментариев. По сравнению с исследованием 2018 года, все показали выросли минимум на 10 п.п. и составляют не менее 70%: вовлеченность — 81%, лояльность — 70%, удовлетворенность — 77%. Индекс чистой лояльности сотрудников (eNPS) вырос по сравнению с 2018 годом до значения +3.

Динамика eNPS, п.п.



Результаты исследования вовлеченности, лояльности и удовлетворенности сотрудников в 2020 году: вовлеченность — 81%, лояльность — 70%, удовлетворенность — 77%

95%

сотрудников

во всех пульс-опросах отмечали свой позитивный настрой несмотря на пандемию

В течение 2020 года мы провели несколько пульс-опросов, участниками которых стали все сотрудники компании. Такая форма обратной связи позволила быстро узнать ситуацию и настроение в командах и при необходимости ее исправить. Например, опросы помогли оперативно выявить потребности сотрудников компании в дополнительной технике, в организационных изменениях, а также в новых сервисах поддержки.

Многие команды также проводили свои короткие опросы, которые помогали оценивать рабочее настроение и мотивацию сотрудников, а также точно выявлять их потребности внутри департамента, сегмента, конкретного подразделения.

Последовательная и грамотная работа по внедрению стратегии управления персоналом в 2020 году показала отличный результат: «Ростелеком» стал лидером топ-50 лучших работодателей страны по темпу роста, заняв 11 место в рейтинге лучших работодателей России по версии журнала Forbes. Компания показала максимальное по сравнению с другими участниками улучшение позиций в рейтинге, поднявшись за год на 32 строчки.

11 место

в рейтинге лучших работодателей России по версии журнала Forbes

В рейтинге лучших работодателей России 2020 года по версии HeadHunter «Ростелеком» занял 13 место в общем зачете среди крупнейших компаний со штатом более 5 000 сотрудников и 10 место по показателю «Самые высоко-развитые HR-процессы». Для сравнения, по итогам 2015 года «Ростелеком» занимал в рейтинге лучших работодателей России 194 место, по итогам 2016 года — 85 место.

Награды за вклад в развитие человеческого капитала

Достижения компании в области управления персоналом в 2020 году были отмечены следующими премиями и наградами:

Лауреат премии «Хрустальная пирамида 2020»

«Ростелеком» дважды вошел в тройку лидеров премии за достижения в области управления человеческим капиталом «Хрустальная пирамида 2020»: в номинациях «Корпоративный университет года» и «Корпоративное обучение года».

Лауреат премии «Эффективное образование»

«Ростелеком» стал лауреатом премии «Эффективное образование» в категории «Онлайн-образование», в номинации «Лучший корпоративный онлайн-университет».

Лауреат премии Digital Leaders

«Ростелеком» стал лауреатом премии Digital Leaders в номинации «Удаленный HR» за лучшие достижения в области цифровизации и онлайн-сервисов.

Победитель премии RB Digital Awards 2021

«Ростелеком» стал победителем премии RB Digital Awards 2021 в номинации «Внутренние коммуникации и HR» с проектом «Прогноз увольнений сотрудников».



Трудовые отношения в период пандемии

Согласно докладу «COVID-19 и мир труда» Всемирной организации труда: «в 2020 году пандемия нанесла сокрушительный удар по рынку труда. Потери рабочего времени в течение 2020 года по сравнению с четвертым кварталом 2019 года составили 8,8 % и были эквивалентны потере 255 млн рабочих мест — это примерно в четыре раза больше, чем во время глобального финансового кризиса 2009 года. Сюда входят потери, связанные с сокращением рабочих часов у тех, кто все же трудился, и с небывалой по масштабам безработицей: работы лишились 114 млн человек. Причем 71% от этого числа составляют люди, которые либо не могли работать — возможно, из-за введенных ограничений, и те, кто отчаялся и даже не искал работу. В результате трудовые доходы сократились на 8,3%, что составляет 3,7 трлн долларов, или 4,4% глобального ВВП».



Ключевые факты

- Кризис, вызванный пандемией COVID-19, не повлиял на трудовые ресурсы Группы — количество персонала за 2020 год выросло на 1% — с 135,2 тыс. человек в 2019 году до 136,7 тыс. человек, в 2020 году.
- Пандемия не повлияла на текучесть кадров: общая текучесть персонала в 2020 году даже снизилась и составила 15,1% (в 2019 году текучесть кадров составила 15,8 %).
- В 2020 году в связи с пандемией на удаленную работу перешло более 60 000 офисных сотрудников «Ростелекома».
- В Группе компаний «Ростелеком» благодаря внедрению удаленной работы потери рабочего времени за 2020 год сократились по сравнению с предыдущим отчетным периодом на 0,21%.
- Доходы сотрудников выросли: среднемесячная зарплата сотрудника по Группе повысилась на 15 % и составила 60 тыс. руб. (52,4 тыс. рублей в 2019 году).
- Запрет на проведение очного обучения не помешал развитию сотрудников: дистанционное обучение в Онлайн-университете в 2020 году прошли более 88 тыс. уникальных пользователей.
- Расходы на средства индивидуальной защиты от COVID-19 составили более 964,6 млн руб.



Дистанционная работа

Благодаря заранее развернутой инфраструктуре удаленного подключения к информационным ресурсам компании, в марте 2020 года Группа компаний «Ростелеком» смогла всего за две недели перевести на удаленную работу около 50 000 сотрудников. Всего на удаленную работу перешло более 60 000 сотрудников. Для обеспечения эффективной работы персонала в домашних условиях было выполнено следующее:

- разработан стандарт по удаленной работе для сотрудников и руководителей;
- проведено обучение для управления распределенными командами;
- для управления удаленными командами внедрено программное обеспечение для проведения видеоконференцсвязи Trueconf;
- разработан стандарт по оценке эффективности удаленных сотрудников;
- для работы на виртуальных рабочих местах внедрены собственные программные продукты, такие как Tionix Virtual Desktop (VDI), базирующиеся в центрах обработки данных «Ростелекома»;
- обеспечен доступ к корпоративным ресурсам 24/7 через корпоративный портал, корпоративное мобильное приложение RT Life и специальный портал remote.rt.ru;
- осуществляется круглосуточная поддержка сотрудников.

Трудовые отношения в период пандемии



>964,6
млн руб.

расходы на средства
индивидуальной защиты
от COVID-19

>20 тыс.
тестирований

для сотрудников
для определения COVID-19
организовал «Ростелеком»



Защита персонала на рабочих местах

Для защиты сотрудников, которые в силу своих функциональных обязанностей продолжали работать на рабочих местах, приняты следующие меры:

- каждый вход и каждый этаж офисных помещений Группы оснащены термометрами, одноразовыми масками и перчатками, а также антисептиками для рук;
- выездные работники оснащены средствами индивидуальной защиты — одноразовый комбинезон, одноразовые перчатки, защитные очки и маски, бахилы, антисептики и увлажняющие крема для рук;
- разработаны видеоролики, в которых демонстрируется правильное ношение средств защиты от вируса, тщательная дезинфекция рук, а также безопасная утилизация защитных средств (масок, одноразовых комбинезонов и перчаток);
- в течение дня у сотрудников проводится замер температуры, соблюдается социальная дистанция, выборочно проводятся регулярные ПЦР тесты;
- регулярно проводится дезинфекция наших производственных и офисных помещений.



Помощь заболевшим сотрудникам

Несмотря на то, что COVID-19 не является страховым случаем по программе ДМС, в течение 2020 года «Ростелеком» организовал более 20 тысяч тестирований для сотрудников для определения COVID-19, сотни сотрудников получили консультации специалистов по COVID-19 посредством «Телемедицины». Для всех заболевших компания организовывала консультации врачей-специалистов и при необходимости другие медицинские услуги. В случае очень тяжелого течения болезни Ростелеком помогал с транспортировкой сотрудников в Москву, переводом в платные больницы, имеющие право работать по COVID-19.

Меры по борьбе с пандемией в ДЗО

Tele2

К 1 апреля 2020 г. Tele2 перевел на удаленную работу 96 % офисных сотрудников в стране, чтобы создать безопасные условия на фоне пандемии коронавируса. IT-специалисты компании оперативно настроили удаленный доступ ко всем системам для более чем 8 000 сотрудников. На рабочих местах в штаб-квартире компании оставались только те сотрудники, чье присутствие критически важно для непрерывности бизнес-процессов оператора связи. Труднее всего было перевести на удаленную работу операторов контактных центров, свыше 2 000 сотрудников которых помогают клиентам Tele2. Сложность состояла в том, что операторы используют специальное оборудование и программное обеспечение. Для тех, кто работает на первой линии поддержки, были оборудованы домашние офисы и их перевод на удаленную работу осуществлялся постепенно, чтобы сохранить высокое качество обслуживания клиентов.

АО «Московская междугородная телефонная станция №9» (АО «ММТС-9»)

АО «ММТС-9» — не только колыбель российского интернета, но и крупнейшая точка межоператорского обмена интернет-трафика в России. Для обеспечения бесперебойной работы предприятия в период пандемии в 2020 году был создан оперативный штаб. Для защиты работников от распространения коронавируса в офисных зданиях с целью очистки и обеззараживания воздуха было установлено 10 рециркуляторов, организован пункт замера температуры, осуществляется ежечасная протирка дверных ручек, турникетов, вызывных кнопок лифтов. Сотрудникам выдаются все необходимые средства индивидуальной защиты и регулярно проводится тестирование на наличие коронавирусной инфекции. Всего за 2020 год проведено около 800 тестов.

ООО «ТЦИ» — Технический центр Интернет

ООО «ТЦИ» является высокопрофессиональным техническим центром, который специализируется на поддержке DNS-инфраструктуры российского сегмента сети Интернет и взаимодействии с аккредитованными регистраторами. Для обеспечения своевременного подписания документации в режиме удаленной работы в «ТЦИ» был реализован проект по организации внутреннего электронного документооборота и предоставлению всем сотрудникам электронных цифровых подписей. Стоимость проекта — 250,5 тыс. руб.

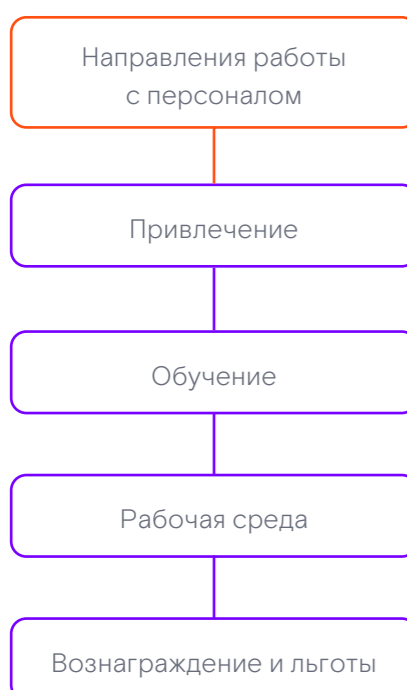


Привлекательные условия для работы



Подбор персонала

В «Ростелеком» действует собственная система управления подбором персонала IQHR, разработанная совместно с дочерней компанией IQmen. Платформа IQHR охватывает полный цикл поиска нужного сотрудника — начиная с заведения заявки на подбор и заканчивая предложением о работе. Данная разработка помогает повысить скорость и эффективность поиска новых работников



В 2020 году мы актуализировали Процедуру подбора персонала для ПАО «Ростелеком» — теперь документ учитывает актуальные потребности со стороны бизнеса к скорости и качеству подбора сотрудников.

Чтобы реализовать цифровую трансформацию страны, необходимы подготовленные кадры. Поэтому «Ростелеком» уделяет большое внимание профессиям будущего, таким как кибербезопасность, продвигает бренд компании среди школьников и студентов, взаимодействует с большим количеством вузов, предоставляет стажировки и трудоустраивает молодых специалистов. «Ростелеком» содействует в том, чтобы лучшие эксперты компании передавали свои знания студентам, участвовали в хакатонах в качестве наставников, помогли молодежи прочувствовать отрасль.

Для новичков в компании действует система наставничества и адаптации. Развита система карьерного планирования, а также работает программа «Кадровый резерв», которая дает возможность закрывать большую часть вакансий за счет внутренних ресурсов. (Детальнее в разделе «Обучение персонала»).



В отчетном году были разработаны и внедрены в практику новые бизнес-процессы в подборе сотрудников и взаимодействии рекрутеров, что помогло значительно повысить ряд показателей по подбору персонала:

1.

Улучшена оценка по удовлетворенности нанимающих менеджеров в целом по компании с 4,69 в 2019 году до 4,85 в 2020 году.

3.

Качество внутреннего сервиса по функции подбора и адаптации повышено с 7,9 в 2019 году до 9,0 в 2020 году.

2.

Снижен показатель по средним срокам закрытия вакансий с 27 рабочих дней в 2019 году до 14 рабочих дней в 2020 году.

4.

Снижен процент просроченных вакансий с 17,1% в 2019 г. до 2,8% на конец 2020 года.

102-8

Равные возможности

«Ростелеком» понимает, что сокращение неравенства является важной частью современного бизнеса. Мы также считаем, что гендерное равенство — это не только основное право человека, но и необходимое условие устойчивого развития Группы компаний «Ростелеком». Поэтому мы стремимся предоставить достойную работу для всех женщин и мужчин, в том числе для молодежи и людей с инвалидностью, и обеспечиваем равную оплату за труд равной ценности.

Структура персонала

На конец 2020 года в Группе компаний «Ростелеком» работало 146,8 тыс. человек, из них 42,42 % сотрудников — женщины (62,3 тыс. человек). В 2020 году среднесписочное количество персонала Группы незначительно возросло (на 1 %) по сравнению с 2019 годом. Прирост сотрудников за 2020 год связан с приобретением новых дочерних обществ, а также приостановлением оптимизационных мероприятий на время пандемии COVID-19. Большая часть сотрудников группы «Ростелеком» работают по долгосрочным договорам (> 91 %), на условиях срочных договоров трудоустроено около 9 % сотрудников.

Среднесписочная численность персонала Группы компаний «Ростелеком», 2018-2020, человек*

	2018	2019	2020
Всего по группе	128 584	135 178	136 679
ПАО «Ростелеком»	107 984	105 754	105 450
ДЗО	20 600	29 424	31 229

*Примечание: Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и DataLine, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают DataLine, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и DataLine.

Среднесписочная численность персонала Группы по форме занятости, 2018-2020, человек

	2018 (по состоянию на 31.12.2018)			2019 (по состоянию на 31.12.2019)			2020 (по состоянию на 31.12.2020)		
	М	Ж	Всего	М	Ж	Всего	М	Ж	Всего
Долгосрочный договор	76 499	48 083	124 582	77 204	46 851	124 055	78 539	45 907	124 447
Срочный договор	3 124	9 157	12 282	3 396	8 889	12 284	3 595	8 510	12 105
Полная занятость	78 463	54 246	131 703	79 324	52 706	132 029	80 975	51 223	132 198
Частичная занятость	1 143	2 128	3 271	1 211	2 267	3 478	1 164	2 519	3 683
По договорам ГПХ		23 478			28 148			24 203	

405-1

Трудоустройство людей с инвалидностью

Будучи работодателем, который заботится о равных возможностях, мы предоставляем рабочие места людям с инвалидностью. В 2020 году в Группе было трудоустроено 139 человек с ограниченными возможностями, что на 16 % больше, чем в 2019 году. Всего в 2020 году в штате группы работало 1 367 сотрудников с инвалидностью: 1 224 человека в ПАО «Ростелеком» и 143 сотрудника в ДЗО. Доля сотрудников с ограниченными возможностями в 2020 году составила 1 % от среднесписочного числа сотрудников.

Доля сотрудников Группы с инвалидностью, 2018-2020

	2018			2019			2020		
	Среднесписочная численность сотрудников с инвалидностью	Количество нанятых сотрудников с инвалидностью	Доля сотрудников с инвалидностью*	Среднесписочная численность сотрудников с инвалидностью	Количество нанятых сотрудников с инвалидностью	Доля сотрудников с инвалидностью*	Среднесписочная численность сотрудников с инвалидностью	Количество нанятых сотрудников с инвалидностью	Доля сотрудников с инвалидностью*
ПАО «Ростелеком»	1 246	10	1,06 %	1 270	14	1,07 %	1 224	59	1,06 %
ДЗО	157	102	0,78 %	157	103	0,74 %	143	80	0,65 %
Всего по Группе	1 403	112	1,09 %	1 427	117	1,05 %	1 367	139	1,00 %

Гендерный состав

Гендерный состав Группы, 2018–2020, %*

Доля женщин, %	2018	2019	2020
Доля женщин среди среднего и прочего менеджмента**	32,4	31,2	33,8
Доля женщин среди менеджмента***	31,0	30,9	31,6
Доля женщин среди вновь нанятых сотрудников	52,4	43,4	41,5
Всего доля женщин по Группе	44,6	43,9	42,4

В Группе компаний «Ростелеком» преобладающее число сотрудников (68 %) составляют специалисты (100 046 человек), причем соотношение мужчин и женщин в данной категории персонала практически одинаково (52 % мужчин и 48 % женщин). Вторую по численности категорию (около 20 %) составляет рабочий персонал — 29 141 человек, из которых преобладающее большинство мужчин (78 %), и только 22 % от общего числа рабочих составляют женщины. Руководителями функциональных подразделений являются 10 % сотрудников (15 514 человека), из них женщины 35 %. К руководителям высшего звена относится 426 сотрудника (0,3 %), среди которых высшие руководящие должности занимают 95 женщин (22 %).

Структура персонала Группы по категориям, 2018–2020, человек

	2018		2019		2020	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Специалисты	42 765	52 257	47 058	51 530	51 746	48 300
Рабочие	27 941	7 368	27 023	6 806	22 656	6 485
Руководители функциональных подразделений	9 353	4 705	9 867	5 017	10 141	5 373
Руководители высшего звена	299	75	319	82	331	95
Другие служащие	128	326	128	309	107	287
Всего	80 486	64 731	84 395	63 744	84 981	60 540

Примечания:

*Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и Dataline, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают Dataline, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и Dataline.

**Доля женщин от общего числа руководителей среднего звена и прочего менеджмента, то есть всех, у кого есть в подчинении хотя бы один сотрудник.

*** Доля женщин от общего числа руководителей (все, у кого в подчинении есть хотя бы один сотрудник).

ПАО «Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства Bloomberg

В начале 2021 года Bloomberg Gender Equality Index (GEI) во второй раз включил ПАО «Ростелеком» в индекс гендерного равенства.

Индекс GEI Bloomberg 2021 свидетельствует об увеличении раскрытия социальных данных компаниями, которые прилагают усилия для создания инклюзивных рабочих мест.

GEI подтверждает прозрачность гендерных практик и политик в компаниях, которые из года в год увеличивают объем экологических, социальных и управленческих данных (ESG), доступных

для инвесторов. Компании, включенные в индекс 2021 года, подают пример более прозрачной отчетности и раскрытия социальных данных. В изменившейся бизнес-среде после COVID-19 GEI 2021 особо выделил практики, такие как гибкий график работы, которые повышают устойчивость компаний.

В индекс гендерного равенства Bloomberg 2021 вошли 380 компаний из 44 стран мира. «Ростелеком» включен в индекс этого года как компания, продемонстрировавшая высокий результат по всем элементам системы оценки, в том числе уровню раскрытия информации об обеспечении гендерного равенства на рабочих местах и в локальных сообществах.

Т. Грауэр

председатель
Bloomberg

«По мере того как мы продолжаем бороться с пандемией, мы наблюдаем, как компании уделяют повышенное внимание букве «S» в ESG. Компании, включенные в Индекс гендерного равенства этого года, стремятся обеспечить инклюзивную рабочую среду, поддерживать баланс между работой и личной жизнью и гибкие рабочие условия, чтобы удерживать талантливую рабочую силу и создавать конкурентные преимущества в меняющейся деловой среде».

Анализ распределения персонала по функциям показывает, что наибольшее количество сотрудников относятся к техническому блоку (61%). Второй по величине блок персонала (24%) реализует коммерческие функции в Группе. Количество сотрудников, выполняющих административные задачи, составляет менее 2%.

Структура персонала Группы по функциям, 2018–2020, человек

	2018	2019	2020
Технический блок	86 866	87 896	88 240
Коммерческий блок	37 875	37 392	34 522
Административный блок	3 405	2 883	2 536
Другое	16 261	18 966	19 058
Всего	144 407	147 137	144 356

401-3

Отпуск по материнству и отцовству

Мы предоставляем возможность отпуска по материнству/отцовству, а также по уходу за ребенком. Кроме того, в «Ростелекоме» сотрудникам, имеющим общий стаж работы в компании не менее двух лет, предоставляется разовая материальная помощь по случаю рождения или усыновления ребенка. В 2020 году отпуском по уходу за детьми воспользовались 3 338 сотрудника: 3 271 мам и 67 пап, а вернулись из отпуска 2 549 человек: 2 481 мам и 68 пап.

Число сотрудников Группы, взявших отпуск и вернувшихся после отпуска по материнству/отцовству, а также по уходу за ребенком, 2018–2020, человек

	2018		2019		2020	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Общее количество сотрудников, взявших отпуск по материнству/отцовству	100	3 792	103	3 421	67	3 271
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по материнству/отцовству	116	2 346	87	2 784	68	2 481

Соблюдение прав работников

В основе деятельности Группы компаний «Ростелеком» лежат наши корпоративные ценности — технологичность, человечность, простота и развитие. Мы уважаем каждого сотрудника Группы и его права, соблюдаем требования трудового законодательства Российской Федерации и трудовые стандарты, которые закреплены в Международной хартии прав человека, декларации Международной организации труда и других международных регламентах.

В ПАО «Ростелеком» и в каждом ДЗО действуют утвержденные Правила внутреннего трудового распорядка, регламентирующие основные права, обязанности и ответственность компании и сотрудников. Перечень всех прав сотрудников Группы компаний «Ростелеком» отражен в коллективном договоре ПАО «Ростелеком» на 2019 — 2021 годы и в коллективных договорах наших дочерних предприятий — 100% сотрудников охвачены коллективными договорами. Также права сотрудников отражены в Этическом кодексе и Кодексе корпоративного управления.

Мы поддерживаем права на социальное обеспечение, образование, охрану семьи, право на жилище, свободу творчества, участие в культурной жизни наших сотрудников и их семей. Для этого в Группе реализуются программы развития и социальной поддержки персонала. Каждому сотруднику мы предоставляем равные возможности для реализации своего потенциала в процессе трудовой деятельности. Трудоустройство и должностное продвижение сотрудников осуществляется исключительно на основе их профессиональных способностей, знаний и навыков. Оценка результатов работы каждого сотрудника проводится беспристрастно согласно разработанной процедуры.

В Группе компаний «Ростелеком» все сотрудники имеют право на свободу ассоциации и ведение коллективных переговоров, могут вступать в различные профсоюзы и профессиональные объединения. Поставщики, подрядчики и другие заинтересованные стороны «Ростелекома» разделяют и поддерживают такой подход компании.

Правила делового поведения

Мы не допускаем ограничений в трудовых правах и свободах или получения 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. Это прописано в нашем Этическом кодексе.

Этический кодекс «Ростелекома» определяет основные правила делового поведения, которым должны следовать в своей работе все сотрудники, члены Совета директоров и Ревизионной комиссии «Ростелекома». Компания поощряет формирование обстановки, не допускающей дискриминацию, в том числе по половому признаку. В случае возникновения предпосылок к какому-либо виду дискриминации в компании разработана соответствующая процедура реагирования.

401-1 405-1

Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров

Всего за 2020 год в Группе было трудоустроено 33 914 человек, из них 57% составили мужчины и 43% — женщины. При этом максимальное количество вновь принятых сотрудников составили лица младше 31 года (почти 53%), а минимальное — сотрудники старше 50 лет (менее 8%). 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.

146,8

тыс. человек

насчитывал персонал Группы компаний «Ростелеком» по стоянию на конец 2020 года

Распределение вновь нанятых сотрудников Группы по возрасту и полу, 2018-2020, человек

	2018		2019		2020	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
30 лет и младше	10 274	11 558	11 398	9 560	10 052	7 803
31-49 лет	5 670	6 830	8 632	6 954	7 512	5 976
Старше 50 лет	1 360	1 134	2 002	1 161	1 614	957

Текучесть кадров в Группе в 2020 году составила 15,1%. По сравнению с 2019 годом этот показатель незначительно сократился (на 0,7%). Наибольший процент текучести персонала Группы наблюдается среди молодежи до 30 лет, в то время как текучесть кадров среди персонала старше 50 лет минимальна. При этом следует отметить, что в 2020 году по всем возрастным категориям текучесть кадров среди сотрудников мужского пола выше.

Сокращений персонала в связи с кризисом, связанном с пандемией COVID-19, в Группе компаний «Ростелеком» не происходило.

Текучесть кадров в Группе, 2018 — 2020, %

	2018	2019	2020
Общая текучесть кадров*	17,6	15,8	15,1

Текучесть кадров в ПАО «Ростелеком», 2018 — 2020, %

	2018	2019	2020
Общая текучесть кадров*	9,6%	10,5%	9,6%
Добровольная текучесть кадров	9,6%	10,5%	9,6%
Недобровольная текучесть кадров	6,6%	6,3%	5,5%

Текучесть кадров Группы в разбивке по возрасту и полу, 2018 — 2020, %*

	2018		2019		2020	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
До 30 лет	4,14	4,50	4,93	4,50	4,75	3,85
31-49 лет	2,87	3,65	3,67	4,04	3,70	3,51
Старше 50 лет	0,73	0,56	0,77	0,51	0,76	0,49

*Примечание: Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и Dataline, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают Dataline, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и Dataline.

*Примечание: Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и Dataline, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают Dataline, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и Dataline.

*Примечание: Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и Dataline, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают Dataline, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и Dataline.

Постоянный и временный персонал

В 2019 году Группа компаний «Ростелеком» для выполнения части работ привлекала специалистов по договорам ГПХ¹. Среднесписочная численность людей, работавших в отчетном году по договорам ГПХ, составила 24 179 человека. В основном такие специалисты выполняли следующие виды работ:

- подключение к сервисам «Ростелекома»;
- проведение инсталляционных работ по настройке пользовательского оборудования;
- обработка входящих звонков по запросам пользователей в рамках первой линии технической поддержки;
- осуществление периодических работ по поддержке бизнеса в периоды пиковых нагрузок.

Для «Ростелекома» также остается актуальным 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 из компании на время сезона путины (ловля рыбы).

Количество постоянных и временных работников Группы 2018–2020, человек*

	2018	2019	2020
Среднесписочная численность работников (только штат, без ГПХ)	135 344	134 609	134 926
Среднесписочная численность работников с частичной занятостью	3 245	3 454	2 520
Среднесписочная численность временных работников (по срочному договору)	12 269	12 257	11 972
Среднесписочная численность работников по договорам ГПХ (не входят в общую численность)	23 440	28 103	24 179

*Примечание: В расчет количества постоянных и временных работников включены данные по 20 ключевым ДЗО, вошедшим в границы данного отчета, и ПАО «Ростелеком».

¹ Лица, с которыми у компании заключены договоры гражданско-правового характера (ГПХ), не являются сотрудниками компании, не считаются «персоналом» «Ростелекома» в понимании российского трудового законодательства, а всего лишь выполняют работы или оказывают услуги в рамках гражданских правоотношений.



Вознаграждение и мотивация персонала

Для удержания высококвалифицированных сотрудников в Группе компаний «Ростелеком» действуют системы комплексной мотивации персонала, направленные на стимулирование сотрудников к повышению производительности труда, поиску новых путей решения задач Группы с использованием цифровых технологий. В 2020 году в системе вознаграждения и мотивации персонала «Ростелекома» изменений не происходило.



Единый подход к вознаграждению и мотивации сотрудников ДЗО Группы отсутствует: система вознаграждения в каждой дочерней организации индивидуальна и зависит от специфики конкретного ДЗО. Специфика зависит от сегмента рынка, к которому принадлежит отдельная дочерняя компания. Положения, связанные с материальным стимулированием персонала в ДЗО утверждаются приказом Генерального директора согласно Уставам ДЗО.

Мы обеспечиваем справедливое вознаграждение труда, ежегодно проводим индексацию заработных плат, постепенно увеличиваем фонд оплаты труда. Размер индексации оклада рассчитывается индивидуально для каждого сотрудника, учитывая индекс роста потребительских цен, уровень дохода сотрудника и величину прожиточного минимума в соответствующем регионе.

98,6

млрд рублей

расходы Группы компаний
«Ростелеком» на оплату
труда в 2020 году

~60

тысяч рублей

средняя заработная плата
сотрудников Группы

В 2020 году расходы Группы компаний «Ростелеком» на оплату труда составили 98,6 млрд рублей, что на 16 % больше, чем в 2019 году (85,0 млрд рублей). Среднемесячная зарплата сотрудника по Группе выросла на 15 % и составила 60 тыс. руб. (52,4 тыс. рублей в 2019 году).

Расходы Группы компаний «Ростелеком» на оплату труда, 2018–2020*

	2018	2019	2020
ФОТ, млрд руб.	69,81	85,02	98,55
Средняя заработная плата, тыс. руб./мес.	45,2	52,4	60,1

*Примечание: Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и DataLine, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают DataLine, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и DataLine.

В 2020 году в «Ростелекоме» разработано новое «Положение о долгосрочной программе премирования работников ПАО «Ростелеком» на 2020–2022 годы», помогающее ликвидировать отставания по уровню вознаграждения персонала от крупнейших компаний отрасли связи, а также способствующее усилению мотивации сотрудников.

В отчетном периоде в «Ростелекоме» продолжилась реализация проекта «Повышение проплаченности», запущенного в 2019 году. Задача проекта — в течение 5 лет достичь целевого значения рынка по заработным платам. Согласно проекту, мы анализируем уровень заработных плат сотрудников по отношению к рыночному уровню оплаты труда по аналогичным должностям конкретного региона, и определяем «фокусы внимания» — категории сотрудников, чья заработная плата не соответствует рыночному уровню. Проект действует на постоянной основе, данные по проплаченности актуализируются ежемесячно с учетом изменения текущего вознаграждения работников. Результаты визуализируются и размещаются на платформе для учета и аналитики HR данных Qlik, где они доступны для специалистов по управлению персоналом.

На конец 2020 года уровень проплаченности по ПАО «Ростелеком» составил 83 % с учетом роста рынка в среднем на 4,5 %. Оценка проплаченности по ДЗО в 2020 году проведена точно по отдельным компаниям. Централизованная оценка проплаченности ДЗО запланирована на 2021 год

Для контроля обеспечения минимальной заработной платы своим сотрудникам ПАО «Ростелеком» ежеквартально проводит мониторинг изменений федерального размера минимальной оплаты труда (МРОТ). В ДЗО мониторинг на соответствие заработной платы сотрудника МРОТ проводится сотрудниками данных организаций.



Пересмотр Правил внутреннего трудоустройства «Ростелекома»

В связи с пандемией COVID-19 в 2020 году пересмотрены Правила внутреннего трудового распорядка корпоративного центра «Ростелекома» и макрорегиональных филиалов. В документ внесены следующие дополнения:

- разработан подраздел «Дистанционная работа», отражающий правила работы сотрудников вне их рабочих мест;
- включен новый раздел «Взаимодействие Работодателя и Работников», в котором предусматривается возможность взаимодействия сотрудника и работодателя путём обмена сообщениями, в том числе документами, с использованием электронных и иных технических средств, наряду с взаимодействием в личном присутствии и обмена документами на бумажных носителях.

В 2020 году в связи с изменением уровня федерального значения МРОТ был проведен анализ целевого уровня вознаграждения по отношению к новому значению МРОТ. Для этого в системе учета персонала R12 создана автоматизированная доработка по проверке сумм начислений заработных плат не ниже МРОТ. В случае, если начисленная заработная плата сотрудника оказалась ниже МРОТ сотруднику начисляется Доплата до МРОТ.

Мы контролируем продолжительность рабочего дня всех сотрудников. Все переработки рабочего времени регламентируются положениями Трудового кодекса Российской Федерации, а также «Правилами внутреннего трудового распорядка ПАО «Ростелеком»» и внутренними нормативными документами ДЗО. Если сотрудники привлекаются к сверхурочной работе или к работе в выходные и нерабочие праздничные дни, им выплачивается компенсация за данную работу согласно трудовому кодексу РФ.

Гендерный разрыв в оплате труда

Мы провели анализ гендерного разрыва в вознаграждении персонала Группы. Он показал, что в 2020 году средний доход женщин в Группе был на 19 % меньше, чем у мужчин, а гендерный разрыв в заработной плате для среднего и прочего менеджмента составил 14 % в пользу мужчин.

Разница в вознаграждении женщин и мужчин в одинаковых категориях персонала в ПАО «Ростелеком» в 2020 году осталась аналогична уровню 2019 года: оплата труда женщин высшего и среднего звена в среднем на 10 % меньше, чем у коллег-мужчин. В это же время женщины среди других сотрудников в среднем получают на 10 % больше мужчин.

405-2

Соотношение вознаграждения для мужчин и женщин в Группе компаний «Ростелеком», 2018-2020*

	2018	2019	2020
Средний доход мужчин, руб.	96 295	99 146	104 585
Средний доход женщин, руб.	80 332	80 670	84 463
Гендерный разрыв в средней заработной плате, %	17 %	19 %	19 %
Гендерный разрыв в заработной плате для среднего и прочего менеджмента, %**	17 %	14 %	14 %
Средний доход среднего и прочего менеджмента, мужчины, руб.	242 566	263 571	278 019
Средний доход среднего и прочего менеджмента, женщины, руб.	202 511	226 785	238 756

Примечания:

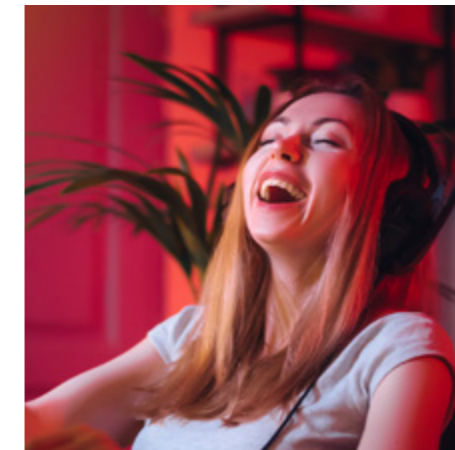
* Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и Dataline, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают Dataline, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и Dataline.

** Средний и прочий менеджмент — руководители «верхних» грейдов, в подчинении которых есть сотрудники и прочий менеджмент, у кого есть в подчинении хотя бы один сотрудник.

405-2

Соотношение вознаграждения для мужчин и женщин в ПАО «Ростелеком», 2018–2020

	2018	2019	2020
Должностной уровень	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)	0,8	0,9	0,9
Весь менеджмент (только заработная плата)	0,9	0,9	0,9
Весь менеджмент (заработная плата и другие денежные выплаты)	0,7	0,8	0,8
Другие сотрудники	1,1	1,1	1,1



В 2020 году запущена новая версия Программы долгосрочной мотивации сотрудников на 2020-2022 годы.

Мотивация персонала

В «Ростелекоме» принят ряд положений и программ в области мотивации персонала. В ДЗО действуют как краткосрочные, так и долгосрочные системы мотивации, а программы адаптированы под каждое отдельное ДЗО, учитывая специфику деятельности организации.

Долгосрочная мотивация

В 2020 году продолжила действовать Программа долгосрочной мотивации сотрудников, участниками которой являются сотрудники 6-11-го грейдов «Ростелекома». Суть программы заключается в том, что сотрудники могут направлять часть 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, а также индивидуальных и корпоративных результатов работы. Для реализации программы мы используем закрытый паевой инвестиционный фонд «РТК-Развитие». Совокупный максимальный пакет акций всех участников программы не может превышать 6 % уставного капитала. Предельный размер пакета акций участников в каждом цикле составляет не более 2 % уставного капитала.

Новая версия программы, которая утверждена на 2020 – 2022 годы, состоит из трех циклов, запускаемых ежегодно: в 2020, 2021 и 2022 годах. Она сохраняет принципы предыдущей программы долгосрочной мотивации, такие как софинансирование, продолжительность, состав и вес КПЭ программы. Но есть разница в размерах коэффициентов дополнительного премирования для работников Уровня 1 (9-11 грейды). Целевой дополнительный коэффициент, который используется в расчете премии предусмотрен в размере «не более 2» (ранее было «не более 4»). Это связано с изменением структуры вознаграждения указанной категории сотрудников.

Для персонала Уровня 2 (6-8 грейды) условия в новой версии программы остались прежними.

Краткосрочная мотивация

В Группе действуют системы ежегодного премирования для руководителей высшего и среднего звена. Еще одно направление мотивирования сотрудников «Ростелекома» — ежеквартальная оценка «Качество внутреннего сервиса». Проведение такой оценки повышает уровень кросс-функционального взаимодействия. По результатам оценки оптимизируется работа внутренних сервисов. В 2020 году были разработаны и актуализированы программы мотивации для коммерческих сегментов и блока технической инфраструктуры, нацеленные на повышение эффективности сотрудников. Оценка результативности новых систем мотивации, введенных в 2020 году, запланирована на 2021 год.

404-3

Система ключевых показателей эффективности

В Группе компаний «Ростелеком» продолжают действовать системы ключевых показателей эффективности. КПЭ устанавливаются с учетом занимаемой должности и зоны ответственности. Оценка персонала проводится регулярно один раз в год. Премирование сотрудника зависит от достижения корпоративных, бизнес- и личных целей.

Для нематериальной мотивации сотрудников в компании продолжает действовать программа «Признание». Признание — это корпоративная премия, разработанная для того, чтобы отметить наиболее результативных сотрудников компании и проектные команды. Корпоративные ценности компании и модель компетенций стали базой концепции премии: все номинации «Признания» отражают набор компетенций и ценностей «Ростелекома». Программа пользуется популярностью интерес к премии растет с каждым годом, а количество заявок увеличивается. В 2020 году на участие в премии было подано более 3 тысяч заявок.

В связи с пандемией коронавируса, награждение премией в 2020 году прошло в новом, онлайн-формате, благодаря которому большому количеству сотрудников по всей России удалось стать зрителями награждения и принять участие в активностях, которые проходили в рамках мероприятия. В филиалах компании также прошли онлайн-церемонии награждения победителей.



Система оплаты труда в Tele2

Действующая система оплаты труда в Tele2 основана на оценке должностей по методологии Hay group и соответствует принципам эффективности, конкурентоспособности и прозрачности. Переменная часть вознаграждения сотрудников преимущественно представлена годовой системой премирования, основанной на финансовых результатах компании и индивидуальных результатах работы сотрудника. С 2018 года в Tele2 работает схема годового премирования, при которой финансовые цели компании оказывают прямое влияние на размер премии всех сотрудников. Для персонала в направлениях продаж и обслуживания клиентов, а также в ряде поддерживающих функций установлены свои квартальные или ежемесячные программы премирования.

Схемы премирования, цели и КПЭ сотрудников регулярно корректируются и обновляются для повышения эффективности, соответствия рыночными трендами и меняющимся бизнес-процессам в Tele2. В 2020 году была внедрена 3D модель развития и мотивации для сотрудников ИТ, которая оказала положительное влияние на снижение оттока и повышение привлекательности работы в этом ДЗО.

В 2020 году лауреатами премии «Признание» на федеральном уровне стали 112 сотрудников из разных городов России

10

проектов отмечены на федеральном уровне



12

сотрудников получили «Золотой значек»

24

сотрудника стали «Вдохновляющими лидерами»

29

сотрудников победили в номинации «Лучший сотрудник»

1895

сотрудников стали победителями премии «Признание» на региональном уровне. В филиалах компании также прошли онлайн-церемонии награждения победителей



27

сотрудников победили в номинации «Сильное звено»

12

коллег выбраны победителями номинации «Яркий старт»



102-41 401-2

Социальные льготы и компенсации

Мы непрерывно совершенствуем систему обеспечения социальной защиты сотрудников и создаем комфортные и безопасные условия для работы. Группа компаний «Ростелеком» гарантирует предоставление своим сотрудникам социальных гарантий, льгот и компенсаций в рамках утвержденных бюджетов на социальные программы. 100 % персонала Группы охвачены коллективными договорами.

Коллективный договор ПАО «Ростелеком» на 2019–2021 года, содержащий гибкую систему льгот и социальных гарантий. Согласно договора сотрудникам предоставляются две группы льгот: базовые и «кафетерий льгот».

Базовые льготы или компенсации, предоставляются сотрудникам при наступлении определенных событий (выплаты при рождении ребенка, получении наград, дополнительный оплачиваемый отпуск по семейным обстоятельствам и др.). В базовый перечень социальных гарантий и льгот в 2020 году изменения не вносились. «Кафетерий льгот» — это набор социальных льгот и компенсаций, из которого сотрудник сам выбирает наиболее подходящие для себя льготы с учетом доступного ему денежного лимита, одинакового для всех сотрудников макрорегиона.

Добровольное медицинское страхование

В «Ростелекоме» продолжает действовать программа добровольного медицинского страхования (ДМС). Общая численность застрахованных лиц на конец 2020 года составила 113 251 человек. В рамках программы страхования сотрудник имеет право на амбулаторно-поликлиническое, стоматологическое, стационарное обслуживание, а также скорую медицинскую помощь.

В 2020 году застрахованные сотрудники получали всю необходимую медицинскую помощь в рамках договора ДМС. Несмотря на то, что COVID-19 не является страховым случаем по программе добровольного медицинского страхования, в течении 2020 года Ростелеком организовал более 20 тысяч тестирований для сотрудников для определения COVID-19 (методом ПЦР и на антитела), более 250 сотрудников получили консультации специалистов по COVID-19 посредством «Телемедицины». Для всех заболевших компания организовывала консультации врачей-специалистов и при необходимости другие медицинские услуги. В случае очень тяжелого течения болезни Ростелеком помогал с транспортировкой сотрудников в Москву, переводом в платные больницы, имеющие право работать по COVID-19.

101,5

тыс. сотрудников

являлись участниками программы «Кафетерий льгот» в 2020 году, из них воспользовались этим правом 90 % (92,2 тыс. человек)

113 251

общая численность застрахованных сотрудников компании на конец 2020 года

39 377

млн рублей

общая страховая сумма по договору ДМС



**«Кафетерий льгот»
включает:**

- 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.

6 581

сотрудник

получил помощь для приобретения жилья на сумму 1 938 млн рублей за время действия «Жилищной программы»

«Жилищная программа»

В рамках социальной поддержки в компании продолжает действовать «Жилищная программа», благодаря которой за 2020 год 1337 сотрудника ПАО «Ростелеком» получили беспроцентные займы и компенсации ипотечных процентов по ранее выданным кредитам на общую сумму 321 млн. руб.

Программа и дальше будет помогать своим сотрудникам в приобретении жилья. На 2021 год запланирована помощь 1 340 работникам на общую сумму 327 млн руб.

Негосударственное пенсионное обеспечение

«Ростелеком» продолжает улучшать свою социальную программу по негосударственному пенсионному страхованию. Чтобы еще больше мотивировать персонал, в 2020 году по итогам индивидуальной оценки ключевых показателей эффективности (КПЭ) сотрудникам «Ростелекома», являющимся ключевыми участниками корпоративной пенсионной программы, выполнившим показатели личной эффективности/КПЭ по итогам 2019 года на 90 % и выше, Компания перечислила ежегодный Целевой взнос на их индивидуальные пенсионные счета в Фонде. Таким образом мы наградили 34 728 сотрудников на сумму 990 млн руб.

В 2021 году запланирован запуск корпоративной пенсионной программы в ДЗО – ООО «Ростелеком Информационные Технологии».

Количество участников корпоративной пенсионной программы фонда	36 994 человека (44 % от числа сотрудников, имеющих право участия в программе)
---	---

Отчисления по солидарным взносам	400,6 млн руб.
---	----------------

Количество сотрудников, получивших целевой мотивационный взнос	34 728 человек
---	----------------

Целевой мотивационный взнос от компании	990 млн руб.
--	--------------

Количество сотрудников, которые оформили негосударственную пенсию в НПФ «Альянс»	501 человек
---	-------------

**Улучшение условий труда**

Продумывая, как сделать рабочую среду еще более комфортной, «Ростелеком» еще в 2019 году решил создать возможности для удалённой работы. Изначально планировалось, что проект «Удаленные рабочие места» позволит сотрудникам в летние месяцы работать на выделенных площадках в парках и на свежем воздухе. Но пандемия COVID-19, охватившая мир в начале 2020 года, внесла свои коррективы.

Благодаря заранее развернутой инфраструктуре удаленного подключения к информационным ресурсам компании, в марте 2020 года Группа компаний «Ростелеком» смогла всего за две недели перевести на удаленную работу более 50 000 сотрудников. В рамках проекта «Удаленные рабочие места» в компании был разработан и внедрен новый стандарт организации офисного пространства, предусматривающий существенное расширение пространства для совместной работы, оборудование специальных коворкинг-зон и гибких рабочих мест. Основой стандарта стали продукты компании Тионикс, входящей в Группу «Ростелеком». В частности, использование технологии VDI (virtual desktop infrastructure) позволяет обеспечить возможность удаленной работы для сотрудников без привязки к конкретным офисным местам и рабочим компьютерам, повысить эффективность использования офисной техники и инфраструктуры хранения данных, существенно сократить расходы на эксплуатацию и обновление парка техники.

Компания Тионикс, входящая в Группу «Ростелеком», разработала технологию VDI (virtual desktop infrastructure), которая в период пандемии COVID-19 обеспечивает возможность удаленной работы для сотрудников в рамках проекта «Удаленные рабочие места»

В 2021 году в рамках проекта «Удаленные рабочие места» планируется перевести на удаленный и гибридный форматы работы от 20 % сотрудников.

Корпоративная культура и внутренние коммуникации

102-16



«Ростелеком» стремится к развитию единой корпоративной культуры, разделяемой всеми сотрудниками Группы. Мы пытаемся понять потребности каждого сотрудника, работать прозрачно, открыто и эффективно, исключая все лишнее и используя в работе передовые технологии. В основе корпоративной культуры «Ростелекома» лежат два стратегических принципа — эффективность и клиентоориентированность. Основные ценности корпоративной культуры «Ростелекома» являются технологичность, развитие, человечность и простота.

Ценности компании так или иначе интегрируются во все корпоративные мероприятия и коммуникации. Для их популяризации мы провели квиз на знание ценностей, в котором участвовали команды из всех регионов России. В следующем году мы планируем создать обучающую квест-игру, которая будет включена в программу обязательных курсов для новых сотрудников компании.

В связи с пандемией COVID-19 и введением режима самоизоляции для сотрудников, в том числе «полевых» (не имеющих доступа к электронной почте), в 2020 году начал работу специальный портал remote.rt.ru, где собрана вся информация по организации удаленной работы: правила работы в удаленном формате как для сотрудников, так и для больших удаленных команд, памятка по проведению встреч и совещаний, рекомендации по работе и правилам безопасности во время пандемии в офисе и дома и др.

Корпоративные ценности Группы компаний «Ростелеком»

1.

Технологичность

ищем решение в технологиях

2.

Развитие

создаем будущее

3.

Человечность

работаем для людей

4.

Простота

делаем сложное проще

Амбассадоры ценностей «Ростелекома»

Для более детального ознакомления сотрудников с корпоративными ценностями в компании с 2019 года реализуется программа «Амбассадоры ценностей "Ростелекома"».

В конце 2020 года в программе участвовало 597 сотрудников компании, из них 435 активных, которые регулярно выполняют задания и способствуют популяризации корпоративных ценностей «Ростелекома».

Мы разработали специальный тренинг для амбассадоров «Мастерская ценностей», после завершения которого они смогут самостоятельно проводить подобные занятия в своих командах.

Проведенное в 2020 году исследование вовлеченности, удовлетворенности и лояльности персонала показало, что 82 % сотрудников считают, что их коллеги всегда придерживаются корпоративных ценностей в работе

Проведенный в 2020 году опрос среди амбассадоров показал, что 33 % хорошо знают корпоративные ценности, 64 % коллег частично разбираются в ценностях компании.

В 2021 году в рамках расширения своих функций, амбассадоры примут участие в тестировании сервисов и продуктов компании, что поможет в развитии бизнес-направлений «Ростелекома».

403-6

Поощрение активного образа жизни сотрудников

Мы стремимся, чтобы наши сотрудники находились в ресурсном состоянии, вели здоровый и активный образ жизни, ведь так они смогут более продуктивно выполнять свои производственные задачи. Поэтому «Ростелеком» популяризирует занятия спортом и инвестирует в мероприятия, связанные с организацией культурного досуга сотрудников: мы проводим конкурсы профессионального мастерства, творческие состязания, спортивные турниры и спартакиады. 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.

До начала пандемии наши люди по всей России могли участвовать в корпоративных спортивных занятиях: компания арендовала залы для тренировок по волейболу, футболу, теннису и другим видам спорта. Сотрудники компании принимали участие в городских спортивных соревнованиях,

65%

персонала
«Ростелекома»

охвачено оздоровительными мероприятиями в рамках программ лояльности



Проект «Амбассадоры»

В 2020 году участники проекта «Амбассадоры» участвовали в реализации следующих корпоративных задач:

- Помощь в развитии бренда работодателя в корпоративных сетях компании, информационной поддержке продуктов компании в личных аккаунтах в социальных сетях и на сторонних площадках.
- Организация активностей в своих подразделениях: субботники, сбор использованных батареек и пластика, благотворительные ярмарки и т. д.
- Проведение индивидуальной и групповой просветительской работы с коллегами на тему знания и понимания ценностей «Ростелекома».
- Информационная поддержка корпоративных мероприятий.

соревнованиях между командами из других крупных компаний, турнирах, приуроченных к Дню связи. Ежегодно проводились спортивные состязания среди сотрудников в рамках каждого МРФ.

В 2020 году из-за пандемии COVID-19 в целях безопасности были отменены все очные спортивные соревнования и турниры, а также корпоративные тренировки. HR-подразделения компании во всех регионах организовали спортивные активности в онлайн-формате, создав группы для сотрудников в региональных социальных сетях, в которых занятия проводятся профессиональными тренерами. Например, был создан канал «Спортивный юг», в котором коллеги самостоятельно делятся тренировками и успехами, мотивируют друг друга и организуют совместные онлайн-занятия. Еще в 2020 году на Урале среди сотрудников компании популярностью пользовались ЗОЖ-марафоны.

Корпоративный портал «Ростелекома»

В рамках пандемии COVID-19 корпоративный портал стал базой данных и «точкой входа» сотрудников в компанию. В условиях, когда 60 000 сотрудников работали удаленно, корпоративный портал совместно с интегрированным мобильным приложением RT Life использовался для оперативного информирования персонала, также на нем регулярно публиковались новости компании и проводились опросы персонала. Для коллег, у которых нет доступа к корпоративному portalу, был организован специальный ресурс remote.rt.ru, где размещены разделы с информацией, помогающей сотрудникам адаптироваться к новому удаленному или гибриднему формату работы.

В 2020 году было создано несколько разделов, помогающих коллегам не только оперативно решать рабочие задачи, но и использовать возможности, которые предоставляет «Ростелеком», для решения личных вопросов. Был запущен раздел для амбассадорской программы, модернизирован раздел для обучения сотрудников и несколько разделов кадровых сервисов. Также был обновлен раздел с корпоративными скидками, выделена отдельная новостная лента для региональных новостей и разделов для команд разных сегментов.

Корпоративный портал стал главной площадкой для геймификации бизнес-процессов, разработанной в компании в 2020 году. Мы используем геймификацию, как один из инструментов мотивации сотрудников. Так наши сотрудники становятся еще более активными пользователями портала и получают подарки от компании в виде мастер-классов и других обучающих возможностей.

В 2021 году мы планируем развивать направление геймификации через корпоративный портал, а также хотим создать тематические разделы в поддержку гибридного и удаленного режима работы и интегрировать новые сервисы в помощь сотрудникам, которые продолжают работать удаленно.

13 млн раз

пользовались сотрудники компании корпоративным порталом в 2020 году

>17

тыс. сотрудников стали активными участниками геймификации

~76

тыс. активностей проведено в рамках геймификации в 2020 году

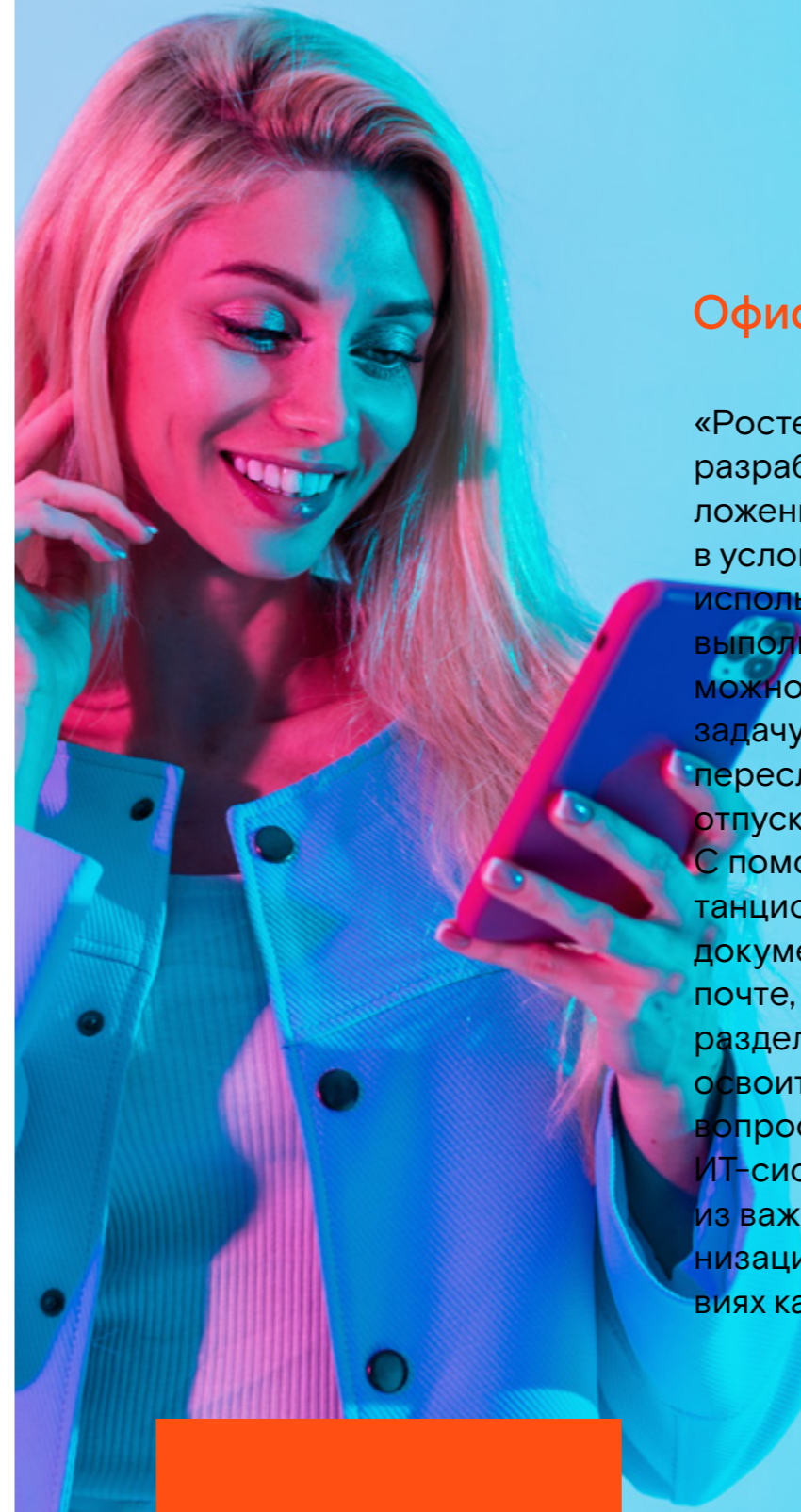
Офис на ладони: RT Life

«Ростелеком» в сотрудничестве с Redmadrobot разработал корпоративное мобильное приложение RT Life, которое дало возможность в условиях удаленной работы в 2020 году использовать смартфоны для эффективного выполнения рабочих задач. Через приложение можно быстро найти контакты коллег, обсудить задачу во встроенном чате и в нем же безопасно переслать документы, оформить из чат-бота отпуск, заказать комнату для переговоров. С помощью приложения можно получить дистанционный доступ к системе электронного документооборота, корпоративной электронной почте, связаться с техподдержкой. Специальный раздел «Новичкам» поможет новым сотрудникам освоиться в компании, решить организационные вопросы и получить доступ в корпоративные ИТ-системы. Приложение RT Life стало одним из важных составляющих для оперативной организации удаленной работы персонала в условиях карантина в начале 2020 года.

Арсен Благос

директор департамента по контролю и управлению качеством ИТ-услуг «Ростелекома»

«С помощью приложения RT Life мы решили множество технических и организационных вопросов, обеспечили безопасное взаимодействие сотрудника, когда он находится вне рабочего места, с корпоративными ИТ-системами. А главное — найденные решения не требуют ИТ-революции, они экономичные и быстро реализуемые. RT Life — это современное и удобное корпоративное мобильное приложение, которое помогает повышать эффективность бизнеса и правильно использовать время сотрудников».



>300

вопросов

от сотрудников поступило в прямой эфир во время «Прямой линии» с президентом «Ростелекома» Михаилом Осеевским

Еще в качестве площадки для общения с сотрудниками топ-менеджеры компании использовали личные странички в социальных сетях. На встречах поднимаются вопросы условий труда, возможностей развития и карьерного роста, планов компании по новым проектам, главные бизнес- и корпоративные новости компании.

102-33

Взаимодействие сотрудников с руководством

Самыми распространенными каналами для коммуникации с руководителями «Ростелекома» являются «Прямая линия», «Онлайн-приемные» и встречи с коллективами в регионах.

На протяжении последних трех лет раз в год Михаил Осеевский для общения с сотрудниками выходит в эфир через «Прямую линию». Все вопросы, заданные президенту в прямом эфире, тщательно изучаются, на их основе формируются программы по взаимодействию с персоналом. В 2020 году в связи с пандемией COVID-19 «Прямая линия» прошла раньше запланированной даты. Ключевыми стали вопросы о работе в режиме самоизоляции, меры, принятые компанией для сокращения риска заражения сотрудников, а также темы, касающиеся стратегического развития компании. Несколько тысяч вопросов сотрудники компании прислали еще в период подготовки к мероприятию, более 300 звонков поступило в прямой эфир во время трансляции. Также вопросы продолжали приходить по электронной почте: многие из них сразу были озвучены президентом.

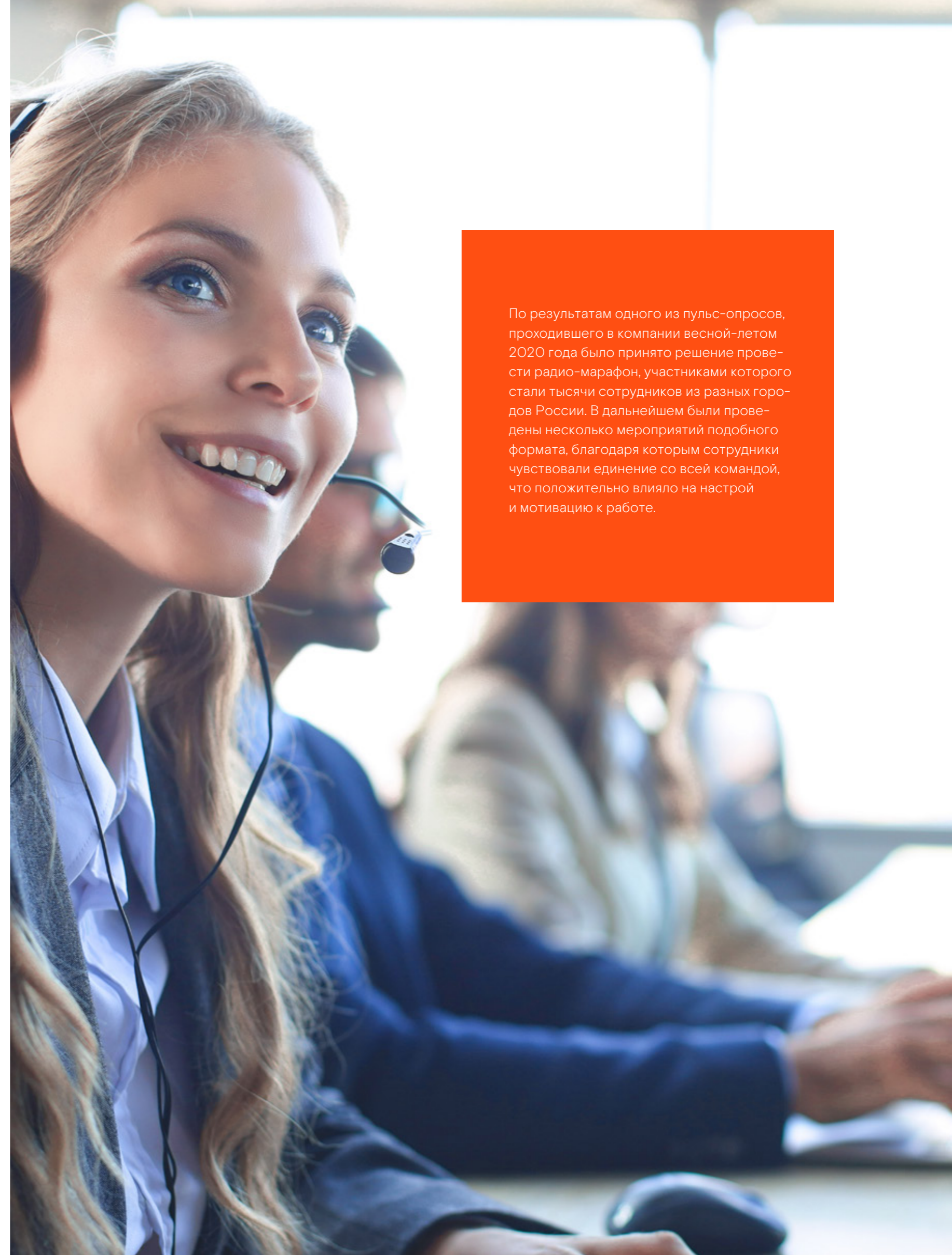
До пандемии в каждом регионе организовывались регулярные очные встречи руководителей с сотрудниками компании. Во время пандемии взаимодействие с командами перешло в онлайн-формат. В 2020 году руководители филиалов в регионах провели более 100 онлайн-встреч с сотрудниками компании. Ключевые темы встреч — подведение итогов года, презентация стратегии и вектора развития компании, поздравление сотрудников с корпоративной премией «Признание», с Днем компании и другими важными корпоративными мероприятиями, а также «Открытый разговор» в формате вопрос-ответ.

Исследования уровня удовлетворенности и вовлеченности сотрудников

Для получения обратной связи от персонала в компании с установленной периодичностью проводятся различные исследования и опросы, результаты которых тщательно анализируются и учитываются при планировании HR-проектов в сфере мотивации, развития и обучения персонала. В октябре 2020 года в ПАО «Ростелеком» прошло исследование вовлеченности, лояльности и удовлетворенности сотрудников работодателем. Его результаты подробно описаны выше в подразделе «Оценка эффективности управления персоналом».

Чтобы узнать мнение сотрудников, в «Ростелекоме» регулярно проводятся опросы персонала по новым продуктам и пилотным запускам, внутренним сервисам и обучению, результатам работы руководителя. Также с помощью опросов мы получаем предложения по проведению корпоративных мероприятий и оцениваем настроения в командах.

По результатам одного из пульс-опросов, проходившего в компании весной-летом 2020 года было принято решение провести радио-марафон, участниками которого стали тысячи сотрудников из разных городов России. В дальнейшем были проведены несколько мероприятий подобного формата, благодаря которым сотрудники чувствовали единение со всей командой, что положительно влияло на настрой и мотивацию к работе.



Обучение и развитие сотрудников

103-1 103-2 404-1 404-2



Добиться амбициозных целей, которые перед собой поставила Группа компаний «Ростелеком», возможно только при наличии в команде высококвалифицированных профессионалов. Для этого в Группе создана широкая территория возможностей для профессионального развития персонала: обучения, самореализации и карьерного роста. Стремясь создать среду для непрерывного развития сотрудников на протяжении их работы в Группе, мы помогаем каждому с первого дня работы достигать эффективных результатов, предлагая комплексные программы профессионального и личного развития.

Департамент управления знаниями координирует работу по развитию персонала в Группе: занимается методологией и разработкой программ, проведением и оценкой результативности обучения, развитием Онлайн-университета «Ростелекома» и оценкой сотрудников.

В 2020 году департамент управления знаниями продолжил развивать комплексную систему внутреннего обучения сотрудников. В частности, была проделана огромная работа по улучшению платформы Онлайн-университет, запущен ряд федеральных проектов для различных аудиторий: от региональных топ-команд до технических специалистов на местах. Чтобы создать оптимальные и комфортные условия, мы активно экспериментировали с различными форматами обучения и digital-инструментами — от чат-ботов и речевых тренажеров до индивидуальной оценки компетенций при помощи алгоритмов искусственного интеллекта.

Пандемия COVID-19 стала главным вызовом для команды обучения «Ростелекома» в 2020 году. Мы успешно справились с испытанием, сумев всего за несколько месяцев перевести все активности по развитию сотрудников в онлайн-формат. Была проделана следующая работа:

- в новый формат онлайн-практикумов адаптированы 20 федеральных очных тренингов и ряд масштабных федеральных программ обучения;
- для сотрудников, впервые работающих в формате удаленной работы, разработаны 5 обучающих курсов и инструкций;
- для помощи сотрудникам в адаптации к новым рабочим и бытовым условиям проведено 3 образовательных онлайн-марафона.

Несмотря на ситуацию с пандемией, в 2020 году команда обучения «Ростелекома» смогла сохранить темпы роста вовлеченности сотрудников компании в профессиональное развитие.

Выстроенная система обучения «Ростелекома» включает:

1. Департамент управления знаниями
2. Онлайн-университет, единая платформа онлайн-обучения
3. Центры компетенций и офисы по обучению в коммерческих сегментах, ИТ и БТИ (блок технической инфраструктуры)
4. Команду внутренних тренеров «Ростелекома»

71%

общий рост объема обучения¹ в компании

x2,1 РАЗА

вырос объем дистанционного обучения в условиях пандемии и удаленной работы

84%

сотрудников ПАО «Ростелеком» охвачено обучением

¹ Объем обучения — общее количество чел/курсов по внутреннему, внешнему и дистанционному обучению на конец отчетного периода. Чел/курс — это факт прохождения одним сотрудником одного учебного мероприятия/курса.

Вовлеченность сотрудников «Ростелекома» в профессиональное и личное развитие растет год от года. Доля пользователей Онлайн-университета достигла 81% от всего персонала

Среднее количество часов, затраченных ПАО «Ростелеком» на обучение одного сотрудника, 2018 – 2020

Категория сотрудников	2018		2019		2020	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Топ-менеджеры	49,8	59,3	56,2	54,9	63,3	61,0
Руководители	35,9	32,3	33,9	30,7	37,0	35,7
Специалисты	22,4	15,2	26,4	22,9	30,4	29,4
Рабочие	24,6	10,7	18,4	11,6	18,5	15,2
В среднем по всем категориям	23,3	17,0	33,7	30,0	31,6	30,1

В дочерних организациях вопросами обучения персонала занимаются соответствующие структурные подразделения. Сотрудникам ДЗО также доступна возможность обучения в «Ростелекоме». Они принимают участие в открытых массовых онлайн-программах обучения, некоторых федеральных программах и проектах обучения бизнес-сегментов.

Команда обучения «Ростелекома» активно делится своим опытом с коллегами из ДЗО. В 2020 году Департамент управления знаниями начал передачу практик, методологии и части обучающих материалов команде обучения Tele2 Россия. В 2021 году обмен опытом между командами продолжится.

Ключевые результаты развития системы внутреннего обучения сотрудников за 2020 год:

1. В 1,7 раза вырос общий объем обучения по сравнению с 2019 годом.
2. В 2,1 раза вырос объем внутреннего обучения: как по обязательным, так и по необязательным темам. В 2020 году он составил более 540 тыс. чел./курсов.
3. Обучено более 150 региональных директоров «Ростелекома» в ходе стратегической программы развития команд филиалов «Директор и команда».
4. Пересобран федеральный каталог внутренних бизнес-программ с учетом онлайн-форматов.
5. Проведено несколько федеральных программ обучения по развитию управленческих и лидерских навыков.
6. Обеспечен технический доступ сотрудников к платформе обучения «Онлайн-университет» с личных устройств в режиме 24/7.

Оценка эффективности обучения персонала

Оценка эффективности обучения сотрудников осуществляется Департаментом управления знаниями с разной периодичностью с учетом типа обучения и его продолжительности. На длительных программах оценка проводится при помощи нескольких инструментов и на разных этапах обучения. В процессе оценки анализируются ключевые показатели эффективности обучения, объем и охват обучением сотрудников по направлениям, качество обучающих программ и работы тренеров. Это помогает компании повысить качество обучения и эффективность управления знаниями в Группе.

Детально задачи и показатели эффективности обучения описаны в Отчете об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2019 год.

Индекс готовности рекомендовать обучение (NPS) в 2020 году:

NPS 67

для онлайн-курсов

NPS 81

для асинхронных онлайн-программ из нескольких модулей (самостоятельное освоение материала)

NPS 92

для синхронного обучения (онлайн с тренером или экспертом)

31,3

часа

среднее количество часов, затраченное на обучение одного сотрудника Ростелекома в 2020 году

Инвестиции в обучение сотрудников

В 2020 году ПАО «Ростелеком» инвестировал в обучение сотрудников более 442,5 млн рублей. Это на 23 % ниже, чем в 2019 году (575,4 млн рублей). Фактическое уменьшение затрат на обучение объясняется их оптимизацией из-за переноса образовательных программ в онлайн. Хотя затраты на одного сотрудника в 2020 году снизились, среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника, продолжает стабильно расти.

Затраты ПАО «Ростелеком» на обучение сотрудников, 2018–2020

	2018	2019	2020
Общий объем затрат на обучение сотрудников, млн. руб.*	496,0	575,4	442,5
Затраты на обучение одного сотрудника в год, тыс. руб.	4,6	5,5	5
Общее количество часов обучения	1 305 638	2 089 035	3 286 531
Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника	21,0	31,1	31,3

*Примечание: С учетом дополнительных затрат, связанных с обучением и развитием персонала

~ 3,3

млн

общее количество часов обучения в 2020 году

~ 5

тыс.
руб.

затраты на обучение одного сотрудника

Таким образом, можно отметить, что на фоне увеличившегося общего количества часов обучения, расходы компании на обучение сократились, что стало возможным благодаря реализованным Департаментом управления знаниями программами повышения операционной эффективности направлений обучения и развития.

Оценка и развитие карьеры

Для обеспечения Группы высококвалифицированными управленческими кадрами в «Ростелекоме» развита система карьерного планирования. Благодаря программе «Кадровый резерв» сотрудники компании могут планировать свое профессиональное и карьерное развитие, программа планомерно подготавливает кадры на руководящие должности, что дает возможность закрывать часть вакансий за счет внутренних ресурсов. Процент закрытия вакансий внутренними кандидатами в 2020 году составил 17 %.

В 2020 году в рамках программы «Кадровый резерв» удалось апробировать подход к формированию резерва на ключевые позиции в региональных филиалах. Был реализован пилотный проект по созданию резерва в сегменте B2C, участники которого прошли многоэтапную оценку, включая оценку по методу 360°, индивидуальное тестирование, профилирование и решение бизнес-кейсов.

В отчетном периоде продолжилось внедрение новой модели компетенций для развития и формирования команд. При помощи классических инструментов психометрики и алгоритмов искусственного интеллекта мы индивидуально оценили уровень компетенций более 3 000 сотрудников коммерческих блоков и сервисных функций.

Все команды руководителей региональных филиалов «Ростелекома» в 2020 году прошли через оценку командной эффективности по методике 5F

Одним из важных этапов стало развитие культуры внутрикомандной и кроссфункциональной обратной связи через инструмент оценки 360°, который дает возможность коллегам из разных подразделений анонимно поделиться мнениями друг о друге и, как результат, расширить представление о себе. Обратная связь в формате 360° была реализована на платформе Онлайн-университета. С помощью этого инструмента в тестовом формате было оценено более 60 коллег.

В 2021 году продолжится трансформация функции оценки в функцию планирования карьеры внутри компании. Мы разработаем карьерные траектории внутри и между сегментами, а также сформируем кадровый резерв на ключевые позиции в региональных филиалах.

Диагностика по методике 5F

Оценивает пять факторов успешности команды:

1. **Внешняя среда**
Все, что окружает вашу команду, включая рыночные составляющие.
2. **Цели**
Идеальный образ конечного результата команды, согласованный с личными целями.
3. **Лидер**
Все, что окружает вашу команду, включая рыночные составляющие.
4. **Состав**
Все члены команды, разделяющие ценности компании, делающие равноценный вклад в результат.
5. **Взаимодействие**
Стандарты поведения и взаимодействия

Методика 5F позволяет узнать:

- Уровень зрелости и состояние своей команды на текущий момент.
- Особенности взаимодействия лидера и команды.
- Сильные стороны команды.
- Направления развития команды.
- Ключевые шаги, которые необходимо предпринять для развития команды



> 600

курсов и программ

доступно сотрудникам «Ростелекома» на платформе Онлайн-университета для обучения и развития

88 тыс.

пользователей Онлайн-университета

в 2020 году, это на 60 % больше, чем 55 тыс. человек в 2019 году

> 300

тыс. чел./курсов в год

составил объем необязательного внутреннего обучения. Это в 2,7 раза больше, чем в 2019 году (111 тыс. чел./курсов)

Онлайн-университет «Ростелекома»

Онлайн-университет «Ростелекома» — единый корпоративный портал для удаленного обучения сотрудников. В связи с пандемией COVID-19 Онлайн-университет стал главной площадкой профессионального и личностного развития персонала. Сотрудникам доступно обучение по направлениям soft skills, hard skills, digital skills и «Общее развитие». Преподавательский состав включает более 350 человек. Преподавателями Онлайн-университета выступают как штатные тренеры, так и внешние эксперты, в том числе профессора, доктора и кандидаты наук, а также внутренние эксперты компании: вице-президенты, директора департаментов.

За 2020 год силами команды обучения «Ростелекома» в каталог платформы добавлено 336 новых онлайн-курсов и программ, что на 68 % больше, чем в 2019 году. Теперь сотрудникам «Ростелекома» для развития доступно более 600 курсов. Также была обновлена навигация на платформе обучения в соответствии с запросом бизнес-сегментов, а сами материалы стали привязаны к принятой модели компетенций через тегирование.

В 2020 году была завершена техническая работа над обеспечением доступа к Онлайн-университету с личных устройств сотрудников, что дало им возможность доступа к программам университета в режиме 24/7. Это позволило за год повысить количество уникальных онлайн-пользователей платформы более чем в 2 раза, а объем необязательного внутреннего обучения вырос на 35 %.

Для быстрого тестирования изменений на платформе из числа сотрудников компании создано сообщество тестировщиков. За 2020 год проведены следующие тестирования и доработки Онлайн-университета:

- появились автоматические уведомления о назначениях и обновлениях на платформе в новом дизайне;
- добавлен функционал анкет обратной связи на обучение;
- в тестовом режиме запущен функционал оценки сотрудников по методике 360°.

В 2021 году у команды платформы запланирована работа над рекомендательными сервисами, интеграция процесса оценки сотрудников и создание треков развития для управления своей карьерой в компании. Также продолжится работа по улучшению стабильности доступа к Онлайн-университету с личных устройств и проектированию комфортного опыта пользователей.



Онлайн-университет «Ростелекома» был удостоен ряда наград в 2020 году:

«Лучший корпоративный онлайн-университетом»

Платформа признана «Лучшим корпоративным онлайн-университетом» в категории «Онлайн-образование» на всероссийском конкурсе «Эффективное образование».

Лауреат премии «Хрустальная пирамида — 2020»

Лауреат премии за достижения в области управления человеческим капиталом «Хрустальная пирамида — 2020» в номинации «Корпоративный университет года».

Лауреат премии «Признание-2019»

Лауреат корпоративной премии «Ростелекома» «Признание-2019».

Онлайн лекторий и дайджест «Среда развития»

Помимо курсов и программ, на платформе Онлайн-университета расширить свой кругозор, разобраться в актуальных темах и получить порцию вдохновения можно с помощью Онлайн-лектория и тематического дайджеста «Среда-развития».

В 2020 году в рамках Онлайн-лектория проведено 42 лекции на разные темы: мы говорили о мышлении для жизнестойкости, стресс-менеджменте, психологии, воспитании детей, сторителлинге, о литературе, спорте, высоких технологиях, генах, вирусах и климате. За год лекторий посетило почти 20 тысяч уникальных слушателей, а записи лекций на платформе просмотрели около 40 000 раз. Средний NPS Онлайн-лектория составил 77. Самыми популярными лекциями стали «Эпидемии: каких сюрпризов ждать от инфекций» и «Дизайн голоса».

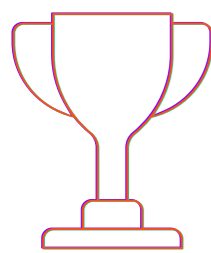
Также сотрудникам предлагаются тематические дайджесты «Среда развития». Это еженедельная рассылка от команды обучения, в которой собраны полезные бизнес-практики и подходы, а также тренды, концепции и методологии из мира бизнеса. В 2020 году выпущено 48 дайджестов, которые собрали более 5 000 лайков от сотрудников.



Программы развития управленческих компетенций

«Ростелеком» продолжает инвестировать в развитие управленческих компетенций действующих и будущих руководителей разных уровней, ведь от этого зависит эффективность работы персонала и результативность компании.

В 2020 году руководители высшего звена «Ростелекома» обучались на программах Международного института управленческого развития (IMD International Institute for Management Development) и Московской бизнес-школы СКОЛКОВО: LIFT и «Развитие лидерского потенциала». Также в 2020 году 17 управленцев компании завершили обучение на программе развития лидеров цифрового мира «Сбербанк 2020». В связи с пандемией COVID-19 с целью обеспечения безопасности сотрудников внешние управленческие программы обучения были переведены в онлайн-формат.



В 2020 году программа «Директор и команда» стала лауреатом премии за достижения в области управления человеческим капиталом «Хрустальная пирамида — 2020» в номинации «Корпоративное обучение года».

Программа развития команд региональных филиалов «Директор и команда»

В руководителях региональных филиалов «Ростелеком» видит основной драйвер технологического развития компании. Для повышения их компетентности в 2020 году была запущена стратегическая программа развития руководителей региональных филиалов компании «Директор и команда». Программа разработана департаментом управления знаниями, Московской бизнес-школой СКОЛКОВО и компанией SellWell с учетом запросов бизнеса и с курсом на трансформацию работы филиалов.

Длительность обучения на программе — 11 месяцев. Важная часть программы — проектная работа. Больше полугода участники работают над своими проектами изменений: от создания новых продуктов компании до улучшения эффективности бизнес-процессов.

За 2020 год обучение на программе прошли более 160 директоров и руководителей из 31 регионального филиала. Причем из-за эпидемиологической обстановки в стране в кратчайшие сроки очная программа была адаптирована под онлайн-формат. Участники были поделены на 4 группы обучения в зависимости от часовых поясов (всего их было 11) и регионов. Тренеры и эксперты программы работали с группами из специальной студии, следя за динамикой всех участников обучения. Все групповые задания были пересобраны в онлайн-инструментах для совместной работы. В общей сложности участники первого потока программы провели больше 270 часов обучения онлайн. Средний NPS онлайн-модулей составил 92.

В 2021 году на втором потоке программы обучение пройдут команды 32 филиалов.

«iMBA. Навыки лидера цифровой компании»

Продолжает пользоваться большим спросом среди персонала онлайн-программа «iMBA. Навыки лидера цифровой компании», разработанная совместно с Национальным исследовательским университетом «Высшая школа экономики». Программа направлена на развитие базовых управленческих способностей и знаний линейных руководителей.

Программа ежегодно обновляется с учетом последних трендов рынка и обратной связи от участников. Так, на третьем потоке было пересмотрено содержание модулей и сделан больший акцент на инструментах клиентоцентричности, а также впервые была применена практика воркшопов. Воркшоп — это встреча в формате небольшого тренинга по конкретной теме, которую проводит один из участников обучения. В основе практики лежит принцип «хочешь понять тему — научи другого». Такой формат получил большой отклик среди участников — в 2020 году сотрудники самостоятельно провели более 350 воркшопов для своих команд и коллег.

~5,5

тыс. заявок

было подано за 3 потока на участие в программе «iMBA. Навыки лидера цифровой компании»

707

сотрудников,

прошедших отбор в 2020 году, получили дипломы о повышении квалификации НИУ «Высшая школа экономики».



Lead Camp

В начале 2020 года прошел первый интенсив проекта Lead Camp на тему «Нейроэкономика: принятие управленческих решений». Lead Camp — это серия выездных очных обучающих курсов, на которых сотрудники «Ростелекома» узнают о конкретных бизнес-практиках и инструментах, обмениваются опытом с коллегами из других регионов и в дальнейшем внедряют новые инструменты для трансформации компании. Для проведения первого «кемпа» более 300 руководителей разных уровней со всей страны прошли опрос и определили темы обучения и навыки, необходимые для успешной работы в компании.



Развитие бизнес-навыков сотрудников

В 2020 году Департамент управления знаниями продолжил работать над созданием единого каталога внутренних бизнес-программ (soft skills), на которые приходится около 22 % всего обучения. Огромную роль в создании каталога играет увеличение объемов внутреннего синхронного обучения за счет перевода классических тренингов в более сжатый и динамичный онлайн-формат бизнес-практикумов. Более того, обучение с внутренними тренерами стало доступно сотрудникам независимо от их местонахождения.

За 2020 год обучение по бизнес-темам выросло в 3,5 раза по сравнению с 2019 годом

За 2020 год все 20 федеральных бизнес-программ были переведены в онлайн-формат, при этом участники обучения сохранили возможность отработать навыки в практических упражнениях с тренером. Кроме того, был проведен ребрендинг каждой программы, что положительно сказалось на вовлечении сотрудников в обучение.

Благодаря оперативной работе по адаптации каталога программ в онлайн-формат в 2020 году объем обучения по внутренним soft skills программам составил более 35 000 чел./курсов, при этом NPS по программам внутреннего каталога не опускается ниже 80.

В 2021 году работа с каталогом бизнес-программ продолжится в новом формате. Для обеспечения ясного пошагового маршрута развития компетенций сотрудника все программы каталога будут трансформированы в треки развития.



Программы развития профессиональных компетенций

«Ростелеком» непрерывно развивает профессиональные компетенции персонала, обеспечивая системный подход к обучению в соответствии с бизнес-требованиями каждого подразделения.

В сегменте B2B в 2020 году запустили выездную программу для продуктологов «Школа продуктового спецназа». Школа закрывает потребность бизнеса создавать и выводить на рынок работоспособные цифровые продукты в очень сжатые сроки. На первый поток было подано 87 заявок на участие. 40 лучших сотрудников из 13 городов прошли интенсивное обучение в начале 2020 года. За время обучения было создано 8 прототипов новых продуктов, часть из них взята в реализацию сегментом B2B.

Для улучшения навыков коммуникации специалистов первой линии технической поддержки B2C с клиентами, в 2020 году стартовала «Школа комьюнити-менеджеров». Задача Школы — помочь сотрудникам создать и развить локальные сообщества лояльных пользователей. За 12 занятий в онлайн-школе сотрудники узнали, как работают сообщества (community) в социальных сетях, а также научились проявлять эмпатию в общении с клиентами.

В 2020 году более 1 000 сотрудников ИТ прошли обучение на новых курсах по темам:

- Введение в DevOps
- Karma Framework — о новой парадигме работы ИТ-команд в «Ростелекоме»
- Atlassian Jira для пользователей
- Atlassian Jira для администраторов
- Atlassian Confluence для пользователей
- Разработка технической документации

Product Camp B2C

В 2020 году прошел второй Product Camp B2C для сотрудников данного сегмента. Product Camp B2C — это программа погружения в разработку цифрового продукта. В этом году отбор на программу проходил в 2 этапа:

- Успешное обучение на вводной онлайн-программе «Продуктовое мышление».
- Создание собственной идеи продукта, которую участник планирует дальше развивать.

Всего на программу «Продуктовое мышление» было подано более 1 600 заявок, что превысило количество желающих участвовать в первом Product Camp B2C в 8 раз (тогда заявки подали 200 сотрудников).

Обучение на вводной программе прошли 562 сотрудника, из которых более 90 подготовили идеи собственных продуктов. По итогам обучения на программе эксперты сегмента B2C отобрали в Product Camp 37 участников.

Из-за пандемии COVID-19 формат Product Camp был изменен. Вместо выездной недельной школы сотрудники несколько месяцев прорабатывали идеи своих продуктов с трекерами и наставниками из руководства сегмента. В августе участники защитили 20 идей новых продуктов перед экспертами компании. 2 лучшие идеи получили финансирование на запуск в 2021 году.

Ирина Котова

руководитель направления службы развития лояльности клиентов департамента клиентского сервиса и обслуживания

«Мир меняется быстро. Наши услуги должны решать вопросы клиентов максимально удобно. Я считаю, что пройти обучение может каждый. Это поможет понять, как создаётся продукт и что нужно идти от желаний и болей клиента. Продуктовый лагерь — это шанс трансформировать свой профессиональный опыт и, кто знает, стать продуктологом!»

Игорь Пилюгин

директор по развитию продуктов массового сегмента

«Наш новый кэмп 2.0 — это уже небольшая, но победа в построении продуктового офиса будущего по сравнению с пилотным кэмпом. Мы научили ребят применять полученные знания, создавать своими руками то, что принесёт коммерческий успех компании. Мы получили ценнейший опыт и готовы к формированию видения продуктового лагеря 3.0 — переходу от реализации единичных продуктовых идей к продуктовым фабрикам, но эти карты мы пока не будем открывать».



> 3,4

тыс. сотрудников прошли базовый курс программирования C# на внешней платформе Stepik в 2020 году

Программы развития цифровых компетенций

Для развития цифровых компетенций сотрудников в «Ростелекоме» реализуется ряд программ о технологиях и трендах цифровой экономики, а также курсы усовершенствования навыков написания кода и изучения ключевых для компании языков программирования.

В Школе программирования профильные сотрудники имеют возможность пройти обучение по ряду языков программирования на уровне junior и middle (начальный и средний уровни). В 2020 году на участие в школе было подано 1 176 заявок. Отбор прошли 577 сотрудников, из которых 70 % успешно завершили обучение и освоили языки Python, Java, JavaScript и Python с Machine Learning.

Цифровая экономика. Профессии будущего

«Цифровая экономика. Профессии будущего» — это образовательный проект для сотрудников, которые независимо от должности и опыта готовы освоить новую профессию, изучив последние отечественные и мировые практики цифровой экономики.

Проект включает несколько уровней:

- Онлайн-сериал из 11 общеобразовательных серий о различных технологиях.
- 9 онлайн-курсов для более глубокого знакомства с направлениями цифровой экономики.
- Несколько полноформатных синхронных онлайн-программ, интегрированных в другие проекты обучения компании.

За 2020 год число сотрудников, прошедших обучение на онлайн-курсах о цифровых технологиях, увеличилось на 47 %

В 2020 году в рамках проекта запущено 2 новых онлайн-программы: «Мастер аналитики данных» и «Дата-инженер». Обучение на программах длится от 4 до 6 месяцев.

> 25

тыс. сотрудников охвачены за 2 года проектом «Цифровая экономика. Профессии будущего»

По программе «Мастер аналитики данных», разработанной совместно с факультетом инноваций и высоких технологий МФТИ, было отобрано 52 участника, из которых 75 % сотрудников успешно завершили обучение и получили новые знания и навыки, часть из них сменили профессию. Программа «Дата-инженер» разработана совместно с блоком по управлению данными «Ростелекома». В ней принимает участие 51 сотрудник компании. Обучение длится 5 с половиной месяцев и завершится в апреле 2021 года.



Проект «Науки край»

Для поддержки HR-бренда «Ростелекома» в 2020 году был реализован проект «Науки край» совместно с онлайн-изданием N+1. 9 разработанных курсов о цифровых технологиях были пересобраны и адаптированы в цикл статей с тестами. Проект собрал больше 165 тысяч просмотров на сайте издания. Охват публикаций в социальных сетях в поддержку проекта — более 900 тысяч касаний с брендом «Ростелекома».



Развитие профессиональной экспертизы сотрудников

Для развития профессиональной экспертизы сотрудников привлекаются лучшие внешние специалисты профессионального обучения и самые эффективные внутренние эксперты из центров компетенций «Ростелекома».

Центр компетенций технического обучения

Команде Центра компетенций удалось за год более, чем в 2 раза, увеличить объем публикуемых онлайн-курсов для сотрудников технического блока. Всего в 2020 году был разработан 31 курс. Основной фокус при создании курсов был сделан на материалах для выездных сотрудников клиентского сервиса (инсталляторы и 3-я линия технической поддержки). Охват блока технической инфраструктуры (БТИ) внешним обучением в 2020 году сохранился на уровне 16 %, несмотря на эпидемиологические ограничения. Большинство вендоров адаптировались к ситуации и обучение было переведено в дистанционный формат.

В 2020 году охват дистанционным обучением сотрудников блока технической инфраструктуры (БТИ) составил 66 %, что на 31% больше, чем в 2019 году. При этом объем дистанционного обучения БТИ вырос на 250 %

Во второй половине 2020 года для повышения управленческих навыков лидеров линейно-технических цехов «Ростелекома» была запущена федеральная программа «Пульт управления». Программа разработана Департаментом управления знаниями совместно с блоком технической инфраструктуры. На участие в программе было подано более 1500 заявок, к обучению приступили 580 сотрудников технического блока. По окончании программы участники смогут получить удостоверения дополнительного профессионального образования Московского городского университета управления Правительства Москвы имени Ю. М. Лужкова.

В планах Центра компетенций технического обучения на 2021 год запланировано изменение процесса технической учебы и построение понятных для сотрудников БТИ карьерных треков, развитие проекта «Профессионал», включающего разработку программ обучения в связке с функциональными ролями сотрудников БТИ, а также запуск единой программы обучения для сотрудников отделов продаж всех коммерческих сегментов — Sales Campus.

> 7

тыс. сотрудниковохвачено обучением
сегментов B2B/B2G**Офис по обучению B2B**

Офис обучения корпоративного и государственного сегментов курирует сегментное обучение B2B, B2G и B2G2.

В период пандемии COVID-19 пришлось оперативно перевести уже готовый обучающий контент в дистанционные форматы. Еще одним вызовом стало развитие навыков проведения обучения в удаленном режиме. Новые платформы и инструменты онлайн-обучения позволили сохранить качество обучения и вовлеченность на высоком уровне. Для сегментов B2B/B2G за 2020 год разработано и обновлено 24 продуктовых курса, 11 курсов по бизнес-процессам и 11 курсов по hard skills, проведено 17 вебинаров. Для повышения экспертизы по участию в государственных закупках для команды B2G был организован ряд вебинаров по основам и изменениям в законодательстве и основным блокам процесса государственного контрактования.

В сегменте B2G2 в 2020 году продолжилось системное обучение сотрудников по 3 направлениям:

- Сервисы (продукты),
- Законодательство,
- Развитие экспертизы сотрудников по отдельным направлениям (бюджетный процесс, антимонопольные соглашения).

В сегменте B2G2 разработано 9 дистанционных курсов и организовано 10 вебинаров. Охват сотрудников по прохождению сегментного обучения B2G2 составил не менее 80 %

В 2021 году офис обучения корпоративного и государственного сегментов ставит новые цели по систематизации обучения во всех сегментах, поддержке запуска новых продуктов и изменений в текущих.

В 2020 году внедрена новая система обучения сотрудников сегмента малых и средних предприятий (СМП). Над реализацией внедрения системы работала кросс-функциональная команда, в которую вместе с офисом обучения B2B вошли эксперты обучения Корпоративного центра «Ростелекома», сотрудники сегмента в КЦ и макрорегионах, тренеры в регионах и HR бизнес-партнеры.

Итоги внедрения системы обучения СМП в 2020 год:

1. Сотрудникам СМП стали доступны 20 новых дистанционных курсов и 6 новых вебинаров и практикумов.
2. Размещены программы обучения для 8 каналов продаж СМП на платформе Онлайн-университета.
3. Сотрудники, оформленные по агентским договорам, включены в пилот внешнего доступа к Онлайн-университету и получили возможность проходить обучение с любого удобного устройства.
4. Для внутренних тренеров сегментов создан единый ресурс с программами обучения.

на 103%

выполнен план продаж по основным услугам,

благодаря внедрению системы обучения и мотивации продавцов и операторов B2C

Офис по обучению B2C

Главная задача офиса по обучению B2C — создание курсов, комплексных программ и обучающих методических пособий, максимально практичных и применимых в работе специалистов продаж B2C, а также построение эффективной экосистемы обучения, которая позволяет конвертировать полученные знания и приобретенные навыки в рост выручки и достижение личных показателей эффективности.

Площадкой обучения сегмента B2C служит собственная дистанционная платформа «Мотивационно-обучающий портал сотрудника B2C» (МОПС). За 2020 год более 27 000 сотрудников «Ростелекома» активно пользовались МОПС.

В 2020 году с целью усиления знания о продуктовой линейке компании была запущена дистанционная годовая игра B2C «СВОЯ ИГРА» о продуктах «Ростелекома». В игре приняли участие более 18 000 пользователей МОПС

Офис по обучению B2O

Основная задача офиса — развитие профессиональных компетенций сотрудников подразделений B2O.

В 2020 году разработана стратегия обучения сегмента B2O и утверждена матрица обучения, учитывающая продукты сегмента и 9 функциональных ролей

В 2020 году офис обучения B2O запустил масштабный образовательный-мотивационный проект «Большие гонки». В ходе обучения участники проработали 3 практических блока:

- Инструменты. Письменные коммуникации, системная работа с клиентом и работы с выгодами клиента.
- Переговоры. Техника подготовки ко встрече и ее проведение. Психология переговоров. Стратегии работы со сложными клиентами.
- Закрытие и развитие. Как работать с возражениями клиента. Концепция искреннего сервиса. Как разговаривать с клиентом о проблемах.

С начала 2020 года в «Больших гонках» приняло участие более 230 сотрудников отделов продаж сегмента B2O. По итогам обучения 29 проектных команд защитили свои идеи проектов. 70% специалистов отделов продаж, дошедших до финала, показали хорошую динамику по выручке. Средний NPS активностей обучения — 89.

Итоги работы МОПС за 2020 год:

8
программ обучения
запущено

> 1200
мастер-классов
проведено

> 14 000
вебинаров
проведено

> 9 000
тренингов
реализовано (большинство в онлайн-форме)

> 280
новых курсов
опубликовано

100
бизнес-игр
проведено для сотрудников



Развитие внутренних тренеров

Программы развития корпоративных тренеров, реализованные за 2019–2020 годы, стали основой базовой подготовки и развития тренерского состава «Ростелекома».

В 2020 году завершена вторая ступень программы развития внутренних тренеров «RT lab», разработанной совместно с Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «Универсальный университет». Программа второй ступени состояла из 4 треков обучения по темам, связанным с развитием навыков онлайн-обучения, работой с текстовыми форматами, методологией тренинга и педагогическим дизайном. Участниками программы стали более 400 человек. Средний NPS программы составил 91.

В 2021 году ключевыми темами развития тренеров станут: навыки работы с сотрудниками в процессе длительных образовательных программ (треков обучения), применение кейс-метода в обучении и внедрение подходов практико-ориентированного обучения.



Взаимодействие с системой образования



Группа компаний «Ростелеком» заинтересована 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.

Развитие партнерства в сферах образования и науки

Для решения кадровых задач компании в части разработчиков перспективных продуктов и решений, «Ростелеком» стал надежным партнером ряда ведущих учебных заведений страны.

В процессе сотрудничества с Нижегородским государственным университетом им. Н. И. Лобачевского (ННГУ им. Н. И. Лобачевского), Тихоокеанским государственным университетом (ТОГУ), Дальневосточным государственным техническим университетом (ДГТУ), Ростовским государственным экономическим университетом (РГЭУ), Самарским Университетом им. С.П. Королева, НИЯУ МИФИ компания ведет активную работу по совместному формированию планов и учебных программ, подготовке и проведению курсов по обучению и стажировкам студентов. «Ростелеком» на регулярной основе оказывает не только методологическую, но и экспертную поддержку обучающих программ.

В рамках работы в сфере образования с Московским институтом радиотехники, электроники и автоматики (МИРЭА) «Ростелеком» обеспечивает поддержку при формировании учебных программ и проводит регулярные мероприятия по кибербезопасности для студентов, включая чтение лекций сотрудниками компании. В Дальневосточном федеральном университете (ДФУ) представители компании являются членами экспертного совета и в рамках программ мероприятия «Университет компьютерных наук и цифровой экономики» помогают с верификацией программ по кибербезопасности как со точки зрения актуальности для современного бизнеса, так и со стороны качества разрабатываемых программ. Кроме того, ДВФУ является одной из опорных точек национального Киберполигона, разработанного компанией.



Работа со школьниками

Активное вовлечение представителей Группы компаний «Ростелеком» в контур работы со школьниками позволяет реализовывать осознанный подход к профориентации подрастающего поколения, формировать лояльность молодежи к HR-бренду, вовлечь школьников в профессиональную подготовку и повысить уровень их готовности к выходу на рынок труда.

В 2020 году сотрудниками Группы компаний «Ростелеком» реализован ряд инициатив, направленных на профессиональную ориентацию молодежи. Наши специалисты принимали активное участие в региональных и федеральных мероприятиях, становились менторами и наставниками в рамках проектной работы со школьниками.

«IT-колледж»

ПАО «Ростелеком» совместно с ГБПОУ Московской области «Красногорский колледж» реализует проект «IT-колледж», направленный на активное вовлечение студентов колледжей Московской области в технологическую IT-повестку. Мы поставили перед собой амбициозную цель — увеличение доли практического обучения до 65 % непосредственно на рабочих местах компании. В 2020 году в рамках проекта были реализованы несколько стратегических инициатив:

- проведен цикл мастер-классов по потенциальным карьерным трекам в IT от сотрудников «Ростелекома» (общий охват — 546 слушателей);
- создание на базе ГБПОУ Московской области «Красногорский колледж» мастерской «Магистральные линии связи. Строительство волоконно-оптических линий связи» и обучение преподавателей работе с оборудованием;
- запуск образовательной программы 2ЛТП на базе созданной лаборатории для студентов колледжа;
- проведение образовательной программы для преподавателей колледжа по инновационным образовательным технологиям и потенциалу их внедрения в контур среднего профессионального образования (охват — 94 преподавателя);
- участие в потоковых встречах со студентами колледжей Московской области по IT-компетенциям будущего;
- реализация дополнительной образовательной программы «Цифровая экономика» для студентов колледжа;
- участие в разработке и экспертизе образовательных программ по тематике информационной безопасности.

Большой вклад в работу со школьниками вносит «Ростелеком-Солар». В 2020 году в рамках сотрудничества 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 стал дистанционно доступен всем желающим, прошедшим соответствующий отбор. Для учащихся детского технопарка «Альтаир» при Российском технологическом университете МИРЭА специалисты «Ростелеком-Солар» провели онлайн-лекции по профориентации и киберграмотности. «Ростелеком-Солар» участвует в организации соревнования по информационной безопасности FarEast CTF-2020 — в 2020 году в онлайн-этапе приняли участие 163 команды, очный этап соревнований в связи с пандемией COVID-19 перенесен на май 2021.

В 2021 году «Ростелеком» будет активно наращивать работу с аудиторией школьников, вовлекая в контур проектов участников программы «Эксперты Ростелекома» в отдельные и специальные проекты, продолжится работа в рамках проекта «IT-колледж» совместно с Красногорским колледжем в части образовательных и карьерных возможностей

ПАО «Ростелеком» совместно с «Ростелеком-Солар» проводит Олимпиаду Кружкового движения Национальной технической инициативы (КД НТИ) для школьников по профилю «Информационная безопасность». Олимпиада включена в перечень Российского совета олимпиад школьников, и в случае победы и призерства, дает участникам 100 баллов за ЕГЭ по информатике или льготы БВИ при поступлении в ведущие вузы страны. Этот проект позволяет реализовать раннюю профориентацию школьников и сформировать сообщество с высоким научно-техническим потенциалом.

Результаты третьей по счету олимпиады по профилю «Информационная безопасность», проведенной в 2020 году

> 76
человек
на одно место

5 663
заявки
подано

103
школьника
прошли в финал,
из них 10 девушек
и 93 молодых человека

Финал олимпиады состоялся в начале 2021 года в Парке науки и искусства «Сириус» в Сочи. Финальное задание разработали специалисты компании «Ростелеком-Солар» и Национального исследовательского ядерного университета МИФИ (НИЯУ МИФИ).

25 % финалистов получили заслуженные 100 баллов за ЕГЭ по информатике.



Взаимодействие со студентами

Группа компаний «Ростелеком» регулярно проводит мероприятия с вузами, студентами и студенческими ассоциациями, направленные на отбор перспективных студентов для дальнейшей работы в компании, организует знакомство студентов с деятельностью «Ростелекома», поддерживает студенческие мероприятия, конференции и форумы, а также организует соревнования и хакатоны среди студентов.

В 2020 году в «Ростелеком» продолжил реализацию системной работы с высшими образовательными организациями и студенческим сообществом. Среди наиболее значимых проектов и инициатив можно отметить:

1. Комплексное сотрудничество с НИУ ВШЭ — Санкт-Петербург

- реализованы точечные карьерные и образовательные активности;
- сотрудники ПАО «Ростелеком» стали менторами в рамках менторской программы Питерской Вышки;
- ПАО «Ростелеком» стал партнером образовательного международного консорциума QTEM и реализует отдельные активности в рамках консорциума.

2. Реализация карьерных активностей и мероприятий

- участие в виртуальной карьерной выставке vs.ru и БУДУ: 4 632 участника посетили виртуальный офис «Ростелекома» с общим охватом анонсирования мероприятия более 1,35 млн человек;
- «Ростелеком» стал заказчиком для студенческих кейсов в рамках двух сезонов международного кейс-чемпионата «Маркеториум» в 2020 на базе университета ИТМО, где представители «Ростелекома» были активно вовлечены в образовательную повестку. Общий охват двух сезонов — более 25 тысяч, кейсы от «Ростелекома» решали 25 команд, две из которых стали победителями чемпионата с решениями кейса «Ростелекома» в двух сезонах подряд, а семь команд — призерами чемпионата;
- ПАО «Ростелеком» было активно представлено на различных карьерных мероприятиях, включая Неделю карьеры Питерской Вышки и Дни карьеры в НИУ ВШЭ — Нижний Новгород.

3. Реализация образовательных программ:

- партнерство с онлайн-школой GeekBrains: участие экспертов «Ростелекома» в подготовке кейсов для студентов в модулях образовательной программы «Архитектор информационных систем»;
- «Ростелеком» выступил партнером всероссийского конкурса IT-разработчиков «Цифровой прорыв», проходящего в формате хакатона по всей России. В мероприятии приняли участие спикеры «Ростелекома» в формате онлайн-интервью и дискуссий, ПАО «Ростелеком» принял участие в 5 региональных хакатонах, финале и гранд-финале, а задачи от «Ростелекома» выбрали 104 команды, что является лучшим показателем среди всех партнеров.

«Ростелеком» ежегодно организует всероссийские онлайн-соревнования по кибербезопасности «Кибервызов: Новый уровень». В 2020 году в них приняли участие 938 студентов из 77 городов России. Из 455 участников, решивших хотя бы одну задачу, до финала дошли 70 человек. После итогового этапа отбора 49 призеров соревнования приняли участие в образовательной программе по кибербезопасности в НТУ «Сириус», которая прошла в Сочи в октябре 2020 года.

В 2021 году в «Ростелекоме» запланирована работа по систематизации активностей, программ и проектов в рамках сотрудничества с образовательными организациями и студенческими сообществами для реализации единой стратегии по сотрудничеству с образовательным кластером.

Программа кибербезопасности

Программа по кибербезопасности в НТУ «Сириус» организована совместно с ПАО «Ростелеком», «Ростелеком-Солар», НИЯУ МИФИ при поддержке Центрального банка. Она включает теоретические и практические занятия по исследованию типовой информационной инфраструктуры банка, основные виды атак на нее и способы их отражения, пентестинг, безопасную разработку и расследованию компьютерных преступлений. Двухнедельное обучение 49 студентов-призеров соревнований «Кибервызов: Новый уровень» завершилось киберучениями, которые прошли в необычном формате. В условиях дефицита времени участникам необходимо было защитить инфраструктуру олимпийского стадиона «Фишт» от криминальной хакерской группировки Bobalt. Ребята расследовали инцидент, обнаружили уязвимости и преодолели сопротивление хакеров.

49

студентов-призеров соревнований «Кибервызов: Новый уровень» прошли двухнедельное обучение



1658

студентов

прошли производственную практику в ПАО «Ростелеком» в 2020 году, из них 76 были зачислены в штат или на контракт ГПХ

Практика и стажировка в «Ростелекоме»

В целях привлечения перспективных выпускников профильных вузов «Ростелеком» организует ежегодное прохождение производственной практики студентами учебных заведений. В основном, к практике приглашаются студенты с техническим образованием из следующих учебных заведений: Сколковский институт науки и технологий (Сколтех), МТУСИ, МФТИ, МГУ им. М. В. Ломоносова.

В 2020 году «Ростелеком» продолжил реализацию стажерских программ «Профстажировка 2.0» и «Стажировка 365».

«Профстажировка 2.0»

С 2019 года «Ростелеком» выступает в качестве ключевого партнера АНО «Россия — страна возможностей» в проекте по созданию нового механизма взаимодействия студента, образовательного учреждения и будущего работодателя «Профстажировка 2.0». В рамках проекта компания предоставила для практической работы со студентами в регионах Центрального и Дальневосточного федеральных округов 10 кейсов по темам информационной безопасности и технологий, маркетингу и логистике. В течение 2020 года сотрудники компании курировали деятельность студентов.

Итоги участия в проекте «Профстажировка 2.0»:

- «Ростелеком» получил новый источник талантливой молодежи, лучших и наиболее активных молодых специалистов для трудоустройства в компании.
- Сотрудники компании рассмотрели более 200 кейсов и выявили уникальные решения бизнес-задач «Ростелекома».
- Компания продемонстрировала собственный инновационный бренд на примере решения конкретных практических задач.

«Стажировка 365»

В 2019–2020 году в корпоративном центре ПАО «Ростелеком» прошла комплексная программа «Стажировка 365». В рамках программы реализован кросс-вузовский подход взаимодействия с учебными заведениями. В программе приняли участие студенты из 25 вузов, всего было подано 869 регистраций на участие в стажировке, но только 92 человека дошли до очного этапа отбора кандидатов. К стажировке приступили 28 человек, отвечающих потребностям бизнеса, 14 из которых по завершении программы перешли в штат «Ростелекома».

Участник отбора на стажерскую программу «Стажировка 365»:

«Больше всего впечатление произвела оригинальность формата проведения ассессмента. Такие не видел больше ни у каких компаний. Очень полезно было и то, что на мероприятии были представители «Ростелекома», с которыми можно было пообщаться и получить от них обратную связь по решению заданий».

Развитие стажерской программы — один из ключевых фокусов по взаимодействию со школьными и студенческими сообществами в 2021 году: в контуре ПАО «Ростелеком» планируется разработка и пилотирование отдельного инструментария реализации комплексной программы стажировок в нескольких форматах.



Безопасные условия труда



103-1

Безопасность на рабочем месте — залог устойчивого развития «Ростелекома». Ставя в приоритет жизни и здоровье работников и подрядчиков по отношению к результатам производственной деятельности, Группа компаний «Ростелеком» не только создает максимально надежные и комфортные условия труда, но также инвестирует в развитие культуры безопасности, прививая личную ответственность за здоровье и безопасность при выполнении работ, внедряет передовые международные практики в области охраны труда и мотивирует своих сотрудников вести здоровый образ жизни.

103-1 103-2

Подход к безопасным условиям труда

Подход Группы компаний «Ростелеком» базируется на целях и принципах, отраженных в Политике в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. Документ определяет долгосрочные приоритеты компании в области безопасности, которых Группа стремится достичь в процессе своего развития и деятельности. В 2020 году изменений в данную политику не вносилось.

Система управления охраной труда (СУОТ) является неотъемлемой частью менеджмента Группы компаний «Ростелеком». Общую координацию деятельности СУОТ выполняет Центр охраны труда корпоративного центра ПАО «Ростелеком» (Центр охраны труда). Реализацией Политики в области охраны труда и промышленной безопасности в МРФ и ДЗО занимаются службы по охране труда. Данные структурные подразделения несут ответственность за соблюдение законодательных требований, профилактику травматизма и развитие культуры безопасности «на местах».

Стремясь соответствовать наилучшим мировым показателям в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности, «Ростелеком» ставит перед собой следующие стратегические цели:

1. Сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, сведение к минимуму действия вредных и опасных производственных факторов, исключение случаев гибели и увечья работников.
2. Снижение до приемлемого уровня риска возникновения случаев производственного травматизма, аварий и инцидентов на опасных производственных объектах, пожаров.
3. Сохранение благоприятной окружающей среды для работников и населения в длительной перспективе.
4. Формирование положительной репутации компании в качестве участника общественных отношений, ответственного за обеспечение безопасных условий труда, сохранение окружающей среды.

В 2020 году разработаны «Положение СУОТ» и «Положение об организации работы по охране труда», в которых отражена вся система управления охраной труда, распределены роли и ответственность работников

За 2020 год Центр охраны труда разработал и утвердил 14 корпоративных стандартов, которые формируют систему управления охраной труда в ПАО «Ростелеком»:

- Положение о Системе управления охраной труда в ПАО «Ростелеком».
- Положение о взаимодействии структурных подразделений Корпоративного центра, макрорегиональных и региональных филиалов ПАО «Ростелеком» с Филиалом ОЦО ПАО «Ростелеком» по вопросам организации работ по охране труда на территории присутствия.
- Положение о контроле функционирования и мониторинге реализации мероприятий Системы управления охраной труда в ПАО «Ростелеком».
- Положение по определению системных причин несчастных случаев и разработке мероприятий по недопущению несчастных случаев в ПАО «Ростелеком».
- Положение об организации работы по охране труда в ПАО «Ростелеком».
- Методика действий при несчастных случаях и их расследовании в ПАО «Ростелеком».
- Положение о порядке проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников в ПАО «Ростелеком».
- Положение о производственном контроле за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в ПАО «Ростелеком».
- Положение по идентификации, оценке и управлению профессиональными рисками в ПАО «Ростелеком».
- Положение об организации производства в ПАО «Ростелеком» работ на открытом воздухе и в не отапливаемых помещениях в холодный период.
- Положение о порядке проведения организационных мероприятий по обеспечению безопасного производства работ и об организации обеспечения безопасности работ на высоте в ПАО «Ростелеком».
- Положение об обеспечении специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты работников ПАО «Ростелеком».
- Положение о взаимодействии структурных подразделений ПАО «Ростелеком» при организации работ по охране труда, безопасности дорожного движения и электробезопасности.
- Положение об организации обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда в ПАО «Ростелеком».

В каждом дочернем обществе Группы действуют свои внутренние стандарты по охране труда.

Внедрение концепции Vision Zero и управление рисками

Начиная с 2019 года «Ростелеком» планомерно внедряет принципы глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero, которая основана на семи золотых правилах в трех направлениях: безопасность, гигиена труда и благополучие работников на всех уровнях производства. В 2020 году Группа активно развивала второе правило Vision Zero «Выявлять угрозы — контролировать риски». «Ростелеком» ответственно относится к анализу угроз и рисков, чтобы предупредить производственные аварии и сбои, что позволяет компании оценивать потенциальные факторы риска, а также определить и документировать необходимые превентивные меры.

В процессе внедрения правила в 2020 году в Группе компаний «Ростелеком» утвердили корпоративное Положение по идентификации, оценке и управлению профессиональными рисками. Данный документ отражает единый подход по управлению профессиональными рисками в корпоративном центре, макрорегиональных и региональных филиалах, филиале ОЦО и УПЦ РТ.

В филиале Новгородской и Псковской областей (ФНПО), а также в Мурманском филиале уже провели оценку профессиональных рисков согласно требованиям нового Положения. В каждом из филиалов было идентифицировано более 50 опасностей на рабочих местах, для управления которыми разработаны карты оценки и реестры профессиональных рисков, а также мероприятия по управлению приемлемыми и неприемлемыми профессиональными рисками.

В 2021 году оценка профессиональных рисков будет проведена во всех структурных подразделениях ПАО «Ростелеком».

В целях повышения практических навыков по управлению рисками в области охраны труда в 2020 году был проведен ряд обучающих мероприятий. В сентябре 2020 года для руководителей и специалистов Центра охраны труда и Служб охраны труда макрорегиональных, региональных филиалов и корпоративного центра ПАО «Ростелеком» прошли стратегические сессии и тренинги по теме «Оценка профессиональных рисков», разработанные на основе нового Положения. Всего в обучении приняли участие более 60 руководителей служб по охране труда.

В рамках внедрения правила «Выявлять угрозы — контролировать риски» концепции Vision Zero в 2020 году обучение по оценке профессиональных рисков прошли более 500 сотрудников «Ростелекома»

Метод Файна-Кинни

В 2020 году в рамках одной из стратегических сессий по охране труда был проведен тренинг, на котором профильные руководители и специалисты ЦОТ и Служб охраны труда макрорегиональных и региональных филиалов попрактиковались оценивать производственные риски по методу Файна-Кинни. Всего в обучении приняли участие 80 сотрудников.

Основная идея метода Файна-Кинни заключается в оценке индивидуальных рисков как произведения трех составляющих — повторяемости работ, вероятности и последствий наступления события. Применение методики Файна-Кинни в «Ростелекоме» позволяет заранее принимать решения по работам, сопряженным с риском, еще на ранних этапах их реализации, чтобы минимизировать риски возникновения травматизма.

Павел Иванов

директор Центра охраны труда ПАО «Ростелеком»

«На тренинге все участники получили практические навыки идентификации и анализа профессиональных рисков и планирования мероприятий по снижению уровня рисков, которые могут применять в повседневной работе при управлении профессиональными рисками».

В ноябре прошел тренинг по вопросам управления рисками для технических директоров и подчиненных руководителей региональных филиалов МРФ «Сибирь». В результате обучения каждый региональный филиал МРФ «Сибирь» подготовил План внедрения процедуры оценки профессиональных рисков на 2021 года.

Оценка эффективности работы СУОТ

На уровне структурных подразделений и ДЗО Группы оценка эффективности работы СУОТ проводится представителями служб охраны труда этих подразделений. В макрорегиональных филиалах для анализа функционирования СУОТ организована система ступенчатого контроля, согласно которой в комиссиях принимают участие руководители «Ростелекома» и представители профсоюза, уполномоченные по вопросам охраны труда. Помимо этого, в макрорегиональных и региональных филиалах состояние охраны труда ежегодно проверяется Центром охраны труда Корпоративного центра «Ростелекома».

Подходы к оценке эффективности работы системы охраны труда в ПАО «Ростелеком» подробно описаны в Отчете об устойчивом развитии «Ростелекома» за 2019 год

В 2020 году утверждено и внедряется Положение о контроле функционирования и мониторинге реализации мероприятий Системы управления охраной труда в ПАО «Ростелеком»

В 2020 году Центр охраны труда провел 11 проверок функционирования СУОТ (три выездных, восемь документарных). В процессе контроля было зафиксировано более 50 нарушений, что почти в 2 раза меньше, по сравнению с количеством зафиксированных нарушений в 2019 году (более 90). Информация с результатами проверок проанализирована высшим руководством в процессе совещаний со старшим Вице-президентом по технической инфраструктуре. По каждому из выявленных нарушений разработаны соответствующие корректирующие действия по их устранению и недопущению в будущем.

В рамках системы ступенчатого контроля за 2020 год проверено более 10 филиалов. В ходе проверок были выявлены нарушения требований охраны труда, среди которых: недостаточная осведомленность и несвоевременное проведение анализа рисков при проведении работ, недостаточный контроль со стороны руководителя за подготовкой и проведением работ, неполное заполнение наряд-допусков на проведение работ повышенной опасности. Результаты проведенных контролей и проверок помогли Группе компаний «Ростелеком» продолжать повышать эффективность работы СУОТ.



Управление охраной труда в подрядных организациях

Для выполнения некоторых работ Ростелеком нанимает подрядные организации. При этом в Группе компаний «Ростелеком» правила и требования охраны труда одинаковы для всех. 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»».

403-7

Профилактика производственного травматизма

«Ростелеком» продолжает инвестировать средства в создание надежных, безопасных и комфортных условий труда. С целью обеспечения безопасности сотрудников, занятых на работах с повышенной опасностью (монтаж, эксплуатация и техническое обслуживание телекоммуникационных вышек, станций и др.) в «Ростелекоме» ежегодно проводятся необходимые обучения, медицинские осмотры, оценка рабочих мест и другие мероприятия. В 2020 году в связи с пандемией COVID-19 значительно возросли затраты на средства индивидуальной защиты (СИЗ). В отчетном году компания направила на СИЗ 1 398,8 млн рублей, что в 3 раза выше, чем в 2019 году (445,7 млн рублей).

В 2020 году расходы на охрану труда Группы компаний «Ростелеком» возросли почти в 2,5 раза. Это связано с мерами, которые предпринимались для недопущения распространения коронавируса среди сотрудников компании в процессе выполнения ими трудовой деятельности.

Затраты Группы компаний «Ростелеком» на охрану труда, 2018-2020, млн руб.

	2018	2019	2020
Затраты на охрану труда*	697,8	834,8	1 864,5

*Примечания: Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и DataLine, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают DataLine, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и DataLine.

1 864,5 млн руб.

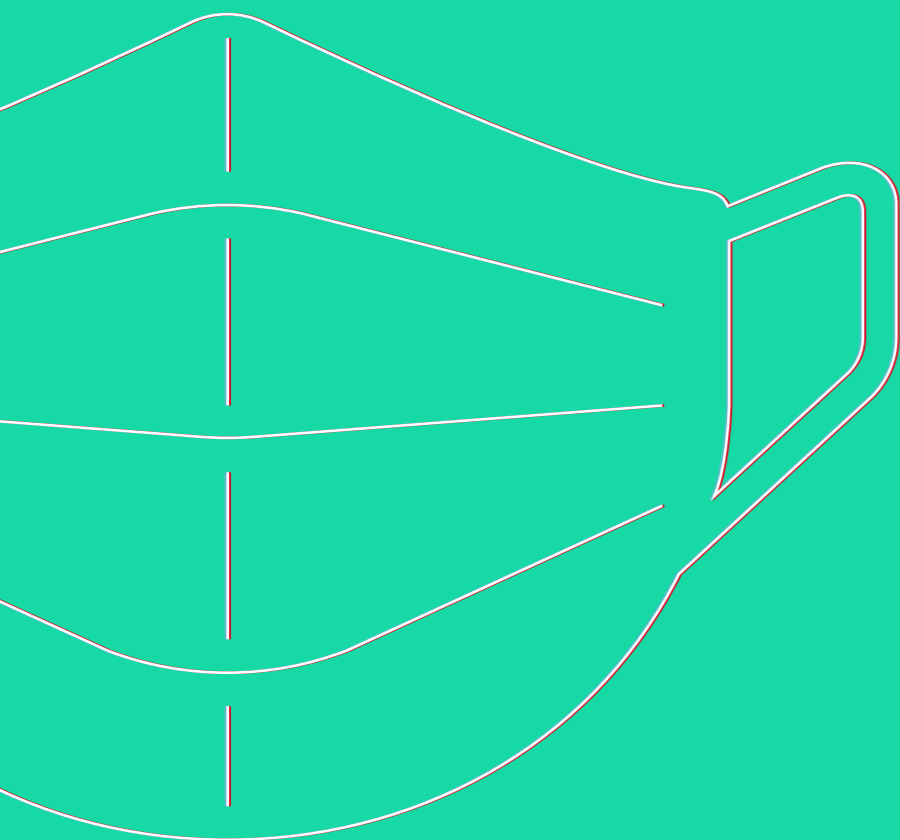
расходы Группы «Ростелеком» на охрану труда в 2020 году, что более чем в 2 раза больше 834,8 млн рублей в 2019 году

Безопасность в условиях пандемии COVID-19

Пандемия COVID-19 усилила фокус Группы на здоровье и безопасных условиях труда. В профилактических целях 40 % сотрудников с марта 2020 года были переведены на удаленную работу. Для защиты сотрудников на рабочих местах каждый вход и каждый этаж офисных помещений Группы были оснащены термометрами, одноразовыми масками и перчатками, а также антисептиками для рук. Периодически проводилось тестирование сотрудников на коронавирус методом ПЦР.

Выездные работники регулярно получали средства индивидуальной защиты для недопущения заражения коронавирусом — одноразовый комбинезон, одноразовые перчатки, защитные очки и маски, бахилы, антисептики и увлажняющие крема для рук. Для них были разработаны видеоролики, в которых демонстрировалось правильное ношение средств защиты от вируса, тщательная дезинфекция рук, а также безопасная утилизация защитных средств (масок, одноразовых комбинезонов и перчаток).

Все предпринятые меры по снижению распространения COVID-19 были синхронизированы с рекомендациями Роспотребнадзора, в том числе учитывались региональные требования администраций регионов РФ.



> 964,6 млн руб.

составили расходы на средства индивидуальной защиты от COVID-19 в 2020 году

403-5

Обучение по охране труда

«Ростелеком» непрерывно работает над повышением знаний и навыков персонала в области охраны труда и производственной безопасности. Обучение по охране труда проходят разные категории сотрудников компании: руководители, специалисты и линейные сотрудники.

В Группе компаний «Ростелеком» активно развивается обязательное обучение по безопасным методам и приемам в работе. В 2020 году Центр охраны труда совместно с Департаментом управления знаниями разработали интерактивный онлайн курс по охране труда. Теперь каждый сотрудник компании имеет возможность в любое удобное время изучить основы охраны труда через платформу корпоративного онлайн университета. По итогам обучения участник проходит проверочный тест.

В 2020 году Центр охраны труда совместно с Департаментом управления знаниями разработали интерактивный онлайн курс по охране труда для руководителей и специалистов

В течение 2020 года в «Ростелекоме» прошло масштабное обучение персонала по оценке профессиональных рисков. (Подробнее в подразделе об управлении рисками по охране труда). Также сотрудники, занятые на работах по монтажу и обслуживанию вышек, кроме обязательного обучения по электробезопасности и безопасности при работах на высоте, были обучены правилам и техникам оказания первой помощи. Всего в 2020 году обучение по охране труда прошли 83 тысячи сотрудников «Ростелекома».

403-2 403-9 403-10

Уровень производственного травматизма

По итогам 2020 года профессиональные заболевания сотрудников отсутствуют. В течение года произошло 40 случаев производственного травматизма, что на 15 % меньше по сравнению с 2019 годом (47 случаев). Чаще всего сотрудники получали травмы, связанные с транспортом (37 % всех случаев), с падением со стремянок и лестниц (20 %), с падением при передвижении по территории предприятий, в зданиях и помещениях (18 %), а также при падении с опор (10 %).

В ПАО «Ростелеком» в онлайн-режиме ведется мониторинг травматизма, а также анализ его причин. Анализ проводится поквартально, 1 раз в полгода и по итогам года. Во всех случаях травматизма сотрудников в 2020 году были проведены расследования ситуаций, выявлены причины, разработаны корректирующие мероприятия. Были подготовлены полу-годовой отчет и годовой отчет о травматизме с извлеченными уроками из несчастных случаев и разосланы письма с мерами по недопущению подобных случаев в будущем.

Уровень производственного травматизма в группе компаний «Ростелеком», 2018-2020*

	2018	2019	2020
Количество пострадавших в результате несчастных случаев, человек	55	64	46
Коэффициент частоты травматизма на 1000 работников (КЧТ)	0,51	0,64	0,27
Количество смертельных случаев	1	1	0
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев	7 390	6 962	3 000

*Примечания: Данные за 2018 год не включают информацию по Tele2 и DataLine, данные за 2019 год включают Tele2, но не включают DataLine, данные за 2020 год включают все ключевые ДЗО, вошедшие в границы данного отчета, в том числе Tele2 и DataLine.

Количество несчастных случаев в 2020 году в целом по Группе компаний «Ростелеком» снизилось на 28 %, а коэффициент частоты травматизма сократился более чем в 2 раза.

Уровень производственного травматизма в ПАО «Ростелеком», 2018-2020

	2018	2019	2020
Количество пострадавших в результате несчастных случаев, человек	30	47	40
В том числе:			
тяжелых несчастных случаев	14	10	8
несчастных случаев со смертельным исходом	1	1	0
Разбивка по гендерному признаку:			
пострадало женщин	8	5	5
пострадало мужчин	22	42	35
Коэффициент частоты травматизма на 1000 работников (КЧТ)	0,27	0,44	0,38
Коэффициент частоты несчастных случаев со смертельным исходом на 1000 работников	0,01	0,01	0
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев	2 145	2 199	2 094

Коэффициент частоты травматизма в ПАО «Ростелеком» в 2020 году составил 0,38. Общее количество несчастных случаев снизилось на 15 % относительно 2019 года. Это обусловлено тем, что в Группе компаний «Ростелеком» активно развивается культура осознанного безопасного поведения.

«Ростелеком» для общества



- 1 Наш подход
- 2 Поддержка и развитие регионов присутствия «Ростелекома»
- 3 Участие в проектах развития цифровой экономики в России
- 4 Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»
- 5 Благотворительная деятельность и волонтерские проекты

Наш подход



103-1 103-2 413-1

Стратегия устойчивого развития группы компаний «Ростелеком» строится на качественном оказании цифровых услуг, участии в цифровой трансформации России, а также на активном вовлечении в жизнь регионов присутствия, их социальной поддержке и развитии.

ПАО «Ростелеком» выступает постоянным инфраструктурным партнером государства в предоставлении цифровых услуг и решений населению. С 2014 года компания является единым оператором универсального обслуживания на территории Российской Федерации. Ежегодно команда «Ростелекома» формирует передовые разработки и решения для обеспечения информационной открытости и цифровой трансформации России, ликвидации цифрового неравенства и предоставления помощи людям.

Каждый реализованный проект — это шаг на пути к созданию цифровой экономики, которая изменит жизни миллионов людей. Мы гордимся тем, что нам доверяют проекты, имеющие большое значение для всей страны



«Ростелеком» эффективно решает задачи общества и проблемы отдельного человека посредством сформированной инфраструктуры, телекоммуникационных ресурсов, широкого спектра услуг и коммуникаций с региональными органами управления. С 2017 года «Ростелеком» — ключевой партнер Правительства в реализации приоритетной национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Цели программы направлены на улучшение качества жизни практически каждого гражданина страны.

Группа компаний «Ростелеком» также является исполнителем целого ряда проектов в сфере цифровых технологий государственного уровня. Это и развитие инфраструктуры электронного правительства, телекоммуникационная поддержка избирательного процесса и единого государственного экзамена, обеспечение доступа к широкополосному интернету социально значимых объектов и другие. Еще одно важное направление нашей деятельности — устранение цифрового неравенства. Проект направлен на обеспечение связью и интернетом населения удаленных районов страны.



Развитие цифровой экономики России «Ростелеком» выстраивает с учетом добровольных обязательств в рамках глобальных задач. Стратегические цели «Ростелекома» связаны с целями устойчивого развития ООН. Компания способствует достижению этих целей и интегрирует их в свою деятельность. «Ростелеком» определил для себя 5 наиболее приоритетных ЦУР:

- ЦУР 4 «Качественное образование»,
- ЦУР 8 «Достойные рабочие места и экономический рост»,
- ЦУР 9 «Инновации и инфраструктура»,
- ЦУР 10 «Сокращение неравенства»,
- ЦУР 11 «Безопасность городов и доступное жилье».

Помимо вышеуказанных пяти ЦУР, «Ростелеком» успешно продвигает цели устойчивого развития ООН №16 и №17 путем установления социального партнерства с государственными органами, некоммерческими организациями и местными сообществами. Компания оказывает финансовую поддержку организациям и частным лицам, выступает спонсором мероприятий в сфере культуры, спорта, сохранения культурного наследия. Внешняя социальная политика всей группы реализуется в целях решения как российских, так и глобальных задач.

«Ростелеком» руководствуется принципами устойчивого развития и стремится к экономической эффективности, балансу общественных интересов и природно-экологического потенциала. Социальная политика компании постоянно совершенствуется на основе приоритетных бизнес-задач группы и динамики социального развития общества.

Во всех аспектах деятельности Группа компаний «Ростелеком» придерживается принципов корпоративной социальной ответственности. Основные наши приоритеты — повышение качества жизни населения и поддержание стабильной социальной среды. В этой связи все проекты группы нацелены на решение комплексных социальных и экологических проблем.

При реализации социальных проектов и программ «Ростелеком» придерживается норм законодательства Российской Федерации, Устава ПАО «Ростелеком» и положений социальной политики. В сфере цифровых технологий «Ростелеком» руководствуется международными нормами и стандартами.

Социальная деятельность группы компаний «Ростелеком» выстроена в соответствии с такими принципами:

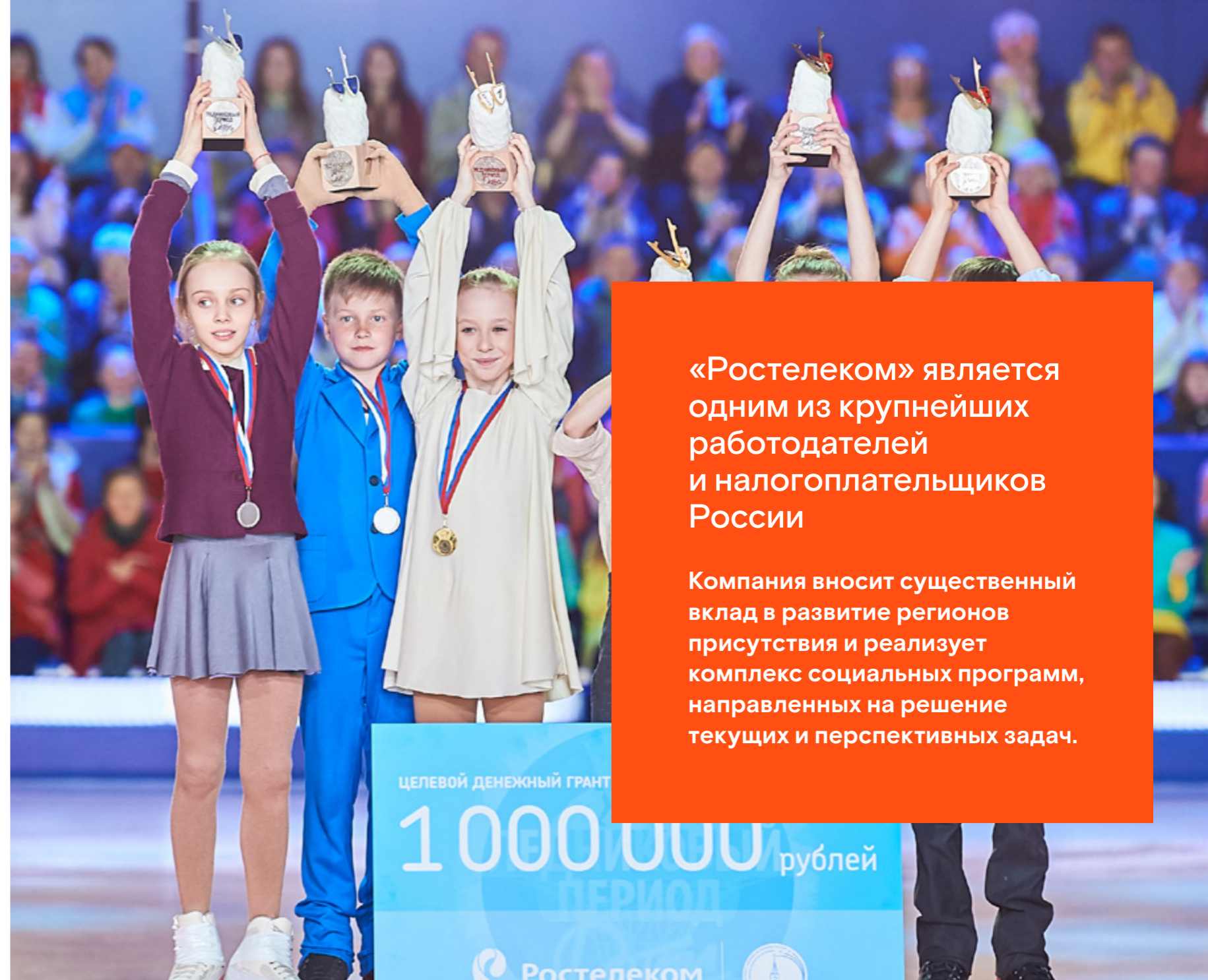
- реализация социальных проектов является существенной составляющей корпоративной социальной ответственности Группы;
- интеграция стратегических интересов Группы, акционеров и государства при реализации проектов в области социального развития регионов присутствия;
- развитие цифровой инфраструктуры, предоставление большого спектра телекоммуникационных решений и услуг для заинтересованных сторон;
- инвестиции в решение социальных проблем для повышения качества жизни и развития потенциала различных групп населения с эффективным использованием существующих в Группе инфраструктурных объектов и услуг;
- реализация долгосрочных проектов, направленных на решение острых социальных проблем, и формирование устойчивых долгосрочных позитивных изменений;
- открытость и прозрачность социальной деятельности.

«Ростелеком» традиционно поддерживает высокий уровень своих социальных программ, сохраняет лидирующие позиции как одна из наиболее социально ответственных компаний в России, как бизнес, успешно предпринимающий неординарные решения в сфере развития территорий присутствия и повышения качества жизни своих сотрудников и членов их семей.

Программа «Цифровое равенство» — самая значимая и масштабная социальная программа «Ростелекома».

Основные направления социальных проектов и программ компании:

- государственные программы и национальные проекты в целях формирования цифровой экономики Российской Федерации;
- социальные программы «Ростелекома», реализуемые самостоятельно или совместно с партнерами;
- социальные партнерские программы в сотрудничестве с НКО, общественными, государственными и частными компаниями;
- волонтерские проекты в рамках общественно значимых общественных задач, в том числе в проектах партнеров;
- безвозмездная финансовая поддержка граждан и организаций в целях решения социальных проблем;
- финансовая поддержка мероприятий культуры, спорта и сохранения культурного наследия.



«Ростелеком» является одним из крупнейших работодателей и налогоплательщиков России

Компания вносит существенный вклад в развитие регионов присутствия и реализует комплекс социальных программ, направленных на решение текущих и перспективных задач.

Социальные и благотворительные проекты «Ростелекома» объединены по шести интегрированным программам:

1. «Цифровое равенство»
2. «Здоровье»
3. «Забота»
4. «Духовное наследие»
5. «Спорт»
6. «Экология»

Награды за поддержку и развитие регионов присутствия

Топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности»

По итогам 2020 года «Ростелеком» вошел в топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» — самого авторитетного конкурса в области социальной деятельности бизнеса в России. Компания получила высшую оценку в группе А — «Лучшая практика».

Проект «Бегу и помогаю»

Проект вошел в шорт-лист Всероссийского конкурса «Инвестиции в развитие здоровой страны. Лучшие корпоративные практики-2020» в номинации «Развитие корпоративной благотворительности и волонтерства через спортивные мероприятия».

Курс «Цифровое образование»

Обучающий курс для молодежи «Цифровое образование» МРФ «Юг» занял второе место в номинации «Навыковое волонтерство» Всероссийского конкурса среди волонтеров «Чемпионы добрых дел».

Поддержка регионального чемпионата WorldSkills-2020

Филиал ПАО «Ростелеком» в Брянске отмечен за поддержку регионального чемпионата WorldSkills-2020 в номинации «Юниоры». На соревновательной площадке детского технопарка «Кванториум» филиал обеспечил высокоскоростное и стабильное Wi-Fi соединение на протяжении всего периода работы конкурсантов. Объявлена благодарность руководству филиала ПАО «Ростелеком» в Брянской и Орловской областях за участие в организации и проведении регионального чемпионата.

«УчимЗнаем»

Флагманская площадка проекта «УчимЗнаем», партнером которой является «Ростелеком», вошла в число 100 лучших школ мира международной конференции World Education Week (выборка из 10 000 школ мира). «УчимЗнаем» также стал Лауреатом премии города Москвы в области образования.



Поддержка и развитие регионов присутствия «Ростелекома»

201-1 413-1

- 1 МРФ «Волга»
- 2 МРФ «Дальний Восток»
- 3 МРФ «Северо-Запад»
- 4 МРФ «Сибирь»
- 5 МРФ «Урал»
- 6 МРФ «Центр»
- 7 МРФ «Юг»



Макрорегиональный филиал

«Волга»

56 проектов

Экологические, социальные
и благотворительные мероприятияНалоговые отчисления
в региональный бюджет1,34 млрд
руб.Закупки у региональных
поставщиков (без НДС)8,45 млрд
руб.

Сотрудники

15 684

Топ-5 социальных
и экологических
программ
«Ростелекома»
в регионе

- Волонтерский проект «Полдень»
- Социальная акция по профилактике происшествий на дорогах с участием пешеходов «Засветись»
- Волонтерские акции «Ёлка желаний», «Стань Дедом Морозом»
- Социальный проект родительских собраний онлайн «Дети. Круг поддержки»
- «Экомарафон» в Оренбурге



Ключевые партнеры

- ГБУДО «ЦМИНК «Кванториум»
- НК Фонд «Нижегородский онкологический научный центр»
- Региональные организации «Партия пенсионеров России»
- АНО Содействие адаптации личности «Квартал Луи»
- Благотворительный фонд «Забытые живые»

Поддержка региона
во время пандемии
COVID-19

- Нижегородский филиал компании перечислил 100 тыс. руб. благотворительному фонду «Крылья жизни» на приобретение защитных масок-экранов для сотрудников медицинских учреждений Нижегородской области
- Совместно с АНО «Общественное самоуправление Нижнего Новгорода» компания обеспечила продуктовые наборы 70 многодетным семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и потерявшим основной источник дохода из-за распространения COVID-19
- Медикам Чувашии, работающим в «красной зоне», «Ростелеком» передал 700 кодов доступа к услугам интерактивного телевидения Wink. Акция призвана разнообразить досуг врачей медицинских учреждений, переведенных в режим COVID-19
- Около 3 тысяч человек стали зрителями онлайн родительского собрания «Дети. Круг поддержки»

Макрорегиональный филиал

«Дальний Восток»

30

проектов

Экологические, социальные
и благотворительные мероприятия

Налоговые отчисления
в региональный бюджет

855,5 млн
руб.

Закупки у региональных
поставщиков (без НДС)

4,37 млрд
руб.

Сотрудники

7551



Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Проект «Неравнодушный гражданин»
- Раздельный сбор мусора
- Помощь животным
- Помощь людям в тяжелой жизненной ситуации
- Донорские акции



Ключевые партнеры

- Детский технопарк «Кванториум»
- БФ «Монастырева»
- Национальный совет по корпоративному волонтерству Приморского края
- БФ «Сохрани жизнь»
- Общество защиты животных «Шанс»



Поддержка региона во время пандемии COVID-19

- Филиал направил в детские дома Дальнего Востока 1,68 млн руб. на компьютеризацию классов и подключение услуг связи
- 1268 социально значимых объектов Дальнего Востока обеспечены интернетом
- На Сахалине в 2 раза увеличена пропускная способность канала Единой справочной службы по вопросам здравоохранения 1300
- В Камчатском крае «Ростелеком» запустил дополнительную горячую линию по коронавирусу 8 800 300-4919
- В Амурской области организована горячая линия для поддержки предпринимателей во время пандемии
- По программам «Компьютерная грамотность», «Азбука интернета» и на курсе «Мобильная грамотность. Простой и удобный смартфон» обучено более 1500 человек

Макрорегиональный филиал

«Северо-Запад»

30

проектов

Экологические, социальные
и благотворительные мероприятия

Налоговые отчисления
в региональный бюджет

1,56 млрд
руб.

Закупки у региональных
поставщиков (без НДС)

10 млрд
руб.

Сотрудники

12 465



Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Детские технопарки «Кванториум»
- Социальный телеком-проект для людей с тяжелыми формами инвалидности. Взаимодействие с Центром социально-трудовой адаптации инвалидов «Мастер ОК»
- Волонтерский проект «Чистая Вуокса»
- Проект для школьников «Цифровой класс» в Архангельске
- Проект «Интернет для учреждений социальной сферы»



Ключевые партнеры

- Центр социально-трудовой адаптации инвалидов «Мастер ОК»
- Детский технопарк «Кванториум»
- Город профессий «Кидсберг», г. Калининград
- Псковское областное отделение Российского детского фонда
- МБОУ МО «Город Архангельск» «Гимназия № 24»



Поддержка региона во время пандемии COVID-19

- К услугам связи подключено 7 учреждений социальной сферы
- Пять филиалов МРФ «Северо-Запад» сотрудничает с детскими технопарками «Кванториум»
- Мурманский филиал компании принял участие в проекте по оперативному разворачиванию полевого госпиталя МЧС в поселке Мишуково
- Компания организовала видеонаблюдение в полевом госпитале в п. Мурманши. Установлено 7 видеокамер, три GSM-шлюза, проложено 400 м кабеля UTP
- Организована горячая линия по вопросам коронавируса (номер 8-800 и ВАТС для Министерства цифровых технологий и связи Калининградской области)
- Реализован проект Wi-Fi HotSpot в медицинских учреждениях и обсерваторах для вахтовиков на территории Республики Коми (163 точки доступа)

Макрорегиональный филиал

«Сибирь»

140

проектов

Экологические, социальные
и благотворительные мероприятия

Налоговые отчисления
в региональный бюджет

1,24 млрд
руб.

Закупки у региональных
поставщиков (без НДС)

10,25 млрд
руб.

Сотрудники

14 239



Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения «Азбука интернета»
- Благотворительная акция «Стань дедом Морозом»
- Марафон Алтайского отделения Российского детского фонда «Поддержим ребёнка» и акции «Подарки Деда Мороза»
- Проект «Прогулки по Иркутску: места связи»
- Образовательный проект, посвященный безопасному поведению детей в интернете «Советы Киберсветофора»



Ключевые партнеры

- НРОО «Пенсионеры онлайн»
- АКО «Российский детский фонд»
- Министерство спорта и молодежной политики Бурятии
- Клуб молодых ученых «Альянс»



Поддержка региона во время пандемии COVID-19

- Компания открыла 14 колл-центров для консультации по COVID-19 в поликлиниках городов Барнаул, Бийск, Рубцовск и Новоалтайск
- «Ростелеком» приобрел компьютеры для Кемеровской областной инфекционной больницы
- Волонтеры Алтайского филиала «Ростелекома», состоящие в организации «Молодая Гвардия», оказывали помощь пожилым людям
- В Иркутске «Ростелеком» оказал финансовую помощь в изготовлении баннеров об опасности коронавирусной инфекции, а также предоставлял передвижную звукоусилительную установку для информирования населения об опасности нарушения режима самоизоляции в условиях пандемии COVID-19
- По программе «Азбука интернета»: обучено онлайн и офлайн более 500 учеников
- Лекции по «Безопасному интернету» прослушали более 650 учеников

Макрорегиональный филиал

«Урал»

11 проектов

Экологические, социальные
и благотворительные мероприятияНалоговые отчисления
в региональный бюджет1,37 млрд
руб.Закупки у региональных
поставщиков (без НДС)7,19 млрд
руб.

Сотрудники

15 158

Топ-5 социальных
и экологических
программ
«Ростелекома»
в регионе

- Проект «Интернет для учреждений социальной сферы»
- Родительские собрания в онлайн-формате
- Проект для школьников «Безопасный интернет». Лекторий о правилах поведения в интернете
- Проект для школьников по кибербезопасности
- Благотворительная акция «Коробка храбрости»



Ключевые партнеры

- Департаменты образования в регионе
- Департаменты здравоохранения в регионе
- Городской совет старшеклассников
- Национальная библиотека Ямала
- Челябинская областная детская клиническая больница

Поддержка региона
во время пандемии
COVID-19

- «Ростелеком» поставил комплексное решение для бесконтактного измерения температуры тела с помощью тепловизионных камер видеонаблюдения в 12 учебных заведениях региона. Еще четыре тепловизионных комплекса установлены в Когалымской городской больнице и еще пять — на предприятиях Пермского края и Курганской области
- Зоны беспроводного доступа в интернет организованы в 106 подразделениях 18 лечебных учреждений Ямало-Ненецкого автономного округа. Создана зона доступа к бесплатному Wi-Fi в палатах и лечебных боксах, и в структурных подразделениях Когалымской городской больницы
- В рамках федерального проекта «Цифровая экономика» доступ к интернету получили 492 социально значимых объекта Курганской области, скоростным интернетом были обеспечены 528 социально значимых объектов Свердловской области

Макрорегиональный филиал

«Центр»

33 проекта

Экологические, социальные
и благотворительные мероприятияНалоговые отчисления
в региональный бюджет4,47 млрд
руб.Закупки у региональных
поставщиков (без НДС)29,17 млрд
руб.

Сотрудники

22 662

Топ-5 социальных
и экологических
программ
«Ростелекома»
в регионе

- Уроки для школьников «Безопасный интернет»
- Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения «Азбука интернета»
- Проект «Интернет для учреждений социальной сферы»
- Инновационная лаборатория «Ростелекома» в городе профессий «Мастерславль»
- Детский технопарк «Кванториум»



Ключевые партнеры

- АНО «СО-действие»
- Детский технопарк «Кванториум»
- КОУ ОО «Орловская общеобразовательная школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»
- Социально-реабилитационный центр благотворительного общества «Милосердие и забота» (дом Милосердия)
- Лаборатория «Инноватика» в городе детских профессий «Мастерславль»

Поддержка региона
во время пандемии
COVID-19

- Компания провела онлайн-уроки по безопасному поведению в интернете для более 3 000 детей, родителей и педагогов Костромской области, а также для 400 школьников в четырех образовательных учреждениях Тульской области
- В рамках проекта «Интернет для учреждений социальной сферы» в Брянской области подключено 264 объекта, в Калужской области — 27 ТИК и 27 социально значимых объектов
- «Ростелеком» обеспечил оптическим доступом в интернет 77 СЗО Тульской области
- Компания обеспечила безвозмездное пользование услугой «Бесплатный вызов» и предоставила интеллектуальный номер КДУ «800» службе помощи онкобольным «Ясное утро»
- За 2020 год в офисах компании проведено 7 214 тестирований на COVID-19 с помощью ПЦР-тестов и ИФА-тестов. На входах в офисах компании установлено 11 тепловизоров

Макрорегиональный филиал

«ЮГ»

108

проектов

Экологические, социальные
и благотворительные мероприятия

Налоговые отчисления
в региональный бюджет

1,18 млрд
руб.

Закупки у региональных поставщиков
(без НДС)

170,92 млн
руб.

Сотрудники

13 340



Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Проект «Цифровое образование»
- Детские технопарки «Кванториум»
- Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения «Азбука Интернета»
- Проекты «неПросто керамика» и «неПросто графика»
- Уроки по интернет-безопасности



Ключевые партнеры

- Краснодарское региональное отделение «Российский детский фонд»
- Краснодарская региональная благотворительная общественная организация «Добрый-Юг»
- Центр современного искусства «Типография»
- НКО «Открытая среда»



Поддержка региона во время пандемии COVID-19

- Компания поддержала региональные детские ИТ-парки «Кванториум», молодежные форумы: «Машук», «Молодая волна», «Ростов», «СелиАс», «Волга Стар», «Международная студенческая весна», а также инклюзивные проекты «неПросто графика», «Лаборатория вместе», «Искусство быть» и «ОБЪЕКТИВная благотворительность»
- Компания запустила онлайн-курс «Цифровое образование» для студентов 6 вузов Ростовской области. В 2020 году обучение в рамках курса прошли более 900 студентов
- «Ростелеком» организовал в Северной Осетии «горячие линии» для работы с населением в пяти административных учреждениях и ведомствах
- «Ростелеком» подключил виртуальную АТС Министерству труда и социального развития Дагестана, на базе которой создан консультационный кол-центр для жителей в том числе по вопросам, связанным с COVID-19

Участие в проектах развития цифровой экономики в России

203-1

«Ростелеком» играет важную роль в реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации»

Исполнитель мероприятий по проектам:

- Информационная инфраструктура
- Государственное управление
- Информационная безопасность

Центр компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура»

Учредитель АНО «Цифровая экономика»

Отраслевая рабочая группа «Умный город»

ПАО «Ростелеком» принимает активное участие в реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной Правительством РФ в 2018 году. Компания реализует масштабные проекты по созданию цифровой инфраструктуры в национальных интересах. Для выполнения проектов федерального значения «Ростелеком» использует собственную магистральную сеть передачи данных, дата-центры и облачную инфраструктуру, комплексные аппаратные и ИТ-решения с приоритетом отечественных разработчиков и производителей.

В 2020 году компания продолжила выполнение работ в рамках федерального проекта «Информационная инфраструктура» по следующим направлениям:

- развитие оптической инфраструктуры, включая строительство магистральных высокоскоростных линий связи, в том числе подводных;
- Проведение первого этапа проекта устранения цифрового неравенства;
- подключение к сети передачи данных социально значимых объектов;
- развитие географически распределенной и катастрофоустойчивой сети центров обработки данных (ЦОД) и облачных сервисов;
- участие в создании Государственной единой облачной платформы;
- формирование и выполнение дорожной карты по созданию в России мобильных сетей мобильной связи пятого поколения;
- подключение объектов ФГУП «РТРС» по высокоскоростным оптическим каналам передачи данных;
- разработка решений в области информационной безопасности, в том числе для сферы образования;
- развитие единой биометрической системы.



Работа Центра компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура»

В 2020 году активную деятельность продолжил вести Центр компетенций, сформированный на базе «Ростелекома» еще в 2017 году. Его главные задачи — экспертная поддержка, подготовка, обновление и мониторинг реализации федерального проекта «Информационная инфраструктура» с привлечением широкого круга участников из бизнеса и экспертного сообщества. В 2020 году активное участие в работе Центра компетенций приняли 150 экспертов из крупных компаний РФ, в том числе представители ведущих операторов связи, банков и операторов ЦОД, федеральных органов исполнительной власти и государственных корпораций.

В 2020 году Центр компетенций с привлечением тематических рабочих групп «Сети связи», «Цифровые платформы» и «Центры обработки данных» подготовил 15 заключений, в том числе на федеральные нормативно-правовые акты. Представители центра приняли участие в 21-ом заседании Рабочей группы федпроекта «Информационная инфраструктура». Эксперты Центра компетенций занимались разработкой и реализацией дорожных карт по развитию современных сетей связи 5G и интернета вещей. Также работники участвовали в разработке Генеральной схемы развития сетей связи и инфраструктуры хранения и обработки данных Российской Федерации.



Устранение цифрового неравенства

В России много территорий, где плотность населения составляет менее 1–2 человек на квадратный километр. Строительство инфраструктуры на малонаселенных территориях ни при каких условиях не будет окупаемым из-за малого числа потребителей и низкого платежеспособного спроса. Поэтому в таких районах коммерческие сети связи обычно не строят. Во всем мире для обеспечения доступности базовых сервисов для населения на удаленных и труднодоступных территориях используется механизм универсальных услуг связи. В России понятие «универсальные услуги связи» закреплено Федеральным законом «О связи», принятым в 2003 году. Универсальные услуги связи — это минимальный пакет услуг связи, который должен быть доступен максимально возможному количеству граждан страны.

Проект устранения цифрового неравенства (УЦН) — одно из важнейших направлений деятельности «Ростелекома». Решением Правительства РФ компания назначена единым оператором универсального обслуживания в стране (за исключением территории Республики Крым и города Севастополя).

Старт первому этапу федерального проекта УЦН был дан в 2014 году. Он предполагает организацию точек доступа в интернет со скоростью не менее 10 Мбит/с в населенных пунктах с численностью населения от 250 до 500 человек. Точки доступа должны появиться почти в 14 тыс. сельских поселений страны с общим населением около 4 млн человек.

Более того, заботясь о будущем общества, «Ростелеком» со своей стороны делает все необходимое, чтобы проект затрагивал как можно больше населенных пунктов и жителей России, чем прописано в госконтракте, поэтому строительство ВОЛС осуществляется таким образом, чтобы услуги связи появлялись в прилегающих городах, селах и деревнях.

С августа 2017 года ПАО «Ростелеком» предоставляет услугу доступа в интернет с использованием точек доступа для граждан страны бесплатно. В 2020 году объем трафика составил 19 петабайт, количество интернет-сессий — 80 млн. Кроме этого, еще в 2019 году для повышения доступности универсальных услуг связи компания отказалась от взимания платы за звонки с таксофонов универсальных услуг связи.

В апреле 2021 года компания приступила к реализации второго этапа проекта устранения цифрового неравенства (проект УЦН 2.0), который включает организацию сетей мобильной связи в малых населенных пунктах (от 100 до 500 человек).

До конца 2021 года в 1 198 российских поселках, селах и деревнях появится мобильная связь четвертого поколения (4G/LTE). Жителям будут доступны как мобильная голосовая связь, так и высокоскоростной беспроводной интернет. Всего до 2030 года мобильная связь должна стать доступна более чем в 24 тыс. населенных пунктах страны.

Устранение цифрового неравенства

Цель: Организация точек доступа в интернет со скоростью не менее 10 Мбит/с в населенных пунктах с численностью населения от 250 до 500 человек.

Задача: Подключить 13 958 объектов.

>24

тыс. населенных пунктов
страны будут обеспечены
мобильной связью
до 2030 года

Выполнено в 2020 году:
проект реализован на 89 %.

Точки связи: подключено 12 433 точки
доступа к интернету по Wi-Fi.

ВОЛС: 106 457 км построено
накопленным итогом.

Планы: выполнить проект на 100 % накопленным
итогом до конца 2021 года.

Важность: современные цифровые услуги
связи появляются в малых населенных
пунктах, что повышает качество жизни
в селе, а также дает мощный импульс
модернизации сельского хозяйства, других
отраслей экономики и социальной сферы.





Высокоскоростной интернет для социально значимых объектов

«Ростелеком» занимается подключением социально-значимых объектов (СЗО) на территории 44 субъектов Российской Федерации. В 2020 году компания обеспечила доступ в интернет в 10 459 СЗО. Всего накопленным итогом было построено 18 624 км ВОЛС. В свою очередь, в 2021 году планируется дополнительное подключение к более чем 12 тыс. СЗО.

В 2020 году возможность использовать современные цифровые технологии была предоставлена сотрудникам фельдшерских и фельдшерско-акушерских пунктов, государственным и муниципальным образовательным организациям, органам государственной власти и местного самоуправления, территориальным избирательным комиссиям и избирательным комиссиям субъектов Российской Федерации, а также пожарным частям и постам, участковым пунктам полиции, территориальным органам Росгвардии и подразделениям войск национальной гвардии. Стоит отметить, что компания обеспечила возможность удаленного взаимодействия как внутри ведомств, так и в интересах граждан.

Проект подключения СЗО способствует оптимизации бюджетных расходов на оплату цифровых сервисов. Более того, благодаря подключению к сети СЗО, можно наблюдать положительный социальный эффект данного проекта: количество граждан, имеющих своевременный доступ к информации, электронным госуслугам, базам знаний, центрам компетенций в здравоохранении и образовании, заметно растет. Обеспечение социально значимых объектов России высокоскоростным доступом в интернет позволяет в удаленных населенных пунктах пользоваться современными цифровыми сервисами и возможностями, таким как телемедицина, дистанционное образование, электронные госуслуги и др. Появление скоростного интернета позволяет отдаленным медицинским учреждениям региона дистанционно записывать пациентов на прием и проводить сеансы видеосвязи с коллегами из ведущих клиник, образовательным учреждениям — проводить онлайн-занятия, органам власти внедрять электронный документоборот.

Высокоскоростной интернет для социально значимых объектов

Цель: Подключение СЗО к сети Интернет.

Задача: Подключить 29 790 СЗО.



Выполнено в 2020 году: проект реализован на 58 %.

Планы: выполнить на 100 % накопленным итогом до конца 2021 года.

Важность: проект позволит подключить высокоскоростной интернет во многих населенных пунктах — в социально значимых для местного населения объектах — что позволит в перспективе также подключить к сети домохозяйства на местах. Кроме этого, реализация проекта также создает спрос на продукцию российских производителей волоконно-оптических кабелей и телекоммуникационного оборудования.



Развитие инфраструктуры дата-центров и облачных сервисов

«Ростелеком-ЦОД»¹ является центром компетенций «Ростелекома» по развитию центров обработки данных (ЦОД), облачных сервисов и взаимосвязанных сервисов коннективности. «Ростелеком-ЦОД» создал и осуществляет эксплуатацию ИТ-инфраструктуры в Едином правительственном комплексе («IQ Квартал»), включая объединенный центр обработки данных. При реализации проекта обеспечена корректная миграция пользователей и высокий уровень информационной безопасности. Компанией предоставлены вычислительные мощности с обеспечением безотказности и катастрофоустойчивости всех сервисов электронного правительства. «Ростелеком-ЦОД» продолжает реализацию цифровой трансформации органов прокуратуры, в том числе интеграцию автоматизированных рабочих мест во всех отделениях ведомства.

«Ростелеком-ЦОД» активно занимается экспертной деятельностью и является членом АНО «Координационный совет по ЦОДам и облачным технологиям» и Ассоциации участников рынка данных.

В 2020 году «Ростелеком-ЦОД» успешно завершил переаттестацию собственной облачной платформы на соответствие требованиям закона «О персональных данных», постановлением Правительства РФ и приказов ФСТЭК. Аттестация подтверждает, что компания может хранить и обрабатывать персональные данные граждан, которые требуют первого (максимального) уровня защищенности. В рамках переаттестации сегмент облачной платформы был расширен и теперь включает в себя шесть площадок — три в Москве, по одной в Новосибирске, Сочи и Екатеринбурге.

+1,65 тыс.

стойко-мест — рост сети ЦОДов «Ростелекома» в 2020 году

Развитие инфраструктуры дата-центров и облачных сервисов

Цель: Предоставление надежной цифровой инфраструктуры и полного спектра сопутствующих услуг любой сложности корпоративным и государственным заказчикам вне зависимости от их географического расположения.

Задача: Создание и расширение отказоустойчивой ИТ-инфраструктуры в интересах государства и коммерческих клиентов, а также внедрение сопутствующих облачных сервисов.

Выполнено в 2020 году: Сеть ЦОД «Ростелекома» выросла более чем на 1,65 тыс. стойко-мест. Введены в эксплуатацию ЦОДы в Москве, Санкт-Петербурге и Южно-Сахалинске. Запущены новые сервисы VDI/VDC Security для удаленной работы и создания безопасных облачных решений, а также расширен продуктовый портфель за счет создания решений Edge Cloud¹. Запущено катастрофоустойчивое облако с синхронной репликацией данных и возможностью перезапуска виртуальных машин на резервной площадке.

Планы: Расширение парка дата-центров для удовлетворения растущего спроса корпоративных клиентов и государственных органов разного уровня на услуги облачного провайдера по сервисной модели. Создание кастомизированных решений для работы с увеличивающимся объемом хранимых и обрабатываемых данных, связанных с мобильностью, искусственным интеллектом (ИИ), аналитикой, интернетом вещей (IoT), периферийными вычислениями. Формирование дополнительных предпочтений, направленных на доступ участников рынка ЦОД к электроэнергии с применением соответствующих льготных механизмов.

Важность:

- Возможность управления облачными сервисами, создание и эксплуатация баз данных в облаке, реализация инструментов удаленной работы.
- Повышение качества и доступности услуг ЦОД.
- Безопасная удаленная работа с корпоративными сервисами.
- Организация рабочих мест с применением передовых ИТ-технологий в области серверной виртуализации, администрирования и обеспечения отказоустойчивости.
- Обеспечение оптимального использования ведомствами ИТ-ресурсов.
- Удовлетворение потребностей органов власти в вычислительной инфраструктуре. Размещение оборудования и хранение информации в более надежной и современной инфраструктуре ЦОД.

¹ Под «Ростелеком-ЦОД» понимается компания ООО «Центр Хранения Данных» — дочерняя компания ПАО «Ростелеком», которая объединяет активы в области центров обработки данных и облачных сервисов (IaaS).

¹ Граничные вычисления (Edge Computing) — это парадигма распределенных вычислений, осуществляемых в пределах досягаемости конечных устройств. Данный тип вычислений используется для сокращения времени сетевого отклика, а также более эффективного использования пропускной способности сети.

Развитие государственной единой облачной платформы

Цель: Повышение эффективности использования информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, созданной для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Задача: Перевод информационных систем и информационных ресурсов федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) и федеральных внебюджетных фондов в государственную единую облачную платформу (ГЕОП), а также обеспечение чиновников и сотрудников фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением.



8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ



9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА



11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ

Выполнено в 2020 году: Стартовал эксперимент по переводу информационных систем и информационных ресурсов первых ФОИВ и федеральных внебюджетных фондов в ГЕОП, а также по обеспечению автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением.

Планы: Расширение эксперимента в 2021-2022 годах за счет включения в него новых участников.

Важность: Развитие государственной единой облачной платформы позволит обеспечить оптимальное использование ведомствами ИТ-ресурсов, а также окажет положительное воздействие на потребности органов власти в вычислительной инфраструктуре. Размещение оборудования и хранение информации в более надежной и современной инфраструктуре ЦОД повысит уровень информационной безопасности ФОИВ и федеральных внебюджетных фондов.

На данный момент на базе дата-центров «Ростелекома» с информационными системами, функционирующими в «Гособлаке», работает более 10 тыс. сотрудников из семи органов государственной власти. В 2020 году было представлено более 60 услуг, обеспечен высокий уровень отказоустойчивости работы предоставляемых ресурсов, а также создана служба круглосуточной поддержки пользователей сервисов совместной удаленной работы.

Эксперимент 2020 года по переводу органов государственной власти в ГЕОП положительно оценен Минцифры России. В 2021-2022 годах планируется перевести в ГЕОП еще минимум десять органов государственной власти. Подобные шаги окажут позитивное воздействие на развитие отечественных производителей вычислительного оборудования и программного обеспечения.



Развитие в России мобильных сетей связи пятого поколения

«Ростелеком» заботится о том, чтобы его деятельность помогала гражданам России изменять и улучшать все сферы жизни. Развертывание сетей пятого поколения открывает новые возможности для цифровой трансформации экономики и социальной сферы, направленные на повышение производительности труда, автоматизацию рутинных процессов, повышение эффективности различных процессов, экономию ресурсов.

По трехстороннему соглашению с Правительством РФ, ПАО «Ростелеком» и Госкорпорация «Ростех» разработали дорожную карту развития мобильных сетей связи пятого поколения в России до 2024 года.

Основными направлениями по реализации дорожной карты, входящими в зону ответственности «Ростелекома», являются:

- обеспечение радиочастотного ресурса для создания сетей 5G;
- создание необходимой цифровой инфраструктуры;
- формирование экосистемы и развитие рынка цифровых сервисов и услуг, предоставляемых с использованием сетей 5G.

Планы и основные целевые показатели дорожной карты:

- покрытие сетями 5G не менее 10 городов-миллионников к 2024 году с использованием отечественного оборудования;
- более 50 миллионов абонентов в сетях 5G к 2030 году;
- выделение полос радиочастот для пилотных и коммерческих сетей 5G.

>50

млн абонентов

в сетях 5G планируется
в России к 2030 году

Развитие в России мобильных сетей связи пятого поколения

Цель: Развитие в РФ мобильных сетей связи 5G.

Задача: Формирование экосистемы и развитие рынка цифровых сервисов и услуг, предоставляемых с использованием технологий 5G.

Выполнено в 2020 году: Утверждена Дорожная карта развития высокотехнологичной области «Мобильные сети связи пятого поколения» на период до 2024 года. Реализован пилотный проект создания сети 5G в Нижнем Новгороде в рамках Конференции ЦИПР-2020. На базе постоянно действующего пилотного сегмента сети 5G в миллиметровом диапазоне в Москве на Тверской улице проведена апробация новых цифровых услуг и сервисов (на базе сети дочерней компании — Tele2 Россия). Создана специальная проектная компания для реализации пилотных проектов на базе сетей 5G.

Планы: Реализовать мероприятия по дорожной карте развития высокотехнологичной области «Мобильные сети связи пятого поколения» на период до 2024 года:

- проведение трех пилотных запусков сегментов сети 5G для развертывания цифровых сервисов;
- создание полигонов отраслевых цифровых сервисов для разработки новых цифровых решений;
- подготовка предложений по финансированию мероприятий конверсии и применению экспериментальных правовых режимов для сетей 5G;
- проведение исследований по влиянию 5G на макроэкономику России и создание благоприятной регуляторной среды для развития сетей 5G;
- формирование технических требований к оборудованию 5G.

Важность:

Внедрение мобильных сетей связи 5G предоставит значительные преимущества во множестве сфер общественной жизни, в том числе приоритетных отраслях экономики и социальной сферы: промышленности, здравоохранении, сельском хозяйстве, строительстве, транспорте, логистике и других.

Сервисы 5G для защиты здоровья и борьбы с COVID-19

202,7

тысячи раз была измерена температура посетителей за два первых дня работы форума

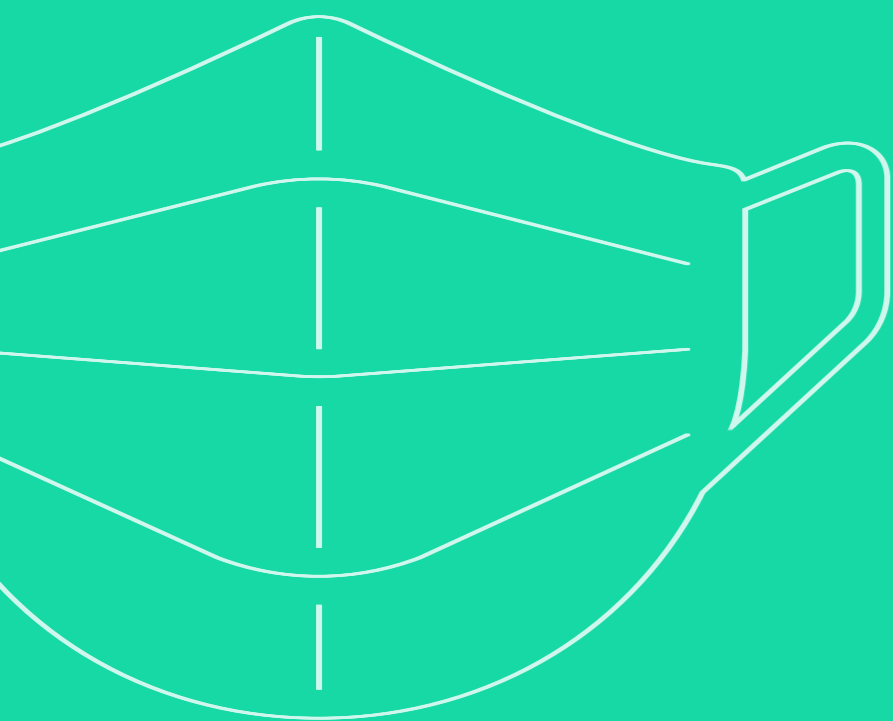
«Ростелеком», Tele2 Россия и Ericsson продемонстрировали возможности технологий 5G для защиты здоровья. Компании представили пилотный проект — сервис для мониторинга здоровья посетителей в связи с распространением COVID-19.

Место демонстрации: Конференция «Цифровая индустрия промышленной России» (ЦИПР-2020), в городе Нижний Новгород.

Проект: На пилотной сети 5G был развернут сервис «Ростелекома» по автоматическому дистанционному мониторингу состояния здоровья участников ЦИПР-2020. С помощью технологий машинного зрения можно было отследить температуру, применение средств индивидуальной защиты (масок) посетителей и соблюдение социальной дистанции.

Используемые технологии: Тепловизоры, камеры наблюдения и мобильные видеотерминалы.

Результат: 202,7 тысячи раз была измерена температура посетителей за два первых дня работы форума с помощью комплекта оборудования, который был установлен на входе. В случае выявления нестандартных ситуаций система автоматически высылала уведомления для принятия мер.



Подключение объектов РТРС по высокоскоростным оптическим линиям связи

По распоряжению Правительства РФ «Ростелеком» определен единственным исполнителем по подключению объектов ФГУП «РТРС» для обеспечения пропускной способности телевизионного и технологического трафика, а также трафика С3О. В течение 2020 года «Ростелеком» подключил 320 объектов по ВОЛС и обеспечил возможность пропускной способности трафика на скорости до 350 Мбит/с.

Использование современных технологий, полное резервирование каналов связи и постоянный контроль качества сервиса позволяют обеспечить бесперебойную передачу телесигнала к потребителям. Таким образом, при ухудшении метеоусловий или возникновении проблем при передаче сигнала через спутник, телевидение и радио доступны жителям регионов, где проведено подключение объектов. Что, безусловно, улучшило качество жизни и досуга на местах.

Подключение объектов РТРС по высокоскоростным оптическим линиям связи

Цель: Подключение объектов ФГУП «РТРС» по ВОЛС.

Задача: Подключить 4 998 объектов ФГУП «РТРС».

Выполнено в 2020 году: Подключено по ВОЛС 320 объектов, построено 5,6 тыс. км ВОЛС.

Планы: Развитие цифровой инфраструктуры в регионах за счет строительства новых зонных ВОЛС предоставит более надежную инфраструктуру всем категориям граждан, представителям бизнеса и государственной власти.

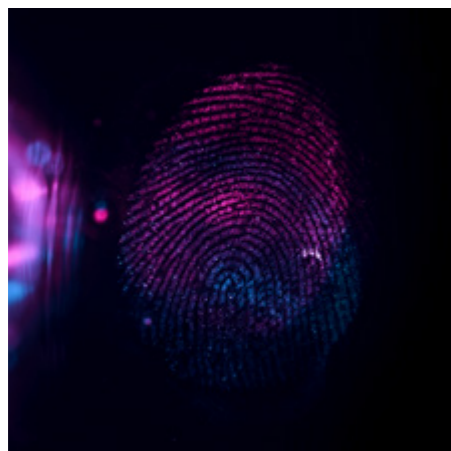


Единая биометрическая система

Единая биометрическая система — один из ключевых элементов механизма удаленной идентификации, который позволяет гражданам РФ дистанционно получать услуги. Система начала работать в России с 30 июня 2018 года. На первом этапе технология удаленной идентификации стала применяться в банковской сфере. Данная технология позволила облегчить удаленный контакт с пользователем (физическим лицом), и перевести операции по открытию счета, вклада и получения кредита в онлайн.

По итогам работы ПАО «Ростелеком» в 2020 году сдать биометрические данные стало возможным в любом из 13,3 тыс. отделений 232 банков, расположенных в 95 % городов России. Среднее время сдачи и регистрации биометрических данных в отделениях сократилось до 6 минут. В скором будущем появится возможность регистрации биометрии в Многофункциональных центрах госуслуг (МФЦ), что позволит существенно расширить аудиторию, которая может воспользоваться единой биометрической системой.

В будущем планируется запуск решения для самостоятельной регистрации биометрии с использованием мобильного приложения «Биометрия» от «Ростелекома».



Граждане могут сдать биометрические данные в 13,3 тыс. отделений 232 банков, которые расположены в 95 % городов России. Среднее время сдачи и регистрации биометрических данных в отделениях сократилось до 6 минут.



Единая биометрическая система

Цель: Единая биометрическая система — ключевая цифровая платформа для государства и бизнеса, осуществляющая цифровую дистанционную идентификацию личности.

Задача: подключить 100 % банков к ЕБС.

Выполнено в 2020 году: По итогам года биометрию регистрируют 95 % банков с универсальной лицензией.

Планы: Подключить 100 % банков с универсальной лицензией, работающих с физическими лицами, до конца 2021 года.

Важность: Развитие биометрической платформы позволит повысить уровень защищенности и удобства удаленного пользования финансовыми, образовательными и иными цифровыми сервисами.

В 2020 году был принят важный федеральный закон, который закрепил за Единой биометрической системой исключительные функции по идентификации граждан РФ во всех регулируемых сферах, а также возможность использовать систему в сегменте нерегулируемых услуг

Развитие нормативно-правовой базы

Благодаря принятым изменениям граждане смогут получать по биометрии широкий спектр услуг без предъявления паспорта как в дистанционных, так и в офлайн-каналах.

В 2021 году будет продолжена подготовка нормативно-правовой базы для расширения спектра услуг, оказываемых с использованием единой биометрической системы. Кроме этого, с 2022 года Единая биометрическая система переводится в статус государственной информационной системы и становится базовой платформой для достоверной биометрической идентификации в России при предоставлении государственных и коммерческих сервисов.

Развитие технологической базы

Платформа

На данный момент система работает с различными решениями для хранения персональных данных о гражданах (режим multi-icdp). Подобный подход позволяет подтверждать по биометрии личность граждан, чьи персональные данные хранятся в информационных системах различных организаций. Таким образом, крупные коммерческие организации с широкой базой клиентов получают возможность использовать единую биометрическую систему в локальных сервисах организации, что, безусловно, облегчит работу компаний и сократит время на обработку данных клиентов.

Кроме этого разработан функционал, позволяющий подтверждать личность граждан по одной модальности — лицу. Данный сервис уже протестирован в ВТБ и может применяться для оказания различных услуг как в дистанционных каналах, так и, например, при оплате товаров на кассе «одним взглядом».



Использование биометрической системы в УрФУ

Реализация: В Уральском федеральном университете (УрФУ) в 2020 году дан старт тестовой эксплуатации цифровой платформы для проведения экзаменов в дистанционном формате с применением Единой биометрической системы и системы прокторинга.

Результат: Система гарантирует, что студент сдает экзамен сам и не использует шпаргалки.

Планы: Предполагается, что в 2021 году данный сервис будет использован для проведения дистанционных экзаменов в крупнейших вузах страны.

5

**крупных государственных
и коммерческих объектов**

используют БиоСКУД
на конец 2020 года.

Безопасность

ФСБ России в июне 2020 года подтвердило положительное заключение о соответствии Единой биометрической системы требованиям информационной безопасности. Кроме того, в 2020 году в системе реализован мультивендорный подход, который способствует предотвращению атак на биометрию (liveness detection). Это значит, что несколько технологий системы подтверждают, что за услугой обратился реальный человек, а не мошенник, использующий его фотографию, видеозапись или deepfake.

Типовые решения

В 2020 году «Ростелеком» запустил биометрическую систему контроля и управления доступом (БиоСКУД), интегрированную с Единой биометрической системой, для прохода на государственные и коммерческие объекты. В условиях пандемии COVID-19 такая система обеспечивает бесконтактный проход на объекты, а при интеграции с тепловизионными комплексами система также проводит контроль температуры тела входящих. Стоит отметить, что распознавание личности производится даже при использовании масок, что позволяет минимизировать распространение вируса в офисах организаций.

Приказом Минкомсвязи России в июне 2020 года БиоСКУД «Ростелекома» включена в единый реестр отечественного программного обеспечения. На конец 2020 система была внедрена для прохода в пяти крупных государственных и коммерческих объектах.

**Сервисы удаленного открытия счетов,
вкладов и получения кредитов
с использованием ЕБС и ЕСИА****>250**

**тыс. скачиваний
приложения «Биометрия»
от «Ростелекома»**

Участники: ВТБ, «Тинькофф», «Почта Банк», «Совкомбанк», «Хоум Кредит», «Россельхозбанк», «Ак Барс Банк», СКБ-Банк, «Промсвязьбанк», «Росбанк» и «МСП Банк» — 11 банков.

Реализация: Крупнейшие банки России запустили сервисы удаленного открытия счетов, вкладов и получения кредитов с использованием ЕБС и ЕСИА. Финансовые организации стали активно внедрять новые технологии, в частности сервисы удаленной идентификации клиентов в условиях пандемии.

Результат: Суммарное количество скачиваний приложения «Биометрия» от «Ростелекома» превысило 250 тысяч.

**Биометрическая платформа
АО «Россельхозбанк»****1325**

**офисов «Россельхозбанка»
по всей стране используют
платформу биометрической
идентификации**

Реализация: «Ростелеком» внедрил уникальную мультимодальную и мультивендорную платформу биометрической идентификации для «Россельхозбанка». Платформа находится внутри банковской инфраструктуры, но при этом взаимодействует с Единой биометрической системой. Платформа РСХБ может работать с различными типами биометрии: лицом, голосом, отпечатками пальца и другими.

Результат: Система используется в 1325 офисах банка по всей стране, и с ней взаимодействует более 3000 сотрудников. Решение позволяет применять биометрическое подтверждение личности не только в рамках дистанционного привлечения и обслуживания клиентов, но и в процессе оказания ряда услуг в отделении банка для повышения качества сервиса и снижения рисков мошенничества: расчетно-кассовом обслуживании, депозитном обслуживании, сервисе сейфовых ячеек.

Награды: «Проект года 2020» Global CIO за лучший ИТ-проект в области «Банки и инвестиции».

Разработка решений в области информационной безопасности

ПАО «Ростелеком» реализует проект «Национальный Киберполигон» с целью повышения готовности государства и российских организаций ключевых отраслей экономики к отражению компьютерных атак и укрепления кибербезопасности.

«Киберполигон» позволит:

- проводить масштабные отраслевые и межотраслевые киберучения для отработки навыков практического противодействия компьютерным атакам;
- обеспечить обучение студентов вузов;
- проводить тестирование защищенности российского оборудования и ПО в условиях, приближенных к реальным кибератакам.

В 2020 году были созданы два первых сегмента «Киберполигона»: для кредитно-финансового и электроэнергетического комплекса. Также были проведены первые в России масштабные отраслевые киберучения.

Специализированное программное обеспечение, используемое в планшетах, позволит повысить качество работы переписчиков и ускорить работу с полученными данными, что существенно сократит и облегчит человеческий труд. В дальнейшем большая часть планшетов будет использоваться для реализации госпрограмм в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Планшеты работают на единственной отечественной мобильной операционной системе (МОС) «Аврора», развитием которой занимается дочерняя компания «Ростелекома» — «Открытая мобильная платформа». Кроме этого, в компании развернута аттестованная инфраструктура для централизованного управления всеми планшетами с целью обеспечения информационной безопасности и сохранности собранных данных.

Для планшетов разработаны два мобильных приложения — для переписчика и для контролера. Переписчику доступен удобный картографический сервис, который позволяет легче ориентироваться на местности. Сервис включает все строения, где необходимо собрать сведения о жителях, а также электронный переписной лист для внесения данных. Такая автоматизация рабочего процесса позволит облегчить и ускорить сбор, а главное обработку данных. Встроенные механизмы проверки вводимых данных на основе заданных логических правил исключают ошибки и опечатки. Благодаря централизованной инфраструктуре управления в случае утери или компрометации планшета он может быть дистанционно заблокирован, а данные удалены.

В 2019–2020 годах «Ростелеком» и Росстат вели разработку и внедрение АС ВПН, с помощью которой будут полностью цифровизированы все необходимые процессы: учет переписчиков, заключение договоров с ними, выдача заданий, сбор и обработка данных, подведение итогов переписи.

Планируется, что вместе с дочерней компанией Tele2 Россия всем переписчикам будут предоставлены услуги мобильной передачи данных (сим-карты предустановлены в планшеты). В период проведения переписи ПАО «Ростелеком» будет обеспечивать круглосуточную техническую поддержку всей цифровой инфраструктуры переписи населения, включая работу контакт-центра.



Цифровая инфраструктура для проведения Всероссийской переписи населения

В 2020 году ПАО «Ростелеком» подготовил цифровую инфраструктуру для проведения Всероссийской переписи населения 2021 года, тем самым полностью выполнив государственные контракты с Росстатом.

В декабре 2020 года «Ростелеком» завершил поставку в территориальные органы государственной статистики 360 тысяч планшетных компьютеров с российской операционной системой «Аврора» и специальным приложением для переписчиков. Кроме этого, была проведена модернизация и увеличение мощности автоматизированной системы Всероссийской переписи населения (АС ВПН), в которой будут накапливаться и обрабатываться собираемые статданные.

По поручению и решению Президента и Правительства России при проведении переписи в 2021 году будут использованы отечественное оборудование и технологии.



1 115 км

составила общая протяженность новой линии, проложенной по дну Балтийского моря

Подводная волоконно-оптическая линия связи до Калининграда

В начале 2021 года «Ростелеком» завершил строительство первой подводной волоконно-оптической линии связи (ПВОЛС) до самого западного города страны — Калининграда.

Новая высокоскоростная линия обеспечит независимость и повысит надежность присоединения анклава к федеральной цифровой инфраструктуре — тогда как ранее использовались только наземные линии связи, проходящие по территории других стран.

Общая протяженность новой линии, проложенной по дну Балтийского моря, составила 1 115 км, пропускная способность — 100 Гбит/с с возможностью расширения до 8 Тбит/с. Новая ПВОЛС позволит цифровой инфраструктуре «Ростелекома» справляться с растущими объемами трафика, а также повысит надежность и качество предоставления инновационных услуг и решений, включая телемедицину и дистанционное образование в Калининградской области.



Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»

Цифровая грамотность и доступ к технологиям определяют качество жизни современного человека. Важное направление социальных программ группы «Ростелеком» — это сокращение цифрового неравенства граждан России



203-1

Группа компаний устраняет цифровые барьеры и делает доступным технологичные решения для рядовых граждан. Целевая группа программы — социально уязвимые слои населения: пенсионеры, граждане с ограниченными возможностями, воспитанники детских домов, дети из многодетных и малоимущих семей и др.

Карантинные меры в рамках пандемии COVID-19 показали необходимость развития цифровых технологий. Внедряя программу «Цифровое равенство», Группа «Ростелеком»:

- Обеспечивает доступ населения к телекоммуникационным технологиям.
- Предоставляет бесплатный федеральный номер 8 800.
- Повышает уровень грамотности в телекоммуникациях.
- Развивает дистанционное образование.
- Создает и поддерживает деятельность образовательных порталов.
- Поддерживает социализацию и применение навыков на практике.
- Обеспечивает безопасность в интернете детям, пожилым людям и иным группам риска.

Интегрированная программа «Цифровое равенство» — это совокупность наиболее масштабных социально ориентированных проектов группы «Ростелеком» по передовым технологиям и решениям.

Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство» в 2020 году

1.

«Азбука интернета»

Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения

2.

«РОСТ»

Проект дистанционного обучения и социализации воспитанников и выпускников детских домов, интернатов, детей, оставшихся без попечения родителей

3.

«Изучи интернет — управляй им!»

Проект повышения цифровой грамотности пользователей Рунета

4.

Международная программа, оказывающая поддержку социальным предпринимателям на ранних этапах развития проекта Social Impact Award (SIA) в России.

5.

«Интернет для учреждений социальной сферы»

6.

«Детские технопарки»

Проект развития дополнительного образования

7.

Образовательная программа по кибербезопасности в образовательном центре «Сириус»



Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения «Азбука интернета»

Реализация проекта «Азбука интернета»

	2018	2019	2020
Количество участников-пенсионеров, чел.	85 000	55 000	38 345
Средства, выделенные на реализацию программы, тыс. руб.	2 250	2 250	2 250
Количество обучающих модулей	7	7	9

350 тыс.

пенсионеров приняли участие в программе «Азбука интернета» за 6 лет

Информационная эра диктует свои правила. Люди должны свободно владеть цифровыми технологиями. Жизнь пожилых граждан России усложняется из-за цифровой уязвимости. Группа компаний «Ростелеком» с собой заботой и уважением относится к старшему поколению. Партнерство «Ростелекома» и Пенсионного фонда России в 2014 году дало старт уникальному проекту «Азбука интернета». Проект учит пожилых граждан быть самостоятельными в цифровом пространстве. «Азбука интернета» предлагает каждому желающему освоить компьютерную грамотность, получить навыки использования интернета и научиться получать государственные и социальные услуги онлайн. В рамках проекта пенсионер может научиться, не выходя из дома, записываться к врачам, оплачивать услуги, общаться со сверстниками и многое другое. Сайт проекта – azbukainterneta.ru.

Ежегодно образовательный портал «Азбуки интернета» совершенствуется и обновляется специалистами «Ростелекома». В 2020 году портал дополнился модулем по мобильным приложениям. «Азбука интернета» ввела еще один модуль по использованию интернета для отдыха и путешествий. Дизайн и структура сайта улучшается с учетом обратной связи и принципов эргономичности.

Ежемесячно интернет-портал посещает свыше 20 тыс. пользователей, а в разделе «Преподавателю» зарегистрировано более 8,5 тыс. человек. По данным компании за 6 лет проект «Азбука интернета» позволил более 350 тыс. пожилых людей чувствовать себя более свободными в мире цифровых технологий.



«Азбука интернета» в Сибири

В 2020 году в МФ «Сибирь» ввели новый формат обучения в рамках проекта «Азбука интернета».

Всего обучено онлайн 420 пенсионеров, а офлайн — 37 пожилых граждан. Онлайн обучение позволило расширить географию охвата проекта. Вебинары по компьютерной грамотности прошли в Красноярске, Бурятии и Республике Алтай.

Для новосибирских пенсионеров «Ростелеком» провел вебинар «Оставайтесь дома». Представители старшего поколения получили навыки социальной активности в онлайн формате: заказ продуктов на дом, поиск лекарств, запись к врачу, оплата услуг ЖКХ.

Вебинар «Оставайтесь дома» был популярен и среди пенсионеров-железнодорожников. «Ростелеком» совместно с Западно-Сибирской железной дорогой провел онлайн-урок для 50 бывших железнодорожников из Новосибирска, Томска, Кемерово, Барабинска, Омска, Барнаула, Карасука и других населенных пунктов Западной Сибири.

2020 год внес существенные корректировки во все образовательные проекты страны. Обучения по проекту «Азбука интернета» проводились в онлайн и офлайн форматах. В ряде регионов были организованы мобильные интернет-клубы, транслировались вебинары, проводились консультации, организованы мобильные бригады с выездом на дом.

Спрос на консультации по получению государственных услуг значительно вырос. Наиболее востребованными были вопросы создания личного кабинета на портале государственных услуг, заказа справок и др.

Забота группы «Ростелеком» позволила значительной части пожилых людей пережить карантинные ограничения более комфортно. Пенсионеры из числа выпускников проекта «Азбука интернета» смогли без барьеров получать государственные услуги дистанционно, заказывать лекарства и продукты, оставаться на связи с родными.

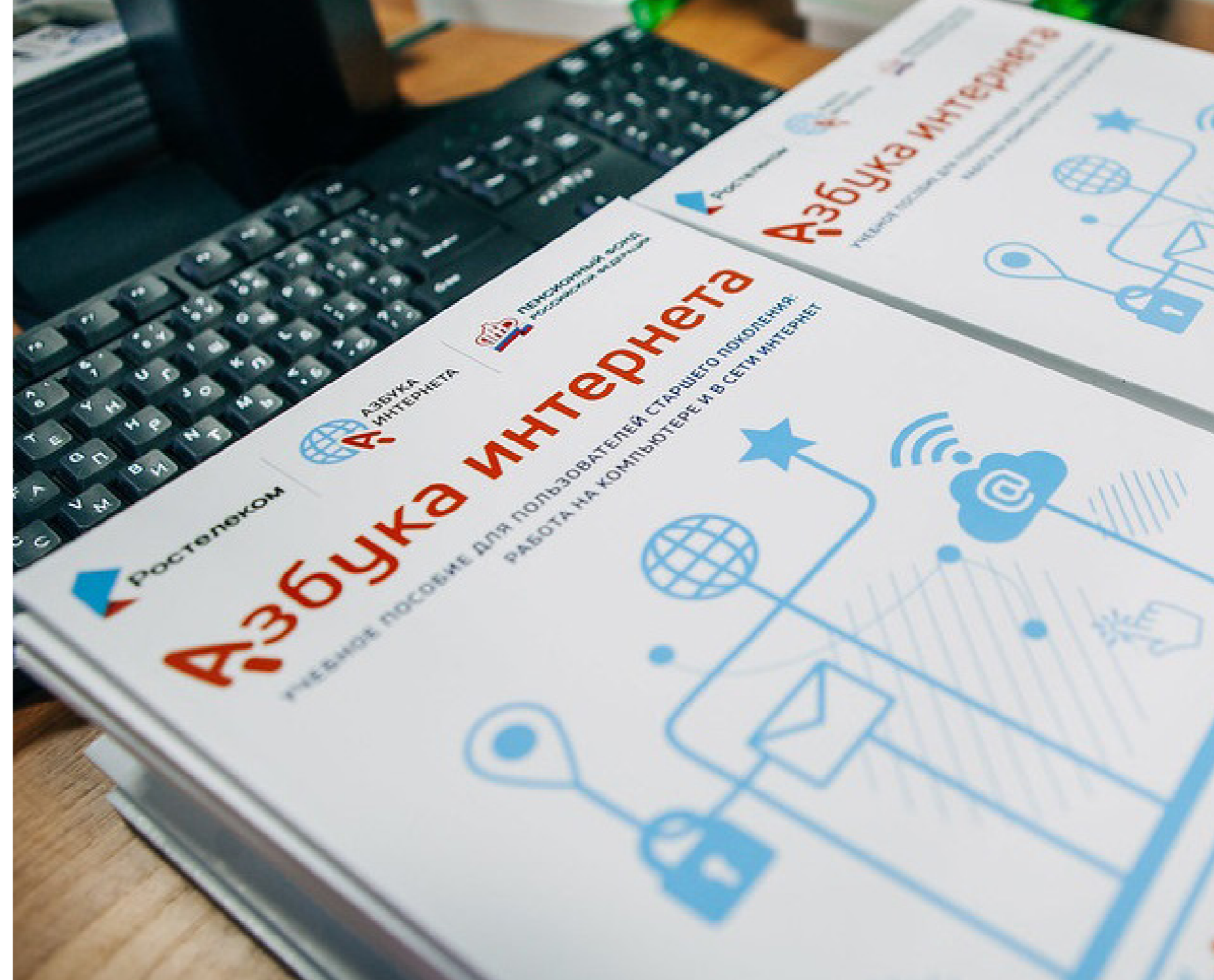
В рамках проекта «Азбука интернета» ежегодно проводится конкурс «Спасибо интернету!». Участники делятся своим опытом улучшения жизни через обучение и рассказывают о жизни вне цифровых барьеров. На VI Всероссийский конкурс в 2020 году работы подал 4 441 пенсионер из 77 регионов России. Для сравнения в 2019 году было на 10 работ меньше. 84 % участников — жители средних и малых городов, сельских районов. Возраст 7 участников конкурса превысил 90 лет, а двум самым старшим участникам исполнилось по 97 лет.

В планах «Азбуки интернета» на 2021 год:

- продолжать расширять возможности дополнительного обучения путем разработки новых модулей и формирования новых курсов обучения;
- полностью перевести в онлайн обучение преподавателей и заменить очные семинары на вебинары;
- взаимодействовать с некоммерческими организациями, организующими офлайн и онлайн курсы по программе «Азбука интернета».

2,5 тыс.

пенсионеров Ульяновской области прошли обучение цифровой грамотности в 2020 году



«Азбука интернета» в Ульяновской области

В Ульяновской области был организован «Цифровой многофункциональный центр». Обучение в рамках проекта «Азбука интернета» проводится совместно с проектом «Тимуровцы информационного общества». В 2020 году 2,5 тыс. пенсионеров прошли обучение цифровой грамотности.



Проект дистанционного обучения и социализации воспитанников и выпускников детских домов, интернатов, детей, оставшихся без попечения родителей «РОСТ»

Реализация проекта «РОСТ»

	2018	2019	2020
Количество участников программы	170	222	312
Количество учреждений, охваченных программой	22	30	35
Количество участников проекта «РОСТ», сдавших государственные экзамены	69	113	15*

* В 2020 году государственные экзамены сдавали выпускники 11 класса и колледжей, желающие поступить в ВУЗ. Все сдававшие поступили

С 2014 года «Ростелеком» в сотрудничестве с Автономной некоммерческой организацией (АНО) «РОСТ» реализует уникальный социальный проект дистанционного обучения «РОСТ».

Мы выделяем 4 особенности проекта, делающие его уникальным:

- Целевая аудитория проекта – воспитанники детских домов и интернатов. Проект ориентирован на развитие, образование и трудоустройство детей, оставшихся без попечения родителей.
- Дистанционное образование базируется на электронных текстовых учебниках и мультимедийных материалах (видеоуроки, аудио- и видеокomentarии учителей).
- Проект ведут профессиональные преподаватели, которые в течение нескольких лет успешно готовят выпускников к сдаче единых государственных экзаменов и к поступлению в ВУЗы.
- Проект привлек волонтеров и преподавателей с других стран. В команде группы дистанционного обучения «РОСТ» граждане Германии, Голландии, Франции и США.

9

детских учреждений

подключились к системе обучения в рамках проекта «РОСТ» в 2020 году

В 2020 году пандемия COVID-19 подчеркнула необходимость развития дистанционного образования. Еще 9 детских учреждений подключились к системе обучения в рамках проекта «РОСТ», а территория присутствия проекта расширилась на 5 новых регионов и охватывает макрорегионы: Центр (Москва и Московская область, Рязанская, Тульская, Брянская, Владимирская, Воронежская, Смоленская, Ивановская области), Северо-Запад (Карелия), Волга (Нижегородская, Оренбургская, Пензенская, Самарская, Саратовская, Ульяновская области, Удмуртия, Мордовия), Юг (Астраханская, Ростовская области, Ставропольский край) и Урал (Курганская, Свердловская, Челябинская области, Пермский край).

Особенно важным развитие проекта «РОСТ» стало в детских домах, которые находятся в отдаленных деревнях. Детские дома, где проект «РОСТ» работает давно, сформировали пул социальных партнеров. Они доверяют профессионализму «Ростелекома». Проект «РОСТ» стал опорой местных образовательных учреждений и позволил сгладить негативные последствия пандемии на образование детей. В 2019–2020 учебном году увеличилось количество учеников и количество занятий на каждого ученика в проекте. Некоторые воспитанники детских домов продолжали заниматься онлайн даже в каникулярное время в июне и июле 2020 года.

За время реализации проекта «РОСТ» доступ к качественному дистанционному обучению получили 1 100 детей из 66 детских учреждений 34 регионов России. Ряд выпускников «РОСТ» обучаются в МГУ им. М. В. Ломоносова и Высшей школе экономики

350

выпускников детских домов

получат образование в рамках проекта в 2021 году

В 2021 году планируется и дальше расширять регионы присутствия проекта. Так, проектом будут охвачены детские дома в Ставропольском крае, Астраханской и Волгоградской областях. «Ростелеком» также ставит целью распространение проекта «РОСТ» в сторону Сибири, Дальнего Востока и в Северо-Западном направлении.

В 2021 году проект планирует дать образование еще 350 выпускникам детских домов и организовать 8 000 занятий по всем экзаменационным значимым предметам. Следуя общей тенденции, «Ростелеком» будет распространять проект и на детей, находящихся в замещающих семьях.



Проект повышения цифровой грамотности пользователей Рунета «Изучи интернет — управляй им!»

Реализация проекта «Изучи интернет — управляй им!»

	2018	2019	2020
Количество зарегистрированных пользователей портала, чел.	89 000	98 000	150 000
Количество зарегистрированных участников Всероссийского онлайн-чемпионата «Изучи интернет — управляй им», чел.	11 100	17 500	21 500
Объем финансирования проекта ПАО «Ростелеком», руб.	800 000	800 000	998 000

Основные мероприятия в рамках проекта

2018 год

- Всероссийский онлайн-чемпионат (11 100 участников)
- Семейный ИТ-марафон (80 команд из 30 регионов РФ)
- Школа реальных дел
- 91 локальный онлайн-турнир
- 10 очных (офлайн) мероприятий

2019 год

- Всероссийский онлайн-чемпионат (17 500 участников)
- Семейный ИТ-марафон (180 команд из 20 регионов РФ)
- Школа реальных дел
- 17 локальных онлайн-турниров
- 10 очных (офлайн) мероприятий
- Закрытый онлайн-турнир в рамках «Спартакиады кадет» (590 команд, 4 000 участников)

2020 год

- Всероссийский онлайн-чемпионат (21 500 участников)
- Семейный ИТ-марафон (70 команд из 24 регионов РФ)
- Школа реальных дел
- Показательный интернет-турнир в рамках 31-й рабочей встречи по маркетингу Ассоциации европейских национальных регистратур CENTR (Стокгольм)
- 11 онлайн- и офлайн мероприятий просветительского характера
- Всероссийский кибердиктант по финансовой ИТ-грамотности (совместно с РГДБ, Банком России, Минкультуры РФ)
- Открытый онлайн-турнир на знание интернета для кадетов Москвы, организованный при участии Московского центра «Патриот. Спорт»

150 ТЫС.

человек по всей стране — количество участников проекта «Изучи интернет — управляй им!» к началу 2021 года

Виктория Бунчук

пресс-секретарь, руководитель социальных проектов Координационного центра доменов .RU/.РФ

«Тема безопасного поведения в сети — одна из главных в нашем проекте. Например, на портале есть три игровых модуля, посвященных защите от фишинга, конфиденциальности в интернете и общим правилам безопасности. Почти в каждом туре викторины есть вопросы, связанные с кибербезопасностью. А однажды этой теме мы посвятили целый чемпионат!»

Как высокотехнологичная компания «Ростелеком» обращает особое внимание на цифровую грамотность подрастающего поколения. В 2012 году в партнерстве с Координационным центром доменов .RU/.РФ основан проект «Изучи интернет — управляй им!». Главная цель проекта — снижение цифрового разрыва в российском обществе путем повышения цифровой грамотности молодых пользователей и их интереса к ИТ-профессиям. Школьники и студенты могут стать опытными интернет-пользователями и получить навыки безопасного серфинга в сети. С учетом специфики целевой аудитории проект организован в виде игрового портала: изучение цифровых технологий, устройства ИТ-сервисов и правил безопасности в сети происходит с помощью аркадных игр, головоломок, кроссвордов, паззлов, викторин и др. Подробнее о проекте — игра-интернет.рф.

За 9 лет «Изучи интернет — управляй им!» вырос из проекта по цифровой грамотности в мультипроект, ориентированный на школьников, студентов, педагогов и родителей. В рамках проекта организуются локальные онлайн-турниры, семейный ИТ-марафон и Всероссийский онлайн-чемпионат по киберграмотности. «Ростелеком» способствует росту статуса и ценности знаний. Победители турниров могут заработать призы и звание чемпионов, соревноваться со знатоками в ИТ-сфере.

В 2020 году участниками IV Семейного ИТ-марафона стали 70 семейных команд из 24 регионов России. В IX Всероссийском чемпионате для школьников и студентов участвовали 21,5 тыс. человек (18,5 тыс. индивидуальных участников и 3 тыс. человек в составе 850 команд).

На начало 2021 года «Изучи интернет — управляй им!» объединил 150 тыс. человек по всей стране, представляющих все 8 федеральных округов России (регионы: Центр, Северо-Запад, Волга, Юг — в т. ч. Республика Крым и Севастополь, Урал, Сибирь, Дальний Восток).

В 2021 году в рамках проекта запланировано проведение Всероссийского онлайн-чемпионата, семейного ИТ-марафона, диктантов, викторин по киберграмотности. Будут обновлены основные разделы проекта. На игровом портале появятся 3 новых обучающих модуля. В словарь интернета будут добавлены новые термины. В мобильном приложении и викторине появятся 3 новых тура с вопросами для самых юных интернет-пользователей. «Изучи интернет — управляй им!» планирует увеличить свою аудиторию до 170 тыс. человек и таким образом привлечь в ИТ-образование еще больше детей и подростков.



Международная программа, оказывающая поддержку социальным предпринимателям на ранних этапах развития проекта Social Impact Award в России

Реализация проекта Social Impact Award

2018	2019	2020
91 заявка из 36 городов	119 заявок из 31 города	249 заявок из 21 города,
13 финалистов	45 финалистов	44 финалиста
2 победителя	3 победителя	12 победителей

С 2014 года ПАО «Ростелеком» определяет победителей российского этапа конкурса Social Impact Award (SIA) совместно с Impact Hub Moscow. Эта программа разработана в 2010 году Венским университетом. Конкурс проводится в 20 странах Европы. SIA — программа поддержки социальных предпринимателей на ранних этапах развития проекта. Участником программы могут быть предприниматели из разных регионов страны с бизнес-идеей по решению важных проблем общества и экономики. Подробнее о программе — на сайте russia.socialimpactaward.net.

В рамках SIA «Ростелеком» седьмой год объявляет специальную номинацию «Интернет для лучшего мира». Компания поощряет автора проекта, который использует интернет-технологии. Причем это может быть интернет-продукт или факт использования его как ключевого инструмента продвижения.

В 2020 году в финал вышли 44 проекта из 21 города России. География финалистов была разнообразной — от Калининграда до Хабаровска. 12 победителей получили гранты на общую сумму более 100 тыс. евро.

За последние 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

Участники приняли участие в трехмесячной инкубационной программе по развитию бизнеса. Авторы проектов получили знания по ключевым темам от исследования потребителей до написания бизнес-плана.

С 2020 года российский этап программы SIA стал называться 90 days challenge. Подробнее о программе на сайте: 90dch.ru/#pro. Участие в программе предлагает 12 недельный интенсив по развитию проекта.

Ожидаемое количество заявок SIA на 2021 год — 120 участников из разных регионов страны. Порядка 30 % заявок будут по бизнес-идеям в рамках решения социальных проблем. В этом году «Ростелеком» не только объявляет специальную номинацию «Интернет для лучшего мира», но и поддерживает проекты участников старшего возраста.



Проект «Интернет для учреждений социальной сферы»

Высокоскоростной интернет — одна из важных составляющих качества жизни современного человека. Пандемия COVID-19 показала жизненно важную необходимость интернета для социальных учреждений. В период карантина средние образовательные учреждения перешли на дистанционный формат обучения, поликлиники внедряли онлайн-прием и запись к врачу, развивалась телемедицина, большинство госуслуг предоставлялось в онлайн-формате.

Строительство оптических линий связи повышает доступность и качество цифровых сервисов. Это дает возможность жителям отдаленных регионов стать пользователями телекоммуникационных сервисов. Благодаря интернету сельчане имеют возможность получить образовательные и медицинские услуги онлайн.

Дмитрий Стенько

участник с проектом
«ССCOVER», Ярославль

«Решение уйти в бизнес было сложным, но я всегда мечтал построить собственную компанию, которая принесет удовлетворение мне и клиентам. Как всё работало в тех компаниях, где я работал, меня крайне не устраивало. До инкубатора Хаба я не проходил никаких акселераторов, и мне было интересно поучиться именно бизнес-компетенциям. Открытием 90 Days Challenge для меня стало позиционирование проекта. Еще при выборе инкубатора я обратил внимание на социальную направленность Хаба, потому что хотел научиться считать вклад моего проекта и отличать благополучателей от клиентов».



405

км ВОЛС было проложено
в рамках проекта в 2020 г.

Интернет для учреждений социальной сферы в Брянской области

В рамках проекта «Интернет для учреждений социальной сферы» в течение 2020 г. было проложено 405 км ВОЛС, интернет получили 264 объекта из 152 населенных пунктов в 23 муниципальных районах.

Интернетом обеспечены жизненно важные объекты социальной инфраструктуры: 107 фельдшерско-акушерских пунктов, 103 общеобразовательные школы, 49 муниципальных администраций, 4 объекта МЧС.

На 2021 г. для завершения программы планируется подключить еще 346 объектов и построить 460 км ВОЛС. Благодаря проекту высокоскоростным интернетом будут охвачены 180 населенных пунктов в 28 муниципальных районах Брянской области.

492

СЗО области получили
доступ к интернету
в 2020 году

Интернет для учреждений социальной сферы в Курганской области

В 2020 году доступ к интернету получили 492 социально значимых объекта области — школы, фельдшерско-акушерские пункты, сельсоветы, подразделения органов государственной власти и МЧС. В ряде населенных пунктов возможность подключения интернета появилась только в прошлом году с началом телеком-строительства. Например, в с. Варгановское Щучанского района и в с. Бутырское Мишкинского района ранее отсутствовала возможность подключения к интернету. Сегодня интернет есть в фельдшерско-акушерском пункте, пожарном poste, школе и администрации.

528

объектов социальной
инфраструктуры области
обеспечены скоростным
интернетом в 2020 году

Интернет для учреждений социальной сферы в Свердловской области

В 2020 году скоростным интернетом обеспечены 528 объектов социальной инфраструктуры Свердловской области. Среди подключенных учреждений: органы государственной власти и местного самоуправления, школы, учебные заведения, фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, пожарные части и посты, отделения Росгвардии, пункты полиции. В приоритете — образовательные учреждения, доля которых составляет 55 %. В период пандемии для онлайн-формата обучения наличие интернета приобрело особое значение. В 2020 году 295 свердловских школ и других образовательных учреждений получили доступ к интернету.



В 2020 году филиал ПАО «Ростелеком» в Брянске отмечен за поддержку регионального чемпионата WorldSkills-2020 в номинации «Юниоры». На соревновательной площадке детского технопарка «Кванториум» филиал обеспечил высокоскоростное и стабильное Wi-Fi соединение на протяжении всего периода работы конкурсантов. Объявлена благодарность руководству филиала ПАО «Ростелеком» в Брянской и Орловской областях за участие в организации и проведении регионального чемпионата.

Проект развития дополнительного образования «Детские технопарки»

Группа компаний «Ростелеком» уделяет особое внимание поддержке образования подрастающего поколения. Проекты группы направлены на развитие интереса подростков к сфере цифровых технологий. «Ростелеком» выстраивает отношения с детскими технопарками. Сотрудники компании приглашаются в технопарки в качестве лекторов, проводят мастер-классы и конкурсы, выступают экспертами и наставниками.

При поддержке компании реализуются масштабные молодежные технологические конкурсы: хакатоны IT-SKILLS и IT-ХОД, инженерный хакатон по аэроинженерии «Восток 1», краевые соревнования по робототехнике «Робоквант», конкурс проектных идей «Траектория успеха 2.0» и конкурс машин Голдберга.

Детские технопарки «Кванториум»

С 2014 года в России развиваются детские технопарки «Кванториум». Технопарки оснащены высокотехнологичным оборудованием. Цель технопарков «Кванториум» — развитие творческого потенциала и воспитание будущих специалистов в области науки и техники. Технопарки финансируются за счет федерального и областного бюджетов. Обучение для детей бесплатное. «Ростелеком» и другие компании поддерживают проект и выступают партнерами технопарков «Кванториум». Подробнее о технопарках «Кванториум» — roskvanorium.ru.

Детские технопарки в Брянской области

«Ростелеком» в Брянске поддерживает детский технопарк «Кванториум» практически с первых дней его работы. Компания оказала финансовую поддержку запуска мобильного автопарка «Кванториум» в конце 2020 года. Старт проекта запланирован на 1 квартал 2021 года. Подробнее о технопарке в Брянске — kvanorium32.ru

Детские технопарки в Калужской области

В калужском детском технопарке «Ростелеком» обеспечивает интернет и оборудование для секции проектной деятельности. Стенды с интерактивной игрой «Умный дом» и обширной электронной библиотекой помогают ребятам освоить навыки коммуникаций и поддерживают интерес к технологичным решениям.

Цель технопарков «Кванториум» — развитие творческого потенциала и воспитание будущих специалистов в области науки и техники. Технопарки финансируются за счет федерального и областного бюджетов. Обучение для детей бесплатное.



Образовательная программа по кибербезопасности в образовательном центре «Сириус»

По данным Всемирного экономического форума, треть мирового населения оказалась в изоляции в 2020 году и нуждается в постоянном доступе к интернету. В постковидном digital-мире на первый план вышел вопрос кибербезопасности.

Цифровая трансформация — приоритет национального развития России до 2030 года. Цифровая среда создает основу для экономического, экологического и социального направлений развития страны. Процветание государственного сектора, общества, бизнеса, НКО, СМИ, науки и образования связаны с цифровыми технологиями. Приоритетом является безопасность применения интернет-технологий. Потребность в сохранности данных и конфиденциальности информации становится все более острой.

«Ростелеком» создает цифровую инфраструктуру страны. Компания работает на достижение целей устойчивого развития ООН по индустриализации, инновации, инфраструктуре (Цель 9) и устойчивому городу, населенным пунктам (Цель 11)

В 2020 году НТУ «Сириус» совместно с ПАО «Ростелеком», «Ростелеком-Солар», Национальным исследовательским ядерным университетом «МИФИ» при поддержке ЦБ создал образовательную программу по кибербезопасности.

«Кибервызов» — комплексная образовательная программа по безопасности в цифровом пространстве. Программа направлена на повышение образования и создание кадрового потенциала в сфере информационной безопасности. Программа по кибербезопасности реализуется совместно с партнёрами и имеет 2 направления, ориентированные на школьников и студентов.

Направление «студенты»

Проект включает Всероссийское соревнование, которое проходит 3 суток. Задания соревнования охватывают задачи по криптографии, стеганографии, расследованию киберинцидентов, поиску и эксплуатации веб-уязвимостей, поиску и эксплуатации уязвимостей программного обеспечения, исследованию программ в условиях отсутствия исходного кода, а также по администрированию.

50

**победителей «Кибервызов:
Новый уровень»**

отправились в «Сириус» для прохождения программы по кибербезопасности в 2020 году

По результатам 70 финалистов с максимальным баллом проходят онлайн-интервью. 50 участников из числа финалистов признаются победителями. Победители получают возможность обучения на образовательном модуле «Информационная безопасность» в НТУ «Сириус».

Образовательная программа 2020 «Информационная безопасность финансовой сферы» в «Сириусе» стартовала в октябре 2020 года. Программа, предназначена для студентов профильных вузов, проявивших успехи в области программирования и кибербезопасности и заинтересованных в дальнейшем развитии в этой области. На соревнование «Кибервызов: Новый уровень» в 2020 году поступило 938 заявок из 77 городов России. До финала дошли 70 человек. 50 победителей отправились в «Сириус» для прохождения программы по кибербезопасности.

50 студентов-победителей Всероссийского соревнования по информационной безопасности «Кибервызов: Новый уровень. Сезон 2020» получили приглашение на обучение по кибербезопасности. Слушатели изучали типовую информационную инфраструктуру банка, узнали о видах атак на нее и способах их отражения, а также о пентестинге, безопасной разработке и расследовании компьютерных преступлений. По итогам обучения участники программы провели киберучения. Участники защищали инфраструктуру олимпийского стадиона «Фишт» от криминальной хакерской группировки Bobalt.

Центр «Сириус»

Образовательный центр «Сириус» основан в 2015 фондом «Талант и успех».

Миссия Центра — профессиональная поддержка детей с выдающимися способностями в сфере естественно-научных дисциплин, технического творчества, искусства и спорта.

Преподаватели образовательного центра «Сириус» — ведущие специалисты физико-математических и химико-биологических наук, спортивных школ, в сфере академической музыки, классического балета и изобразительного искусства. Целевая аудитория центра — дети в возрасте 10–17 лет. Ежемесячно в центр прибывают до 800 детей со всех уголков России. Подробнее о центре — sochisirius.ru.

С 2018 года «Сириус» организует интенсивное обучение для студентов, своих выпускников, получателей грантов Президента Российской Федерации. Результативные выпускники интенсива могут получить предложение о стажировке и трудоустройстве у партнеров Фонда «Талант и успех».



Образовательный центр «Сириус» с 2015 года выпустил 31,1 тыс. школьников с новыми знаниями. Проект охватил все макрорегиональные филиалы «Ростелекома»

Направление «школьники»

Совместный проект «Ростелекома» и Кружкового движения Национальной технологической инициативы (НТИ). Школьники с поддержкой экспертов проходят подготовку и участвуют в двух отборочных турах. 103 финалиста могут приехать в Центр «Сириус» на финал олимпиады.

Школьная олимпиада «Кибервызов» включена в состав олимпиад Кружкового движения НТИ по профилю «Информационная безопасность» и в перечень РСОШ. Призовое место или победа в олимпиаде дает участникам право на поступление без вступительных испытаний в ведущие вузы страны или 100 баллов за ЕГЭ по информатике. В 2020–2021 учебном году было зарегистрировано 5,6 тыс. заявок от школьников. 26 победителей и призеров олимпиады по профилю «Информационная безопасность» получили дипломы, позволяющие поступить в ведущие вузы без вступительных испытаний.

В 2021 году в НТУ «Сириус» планируется совместная образовательная программа «Ростелекома» и «Ростелеком-Солар» по информационной безопасности в партнерстве с НИЯУ МИФИ. Целевая аудитория программы — студенты профильных вузов. В рамках центра «Сириус» назначен ряд киберучений на платформе Национального Киберполигона.

В 2021 году в финале школьной олимпиады «Кибервызов» ожидается участие не меньше 100 школьников. Мы предполагаем, что около 25 победителей олимпиады получат 100 баллов за ЕГЭ по информатике или математике. А это счастливый билет на поступление в ведущие вузы страны без вступительных испытаний.

Благотворительная деятельность и волонтерские проекты



Основные приоритеты группы компаний «Ростелеком» в сфере благотворительности

- формирование экосистемы устойчивого развития;
- партнерство с государственными органами 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.

Стратегия устойчивого развития группы компаний «Ростелеком» — это не только качественное оказание услуг связи клиентам, но и активное участие в благотворительной и волонтерской деятельности. Ее основные направления закреплены в нашей внешней социальной политике. Мы создаем и всячески поддерживаем экологические, образовательные, спортивные, культурные инициативы, направленные на благо жителей регионов присутствия.

Для достижения поставленных целей в ПАО «Ростелеком» сформирована соответствующая организационная структура и эффективная команда управления, а также утвержден порядок оценки эффективности деятельности. Комитет по благотворительности является уполномоченным органом правления, ответственным за эффективное распределение бюджетных средств. Департамент внешних коммуникаций и корпоративной социальной ответственности (ДВК) ПАО «Ростелеком» и ДВК макрорегиональных филиалов осуществляют постоянную координацию нашей благотворительной деятельности. Сбор и обобщение данных на основе системы модельной оценки осуществляют специалисты ДВК, находящиеся в региональных обособленных подразделениях, а также в корпоративном центре компании. Общую оценку благотворительной деятельности ПАО «Ростелеком», а также оценку эффективности социальных инвестиций, осуществляет правление компании.

Проекты с несомненным потенциалом
для масштабирования на всей территории присутствия
группы «Ростелеком» по итогам 2020 года

1.

«Бегу и помогаю»

Спортивно-благотворительный проект

2.

«Полдень»

Волонтерский проект

3.

**Конкурс корпоративных
волонтерских проектов**

4.

«Цифровое образование»

Проект развития цифровых компетенций

5.

«Цифровой класс»

Образовательный проект для школьников

6.

«Лаборатория вместе»Обучающие мероприятия по современному
искусству для людей с диагнозом аутизм,
имеющих талант к рисованию и иллюстрациям

7.

«Классный журнал»

Популярный детский еженедельник

8.

**«Чистая Вуокса», «Из Варяг в греки.
Чистый путь», «360 минут»,
«Мой зеленый двор»**

Поддержка волонтерских экологических движений

9.

«Поможем вместе»Краудфандинговая благотворительная программа
помощи тяжелобольным детям и пожилым людям

10.

«Коробка храбрости»Благотворительная акция по сбору игрушек
для детей, находящихся на лечении в медицинских
учреждениях

11.

«УчимЗнаем»Поддержка социально-образовательного проекта
для детей на длительном стационарном лечении

12.

**Онлайн программы компании
во время пандемии COVID-19**



По итогам 2020 года «Ростелеком» вошел в топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» — самого авторитетного конкурса в области социальной деятельности бизнеса в России. Компания получила высшую оценку в группе А — «Лучшая практика».

О системности благотворительной деятельности свидетельствует планомерное развитие ранее инициированных проектов, а также разработка и внедрение новых инициатив. Все большую вовлеченность со стороны сотрудников получают волонтерские, экологические проекты, значимые для особых категорий благополучателей. Наши возможности и усилия корпоративных региональных волонтеров позволяют улучшать качество жизни населения и предоставлять возможности для его социальной реализации, доступа к современным технологиям, построения систем мониторинга и оповещения, улучшения экологической ситуации и доступа ко многим другим возможностям.

158

волонтерских проектов реализовала Группа компаний «Ростелеком» в 2020 году

221,6

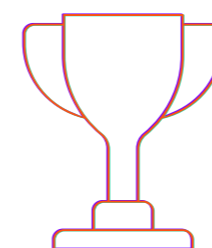
млн руб.
инвестиции в благотворительность в 2020 году



6

млн руб.

на операции по эндопротезированию детей собрано за 3 года, благодаря проекту «Бегу и помогаю»



В 2020 году проект «Бегу и помогаю» вошел в шорт-лист Всероссийского конкурса «Инвестиции в развитие здоровой страны. Лучшие корпоративные практики-2020» в номинации «Развитие корпоративной благотворительности и волонтерства через спортивные мероприятия».

Спортивно-благотворительный проект «Бегу и помогаю»

Всероссийский спортивный проект «Бегу и помогаю», созданный по инициативе «Ростелекома», существует менее трех лет, но уже впечатляет достижениями и постоянным расширением границ охвата. Если в начале проекта участие принимали только сотрудники «Ростелекома», то в последующем к инициативе присоединились коллеги из дочернего предприятия компании — «Ростелеком — Розничные системы» и БФ «Больше, чем можешь».

- **Цель проекта:** совместными усилиями преодолеть 100 тыс. км, конвертировать их в 1 млн руб. и передать в фонд «Линия жизни» для лечения детей с редкими заболеваниями.
- **Поддержка проекта:** I Love Supersport.
- **Охват проекта:** около 3 000 сотрудников и волонтеров по всей стране.
- **Региональное развитие:** проект реализуется во всех регионах присутствия компании.
- **Синергетический эффект:** оказание помощи больным детям, командообразование и популяризация спортивного образа жизни среди сотрудников: лыжи, бег, плавание, спортивная ходьба.
- **Результаты проекта:** популяризация ЗОЖ, вовлечение сотрудников в благотворительную спортивную программу и сбор денежных средств для детей с тяжелыми заболеваниями.

Организация сезонных открытых забегов, онлайн и офлайн обучение для начинающих заниматься бегом помогают расширению географии, привлечению новых сотрудников к участию в проекте.

Во время карантина были организованы онлайн-мероприятия с известными тренерами. Таким образом сотрудники, будучи дома, могли поддерживать спортивную форму и накапливать заветные километры.

В 2021 году планируется продолжить начатые инициативы, а именно увеличить количество участников сотрудников-спортсменов, в том числе и среди руководителей «Ростелекома», привлечь новых волонтеров из ДЗО Группы и расширить географию проекта. Также компания планирует внедрить новое мобильное приложение Stayfitt для объединения и вовлечения сотрудников в ЗОЖ.



Волонтерский проект «Полдень»

Высокая скорость изменений, внедрение новых технологий требуют развития соответствующих компетенций и навыков, социальной адаптации как возрастного, так и молодого населения. Проект «Полдень» направлен на развитие современных навыков в сфере телекоммуникаций для социально-уязвимых детей из детских домов. С 2013 года ПАО «Ростелеком» совместно с Фондом социального развития «Полдень» 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 — на сайте thenoon.ru.

Темы занятий: цифровое равенство, финансовая грамотность, социальные риски, коммуникация, аргументация. Также волонтеры приняли участие в организации бала для детей из детских домов в Москве. Особое внимание посвящается развитию у детей навыков по кибербезопасности и защите от кибербуллинга.

**Сергей
Чумаков**

куратор проекта

«Волонтеры «Ростелекома» с нетерпением ждут встреч с детьми. И теперь, при сохранении режима самоизоляции, новая современная компьютерная техника позволит продолжить образовательную программу в онлайн-формате. Волонтеры смогут сохранить доверительные отношения с детьми, будут и дальше дружить с ними, поддерживать их, подмечая и развивая их таланты и возможности. Конечно, дистанционное общение никогда не заменит живого, но уверенность ребенка в том, что он не один, и у него всегда есть возможность выйти на связь со значимым для него взрослым, рассказать о своих делах, поделится переживаниями и получить поддержку, совет и просто теплое и душевное общение, очень дорогого стоит».

420

образовательных мероприятий для более чем 350 воспитанников из десяти детских домов организовали волонтеры «Ростелекома» за 2013–2020 гг.

Расширение перечня мероприятий в рамках проекта проводится на постоянной основе. К примеру, программа «Золотой век» при поддержке Фонда президентских грантов направлена на изучение истории России XIX века. В программе участвуют 48 детских домов, более 600 детей из 14 регионов России. Заключительное занятие по программе «Золотой век» ввиду карантина было проведено в форме онлайн-викторины между всеми участниками — детьми из разных детских домов и разных регионов. При поддержке Комитета общественных связей и молодежной политики города Москвы разработана мобильная игра «Анимация», направленная на профилактику травли, а также оказание помощи в случае буллинга.

540

часов сотрудники провели на тренингах для волонтеров

В 2020 году также внедрена новая программа «Береги себя», состоящая из 6-ти игровых занятий для профилактики физического и психического здоровья детей. Первые три игры учат выстраивать свои границы, понимать принципы взаимодействия человека и группы, вторые три игры учат ориентироваться в медицинской информации, разбираться во врачебных специализациях и симптомах распространенных заболеваний. В связи с пандемией с 2020 года игры проводятся дистанционно с использованием красочных презентаций и веб-сервисов для взаимодействия с участниками.

~730

часов сотрудники провели в детских домах

Специально для волонтеров был разработан месячный дистанционный актерский курс от профессиональных преподавателей — актеров «Театра живого действия» — и организовано участие в «Живом» мастер-классе от преподавателей Театрального института им. Бориса Щукина.

В 2021 году запланирована реализация новой программы «PROфессия» — игровой курс, направленный на профориентацию и развитие финансовой грамотности сирот и подростков, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Цель курса — дать ребятам из детских домов наглядные представления о существующих профессиях, а также помочь развить умения и навыки для устройства на работу. Программа будет состоять из тренингов, обучающих сюжетно-ролевых игр, онлайн-занятий и межрегионального квиза. Также планируется серия вебинаров для волонтеров «Ростелекома» на тему «Психологические особенности подросткового возраста».



Конкурс корпоративных волонтерских проектов

Все большую популярность среди наших сотрудников получает движение корпоративного волонтерства. С целью поощрения лучших инициатив, а также создания синергии бизнеса с обществом проводится конкурс волонтерских проектов. Методология конкурса позволяет отобрать приоритетные проекты, направленные на образование, здоровье, спорт, заботу, экологию и духовное наследие. Системность подхода позволяет отслеживать их эффективность и вносить корректирующие улучшения в динамике.

- **Организатор конкурса:** ПАО «Ростелеком».
- **Экспертный Совет (жюри) конкурса:** сотрудники, представители НКО и благотворительных фондов.
- **Участники конкурса:** сотрудники компании.
- **Критерии участия:** актуальность проблемы, детальность проработки проекта, продуманный социальный эффект, креативность и новизна идеи, синергия с другими социальными проектами компании, наличие собственного вклада и партнеров из НКО.
- **Результаты конкурса:** денежный грант на реализацию проекта.

Несмотря на ограничения ввиду карантина, режима удаленной работы, и возникшие организационные сложности в 2020 году конкурс был проведен. Отобраны 10 волонтерских проектов из разных МРФ для дальнейшей реализации.

В рамках конкурса волонтерских проектов в 2021 году планируется привлечь к проектам большее количество сотрудников, в том числе дочерние предприятия — «Ростелеком — Розничные системы» и Tele2 Россия, а также улучшить программы, реализованные ранее. Также планируется сделать акцент на проектах, которые можно реализовать в формате онлайн.



Всего за три года в конкурсе волонтерских проектов

приняло участие около 400 сотрудников

рассмотрено почти 100 проектов

реализовано около 30 волонтерских инициатив



Проект развития цифровых компетенций «Цифровое образование»

«Ростелеком» — ведущая компания на рынке цифровых услуг и решений. Кластер цифровых услуг активно развивается и мы ставим своей целью подготовку востребованных специалистов с учетом будущих потребностей. Компания сформировала в Ростове-на-Дону команду «Цифровых амбассадоров» из числа ключевых сотрудников-экспертов и разработала профориентационную программу обучения для профильных региональных учебных заведений. Цель проекта — помочь учащимся и начинающим работникам ИКТ-отрасли расширить цифровые компетенции.

Проект «Цифровое образование» реализуется в 8 филиалах ПАО «Ростелеком» пяти федеральных округов. На данный момент образовательная программа включает десять тем цифровой экономики. Партнерами проекта являются 20 российских вузов.

В 2020 году специалисты «Ростелекома» провели онлайн-занятия для студентов образовательных учреждений — партнеров компании в Ростовской области по таким темам, как «Интернет вещей», «Блокчейн», «Кибербезопасность», «Большие данные», и другим актуальным вопросам.

В качестве лекторов перед студентами выступали 14 сотрудников компании — амбассадоры проекта, по 11 темам цифровой экономики. Благодаря участию в проекте наши волонтеры смогли повысить и свои навыки в области тайм-менеджмента, публичных выступлений, подготовки и создания презентаций, управления проектами, командной работы.

Для повышения эффективности обучения разработано специальное мобильное приложение «Цифра РТК», которое включает практические кейсы от компаний-партнеров и элементы геймификации.

В 2021 году МРФ «Юг» запланировал расширить географию курса «Цифровое образование» на Южный и Северо-Кавказский федеральные округа и привлечь вузы от каждого региона.

~1,15 млн руб.

составили финансовые вложения в проект

840

человек

активно пользуются приложением «Цифра РТК»

5

студентов (финалистов курса)

приглашены на практику в Ростовский филиал «Ростелекома»



Обучающий курс для молодежи «Цифровое образование» МРФ «Юг» занял второе место в номинации «Навыковое волонтерство» Всероссийского конкурса среди волонтеров «Чемпионы добрых дел».

500

ТЫС. ЧЕЛОВЕК

количественный охват
проекта «Цифровое
образование» за 2020 год

среди них 32 000 студентов из 6 вузов
Ростовской области

Сергей Мордасов

директор Ростовского
филиала ПАО «Ростелеком»

«При подготовке мы большое внимание уделили качеству самих лекций и уникальности контента. При его формировании наши специалисты постарались охватить все важные с практической точки зрения области знаний по цифровой экономике. Мы надеемся, что благодаря «Цифровому образованию» сформируется активное сообщество из молодых прогрессивных людей, которые в ближайшем будущем будут развивать наш регион».



Образовательный проект для школьников «Цифровой класс»

В 2020 году продолжены инициативы «Сколково-Тамбов» по помощи школьникам в получении качественных знаний 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». Специалисты «Ростелекома» разработали темы и наполнение уроков, что позволит детям погрузиться в цифровой мир в доступной и интересной форме.

В июле и августе 2020 года «Ростелеком» выступил партнером образовательного проекта «Академ клуб» Института прикладной физики РАН и цикла онлайн-лекций о развитии телеком-технологий. В течение двух месяцев научные сотрудники ИПФ РАН, профессора и доценты читали лекции о современном радио и телекоммуникациях «Радио от Максвелла до наших дней». Слушатели — участники «Летней школы юного исследователя», школьники 7–10 классов.

В Архангельске в гимназии № 24 появился информационно-технологический класс «Ростелекома» с углубленным изучением цифровых технологий и робототехники. Он создан в рамках подписанного ранее соглашения между учебным заведением и Архангельским филиалом ПАО «Ростелеком». Ученики восьмых и девярых классов начали углубленно изучать здесь цифровые технологии, информатику и робототехнику. В октябре 2020 года специалисты компании провели для учеников информационно-технологического класса урок цифровой грамотности по теме «Кибербезопасность».

В феврале 2020 года «Ростелеком» принял участие в проекте «Моя путевка в жизнь», который помогает старшеклассникам выбрать будущую профессию. Компания познакомила ребят из Нижнего Новгорода, Богородска и поселка Ждановский с особенностями работы в «Ростелекоме».

Школьники посетили опорно-транзитную телефонную станцию, приняли участие в мастер-классе и прошли стажировку в различных подразделениях оператора. На мастер-классе по программированию, который провели сотрудники Нижегородского радиотехнического колледжа в мастерских WorldSkills, старшеклассники узнали о защите информационных систем от сетевых угроз, анализе Big Data и разработке мобильных приложений. На встрече говорили и о профессиях, которые востребованы в ИТ-сфере уже сегодня, специалистах по кибербезопасности и разработчиках облачных решений.



Проект «Лаборатория вместе»

Макрорегиональный филиал «Юг» совместно с НКО «Открытая среда» реализует проект «Лаборатория вместе». Это — серия обучающих мероприятий из мастер-классов и воркшопов по современному искусству с участием сотрудников компании. Целевая аудитория проекта — молодые люди с диагнозом аутизм, имеющие талант к рисованию и иллюстрациям. Молодые люди проходят профессиональное обучение и под руководством мастера рисуют на графических планшетах. Таким образом у них появляется возможность тиражировать свою продукцию и зарабатывать.

Программа «Лаборатория вместе» имеет онлайн аналог для проживающих не в Краснодаре, а на территории Краснодарского края. Реализация проекта помогает реабилитации людей с особенностями развития через трудовую и творческую деятельность.

За время работы проекта «Лаборатория вместе» состоялись более 10 совместных занятий. Проект свел на одной площадке 16 человек с особенностями развития и 20 волонтеров. Было создано инклюзивное пространство в форме открытых воркшопов и творческих встреч, художественных выставок.

В проект вовлечены корпоративные волонтеры и социально активные горожане. Это способствовало социализации и интеграции ребят с особенностями развития.

В планах МРФ «Юг» продолжить сотрудничество для продолжения проекта и помощи людям с особенностями развития.

>10

совместных занятий

состоялось за время работы проекта «Лаборатория вместе»



Проект «Классный журнал»

Компания «Ростелеком» вносит вклад в развитие безопасного интернета для детей и подростков. В этом направлении мы сотрудничаем с интерактивным проектом «Классный журнал».

В течение 20 лет проект «Классный журнал» — это популярный детский еженедельник на территории России. Журнал развивается в 3-х направлениях: образовательном, информационном и культурно-развлекательном. Контент проекта разнообразен. На одноименном портале classmag.ru дети могут найти мультфильмы, детские фильмы, обзоры видеоигр, учебные и познавательные материалы, научные и технические открытия.

Журнал регулярно проводит интерактивные конкурсы с участием детей со всей страны. При поддержке «Ростелекома» с 2014 года проводится конкурс добрых дел «Классно быть хорошим!». Конкурс объединяет и мотивирует маленьких волонтеров.

В 2020 году «Ростелеком» создал пространство безопасного интернета в рамках проекта «Классный журнал». В период пандемии прошел целый ряд конкурсов и акций. Наиболее популярными оказались конкурс «Дети читают Заходера» и акция «Журналы — школьным, детсадовским и детским библиотекам». В конкурсе «Дети читают Заходера» приняли участие 1209 видеоработ. Цель акции «Журналы — школьным, детсадовским и детским библиотекам» — обеспечить доступ библиотек России к базе данных выпусков изданий «Классный журнал» и «Понимашки». К началу 2021 года 1545 библиотек страны могут предоставить своим юным читателям выпуски журнала.

1209

видеоработ

приняли участие в конкурсе «Дети читают Заходера»

В 2021 году «Ростелеком» совместно с проектом «Классный журнал» планирует:

- Заниматься наполнением позитивного контента портала и журнала. Это разделы «Классный интернет», «Читать как дышать», конкурс «Мы и наши маленькие волшебники!», «Заповедная история», «Профессия», «Школьные будни», «Ответы психолога Марты Майской», «Своими руками».
- Создать раздел «Взрослые и дети — вместе в интернете!». Разработка раздела продолжалась и в течение 2020 года.
- Продолжить ежегодный конкурс добрых дел «Классно быть хорошим».
- Расширить раздел «Литературная одиссея».
- Создать новые разделы под проекты «Классный папа» и «Мир позитивной информации».



Поддержка волонтерских экологических движений

Движение экологических волонтеров с каждым годом набирает обороты и все больше развивается. Именно волонтеры формируют высокий уровень экологической культуры населения — экологичного отдыха на природе, без мусора и с минимальным вторжением в экосистему, формируя залог всеобщего благополучия. Одним из таких проектов, является волонтерское движение «Чистая Вуокса», которое ведет свою деятельность с 2013 года. Волонтеры проекта работают в природных рекреационных зонах Ленинградской области и Республики Карелии.

В 2020 году был реализован новый масштабный проект движения: «Из Варяг в греки. Чистый путь», который представляет собой серию недельных выездных волонтерских лагерей в исторические узловые точки в республике Карелия, Новгородской и Ленинградской областей.

Направления деятельности проекта:

- Экологическая, очистительная, патрульная — разведка, уборка, благоустройство и озеленение территории, сбор и сортировка мусора, поиск и ликвидация захоронений мусора, вывоз сортированного сырья.
- Историко-просветительская — знакомство участников с ремеслами и бытом варягов через личное участие в мастер-классах (гончарное, кожевенное, кузнечное дело, ткацкое мастерство, секреты средневековой кухни и т. д.).
- Информационно-агитационная — популяризация «правильного» экологического поведения.

В 2021 году в рамках волонтерского движения «Чистая Вуокса» планируются следующие мероприятия:

- Новый проект по подготовке организаторов экологических мероприятий на воде «Готов? Плывём!». Теоретическая подготовка эко-лидеров начнется в апреле 2021 года. В июне и июле будет практика — смены выходного дня на Вуоксе и на Ладоге.
- Выезд на особо охраняемую природную территорию «Север Мшиского болота».
- Выезд на особо охраняемую природную территорию «Котельский».
- Создание экотропы на территории Ладожских шхер в районе острова Кильпола.

9,9

тонн мусора

собрано за три смены лагеря, из них 3 тонны — отдельно собранное и вывезенное на переработку сырье



500

саженцев

высадили волонтеры
во Всероссийской экоакции
«360 минут»

до 60

кг батареек

ежегодно отправляются
на утилизацию по Екатеринбург
и Свердловской области

Экологические движения распространены во всех региональных филиалах «Ростелекома» — проводятся экологические акции по уборке мусора, посадке деревьев, специальной утилизации отходов и др.

Так, Иркутский филиал участвовал во Всероссийской волонтерской экоакции «360 минут», которая состоялась 4 сентября 2020 года. Этот проект приурочен к Дню Байкала и проходит на берегах этого озера в первые дни осени. В 2020 году из-за пандемии коронавируса оргкомитет организовал мероприятие на берегах водоемов и местах отдыха в черте Иркутска с соблюдением социальных мер предосторожности. Такое решение было принято для того, чтобы исключить близкие контакты добровольцев в случае совместной поездки на Байкал и свести к минимуму вероятность распространения коронавируса. Волонтеры очистили от мусора территории, установили просветительские информационные стенды и высадили живую изгородь на бульваре Гагарина. Всего высадили 500 саженцев.

В Новокузнецке сотрудники «Ростелекома» присоединились к федеральным инициативам, посвященным 300-летию Кузбасса, и в рамках акции «Мой зеленый двор» посадили больше 160 деревьев и кустарников. Посадка деревьев производится весной и осенью, общая цель — силами жителей региона посадить 44 034 дерева.

Проект по сбору батареек «Сохраним природу, не выходя из офиса» стартовал в Екатеринбурге в 2018 году и ежегодно до 60 кг батареек отправляются на утилизацию по Екатеринбург и Свердловской области.

С августа 2020 года в дирекции МРФ «Юг» заработал волонтерский экологический проект «Я-эковолонтер». Участниками проекта являются: Общественная организация содействия охране окружающей среды «Чистая среда», г. Краснодар, эоактивисты, горожане, сотрудники компании «Ростелеком» и члены их семей, а также городские экологические сообщества.

В 2020 году экологическая акция была организована и волонтерами МРФ «Волга» в Оренбургском филиале ПАО «Ростелеком». Она прошла в форме эстафеты. В течение полутора часов участники, поделившись на команды, производили уборку территории будущего городского парка. Весь мусор складировался на специальной площадке, разделенной на секции. По итогу была определена команда победителей.

Компания планирует продолжить инициативы в 2021 году. Волонтерам компании в период с 1 по 30 апреля будет предложено выйти на уборку общественных пространств и выложить фото в соцсетях с места события с хэштегом #ЭкомарафонРостелеком.



369 тыс. руб.

собрали сотрудники в рамках
акции «Поможем вместе»



~3,5

тыс. подарков

собрано для детей,
находящихся на лечении
в медицинских учреждениях

Краудфандинговая благотворительная программа помощи тяжелобольным детям и пожилым людям «Поможем вместе»

Оказание помощи больным детям и забота о пожилых людях остаются приоритетными в благотворительной деятельности сотрудников ПАО «Ростелеком» уже многие годы. «Поможем вместе» — это благотворительная программа пожертвований, в рамках которой сотрудники «Ростелекома» помогают тяжелобольным детям и пожилым людям. В программе участвуют благотворительные фонды «Линия жизни» и «Старость в радость». Для реализации программы на сайте donatenow.ru создан специальный раздел «Ростелекома», на котором можно сделать пожертвование с помощью банковской карты, а также подробнее узнать о деятельности указанных фондов. На постоянной основе на сайте размещаются новости и отчеты о расходовании средств, пожертвованных сотрудниками компании.

С 1 июня 2016 года в программе зарегистрировано 1 614 наших сотрудников. В 2020 году сотрудники компании собрали 369 057 рублей.

Благотворительная акция «Коробка храбрости» по сбору игрушек для детей, находящихся на лечении в медицинских учреждениях

ПАО «Ростелеком» вместе с волонтерами DaDobro ежегодно проводит акцию «Коробка храбрости». Благотворительная акция проводится во Всемирный день ребенка — 20 ноября. Суть проекта в том, что в больнице ребенок при прохождении болезненной процедуры может взять любой подарок из коробки храбрости. Это награда за его храбрость и терпение.

В 2020 году акция проводилась в онлайн-формате. Сотрудники «Ростелекома» заказывали подарки с доставкой на склад DaDobro в Москве.

В партнерстве с другими компаниями-участниками собрано 11 415 подарков. В акцию вовлечены 15 филиалов ПАО «Ростелеком». Наша команда собрала около 3,5 тысяч подарков.

Планы на 2021 год — расширение территории проекта и вовлечение большего количества сотрудников в том числе и из ДЗО.



>55

тыс. детей
приняли участие
в программах проекта
в 2020 году

Поддержка социально-образовательного проекта для детей на длительном стационарном лечении «УчимЗнаем»

«Ростелеком» с 2017 года оказывает поддержку социально-образовательному проекту «УчимЗнаем». Цель проекта — поддержка онкобольных детей, получающих длительное стационарное лечение. Проект направлен на организацию обучения по государственной школьной программе и предлагает программы дополнительного образования. Информационный сайт проекта — uchimznaem.ru.

В рамках проекта «Ростелеком» реализует программу «Шаги к успеху!». Дети вместе с родителями обучаются азам медиатехнологий. Участвуя в программе, дети приобретают навыки самопрезентации и эффективных коммуникаций.

В 2020 году проект «УчимЗнаем» расширил свою сеть. Всего в программах проекта приняли участие более 55 тыс. детей из более 40 региональных площадок. Треть участников были из флагманской площадки г. Москва.

Методологи проекта «УчимЗнаем» разработали методические рекомендации по обучению детей, находящихся на длительном лечении в медицинских стационарах. Методика впоследствии была утверждена Минздравом России и Минпросвещения России.

Особенностью реализации совместной программы в 2020 году стало расширенное использование интернет-технологий в связи с пандемией COVID-19. Открытие нового учебного 2020-2021 года посетила вице-премьер Правительства России Татьяна Голикова.



В 2020 году флагманская площадка проекта «УчимЗнаем» вошла в число 100 лучших школ мира международной конференции World Education Week (выборка из 10 000 школ мира).

В 2020 году программа «Шаги к успеху!» распространилась на онкобольных детей 30 субъектов Российской Федерации. Дети поделились опытом жизни в условиях социальной изоляции, техниками онлайн-обучения и психологической поддержки. Открыты новые площадки проекта в Тульской и Волгоградской областях.

По инициативе Совета Федерации в 2020 году началась разработка профессионального стандарта педагога госпитальной школы.

Планы по развитию проекта на 2021 год:

- Планируется расширение географии проекта в сторону Челябинской и Ярославской областей, Алтайского края, Республики Башкортостан.
- Планируется создание социально-образовательного интерактивного портала «Добрые знания». Проект будет ориентирован на 7 целевых групп:
 - тяжелобольные дети 4 возрастных групп: дошкольная возрастная группа (5-6 лет), младшие школьники (7-10 лет), старшие школьники (11-18 лет), группа «молодые взрослые» (18-25 лет);
 - родные братья и сестры детей (сиблинги);
 - родители детей;
 - здоровые сверстники и одноклассники;
 - педагоги госпитальных и обычных школ;
 - волонтеры и добровольцы;
 - врачи и медицинский персонал.

Ожидается, что в ходе реализации портала «Добрые знания» будут охвачены порядка 35 000 детей и подростков, их родителей, волонтеров. Из них 1 586 тяжелобольных детей.



Онлайн программы, реализованные во время пандемии

В период пандемии «Ростелеком» быстро адаптировался к новым условиям жизни и работы и впервые организовал ряд программ в онлайн-формате. Участие в социальных акциях приняли сотрудники из всех макрорегиональных филиалов компании

«Зарядка со звездой»

Программа организована совместно с благотворительным фондом «ДаДобро» — сотрудники записывали свои тренировки на видео и делились ими в социальных сетях, а некоторым даже удалось привлечь к акции профессиональных спортсменов. Эти видеотренировки также транслировались в региональных подшефных детских учреждениях: детских домах, социальных центрах и больницах.

«Лучший друг»

Программа приурочена ко Всемирному дню защиты бездомных животных, и проводилась совместно с «ДаДобро». Сотрудники «Ростелекома» заказывали товары с доставкой на склад в Москве. Общими усилиями было собрано около 4 тонн корма и медикаментов. Совместно с другими компаниями в организации мероприятий приняло участие около 300 волонтеров, которые навестили и выгуляли около 1 500 собак.

Флешмоб #РостелекомСказка

Совместно с фондом «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей» участники проекта записывали аудио и видео, где они читают стихотворения и отрывки из сказок, изданных фондом. Сотрудники компании выкладывали записи в социальные сети Instagram, Facebook и «ВКонтакте» с сопроводительным текстом и хештегами #РостелекомСказка и #РостелекомЭтоМы. Подборка сказок направлена в фонд «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей», благотворительные и общественные организации, сообщества приемных и многодетных семей с детьми с нарушениями зрения. Во флешмобе приняли участие сотрудники «Ростелекома» из Калининграда, Барнаула, Великого Новгорода, Кирова, Москвы, Нижнего Новгорода, Новосибирска, Санкт-Петербурга, Краснодар, Ставрополя, Ярославля, Салехарда, Сочи — всего более 500 человек.

«Интеллектуальное волонтерство»

На онлайн-платформе ProCharity благотворительные фонды со всей России размещают просьбы о помощи в различных профессиональных областях. 367 сотрудников приняли участие в онлайн-семинаре «Что такое Pro bono волонтерство» и стали интеллектуальными волонтерами, зарегистрировавшись на платформе.

«Мы рядом»

Видеоволонтерская акция совместно с фондом «Старость в радость» помогает одиноким пожилым людям в интернатах. На сайте фонда starikam.org сотрудники выбирали любую из предложенных тем (песни военных лет, литературные чтения, воспоминания о пионерской юности и т. д.) и записывались на онлайн-встречи. Также сотрудники записывали видео-приветы — послание для бабушек и дедушек с рассказом о себе, своих увлечениях, путешествиях, домашних животных, или могли прочитать короткий стих, спеть песню.

«Елка желаний»

Совместно с фондом «Синдром любви» проведена акция в поддержку детей и подростков с синдромом Дауна. В преддверии новогодних праздников на сайте фонда была размещена виртуальная елка, на которой развешаны новогодние игрушки. Каждая игрушка — это новогодний подарок ребенку с синдромом Дауна, который можно подарить, сделав пожертвование. Все подарки — полезные, помогающие детям в развитии и необходимые им для полноценной жизни — занятия с логопедом, консультация дефектолога, комплект литературы или психологическая поддержка семьи. Общими усилиями, совместно с другими компаниями удалось собрать около 2 000 000 рублей. Эти деньги были потрачены на специальные развивающие и обучающие программы для особенных детей, которые помогут сделать их жизнь полноценнее и счастливее.

«Время чудес»

Совместно с фондом «Старость в радость» организована акция для поздравления с Новым Годом подопечных фонда. На сайте фонда была создана корпоративная страница «Ростелекома» для новогодних поздравлений одиноким бабушек и дедушек, здесь же можно было сделать пожертвование на любую сумму. По итогам акции, благодаря нашим сотрудникам, для более 600 подопечных из домов престарелых в Архангельской и Костромской областях был организован праздник с поздравлениями и накрыт новогодний стол.

«Новогодняя ярмарка»

Совместно с благотворительным фондом «Окно в мир» и Buy Social — организована акция в поддержку социально незащищенных групп, социальных предпринимателей и благотворительных организаций. На виртуальной ярмарке сотрудники приобретали новогодние подарки, аксессуары ручной работы и необычные сувениры. Все вырученные средства от продажи сувенирной продукции пошли на приобретение новогодних подарков для воспитанников домов-интернатов из Углича и Королева — 2 302 ребенка получили подарки.



Участие в реализации Национальной технологической инициативы

«Ростелеком-Солар» с 2019 года является партнером Олимпиады Национальной технологической инициативы (НТИ). Это командное инженерное соревнование школьников 8–11 классов. Олимпиада НТИ проводится по 28 профилям согласно ключевым тематикам НТИ. Особенность Олимпиады — командный формат.

Цель проекта — это выявление одаренных в научно-технической области школьников и повышение качества их образования. Дополнительно Олимпиада позволяет поддержать научно-техническое творчество с применением передовых технологий. Проект реализует раннюю профориентацию школьников и формирует сообщество с высоким научно-техническим потенциалом.

«Ростелеком-Солар» открыл профиль «Информационная безопасность» совместно с Национальным исследовательским ядерным университетом Московским инженерно-физическим институтом (НИЯУ МИФИ), Московским техническим университетом связи и информатики (МТУСИ), Новосибирским государственным университетом (НГУ), Московским государственным техническим университетом им. Н. Э. Баумана (МГТУ им. Баумана). Эксперты «Ростелекома» и профильных ДЗО приняли участие в разработке задания.

В 2020 году профиль «Информационная безопасность» включен в перечень РСОШ. Победа в олимпиаде приравнивается к 100 баллам за ЕГЭ по информатике или льготы БВИ при поступлении в ведущие вузы страны.

В 2019–2020 гг. в Олимпиаде НТИ участвовали 60 тыс. школьников. Финал проходил в ОЦ «Сириус». В финал вышли 72 участника. Олимпиадный цикл длился 6 месяцев. 18 победителей получили 100 баллов за ЕГЭ по информатике.

В 2021 году «Ростелеком-Солар» планирует продолжить проект для продвижения HR-бренда и экспертизы компании среди одаренных старшеклассников.

60

тыс. школьников
участвовали в Олимпиаде
НТИ в 2019–2020 гг.





Поддержка Фонда «Навстречу переменам»

Ключевое направление корпоративной социальной ответственности Tele2 Россия — это поддержка и развитие социального предпринимательства в России. Так, с 2012 года Tele2 Россия выступает генеральным партнером Фонда поддержки социальных инициатив в сфере детства «Навстречу переменам». Компания оказывает финансовую, организационную и консультационную поддержку. Миссия Фонда — помогать социальным предпринимателям реализовывать лучшие детские программы.

За время работы Фонд реализовал 300 проектов. Проекты изменили к лучшему жизнь 400 тыс. детей и подростков. Фондом «Навстречу переменам» проводится ежегодный всероссийский конкурс социальных проектов.

В 2020 году пандемия COVID-19 изменила задачу социального предпринимателя. На первое место вышел вопрос сохранения команды, трансформация и поиск финансирования. Tele2 Россия запустил «антикризисный» конкурс для социальных предпринимателей. Он направлен на сохранение профессиональных команд некоммерческих организаций и адаптацию их работы к новым реалиям.

В 2021 году Tele2 Россия продолжит поддерживать работу Фонда.

300

проектов

реализовал Фонд за время работы



«Антикризисный» конкурс для социальных предпринимателей

В 2020 году Tele2 Россия запустила «антикризисный» конкурс для социальных предпринимателей. Конкурс направлен на сохранение профессиональных команд некоммерческих организаций и адаптацию их работы к новым реалиям.

В 2020 году участниками конкурса стали 40 организаций. В финал вышли 15 проектов. 8 победителей получили по 650 тыс. рублей и консультацию в разработке антикризисной стратегии. Проекты были посвящены инклюзии, трудоустройству людей с ограниченными возможностями, спортивным занятиям для особенных детей, профилактике зависимостей и реабилитации жертв насилия.

5,2 млн руб.

направил Tele2 на поддержку социальных предпринимателей в период пандемии



Проект «Переведи бабушку в интернет»

В 2019 году Tele2 Россия запустил проект «Переведи бабушку в интернет». Проект охватывает проблемы, с которыми сталкивается старшее поколение из-за отсутствия цифровых навыков. Tele2 Россия инициировала обучение пожилых людей использованию мобильного интернета, что способствует освоению его возможностей.

Специалисты Tele2 Россия разработали «Путеводитель по мобильному интернету». Он простым языком объясняет, как вести поиск в интернете. Старшее поколение может узнать прогноз погоды, посмотреть телепрограмму и др.

Каждый оператор компании проинструктирован оказать пожилым людям консультационную помощь. В любом салоне связи Tele2 Россия представители старшего поколения могут получить ответы на вопросы об использовании мобильного интернета, установке и работе приложений.

В 2021 году Tele2 Россия планирует развитие кампании, в рамках которой будет запущена новая волна проекта.



Конкурс СМИ «Герои перемен»

Tele2 Россия и Фонд «Навстречу переменам» с 2018 года проводят конкурс ответственной журналистики #ГЕРОИПЕРЕМЕН. Целевая аудитория проекта — авторы материалов о социальных проектах, инициативах и их лидерах.

Цель проекта «Герои перемен» — мотивировать СМИ к подготовке материалов о социальных инициативах и популяризировать деятельность лидеров социального проекта — волонтера, активиста или идеолога инициативы, которая делает мир лучше.

За все время в конкурсе приняли участие более 360 человек и творческих коллективов — журналистов радио, ТВ, печатных изданий, онлайн-медиа и блогеров. В 2020 году лучшими оказались журналистские работы о больничных клоунах, противостоянии жителей мусорному бизнесу и собаках-помощниках человека с ограниченными возможностями.

Новый конкурс планируется в 2021 году.

>360

человек и творческих коллективов

приняли участие в конкурсе с 2018 года



Проект «Навстречу импакт-инвестициям»

Фонд «Навстречу переменам» при поддержке Tele2 Россия делает первые шаги, направленные на развитие импакт- или социально-преобразующих инвестиций в России.

Программа «Навстречу импакт-инвестициям» направлена на руководителей некоммерческих организаций и социальных предпринимателей с опытом не менее трех лет. Обучение объединяет 4 тематических блока: стратегический менеджмент, продажи и финансовое управление, лидерство и коммуникации, инвестиции и инвестиционный анализ. Программа реализуется совместно с Impact Hub Moscow при поддержке Фонда президентских грантов.

В 2020 году Tele2 Россия поддержал первое в России инвестиционное импакт-шоу Фонда «Навстречу переменам» и Impact Hub Moscow. На площадке собрались инвесторы и авторы импакт-стартапов. Онлайн-финал программы прошел в формате дискуссии профессиональных инвесторов о рынке импакт-инвестиций в России. Финалистами оказались проекты по раннему изучению иностранных языков, пансионат для комфортного проживания пожилых людей и центр социальной адаптации детей с особенностями развития.

С 15 марта 2021 года запущен новый конкурс.



Проект «Инкубатор»

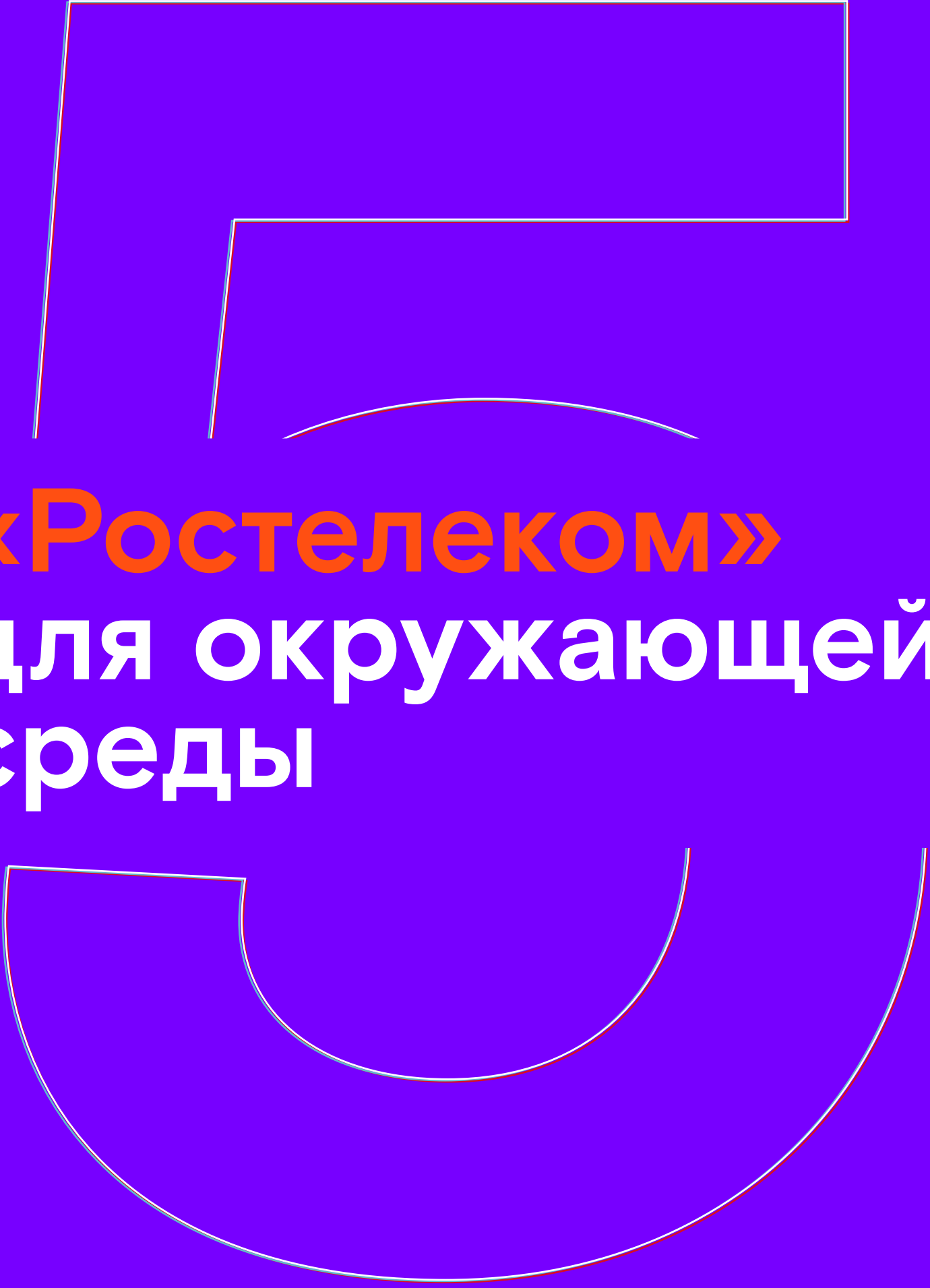
Tele2 Россия совместно с Фондом «Навстречу переменам» реализует программу «Инкубатор» для социальных предпринимателей. Преимущества программы в том, что участники получают обмен опытом с лидерами социальных проектов и консультацию по переговорам с региональными органами власти.

В программу «Инкубатор» входит:

- разработка индивидуального плана развития организации на 1–3 года;
- разработка индикаторов оценки социального воздействия;
- индивидуальная поддержка менторов и консультантов;
- очные/онлайн образовательные сессии и встречи по обмену лучшими практиками в Москве (2 или 3 раза в год);
- трекинг развития организации сотрудниками Фонда (3 раза в год);
- информационная поддержка и PR-продвижение.

В результате участия в программе участник получает полное оформление своего проекта, включая бизнес-план, систему мониторинга и оценки социального воздействия, а также презентацию проекта и возможность привлечения инвесторов.

В 2021 году программа «Инкубатор» также будет реализовываться.



«Ростелеком» для окружающей среды



- 1 Наш подход
- 2 Природоохранные мероприятия
- 3 «Ростелеком» для решения экологических вызовов городов
- 4 Энергоэффективность
- 5 Развитие экологической культуры
- 6 Производственная безопасность

Наш подход

Являясь крупнейшим в стране провайдером цифровых услуг и решений, Группа компаний «Ростелеком» понимает всю полноту своей ответственности перед сотрудниками, клиентами и обществом за сохранение окружающей среды в процессе своей деятельности.

Мы стремимся рационально использовать природные ресурсы и минимизировать воздействие на окружающую среду, а также реализуем широкий спектр экологических инициатив, развиваем экологическое сознание общества и предлагаем цифровые решения для клиентов, чтобы помочь им в решении задач по управлению воздействием на окружающую среду



Среди Целей устойчивого развития ООН в области охраны окружающей среды мы взяли на себя обязательства по достижению наибольшего прогресса в ЦУР 8, 11, 12, 13, 15 и 17.

Действующая в Группе система производственного контроля обеспечивает устойчивую эксплуатацию наших объектов и выполнение требований законодательства в области пожарной, промышленной и экологической безопасности (ЦУР 8.3). В рамках приоритетной для Группы ЦУР 11 «Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов» «Ростелеком» разрабатывает комплексные цифровые решения по управлению отходами в городах, внедряет энергоэффективные системы освещения муниципальных территорий и общественных помещений, помогает повышать уровень экологической ответственности населения.

Мы непрерывно совершенствуем выстроенную в Группе систему раздельного сбора отходов (ЦУР 12.5), благодаря которой с каждым годом увеличиваем количество и виды материалов, которые мы передаем на переработку. Запуск проекта «Переплавка», инициированный Tele2 Россия, стал новой вехой в отношении россиян с «электронными отходами» — компания создала условия для сбора и передачи на утилизацию ресурсоэкономных отходов электроники в 64 регионах Российской Федерации.



Для предотвращения климатических изменений (ЦУР 13) «Ростелеком» непрерывно работает над повышением своей энергоэффективности, из года в год сокращая потребление энергии в Группе, а также помогая это делать своим клиентам через модернизацию инфраструктуры городов. Мы вносим свой посильный вклад в сохранение экосистем суши — приборы видеонаблюдения «Ростелекома» помогают идентифицировать и вовремя реагировать на возгорания в лесных массивах Урала, Перми, Якутии (ЦУР 15). В 2020 году благодаря системе мониторинга лесных пожаров на Урале удалось своевременно ликвидировать 30 возгораний. Мы спасли тысячи гектаров леса, а также флору и фауну в нескольких регионах России.

103-2

Управление экологической безопасностью и ООС

Деятельность по охране окружающей среды (ООС) и обеспечению экологической безопасности является неотъемлемой частью производственной безопасности Группы компаний «Ростелеком». Управление вопросами ООС «Ростелекома» базируется на Экологической политике ПАО «Ростелеком», Политике в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности, которые также внедрены и в ДЗО Группы.

Принципы экологической политики «Ростелекома»:

- Соблюдение установленных законодательством Российской Федерации и ратифицированными международными договорами требований, норм, обязательств в области охраны окружающей среды, рационального природопользования, экологической безопасности.
- Приверженность принципам устойчивого развития: реализация экономических интересов не должна ухудшать существующую экологическую ситуацию, а качество жизни и здоровья населения, приводить к нанесению вреда окружающей среде и отдельным её компонентам.
- Отсутствие препятствий к реализации работниками, а также гражданами РФ, затронутыми деятельностью Группы, своего конституционного права на благоприятную окружающую среду.
- Ответственность Группы за экологические последствия своей деятельности.
- Обеспечение снижения негативного воздействия на окружающую среду и рациональное использование природных ресурсов в процессе деятельности.

30

возгораний

удалось своевременно ликвидировать на Урале в 2020 году благодаря системе мониторинга лесных пожаров

- Учет потенциальных экологических рисков при принятии управленческих решений, определяющих стратегию развития Группы. Управление экологическими рисками и производственный экологический контроль как часть системы управления деятельностью Группы.
- Открытость и доступность экологической информации для всех заинтересованных лиц.
- Создание и развитие в Группе экологической культуры, экологических ценностей, формирование имиджа Группы как экологически ориентированной компании.

В 2020 году «Ростелеком» занимался разработкой приоритетных целей в области охраны окружающей среды до 2025 года в рамках создания пятилетней стратегии ESG, утверждение и начало реализации которой запланировано в 2021 году. Цели будут сфокусированы на снижении потребления электроэнергии, повышении потребления энергии из возобновляемых источников, реализации программ по обращению с отходами и развитию направления «зеленого офиса» в Группе.

Основные цели группы «Ростелеком» в области охраны окружающей среды и экологической безопасности:

1. Рациональное использование природных ресурсов
2. Минимизация ущерба окружающей среде от деятельности компании
3. Сохранение благоприятной окружающей среды для будущих поколений

Организационная структура управления ООС Группы «Ростелеком»

Президент ПАО «Ростелеком»

- Утверждение политик в области охраны окружающей среды и экологической безопасности.
- Оценка результативности природоохранной деятельности компании

Старший вице-президент — руководитель аппарата президента

- Общее руководство деятельностью «Ростелекома» в области охраны окружающей среды и функционированием системы экологического менеджмента (СЭМ).
- Информирование высшего руководства о результатах природоохранной деятельности

Директор административно- хозяйственного департамента корпоративного центра ПАО «Ростелеком»

- Организация работы Группы в сфере охраны окружающей среды
- Проведение анализа эффективности работы Группы в сфере охраны окружающей среды.
- Ежеквартальная отчетность для руководства компании

Отдел производственного контроля административно- хозяйственного департамента корпоративного центра ПАО «Ростелеком»

- Координация работы по управлению экологическими аспектами Группы.
- Контроль соблюдения законодательных требований.
- Разработка внутренних нормативных документов.
- Обеспечение обучения по вопросам ООС.
- Сбор и консолидацию информации о природоохранной деятельности Группы для анализа высшим руководством.
- Предоставление методической поддержки филиалам ПАО «Ростелеком» и ДЗО

Структурные подразделения (отделы, службы, группы) производственного контроля МРФ, РФ и ДЗО

- Обеспечение экологической безопасности организации.
- Реализация природоохранных мероприятий.
- Подготовка статистической и внутрикорпоративной отчетности организации.

Система экологического менеджмента «Ростелекома» построена в соответствии с государственными нормативными требованиями, а также с учетом лучших международных практик и норм на рынке телекоммуникационных услуг.

В 2020 году продолжилось совершенствование системы экологического менеджмента компании. ПАО «Ростелеком» успешно прошло внешний аудит на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 14001-2016, продлив на год действие сертификата соответствия стандарту

Ключевые регламентирующие документы Группы в области ООС:

- Международные стандарты (ISO 14001 и пр.).
- Природоохранное законодательство Российской Федерации.
- Подзаконные акты (приказы министерств и ведомств, инструкции, методические рекомендации, ГОСТ, СанПиН и пр.)
- Экологическая политика ПАО «Ростелеком».
- Энергетическая политика ПАО «Ростелеком».
- Политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности ПАО «Ростелеком».
- Положение о производственном экологическом контроле в ПАО «Ростелеком».
- Процедура эксплуатации водозаборных скважин ПАО «Ростелеком».
- Инструкции по обращению с отходами.
- Приказы о назначении ответственных за обеспечение экологической безопасности и безопасное обращение с отходами.
- Программы производственного экологического контроля для объектов негативного воздействия на окружающую среду.
- Утвержденные нормативы и лимиты воздействия на окружающую среду (для объектов 2 категории опасности для ОС).
- Документы об установлении санитарно-защитных зон и зон санитарной охраны.
- Планы мероприятий при наступлении неблагоприятных метеорологических условий (для источников выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух).

554

внутренних проверки
осуществлено в 2020 году
в процессе ПЭК

102-11

Принцип предосторожности

Оценка и управление экологическими рисками осуществляется в рамках единой системы управления рисками Группы компаний «Ростелеком» с установленной периодичностью. В 2020 году при составлении матрицы рисков значительных экологических рисков установлено не было. В случае инициации в Группе проектов, которые могут оказывать воздействие на окружающую среду, мы привлекаем квалифицированных экспертов для оценки этого воздействия и потенциальных последствий согласно законодательным требованиям Российской Федерации в области ООС.

Производственный экологический контроль

Производственный экологический контроль (ПЭК) является составной частью системы производственного контроля «Ростелекома», который в комплексе с пожарной и производственной безопасностью обеспечивает устойчивое функционирование объектов компании, снижая риск негативного воздействия на ОС до приемлемого минимума.

Требования к проведению ПЭК определены «Положением о производственном экологическом контроле в ПАО «Ростелеком». В 2020 году Положение было актуализировано — новая редакция приведена в соответствие с действующими нормами законодательства, упрощен порядок подписания приказов о назначении ответственных за обеспечение экологической безопасности, исключены направления контроля, не относящиеся к ПЭК, упрощен порядок документирования операций. Основные цели и задачи производственного экологического контроля не изменились.

В 2020 году при составлении матрицы рисков значительных экологических рисков установлено не было.

В 2020 году актуализировано «Положения о производственном экологическом контроле в ПАО «Ростелеком»

Среднее число несоответствий на 1 объект, выявленных в ходе производственного экологического контроля, сократилось на 36% — с 0,64 несоответствия в 2019 году до 0,41 — в 2020 году.

ПЭК проводится на всех объектах «Ростелекома», которые могут оказывать негативное воздействие на окружающую среду. Осуществляют ПЭК сотрудники отдела производственного контроля корпоративного центра и ответственные представители региональных подразделений компании, прошедшие специальную подготовку или повышение квалификации в области экологической безопасности. Также в ходе производственного экологического контроля проводятся внутренние проверки подразделений.

На конец 2020 года в «Ростелекоме» насчитывалось 4309 объектов, поставленных на государственный учет в качестве объектов негативного воздействия на окружающую среду (51 — 2 категории, 3475 — 3 категории, 783 — 4 категории). Все они имеют источники выбросов загрязняющих веществ в атмосферу и площадки накопления отходов. Кроме того, на территории 419 объектов, не имеющих источников выбросов (и не поставленных на государственный учет), происходит только образование и накопление отходов.

В 2020 году в процессе ПЭК осуществлено 554 внутренних проверки: из них 361 выездная (на 20,5% меньше, чем в 2019 году), 193 документарных (на 15,6% больше, чем в 2019 году). Всего было проконтролировано 846 объектов, выявлено 346 несоответствий. В сравнении с 2020 годом количество проверок сократилось на 10,7% (621 проверка в 2019 году). Это связано с ограничениями в перемещениях из-за пандемии COVID-19. При этом, среднее число несоответствий на 1 объект в 2019 году составляло 0,64, а в 2020 году сократилось до 0,41, что может свидетельствовать о повышении качества обеспечения экологической безопасности в Группе.

На все выявленные несоответствия определены корректирующие действия, контроль их выполнения проводится согласно планам устранения этих несоответствий.

1,9

млн руб.

инвестировала компания в обучение сотрудников в 2020 году

Обучение персонала в области ООС

Руководители и специалисты, ответственные за принятие решений, связанных с возможными воздействиями на окружающую среду, а также сотрудники, назначенные ответственными за обращение с отходами 1–4 классов опасности, проходят специальные обучения по обеспечению экологической безопасности в процессе реализации задач Группы.

Профильное обучение проводится в аккредитованных образовательных центрах по специально разработанным программам, рассчитанным на сотрудников разных уровней подготовки. Ранее преобладали очные формы обучения, в связи с пандемией COVID-19 начиная с марта 2020 года широко использовались дистанционные формы обучения в виде онлайн-курсов и вебинаров.

Несмотря на пандемию COVID-19 в 2020 году количество сотрудников, прошедших профильное обучение в области ООС, возросло на 30%

Наименование программы профессиональной подготовки (повышения квалификации)*	Срок обучения, час.		Количество обученных, чел.		Затраты на обучение, тыс. руб. без НДС	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Обеспечение экологической безопасности руководителями и специалистами общехозяйственных систем управления	72	72	76	121	396,79	473,8
Обеспечение экологической безопасности руководителями и специалистами экологических служб и систем экологического контроля	90	112–200	5	10	40	283,08
Профессиональная подготовка лиц на право работы с опасными отходами I–IV класса опасности	112	72–200	246	302	1 090,32	1 038,12
Иные программы	16–240	4–40	11	7	44,93	93,8
Итого			338	440	1 572,04	1 888,8

103-3

Оценка эффективности

Оценка эффективности функционирования системы управления экологической безопасностью и охраной окружающей среды Группы проводится президентом ПАО «Ростелеком» на ежеквартальных совещаниях со старшим вице-президентом — руководителем аппарата президента. Руководство «Ростелекома» раз в три месяца оценивает ход выполнения запланированных экологических мероприятий, результаты ПЭК, процесс выполнения корректирующих действий.

Плановый пересмотр и актуализация политик в области охраны окружающей среды проводится отделом производственного контроля корпоративного центра «Ростелеком» не реже одного раза в два года. В течение 2020 года изменений в экологические политики компании не вносилось.

Награды в сфере охраны окружающей среды и энергоэффективности

Экологический рейтинг

Международная организация Carbon Disclosure Project (CDP) в 2020 году по итогам рассмотрения отчета компании подтвердила экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С»

#ВместеЯрче-2020

Смоленский филиал «Ростелекома» получил благодарность Министерства энергетики Российской Федерации за внесение существенного вклада в организацию и проведение мероприятий Всероссийского фестиваля энергосбережения и экологии #ВместеЯрче-2020



Природоохранные мероприятия

174

млн руб.

составили затраты и инвестиции на охрану окружающей среды Группы компаний «Ростелеком» в 2020 году

Для минимизации негативного воздействия на окружающую среду Группа сокращает потребление ископаемых видов топлива для выработки тепловой энергии, внедряет отдельный сбор отходов, снижает объемы воды, забираемой из природных источников (скважин), организует добровольные, волонтерские природоохранные акции и мероприятия.

В 2020 году затраты и инвестиции на охрану окружающей среды Группы компаний «Ростелеком» составили 174 млн руб. Наибольшее количество средств было направлено на обращение с отходами (62%), а также на разработку необходимой экологической документации (19%). На охрану атмосферного воздуха и предотвращение изменений климата было направлено 9,8 млн руб. (6%).

Затраты и инвестиции Группы «Ростелеком» на охрану окружающей среды в 2020 году выросли на 7,1% — с 162,36 млн руб. в 2019 году до 174 млн руб. в 2020 году.

В течение 2020 года Росприроднадзором было проведено 11 проверок природоохранной деятельности «Ростелекома», по итогам выдано 4 предписания, наложен 1 штраф на должностное лицо в размере 3 тыс. руб. Мы своевременно устранили все предписания и предоставили соответствующие отчеты в контролирующие органы.

Общий объем затрат и инвестиций Группы компаний «Ростелеком» на охрану окружающей среды, 2018-2020 годы, млн руб.*

Направление	2018	2019	2020
Обращение с отходами	99,83	100,63	108,68
Защита от загрязнения земель, поверхностных и подземных вод	5,91	6,48	6,99
Охрана атмосферного воздуха и предотвращение изменений климата	5,75	5,74	9,75
Благоустройство и озеленение территорий	2,13	2,5	5,16
Обучение персонала	1,57	1,58	1,89
Платежи в государственный бюджет за загрязнение окружающей среды	11,18	8,38	7,05
Иные направления	33,12	37,05	34,49
Итого расходы на экологическую безопасность	159,49	162,36	174,01

*Данные за 2018 год приведены без учета Tele2 Россия, данные за 2019-2020 годы приведены с учетом Tele2 Россия.



В МРФ «Урал» проведен аудит площадок накопления отходов, организовано внесение их в муниципальные реестры, в необходимых случаях проведены ремонты и модернизация. Полученный положительный опыт предлагается распространить на прочие МРФ.



306-3

Обращение с отходами

Организация экологически безопасного обращения с отходами — наш приоритет. Группа компаний «Ростелеком» стремится минимизировать образование отходов в производственных и рабочих процессах своей деятельности и увеличить долю отходов, передаваемых на переработку. Также мы прививаем культуру обращения с отходами среди своих сотрудников, подрядчиков, клиентов и партнеров.

Образование отходов по классам опасности Группы, 2018-2020 годы, тонн*

Классы опасности отходов	2018	2019	2020
1-й класс	40,27	40,05	35,43
2-й класс	28,52	15,77	21,22
3-й класс	39,27	33,4	26,38
4-й класс	20 615,76	21 501,75	21 280,97
5-й класс	13 385,64	12 523,67	10 474,08
Итого	34 109,46	34 114,64	31 838,08

*Данные за 2018 год приведены без учета Tele2 Россия, данные за 2019-2020 годы приведены с учетом Tele2 Россия.

Наибольшее количество отходов, образующихся в Группе, относятся к малоопасным отходам 4-го (66%) и 5-го классов (33%) опасности — преимущественно это бытовые, древесные и растительные отходы, золы от сжигания угля и древесины, строительные отходы, отходы проводов и кабелей.

Начиная с 2018 года нам удалось снизить общее количество образованных отходов на 7%, при этом мы существенно (на 12%) сократили количество отходов 1-го класса опасности в 2020 году путем уменьшения количества используемых люминесцентных ртутьсодержащих ламп. Увеличение количества отходов 2-го класса опасности в 2020 году объясняется списанием большего числа аккумуляторов резервного электропитания АТС в этом отчетном периоде.

300

объектов

проводили отдельный сбор отходов бумаги и картона в 2020 году: 46 региональных филиалов и 2 ДЗО



В 2020 году 466 тонн вторичного сырья передано на переработку:

- 194 тонны бумаги
- 17 тонн картона
- 1,8 тонны батареек
- 16,5 тонн пластмасс
- 103,8 тонн лома черных металлов
- 52,5 тонн лома меди и медных сплавов
- 4,5 тонн лома алюминия
- 76,2 тонн автомобильных камер и покрышек

306-5

Все отходы, содержащие полезные компоненты и пригодные к переработке и вторичному использованию, передаются специализированным организациям. За последние 3 года нам удалось сократить количество отходов, размещаемых на полигонах ТКО, на 6% (1 728,57 т). Количество отходов, переданных на обезвреживание и утилизацию, снизилось на 13%.

Обращение с отходами Группы, 2018–2020 годы, тонн*

	2018	2019	2020
Передано на обезвреживание	2 019,69	1 887,76	1 710
Передано на утилизацию	1 201,43	1 430,24	1 167,95
Передано на захоронение на полигоне ТКО	30 616,72	30 591,24	28 888,15
Использование для собственных нужд	271,62	205,4	71,98
Итого	34 109,46	34 114,64	31 838,08

*Данные за 2018 год приведены без учета Tele2 Россия, данные за 2019–2020 годы приведены с учетом Tele2 Россия.

Внедрение отдельного сбора отходов

Группа продолжает поэтапно внедрять отдельный сбор отходов в структурных подразделениях «Ростелекома» и ДЗО. За 2020 год к инициативе по отдельному сбору бумаги и картона присоединилось 51 подразделение компании — всего уже 300 объектов «Ростелекома» собирают этот вид вторсырья отдельно. Вторым важным направлением стал отдельный сбор батареек — его внедрили на 184 объектах Группы (против 136 — в 2019 году). Всего за 2020 год усилиями 30 филиалов и 1 ДЗО, собрано почти 1,8 тонны батареек. Кроме этих видов отходов в компании также отдельно собирают отходы пластика, лом металлов, автомобильные камеры и покрышки.

Обращение Группы компаний «Ростелеком» с бумажными отходами, 2018–2020 годы, тонн

Показатель	2018	2019	2020
Бумажные отходы	745,83	321,05	211,32
Бумага, переданная на вторичную переработку	269,50	321,05	211,32

В 2020 году количество бумажных отходов сократилось на 34%. Это связано с уменьшением образования отходов картонной упаковки из-за сокращения работ по модернизации оборудования ввиду карантинных мер.

Проект «Переплавка»

Кроме ставших уже привычными видов вторсырья, таких как бумага, пластик или стекло, мы принимаем активные действия по управлению с относительно новым, и при этом увеличивающимся со значительной скоростью видом отходов — «e-waste» или «электронные отходы».

>4 тыс. телефонов

собрала Tele2 за время действия акции

64 региона

участвовали в проекте в 2020 году

В декабре 2019 года Tele2 Россия запустила экологический проект «Переплавка», в рамках которого можно сдать свой старый телефон и другие гаджеты на переработку. В 2020 году география проекта охватила 64 региона. Наиболее активно этой возможностью пользуются жители регионов Поволжья, Урала и г. Москвы. За время действия акции Tele2 Россия собрала более 4 000 телефонов (акция продлится до 1 ноября 2021 года).

Инна Походня

директор по маркетингу
Tele2 Россия

«Смартфон уже давно стал нашим «окном» в мир: мы общаемся с друзьями и близкими, смотрим кино, ходим в магазины онлайн, совершаем банковские операции в сети. Но есть и обратная сторона — в виде растущего количества электронных отходов. Авторы доклада на всемирном экономическом форуме в Давосе пришли к выводу, что ежегодный объем электронных отходов по своей массе превышает все когда-либо построенные коммерческие авиалайнеры. И всего 20% из них утилизируется. Подход Tele2 Россия — не только привлечь внимание к важным проблемам, но и предлагать варианты их решения. Именно поэтому мы сделали проект «Переплавка» федеральным и увеличили срок его действия до года. Мы верим, что, запустив экологическую инициативу в масштабе страны, мы сделаем большой вклад в решение проблемы утилизации электронных отходов в России».

Концепция «зеленого офиса»

Из года в год мы продолжаем привлекать все больше офисных площадок Группы к концепции «Зеленого офиса». «Ростелеком» широко использует систему электронного документооборота и электронной подписи при взаимодействии с контрагентами и между подразделениями компании. Благодаря этому мы экономим значительные объемы бумаги и расходных материалов, а также облегчаем работу всем заинтересованным сторонам — обмен информацией стал более простым, эффективным и экологичным. В 2020 году в Группе активно развивались сервисы для удаленной работы — внедрено программное обеспечение для проведения видеоконференцсвязи Tmiesconf, для работы на виртуальных рабочих местах внедрен собственный программный продукт Tionix Virtual Desktop (VDI). Это не только помогло обеспечить безопасность сотрудников в условиях пандемии COVID-19, но и в значительной мере сократило потребление ископаемого топлива на передвижении сотрудников.

При эксплуатации офисных помещений «Ростелеком» расширяет использование автоматических датчиков энерго- и водопотребления, используются экологически безопасные расходные материалы. Для наших офисов мы закупаем бумагу, произведенную по экологически безопасной бесхлорной технологии, а для санузлов — только бумагу, произведенную с использованием вторичного сырья.

Концепция «Зеленого офиса» рассматривается как приоритетная задача Группы в новой стратегии устойчивого развития «Ростелекома». Мы будем продолжать активно внедрять принципы бережного отношения к окружающей среде при работе в офисах Группы и в 2021 году.

Если одна тонна собранной макулатуры предотвращает вырубку 10 деревьев, то в 2020 году усилиями сотрудников «Ростелекома» было спасено 2 110 деревьев.

Tele2 Россия присоединилась к экологической акции GREEN & HEALTH 2020

В 2020 году Tele2 присоединилась к экологической акции зеленых офисов GREEN & HEALTH в Московском регионе. В рамках проекта оператор представит программы экологизации офисного пространства, что позволит привлечь внимание общества и бизнеса к проблемам окружающей среды.

В московском офисе оператор предлагает решения для снижения потребления электроэнергии — в штаб-квартире Tele2 Россия установлено энергоэффективное светотехническое оборудование, которое дает яркий свет в темное время суток и обеспечивает низкий уровень потребления энергоресурсов. В офисном парке Comcity также установлены пункты сбора использованных элементов питания (батареек).

**Сергей
Эмдин**

генеральный директор
Tele2 Россия

«Как социально ответственная компания Tele2 Россия считает заботу об окружающей среде обязательной частью устойчивого развития бизнеса. Мы продвигаем осознанное потребление, реализуем концепцию экологически дружелюбного офиса и просвещаем сотрудников компании и наших клиентов. Мы не просто выстроили административные процессы и рабочее пространство таким образом, чтобы поддерживать тренд на экологичность. Tele2 Россия первой в стране запустила проект по утилизации старых смартфонов, побудила клиентов избавляться от старых аппаратов и создала инфраструктуру для их сдачи. Мы организовали серию образовательных лекций от ведущих экспертов области, которые рассказывали о борьбе с климатическими изменениями и экологизации рабочего пространства. Такой комплексный подход к проблемам окружающей среды, консолидированная работа бизнеса, общества и потребителей не может не сформировать в нас устойчивую привычку к заботе об экологии».



103-2 305-7

Управление выбросами

Выбросы в атмосферу загрязняющих веществ

Основными источниками выбросов загрязняющих веществ в атмосферу Группы компаний «Ростелеком» являются котельные на ископаемых видах топлива, используемые для обогрева помещений в холодные периоды года. При сжигании угля и дров в атмосферу попадают оксиды серы и азота, а также сажа и угарный газ. Для минимизации негативного воздействия на окружающую среду мы инвестируем средства в модернизацию котельных и переводим их на более экологичные виды топлива, такие как природный газ и топливо из возобновляемых источников энергии.

В 2020 году проведены работы по ремонту и модернизации 35 котельных на сумму 14,9 млн руб. В ходе модернизации старые котлы и оборудование заменены на современные установки с повышенным КПД, проведена реконструкция газораспределительных узлов и сетей газопотребления. Кроме этого, закрыто 4 устаревшие котельные на угле и дизельном топливе (затраты 6,2 млн руб.), а также введено в эксплуатацию 5 новых котельных на природном газе (затраты 11,2 млн руб.).

Все котельные, а также иные организованные источники выбросов загрязняющих веществ, оснащены устройствами очистки газа, снижающими концентрацию загрязняющих веществ ниже предельно-допустимых норм (ПДК). В течение 2020 года происходила плановая замена газоочистных фильтров, выработавших свой ресурс. Для источников выбросов 2 и 3 категорий опасности разработаны планы мероприятий при наступлении неблагоприятных метеорологических условий (НМУ), позволяющие предотвратить превышение ПДК загрязняющих веществ при наступлении НМУ.

Для предотвращения загрязнения атмосферы выбросами автотранспорта Группа закупает только автомобили, соответствующие стандарту Euro 5, и поэтапно выводит из эксплуатации транспорт, не соответствующий данному стандарту.

В отчетном периоде масса выбросов основных загрязняющих веществ в атмосферу выросла на 13,8%, что связано с интенсивным использованием котельных из-за более низких атмосферных температур в зимние месяцы 2020 года. При этом благодаря снижению потребления угля в котельных выбросы диоксида серы снизились на 3%. Сверхнормативных выбросов в 2020 году не происходило.

Объем выбросов значимых загрязняющих веществ группы «Ростелеком», 2018–2020 годы, тонн*

Показатель	2018	2019	2020
Оксид углерода (CO)	857,2	768,8	843,0
Диоксид азота (NO ₂)	131,4	141,5	217,0
Диоксид серы (SO ₂)	116,0	103,4	101,0
Оксид азота (NO)	22,6	23,7	38,0
Сажа	178,7	159,8	164,0
Метан (CH ₄)	7,2	1,1	1,1
Всего	1313,1	1198,3	1364,1

*Данные за 2018 год приведены без учета Tele2 Россия, данные за 2019–2020 годы приведены с учетом Tele2 Россия.

5

новых котельных
на природном газе введено
в эксплуатацию в 2020 году
(затраты 11,2 млн руб.)

14,9

млн руб. направлено
в 2020 году на работы
по ремонту и модернизации
35 котельных

В 2020 году общая масса выбросов парниковых газов Группы сократилось на 8,57% — с 1 737 885 т CO₂-экв. в 2019 году до 1 588 901 т CO₂-экв. в 2020 году.

305-1 305-5

Выбросы парниковых газов

Разделяя общемировую цель по необходимости снижения уровня глобального потребления, Группа «Ростелеком» стремится сократить свои выбросы парниковых газов, путем снижения потребления ископаемого топлива, реализации энергоэффективных и энергосберегающих мероприятий, уменьшения массы отходов, передаваемых для захоронения. Подробнее — в подразделах «Энергоэффективность» и «Обращение с отходами».

Выбросы парниковых газов (ПГ) в эквиваленте CO₂ в Группе, 2018-2020 годы, т CO₂-экв*

	2018	2019	2020
Прямые выбросы ПГ (Scope 1)	181 429	184 436	180 943
Косвенные выбросы ПГ (Scope 2)	973 255	1 473 334	1 338 655
Косвенные выбросы ПГ (Scope 3)	85 812	80 115	69 303
Всего	1 240 496	1 737 885	1 588 901
Всего выбросы ПГ (Scope 1 & 2)	1 154 684	1 657 770	1 519 598

*Данные за 2018 год приведены без учета Tele2 Россия, данные за 2019-2020 годы приведены с учетом Tele2 Россия.

Отчетность по Carbon Disclosure Project

С 2016 года в ПАО «Ростелеком» составляется отчет о воздействии на климат согласно требованиям Carbon Disclosure Project (CDP). Отчетность CDP включает данные о выбросах парниковых газов «Ростелекома» в разбивке по их типам, регионам, видам деятельности и типу потребляемой энергии. Также в ней приводится 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.

В конце 2020 года по итогам рассмотрения отчета о воздействии на климат за 2019 год международной организацией Carbon Disclosure Project экологический рейтинг ПАО «Ростелеком» был подтвержден на уровне «Осведомленность» (С).



303-3 303-5

Сокращение водопотребления

Большинство подразделений «Ростелекома» и ДЗО используют воду из централизованных муниципальных систем водоснабжения (около 90 %). Тем не менее, в некоторых отдаленных районах компания осуществляет забор воды из скважин.

Все водозаборные скважины, используемые в «Ростелекоме», имеют лицензии на пользование недрами. Вокруг скважин организованы пояса зон санитарной охраны в соответствии с требованиями законодательства. Проводится регулярный мониторинг качества подземных вод и соблюдения требований к зонам санитарной охраны источников водоснабжения (является составной частью производственного экологического контроля).

Общее количество забираемой воды Группой компаний «Ростелеком» с разбивкой по видам источников*, 2018-2020 годы, тыс. м³

	2018	2019	2020
Общее количество забираемой воды	2 496,06	2 367,98	1 823,94
Из подземных источников (скважин)	229,55	205,5	174,7
Из поверхностных источников	0	0	0
Морские воды	0	0	0
Муниципальные и другие системы водоснабжения	2 266,51	2 162,48	1 649,24
Сточные воды другой организации	0	0	0

Понимая важность сохранения подземных вод, мы стремимся сократить количество эксплуатируемых скважин, а также из года в год сокращаем объемы добываемой из них воды. В течение 2020 года «Ростелеком» осуществлял эксплуатацию 80 скважин (на уровне 2019 года), при этом добыча подземных вод Группой снизилась на 15 % (с 205,5 тыс. м³ в 2019 году до 174,7 5 тыс. м³ в 2020 году).

-15 %

снижение добычи Группой подземных вод:

с 205,5 тыс. м³ в 2019 году до 174,75 тыс. м³ в 2020 году

В 2020 году общее водопотребление группы «Ростелеком» сократилось на 24 % — с 2 282,12 тыс. м³ в 2019 году до 1 735,26 тыс. м³ в 2020 году.

70

зданий общей площадью 315 094,9 м² оснащены системами экономии воды на конец 2020 года

-24 %

снижение общего водопотребления Группы «Ростелеком»

в 2020 году относительно предыдущего отчетного периода: с 2 282,12 тыс. м³ в 2019 году до 1 735,26 тыс. м³ в 2020 году

Добыча подземных вод, тыс. м³



Общий объем потребления воды Группой «Ростелеком», 2018-2020 годы, тыс. м³

	2018	2019	2020
Общий объем потребления воды	2 374,20	2 282,12	1 735,26
Из централизованных систем водоснабжения:	2 266,51	2 162,48	1 649,24
Холодная вода	2 066,50	1 942,79	1 482,99
Горячая вода	200,01	219,69	166,25
Из подземных источников (скважин)	229,55	205,5	174,7
Поставлено третьим лицам (населению, организациям)	121,86	85,86	88,68
Объем потребления воды из источников с дефицитом водных ресурсов	0,00	0,00	0,00

Группа не потребляет воду из источников с дефицитом водных ресурсов. Часть забираемой воды «Ростелеком» передает третьим лицам. Для сокращения водопотребления в компании устанавливаются сенсорные датчики на кранах в раковинах, системы двухступенчатого слива в туалетах, внедряются привычки бережного расхода воды у сотрудников. На конец 2020 года системами экономии воды оснащены 70 зданий общей площадью 315 094,9 м², что составляет 3,4 % всех помещений компании.

В 2020 году наблюдалось значительное снижение водопотребления (24 %) относительно предыдущего отчетного периода (4 %). Это связано с переводом части сотрудников на удаленный режим работы в связи с пандемией COVID-19.

Начиная с 2018 года сброс сточных вод в водные объекты сократился почти в 2 раза — с 40,3 тыс. м³ в 2018 году до 23,6 тыс. м³ в 2020 году.

-17%

снижение общего объема сточных вод в течение 2020 года

-21%

снижение объема сброса сточных вод в водные объекты в 2020 году

303-4

Сбросы сточных вод

Большую часть сточных вод Группа 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, 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.).

Общий объем сбросов Группы, 2018-2020 годы, тыс. м³

Общий объем сброса воды		2018	2019	2020
В водные объекты (водовыпуски)	плановый	40,33	29,962	23,596
	внеплановый	0	0	0
В коммунальные системы водоотведения (по договорам)		2 065,34	2 204,38	1 832,82
Итого		2 105,67	2 234,34	1 856,42

В течение 2020 года общий объем сточных вод сократился на 17%, а объем сброса в водные объекты уменьшился на 21%. Внеплановых сбросов сточных вод в компании за последние три года не происходило.



Благоустройство территорий

«Ростелеком» продолжает благоустраивать свои объекты, озеленяя прилегающие территории и придавая им ухоженный вид. В 2020 году благоустроено 4 889 м² территории, высажено 72 деревьев и 257 кустарников, разбито 5 263 м² клумб и газонов, в том числе:

- в Дирекции МРФ «Северо-Запад» благоустроена дворовая территория офиса в Санкт-Петербурге — посажено 7 деревьев, 20 кустов, засеян газон, разбиты клумбы, установлены скамейки;
- МРФ «Северо-Запад» благоустроил территории Базы Отдыха Отрадное в Приозерском районе Ленинградской области;
- Кемеровский филиал МРФ «Сибирь» провел благоустройство территории, прилегающей к офису в Кемерово, высажено 113 саженцев деревьев и кустарников;
- филиал «Учебно-производственный центр» продолжил озеленять комплекс отдыха «Бекасово»;
- Дирекция МРФ «Сибирь» в рамках акций по благоустройству территорий оформила клумбы и высадила цветы на двух локациях.

Сотрудники Группы провели более 60 мероприятий по уборке прилегающих к объектам компании территорий, а также в течение года активно участвовали в субботниках по очистке от мусора различных локаций по всей стране: собирали и вывозили мусор, окрашивали бордюры, высаживали цветы, деревья и кустарники.

4 889 м²

территории благоустроено в 2020 году

>60

мероприятий по уборке прилегающих к объектам компании территорий провели сотрудники Группы

«Ростелеком» для решения экологических вызовов городов

Одна из важнейших задач «Ростелекома» — создание «умных городов», где внедрение инноваций и цифровых технологий позволяет создать более комфортные и безопасные условия для гармоничного развития людей в новой цифровой среде. Важное место в «умных городах» занимает и экологическая безопасность.

«Ростелеком» принимает активное участие в решениях по управлению твердыми коммунальными отходами, реализует проекты по энергоэффективному городскому освещению, а также помогает предотвращать масштабные лесные пожары.

- 1 Цифровые решения по эффективному управлению коммунальными отходами
- 2 Модернизация освещения городов
- 3 Предотвращение лесных пожаров



Цифровые решения по эффективному управлению коммунальными отходами



Экологический вызов

Управление твердыми коммунальными отходами (ТКО)

По статистике, каждый человек производит до 400 кг отходов в год или около 1,1 кг в день. В России установлено свыше 650 000 контейнеров для сбора ТКО у многоквартирных домов, за обслуживание которых отвечают несколько различных структур. Распространенной проблемой является несогласованность их действий, несвоевременный вывоз отходов и ненадлежащее содержание контейнерных площадок.



Решение от «Ростелекома»

Непрерывный мониторинг площадок ТКО

«Ростелеком» использует при мониторинге модули интеллектуальной нейросети (ИНС). Это позволяет собирать точную аналитику по всему циклу обращения с ТКО, контролировать правила организации и санитарного состояния мест сбора отходов и исправного состояния контейнерных и бункерных площадок, а также выявлять места несанкционированных свалок.



Достижения «Ростелекома» в 2020 году

- В 11 регионах страны запущены пилотные проекты по мониторингу контейнерных площадок ТКО.
- «Ростелеком» приобрел 51% акций в ООО «Большая Тройка» — компании, оказывающей комплексные услуги по разработке и внедрению информационных систем в сфере обращения с отходами. Это позволит «Ростелекому» занять лидирующие позиции на рынке цифровых решений для надежного управления отходами различных категорий.



Модернизация освещения городов



Экологический вызов

Сокращение потребления энергии и выбросов углекислого газа

Общая площадь городов мира составляет всего лишь 3 процента суши Земли, однако на них приходится 60–80 % потребления энергии и 75 % выбросов углекислого газа.

Устаревшие системы освещения муниципальных объектов в регионах РФ энергозатратны и дороги в обслуживании.



Решение от «Ростелекома»

Модернизация освещения муниципальных объектов

«Ростелеком» оказывает услуги по модернизации освещения улиц и муниципальных объектов (учебные заведения, больницы) в регионах страны через энергосервисные контракты. Проекты городского освещения по сервисной модели дают возможность освещать улицы городов современными, безопасными и энергоэффективными светильниками, экономя природные ресурсы и сокращая расходы муниципалитетов на электричество.



Достижения «Ростелекома» в 2020 году

- Реализовано 37 энергосервисных контрактов модернизации уличного освещения в 15 регионах РФ.
- Реализовано 11 энергосервисных контрактов модернизации систем внутреннего освещения в 4 регионах РФ.



Предотвращение лесных пожаров



Экологический вызов

Предотвращение лесных пожаров

По данным WWF России за последние 20 лет в среднем в России огонь проходит 10 млн га лесов ежегодно, из-за пожаров полностью погибает не менее 3 млн га лесов в год. Лесные пожары угрожают жизни населения и ведут к прямым экономическим потерям, наносят огромный ущерб биоразнообразию, негативно влияют на изменения климата, увеличивая содержание CO₂ в атмосфере за счет потерь углерода, накопленного в биомассе и почве.



Решение от «Ростелекома»

Автоматизированные системы обнаружения огня и дыма

Системы обнаружения огня и дыма «Ростелекома» включают камеры видеонаблюдения, которые в автоматическом режиме ведут мониторинг территории лесного фонда. Каждая камера имеет угол обзора в 360 градусов и помещается на антенно-мачтовое сооружение. Она автоматически обнаруживает облако дыма на фоне леса, определяет координаты очага возгорания и оперативно передает информацию в диспетчерский центр региона.



Достижения «Ростелекома» в 2020 году

- 89 IP-камер осуществляли мониторинг лесов Уральского Федерального округа и Пермского края; 59 — в северном регионе, 25 — в Прикамье, 5 — в Зауралье. Было выявлено и оперативно потушено 30 лесных пожаров.
- 26 IP-камер установлено в районах Якутии.

Энергоэффективность

«Ростелеком» считает энергоэффективность одним из стимулов развития цифровой экономики. Группа стремится снизить потребление энергоресурсов и повысить свою энергетическую эффективность путем реализации энергосберегающих мероприятий и применения энергоэффективных технологий на базе последних достижений науки и техники



103-2

Помимо инвестиций в собственную энергоэффективность, «Ростелеком» активно развивает решения, которые способствуют повышению энергоэффективности у клиентов компании, в том числе реализует масштабные проекты по модернизации уличного освещения в регионах через энерго-сервисные договора.

Намерения и направления деятельности Группы в области повышения энергоэффективности отражены в энергетической политике ПАО «Ростелеком», которая распространяет свое действие на все межрегиональные филиалы, а также принята дочерними и зависимыми компаниями.

Ключевая цель Группы 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 «Ростелеком» оказывает телекоммуникационные услуги.

Структура управления энергоэффективностью Группы компаний «Ростелеком»

Группа энергоменеджмента корпоративного центра «Ростелекома»

- Формирование принципов и разработка стратегических целей повышения энергоэффективности Группы.
- Анализ показателей эффективности через запланированные интервалы времени

Макрорегиональные филиалы и ДЗО

- Обеспечение функционирования системы энергоменеджмента.
- Разработка и реализация энергоэффективных проектов по модификации или ремонту энергопотребляющих систем, оборудования и зданий.
- Сбор и анализ данных для оценки результатов реализованных проектов по энергоэффективности

Внешние консультанты

Аудит системы энергоменеджмента Группы

Целевые показатели энергосбережения и повышения энергетической эффективности «Ростелекома»

1.

Оснащенность зданий, строений, сооружений Группы приборами учета используемых воды, природного газа, тепловой энергии, электрической энергии.

2.

Сокращение удельного расхода электрической и тепловой энергии, а также газа, холодной и горячей воды в зданиях, строениях, сооружениях Группы (на 1 м² площади).

3.

Сокращение удельного расхода горюче-смазочных материалов, используемых Группой (на 1 км пробега автотранспорта).



302-1 302-4

Потребление энергоресурсов

В процессе своей деятельности Группа компаний «Ростелеком» потребляет такие виды топливно-энергетических ресурсов (ТЭР), как электрическая энергия, тепловая энергия, топливо (бензин, дизельное топливо, природный газ, уголь, топливные брикеты, топливо из возобновляемых источников).

В 2020 году нам удалось существенно сократить потребление угля (32 %) и дров (17 %), которые являются главными источниками выбросов в атмосферу оксидов серы, азота и твердых частиц, а также в результате сжигания которых образуются золошлаковые отходы. Потребление природного газа сократилось на 6,6 %, дизельного топлива — на 4,6 %, объем потребления бензина снизился на 0,5 %. Потребление сжиженного углеводородного газа (пропана) возросло на 33 %, что связано с увеличением в автопарке доли автотранспорта на газе. Потребление топлива из возобновляемых источников энергии в 2020 году составило 15 662 тыс. кВт·ч, что на 16 % меньше, по сравнению с 2019 годом.

В целом по Группе потребление электрической энергии в 2020 году сократилось на 7,4 %, а тепловой — на 18,4 %. При этом удельный расход электроэнергии по Группе составил 0,3259 тыс. кВт/м², что на 5 % меньше данных за 2019 год (0,3432 тыс. кВт/м²). Удельный расход тепловой энергии сократился на 16 % — с 0,1393 Гкал/м² общей площади в 2019 году до 0,1165 Гкал/м² — в 2020 году.

-7,4%

сократилось потребление
электрической энергии
в 2020 году в целом
по Группе

-18,4%

сократилось потребление
тепловой энергии
в 2020 году в целом
по Группе

Общее потребление топливно-энергетических ресурсов Группы, 2018-2020 годы

	Ед. изм.	2018	2019	2020
Общее потребление энергии	тыс. кВт·ч	2 854 350	4 478 408	3 988 342
Потребление топливно-энергетических ресурсов:				
Электроэнергия	тыс. кВт·ч	1 344 116	3 042 452	2 817 344
Тепловая энергия	Гкал	1 298 568	1 234 700	1 006 877
Газ природный	тыс. м ³	27 208	23 499	21 694
Газ сжиженный	л	1 087 580	866 569	1 155 501
Уголь	тонн	10 695	10 846	7 375
Дрова	м ³	9 238	7 367	6 100
Топливные брикеты (пеллеты)	т	503	231	260
Дизельное топливо	л	7 956 848	8 279 680	7 895 918
Бензин	л	28 644 554	37 758 724	37 584 170
Возобновляемая энергия (сжигание биомассы)				
	тыс. кВт·ч	24 197	18 558	15 662
Расход электроэнергии на м2 общей площади				
	тыс. кВт/м ²	0,166	0,3432	0,3259
Расход тепловой энергии на м2 общей площади				
	Гкал/м ²	0,160	0,1393	0,1165
Количество энергии, использованной в ЦОД				
	тыс. кВт·ч	238 869	282 544	310 017
Средняя эффективность использования энергии ЦОД				
		1,86	1,67	1,76

*Данные за 2018 год приведены без учета Tele2 Россия, данные за 2019-2020 годы приведены с учетом Tele2 Россия.

В 2020 году в связи со значительным (33 %) ростом потребления сжиженного углеводородного газа (пропана), затраты на приобретение этого вида топлива выросли на 37 %. Благодаря сокращению потребления угля и дров, расходы на их приобретение снизились соответственно на 26 % и 13 %. В целом общие расходы средств на приобретение топлива для собственной выработки энергии сократились на 8 %, а на приобретение топлива для автотранспорта увеличились на 0,94 % за отчетный период. При этом расходы на энергию, покупаемую у сторонних поставщиков увеличились на 1 215,8 млн рублей (8 %).

Структура расходов группы компаний «Ростелеком» на ТЭР, 2018–2020 годы, тыс. руб.

	2018	2019	2020
Общие расходы на потребление топлива для выработки энергии в собственном производстве	386 529,44	403 874,55	371 096,67
Природный газ	145 718,5	133 846,64	128 441,52
Бензин	30 907,6	53 329,47	43 982,15
Уголь	32 749,3	33 897,06	25 015,23
Дизельное топливо/масло	160 658,5	168 731,64	161 052,40
Дрова	14 047,0	12 220,58	10 682,74
Топливные брикеты	2 448,5	1 849,16	1 922,62
Общие расходы на топливо для средств транспорта и механизации	1 075 973,04	1 475 613,97	1 489 470,72
Бензин	923 856,1	1 273 533,68	1 295 111,77
Дизельное топливо	133 210,45	186 123,23	172 513,58
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	18 906,52	15 957,06	21 845,37
Общие расходы на энергию, закупленную у сторонних поставщиков	9 126 032,21	15 126 233,74	16 342 022,74
Электроэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	6 929 256,10	12 903 849,38	14 207 151,84
Теплоэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	2 196 776,10	2 222 384,36	2 134 870,90
Затраты на проекты по энергоэффективности	198 130,80	244 519,90	304 006,04

*Данные за 2018 год приведены без учета Tele2 Россия, данные за 2019–2020 годы приведены с учетом Tele2 Россия.

Снижение удельного расхода электроэнергии на 6 % и тепловой энергии на 16 % в 2020 году в сравнении с 2019 годом свидетельствует об эффективности реализации энергетической политики «Ростелекома».

304 млн руб.

инвестиции Группы в повышение энергоэффективности в 2020 году



Реализация программ и мероприятий по повышению энергоэффективности

В Группе Компаний «Ростелеком» ведется активная работа по реализации энергетической стратегии — в каждой отдельной организации Группы реализуются программы или комплексы мероприятий для сокращения потребления энергии в процессах трудовой деятельности. В частности, проводится модернизация систем газо-, водо- и теплоснабжения, установка энергоэффективного освещения, модернизация и ремонт объектов Группы. Результативность предпринимаемых действий видна в поступательном сокращении удельного расхода энергетических ресурсов.

В 2020 году инвестиции Группы в повышение энергоэффективности составили 304 млн рублей, что на 24,3 % больше по сравнению с 244,5 млн рублей, израсходованными в 2019 году.

Инвестиции группы «Ростелеком» на энергоэффективные мероприятия за 2020 год, тыс. руб.

Вид мероприятия	Объектов, шт.	Затраты, тыс руб.
Установка энергосберегающих ламп	759	17 146,81
Модернизация систем водоснабжения, установка счетчиков, систем экономии воды	4	2 741,12
Модернизация систем газоснабжения, установка счетчиков	4	601,58
Модернизация тепловых узлов с установкой систем погодозависимого регулирования теплоснабжения	12	10 995,63
Установка, модернизация приборов учета тепловой энергии	110	21 951,79
Ремонт и модернизация систем теплоснабжения (наружных тепловых сетей, внутренних сетей и систем отопления)	96	51 418,04
Модернизация котельных (в т.ч. закрытие и строительство новых)	44	32 367
Модернизация и ремонт зданий с целью снижения теплопотерь, в т.ч.:	268	166 784,07
установка пластиковых окон	191	99 028,49
утепление кровли	53	45 933,75
утепление фасадов	9	15 465,83
прочие работы	15	6 356
Итого	1 297	304 006,04

В ПАО «Ростелеком» реализуется Программа по энергосбережению и повышению энергоэффективности на 2019–2023 годы, основной целью которой является снижение потребления и сдерживание роста затрат на топливно-энергетические ресурсы за счет реализации комплекса технических и организационных энергосберегающих мероприятий с учетом роста тарифов и расширения сети.

Плановые показатели сокращения удельного расхода энергии ПАО «Ростелеком» до 2023 года

Показатель	Единица измерения	2018	2023	Изменение
Удельный расход электрической энергии в зданиях на 1 м ² площади	кВт·ч/м ²	157,2	134,0	14,76 %
Удельный расход тепловой энергии в зданиях на 1 м ² площади	Гкал/м ²	0,149	0,139	6,7 %

Фактическое сокращение удельного расхода энергии ПАО «Ростелеком», 2019–2020 годы

Показатель	Единица измерения	2019		2020	
		План	Факт	План	Факт
Удельный расход электрической энергии в зданиях на 1 м ² площади	кВт·ч/м ²	155,300	164,075	152,500	162,519
Удельный расход тепловой энергии в зданиях на 1 м ² площади	Гкал/м ²	0,144	0,127	0,142	0,125

Мероприятия по энергоэффективности в части электрической энергии

Ключевые мероприятия по энергосбережению и повышению энергоэффективности, реализованные в 2020 году в части электрической энергии в рамках «Программы по энергосбережению и повышению энергоэффективности ПАО «Ростелеком» на 2019–2023 годы»:

- Внедрение автоматизированной системы коммерческого учета электроэнергии (АСКУЭ), замена приборов учета, контроль энергобаланса, снижение потерь. Перевод объектов на расчеты по оптимальным ценовым категориям.
- Замена устаревшего традиционного освещения на современное светодиодное. Установка датчиков движения, освещенности, присутствия. Модернизация наружного и уличного освещения с внедрением системы автоматического управления.
- Установка современного электрооборудования, имеющего более высокий КПД и оптимальные эксплуатационные характеристики, с одновременным выводом из эксплуатации старого энергоемкого электрооборудования.
- Внедрение систем фрикулинга / оборудования приточно-вытяжной вентиляции (ПВВ) в технологических контейнерах — использование наружной температуры воздуха для охлаждения технологических помещений.
- Мероприятия по заключению договоров энергоснабжения с независимыми энергосбытовыми компаниями (НЭСК) с получением более выгодных условий энергоснабжения и скидки от сбытовой надбавки гарантирующего поставщика.
- Создана дочерняя компания «РТК Энергосбыт», которая будет обеспечивать закупку электроэнергии на розничном и оптовом рынках для внутренних нужд. Реализация проекта позволит существенно оптимизировать операционные расходы на электроэнергию. В настоящее время осуществляется комплекс организационных и технических мер по получению статуса субъекта оптового рынка электроэнергии и регистрации групп точек поставки.
- Отключение незадействованного и неэффективно используемого оборудования.
- Перенос оборудования связи из зданий в автономные модули (контейнеры).
- Продажа неиспользуемых объектов недвижимости.
- Оказание услуги по изменению нагрузки в рамках пилотного проекта Системного оператора единой энергетической системы по управлению спросом на электрическую энергию на розничном рынке.

63 млн руб.

объем инвестиций ПАО «Ростелеком», направленных на реализацию мероприятий по оптимизации потребления электрической энергии в 2020 году

-18%

**сократились объемы
потребления тепловой
энергии ПАО «Ростелеком»
в 2020 году**

Мероприятия по энергоэффективности в части тепловой энергии

В 2020 году в рамках Программы по энергосбережению и повышению энергоэффективности «Ростелекома» продолжалась модернизация систем теплоснабжения и узлов коммерческого учета тепловой энергии, ремонт зданий для сокращения тепловых потерь. В результате в отчетном периоде объемы потребления тепловой энергии ПАО «Ростелеком» снизились на 18 %.

Велись активные работы по модернизации котельных в филиалах «Ростелекома»: на 35 котельных установлены новые современные котлы, реконструированы газораспределительные узлы и сети, введено в эксплуатацию 5 новых газовых котельных, проведены мероприятия по закрытию 4 устаревших котельных, работающих на угле и дизельном топливе. Общие затраты составили 32 367 тыс. руб. (подробнее в подразделе «Управление выбросами»).

Энергосберегающие меры

С целью экономии энергетических ресурсов мы оснащаем административные здания и офисы «Ростелекома» светодиодными источниками освещения, погодными регуляторами отопления, устройствами для экономии воды. Для охлаждения ЦОДов, серверных и технологического оборудования в компании устанавливаются системы охлаждения с использованием наружного воздуха. Кроме того, мы начали внедрять в наших помещениях технологии «умного офиса» — интегрированные электронные системы управления тепло- и энергопотреблением.

32 367

тыс.
руб.

**составили общие затраты на работы
по модернизации котельных
в филиалах «Ростелекома»**

на **35**

котельных установлены новые современные котлы, реконструированы газораспределительные узлы и сети

5

новых газовых котельных введено в эксплуатацию

4

устаревших котельных закрыты

Энергосберегающие меры в ПАО «ГИПРОСВЯЗЬ»

ПАО «ГИПРОСВЯЗЬ» с 2017 года поэтапно повышает свою энергоэффективность, ежегодно инвестируя средства в освещение, замену стеклопакетов и систем обогрева. В частности, в 2020 году в Обществе было установлено 164 светодиодных светильника вместо люминесцентных ламп, что позволило обеспечить 978 м² рабочей площади современным, экологичным и безопасным освещением. За отчетный период было установлено 28 металлопластиковых конструкций и проведена замена радиаторов общей площадью 378 м², что значительно сократило потери тепловой энергии в помещениях. Стоимость энергосберегающих мероприятий, реализованных в 2020 году, составила 1,5 млн рублей. Всего за 4 года «ГИПРОСВЯЗЬ» направил на энергосберегающие мероприятия 11,5 млн рублей.

29,4

тыс.
кВт·ч

составила суммарная генерация электроэнергии из альтернативных источников энергии в 2020 году

Альтернативные источники электроэнергии

Для электроснабжения телекоммуникационного оборудования, расположенного в малонаселенных районах, удаленных от сетей энергоснабжения, мы используем альтернативную энергию ветра и солнца.

Всего 134 объекта компании получают электроэнергию из альтернативных источников:

- 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).

134

объекта компании получают энергию из альтернативных источников

33

солнечные 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)

Таксофон на солнечных батареях в Калуге

В 2020 году специалисты «Ростелекома» смонтировали солнечные батареи для таксофона на территории железнодорожного и автовокзала в Калуге. Над телефонной кабиной установили солнечные панели и аккумулятор для постоянной и бесперебойной работы таксофонного автомата.

На территории Калужской области работает 2 967 таксофонов, установленных преимущественно в малых населенных пунктах. С начала 2020 года жители региона сделали с помощью таксофонов более 190 тысяч местных и междугородных звонков общей продолжительностью 3,3 тысячи часов.

Наталья Каляцкая

директор Калужского филиала ПАО «Ростелеком»

«На центральном вокзале Калуги круглосуточно находится много людей, большая часть из которых — жители районов Калужской области и гости из других регионов. Часто они задерживаются на железнодорожном и автовокзале довольно продолжительное время. Для них в любой ситуации — житейской или экстренной — всегда должна сохраняться альтернатива мобильной связи. Поэтому телефон должен работать на вокзале постоянно и независимо от подачи электричества. Это гарантирует установленное нами оборудование «природного» питания. Думаю, наш «солнечный» таксофон станет помощником и для калужан, и для иногородних, ведь он позволяет совершать городские и даже междугородные звонки бесплатно».

Энергосервисные технологии

Помимо инвестиций в собственную энергоэффективность, «Ростелеком» активно развивает решения, которые способствуют повышению энергоэффективности у клиентов компании. «Ростелеком» активно развивает услуги по модернизации систем освещения в регионах с помощью энергосервисных контрактов. Энергосервисный контракт — это особая форма договора, направленного на экономию эксплуатационных расходов за счет повышения энергоэффективности и внедрения энергосберегающих технологий. Предоставляя энергосервисные контракты, Ростелеком выступает инвестором, который получает оплату за проект за счет достигнутой экономии средств, получаемой после внедрения энергосберегающих технологий.

В 2017 году Свердловская область и ПАО «Ростелеком» подписали соглашение о сотрудничестве в сфере энергосбережения и повышения энергетической эффективности на территории Свердловской области. В 2020 году энергосервисные услуги «Ростелекома» по модернизации уличного освещения внедряются в городе Качканар и пгт Арти.

Начиная с 2017 года, «Ростелеком» активно внедряет энергосервисные технологии на территории Смоленской области. Решения компании, связанные с модернизацией уличного освещения, уже используются в 14 муниципалитетах области. Умное освещение позволяет заказчикам максимально рационально использовать средства, заложенные на оплату освещения. В среднем расходы снижаются на 70%. Кроме того, проект обеспечивает равномерную освещенность улиц, что позволяет жителям комфортно передвигаться по населенному пункту в любое время суток.

Никита Жильцов

директор
по прикладным проектам
Екатеринбургского филиала
ПАО «Ростелеком»

«Модернизация городского освещения в поселке Арти реализуется в рамках энергосервисного контракта, и в течение семи лет мы будем обслуживать установленное оборудование. После этого ответственность за эксплуатацию умной системы перейдет к муниципалитету. Арти станет вторым населенным пунктом на карте Свердловской области, в котором мы проведем масштабное обновление уличного освещения. Первым в 2019 году стал Качканар. Благодаря реализованному проекту только за первый год работы удалось сократить потребление электроэнергии на более чем 600 тыс. киловатт в час. Соответственно, городской бюджет Качканара сегодня существенно снизил расходы на электроэнергию».

Фотоконкурс в поддержку идеи энергосбережения

Смоленский филиал МРФ «Центр» в рамках регионального этапа Всероссийского фестиваля энергосбережения и экологии #ВместеЯрче организовал фотоконкурс «Ночь, улица, фонарь». Конкурс проводился среди школьников, которые проживают в населенных пунктах, где «Ростелекомом» реализованы энергосервисные контракты.

>250

фоторабот было
представлено на конкурс

На конкурс было представлено свыше 250 фоторабот, иллюстрирующих практическую пользу современных устройств уличного освещения: экономичность, эффективность и безопасность.

Все фотографии участники размещали на своих страницах в одной из социальных сетей, пользуясь официальными хэштегами мероприятия #ВместеЯрче #ПолезныйЭнергосервис #Ростелеком.

За внесение существенного вклада в организацию и проведение мероприятий Всероссийского фестиваля энергосбережения и экологии Смоленский филиал ПАО «Ростелеком» получил благодарность Министерства энергетики РФ.

Иван Анашкин

директор
Смоленского филиала
ПАО «Ростелеком»

«В своей ежедневной деятельности «Ростелеком» старается минимизировать негативное экологическое воздействие, внедряя инновационные энергоэффективные технологии и совершенствуя цифровые сервисы для клиентов. Очень приятно, что наша работа приносит заметную пользу муниципалитетам и находит отклик среди жителей. А высокая оценка Министерства энергетики РФ — это стимул трудиться в данном направлении и дальше».

Развитие экологической культуры



Группа компаний «Ростелеком» целенаправленно развивает экологическую культуру в регионах: мы инициируем и выступаем партнерами экологических акций, конкурсов и мероприятий, помогаем нашему персоналу, поставщикам и клиентам развивать экологическую ответственность, тысячи наших сотрудников ежегодно в качестве волонтеров участвуют в природоохранных акциях во всех регионах России.

Неделя экологии в «Ростелекоме»

В июне 2020 года в «Ростелекоме» прошла «неделя экологии», в рамках которой состоялось два просветительских онлайн-вебинара на темы, затрагивающие самые масштабные экологические проблемы современности — изменения климата и обращение с отходами. Спикером вебинара «Как климатическая повестка меняет мировую экономику?» стал Игорь Макаров, руководитель департамента мировой экономики, заведующий лабораторией экономики изменения климата НИУ ВШЭ. Он рассказал о масштабах климатических изменений и их последствиях, а также о том, что может предпринять Россия для борьбы с глобальным потеплением.

Вебинар «Экологизация рабочего пространства», который провела Елена Вишнякова, заместитель генерального директора «ЭкоЛайн», имел более прикладной характер и помог сотрудникам разобраться в том, как сделать офис и свой дом более экологичным, развить экологические привычки и осознанность в потреблении. Вебинары были доступны для всех сотрудников компании. Участие в них приняли около 1000 сотрудников.

«Проблемы завтрашнего дня важно решать уже сегодня. Иметь активную позицию по климатическим вопросам критически важно в современном мире. Компании больше не могут успешно развиваться по тем же моделям, что и раньше. В будущем будут выдвигаться все более строгие требования к производству и потреблению различных товаров и услуг. Мы пригласили экспертов в сфере экологии, чтобы привлечь внимание коллег к этой теме и дать каждому практические инструменты, как вести более экологичный образ жизни, потому что забота об экологии действительно начинается с каждого из нас. Слушатели готовы рекомендовать вебинары к просмотру с вероятностью 80%. Мы были рады узнать, что в компании работает столько активных и осознанных коллег, которые регулярно проявляют инициативу заботы об окружающей среде: проводят субботники, организуют раздельный сбор мусора, участвуют в различных экологических акциях».

Юлия Парк

руководитель направления
департамента управления
знаниями Корпоративного
Центра ПАО «Ростелеком»

Нина Иванова,

волонтер, сотрудник
Иркутского филиала
ПАО «Ростелеком»:

«Участвую в подобном проекте уже не в первый раз. Для меня волонтер — не просто слово или разовая акция, это образ жизни. Я верю, что, если каждый из нас будет бережнее к окружающему миру, мы сделаем нашу планету намного чище. Ведь так просто: убрать за собой мусор, посадить дерево. Главное — начать».

«360 минут» или «Шесть часов на уборку»

Волонтеры Иркутского филиала ежегодно поддерживают одну из главных экологических акций России «360 минут», приуроченную ко Дню Байкала.

В 2020 году из-за пандемии коронавируса оргкомитет организовал мероприятие на берегах водоемов и местах отдыха в черте Иркутска с соблюдением социальных мер предосторожности. Волонтеры очистили от мусора территории, установили экопросветительские информационные стенды и высадили живую изгородь на бульваре Гагарина. Для нее добровольцы выбрали кизильник блестящий, так как растение отличается неприхотливостью и отлично подходит для озеленения города. Всего высадили 500 саженцев этого кустарника.

450

волонтеров приняли участие
в экологической акции



Дмитрий Сыров,

директор департамента внешних коммуникаций макрорегионального филиала «Волга» ПАО «Ростелеком»:

«В вопросах экологии важно простое человеческое неравнодушие. Личная инициатива, подвижничество в решении проблем окружающей среды способны совершить позитивные сдвиги в массовом сознании. Именно о подвижничестве рассказывает наш победитель: путешественник из Санкт-Петербурга личным примером вдохновляет людей делать чище склоны Кавказских гор».

Экологический конкурс «Территория завтра»

МРФ «Волга» выступил партнером четвертого международного конкурса-фестиваля журналистских и творческих работ на тему экологии «Территория завтра — 2020», прошедшего в Нижнем Новгороде. Конкурс-фестиваль «Территория завтра» проводится для привлечения внимания к проблемам биосферы и повышения экологической грамотности населения.

Авторы конкурсных работ из России, Белоруссии, Казахстана и Армении рассказали об экологических проблемах и способах их решения. Журналисты и блогеры поделились опытом внедрения в регионах берегающих технологий и наработками в проведении волонтерских акций и просветительской деятельности по сохранению окружающей среды. Спецприз от «Ростелекома» получил сюжет карачаево-черкесской республиканской телекомпании «Архыз-24». Его герой путешественник Ярослав Пашков вывел единомышленников на очистку горных склонов.

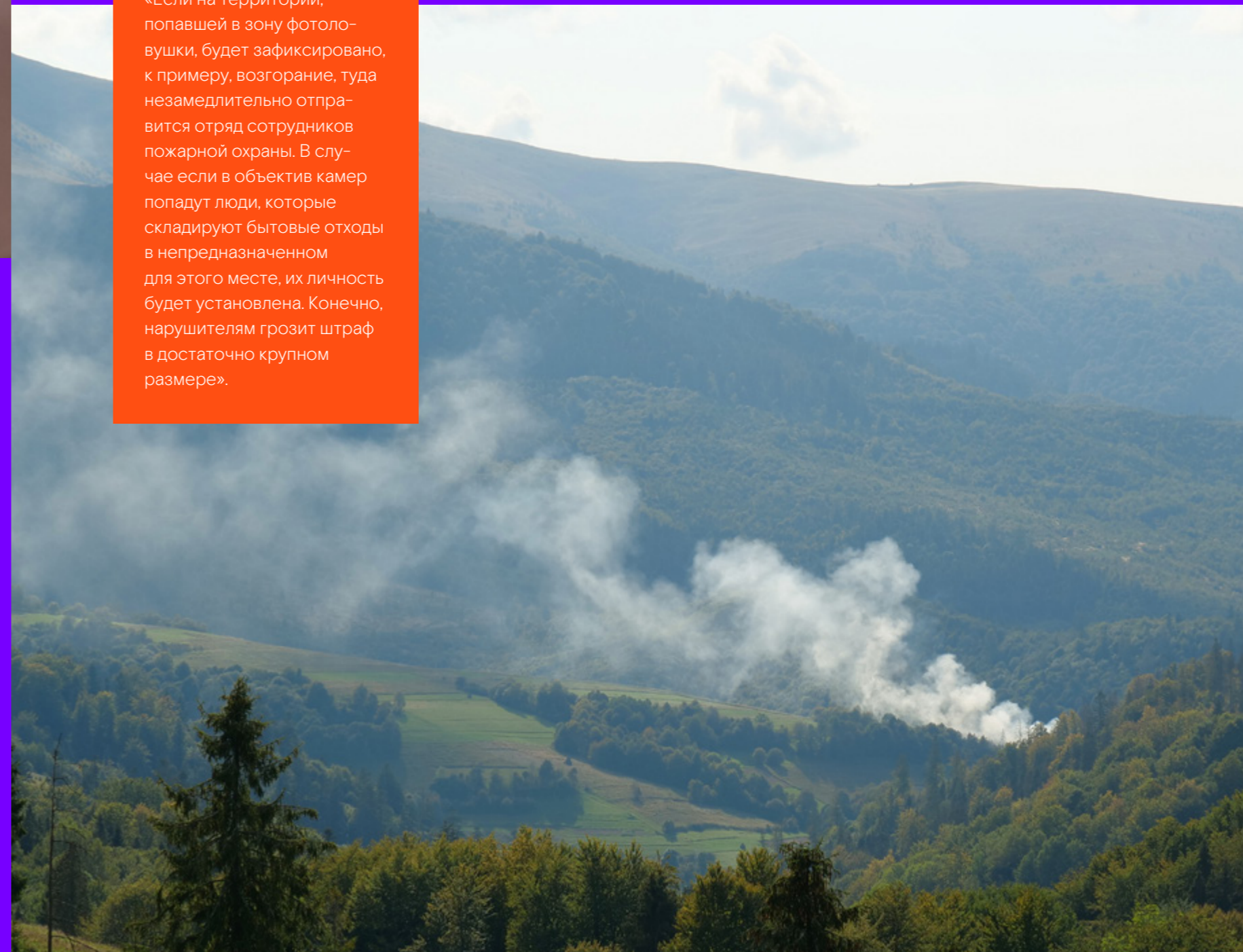
Фотоловушки для нарушителей, загрязняющих окружающую среду

«Ростелеком» совместно с Департаментом природно-ресурсного регулирования Ямало-Ненецкого автономного округа (ЯНАО) и Администрацией Салехарда запустили в 2020 году пилотный проект по экологическому мониторингу зелёных массивов на территории ЯНАО с помощью специальных устройств — фотоловушек. Приборы, которые обычно используют для скрытого наблюдения за животными, теперь фиксируют нарушителей, загрязняющих окружающую среду. Фотоловушки с помощью уникальной системы видеоаналитики в онлайн-режиме могут передавать полученную информацию в специальные службы, своевременно оповещая их о нештатных ситуациях. Сейчас пользу фотоловушек могут оценить только в Салехарде. Но в течение 2021 года «Ростелеком» планирует оборудовать фотоловушками еще несколько территорий Ямала.

Алексей Пекарь,

Заместитель главы Салехарда по транспорту и городскому хозяйству :

«Если на территории, попавшей в зону фотоловушки, будет зафиксировано, к примеру, возгорание, туда незамедлительно отправится отряд сотрудников пожарной охраны. В случае если в объектив камер попадут люди, которые складировали бытовые отходы в непредназначенном для этого месте, их личность будет установлена. Конечно, нарушителям грозит штраф в достаточно крупном размере».



Производственная безопасность

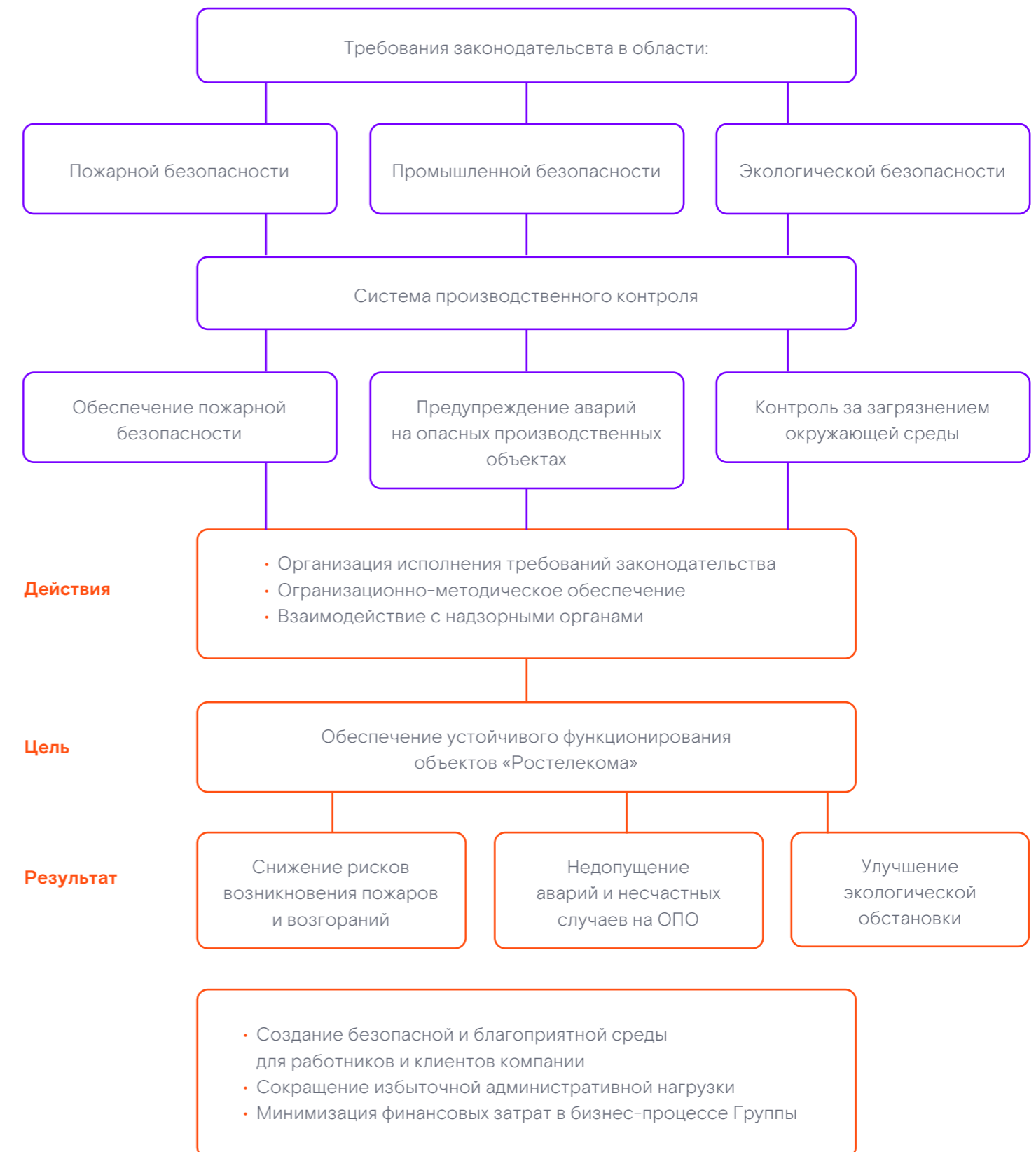


В 2020 году актуализировано «Положения о производственном контроле за соблюдением требований промышленной безопасности на опасных производственных объектах ПАО «Ростелеком»

Группа компаний «Ростелеком» в полной мере понимает свою ответственность перед сотрудниками, клиентами и партнерами за обеспечение производственной безопасности и создание благоприятных условий на рабочих местах. В своей деятельности мы прилагаем максимальные усилия для соблюдения всех требований действующего законодательства в области организации безопасного проведения работ. Группа старается минимизировать влияние негативных факторов на людей, природные ресурсы и окружающую среду.

В компании функционирует система производственного контроля, которая обеспечивает устойчивую эксплуатацию наших объектов и выполнение требований законодательства в области пожарной и промышленной безопасности.

Функционирование системы производственного контроля





145 млн руб.

затраты на оснащение системами противопожарной защиты 48 объектов в 2020 году

3,4 тыс.

работников «Ростелекома» прошли в 2020 году обучение по программе пожарно-технического минимума.

ПАО «ГИПРОСВЯЗЬ» в 2020 году провело ремонт внутреннего противопожарного водопровода (ВПВ): в ходе работ в помещениях офисных зданий были демонтированы и установлены 28 новых пожарных кранов с фасонными частями.

Пожарная безопасность

С целью недопущения возгораний и пожаров в помещениях «Ростелекома» и ДЗО реализуются мероприятия по модернизации и ремонту противопожарных систем, на регулярной основе осуществляются как внутренний контроль соблюдения пожарной безопасности, так и проверки со стороны контролирующих органов. В 2020 году советом директоров ПАО «Ростелеком» одобрена программа «Пожарная безопасность». Программа предусматривает приведение объектов компании к требованиям пожарной безопасности, включая установку и модернизацию систем противопожарной защиты. Приоритет установлен для объектов с массовым пребыванием людей (более 50 человек) и объектов, стратегически важных для обеспечения управления и обороноспособности государства.

В течение 2020 года органами государственного пожарного надзора (ГПН) проверен 41 объект, что более чем в три раза меньше, чем в 2019 году (151 объект). Сокращение проверок ГПП связано с карантинными ограничениями из-за пандемии COVID-19. В результате проверок предложено 101 мероприятие по устранению выявленных недостатков. За нарушения требований пожарной безопасности органами ГПН вынесено 4 предупреждения, наложено 9 штрафов на должностных лиц (на сумму 76 тыс. руб.), на юридическое лицо штрафы отсутствуют.

Благодаря принятым мерам количество пожаров на объектах «Ростелекома» в 2020 году осталось на уровне 2019 года. Всего в отчетном периоде произошло 22 пожара на объектах компании, при этом 7 пожаров произошли по вине сторонних организаций (арендаторов и арендодателей). Основные установленные причины пожаров — поджог, нарушение правил эксплуатации электрических сетей и электрооборудования. Ущерб от пожаров составил 10,5 млн рублей.

Обстановка с пожарами на объектах ПАО «Ростелеком», 2018–2020

2018		32
2019		22
2020		22

1,98 млн руб.

ежегодные операционные затраты на страхование ОПО за 2020 год

56,6 млн руб.

затраты на обеспечение промышленной безопасности в 2020 году



Промышленная безопасность

В 2020 году в Группе компаний «Ростелеком» действовало 183 опасных производственных объекта (далее — ОПО), из которых к III классу опасности относится 91 объект (сети газопотребления). Все они зарегистрированы в Ростехнадзоре и застрахованы.

В течение 2020 года на 72 опасных производственных объектах проведены 121 экспертиза промышленной безопасности, во время которых экспертами анализировалась как проектная документация, так и здания, сооружения, технические устройства. Общие затраты составили 5,3 млн руб.

В отчетном периоде на ОПО «Ростелекома» не допущено аварий и инцидентов, штрафы и предупреждения со стороны контролирующих органов отсутствуют. Всего в 2020 году проведено 730 внутренних проверок (на 1% больше, чем в 2019 году). Выявлено и предотвращено 308 нарушений (на 10% меньше, чем в 2019 году).

АО «Московская междугородная телефонная станция №9»

На объектах для обеспечения производственной и пожарной безопасности в 2020 году проведены следующие мероприятия:

- Выполнена герметизация отверстий и проемов в местах пересечения противопожарных преград с инженерными и технологическими коммуникациями.
- Проведена замена огнетушителей на объекте, в связи с изменившимися требованиями правил пожарной безопасности.
- Выполнено плановое освидетельствование модулей газового пожаротушения установки АУГПТ в помещении №2-206.
- Выполнен плановый ремонт электротехнической части в 4-х действующих установках газового пожаротушения.
- Выполнено плановое техническое обслуживание противопожарного оборудования.
- Оборудовано 2 новых помещения установками газового пожаротушения (7 этаж 1 блок и 2 этаж 4 блок).



«Ростелеком» для клиентов



- 1 Наш подход
- 2 Инновационные и традиционные сервисы компании
- 3 Безопасная среда для пользователей

Наш подход



«Ростелеком» открывает новые цифровые возможности для всех сфер жизни граждан России. Высотехнологичные проекты и стратегические инициативы компании затрагивают все важные для общества темы. Мы создаем экосистемы цифровых продуктов и решений для населения, бизнеса и государства, ориентируемся не просто на технологии, а на впечатления и качество жизни, которые клиенты могут получить с помощью наших технологий.

В последние годы компания активно инвестировала в создание центров компетенции ЦОДов и облачных сервисов, решений в области кибербезопасности, «цифровых» регионов, электронного правительства, систем видеонаблюдения и аналитики, смарт-сервисов для домохозяйств и бизнеса.

«Ростелеком» — крупнейший интегрированный провайдер цифровых сервисов и FMC-оператор на российском телеком-рынке с долей рынка 25 % и перспективной приоритетного развертывания сетей 5G

В условиях беспрецедентных глобальных вызовов в 2020 году «Ростелеком» смог продемонстрировать высокие результаты с ростом по всем ключевым операционным показателям. Итоги года свидетельствуют о возросшей востребованности цифровых сервисов и подтверждают актуальность цифровой трансформации бизнеса.

Цифровой сегмент прочно закрепил за собой статус драйвера бизнеса «Ростелекома». Рост выручки от цифровых сервисов составил почти 60 %, главным образом, благодаря активному продвижению решений в области кибербезопасности, облачных сервисов, услуг на базе дата-центров, а также других цифровых продуктов.

Благоприятное влияние на положительную динамику в целом оказал мобильный бизнес, который вырос на 15 %, и, как ожидается, продолжит развиваться высокими темпами на базе самого быстрорастущего мобильного оператора Tele2 Россия.

Динамика по клиентским сегментам свидетельствует о том, что расширение цифрового бизнеса в первую очередь положительно отражается на результатах сегмента корпоративных и государственных заказчиков, который вырос более чем на треть по итогам 2020 года. Несмотря на насыщение рынков доступа в интернет и платного ТВ, компании удается сохранять положительную динамику розничного сегмента, рост выручки которого составил 6 % благодаря выдающимся результатам Tele2 Россия, а также продвижению дополнительных цифровых сервисов. Операторский сегмент также продолжает активно развиваться: за 2020 год его рост составил солидные 10 %.

Наши преимущества:

№1

на рынке ШПД и IPTV в России

Возможности цифровой трансформации

№1

на рынке дата-центров и IaaS в России

Присутствие на рынках с высоким потенциалом роста

Tele2 Россия

лидер по росту выручки и NPS на рынке мобильной связи

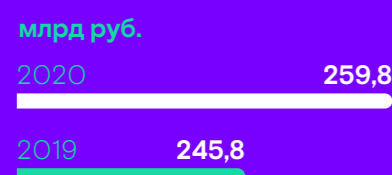
Возможности предоставления конвергентных услуг в национальном масштабе

Основные достижения и лидерство на ключевых рынках в 2020 году

Сегмент домохозяйств (B2C)

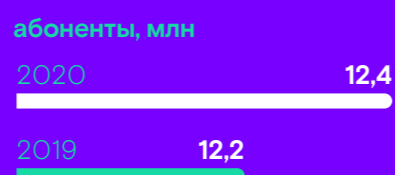
+6%

Рост выручки в 2020 году



+2,2%

Рост абонентской базы ШПД



+10%

Рост выручки от ШПД по оптике

+40%

Рост выручки от сервисов «Видеонаблюдение» и «Умный дом» для домохозяйств

x3,5

Рост абонентской базы конвергента

на 8 млн

устройств пользователи ежемесячно смотрят WINK

Операторский сегмент (B2O)

+30%

Рост выручки по проекту O2O («Оператор для операторов»)

+14 п.п.

Рост рентабельности сегмента

+26 тыс. км

Рост объема обслуживаемых ВОЛС (+18 % г/г)

+9,5 тыс. шт.

Рост числа обслуживаемых базовых станций (15 % г/г)

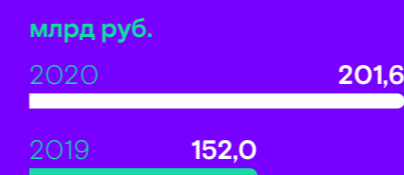
+350 Гбит / сек

Введен в эксплуатацию новый маршрут Европа–Азия через Казахстан — расширение ТЕА

Корпоративный и государственный сегменты (B2B/G)

+33%

Рост выручки в 2020 году



+15%

Рост выручки от ШПД и VPN



+30%

Рост выручки от видеонаблюдения

+62%

Рост выручки от контакт-центров

+50%

Рост выручки от Wi-Fi

x2,2

Рост выручки от Центров обработки данных

x2,2

Рост выручки от сервисов информационной безопасности

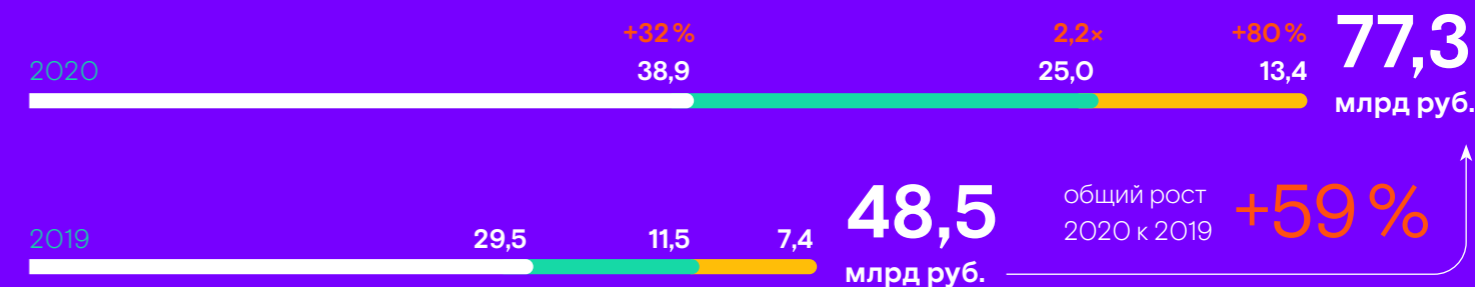
x2,3

Рост выручки от «Виртуального ЦОД»

+54%

Рост выручки от «Виртуальной АТС»

Цифровые сервисы — лидер по росту



● «Умный город» (включая Электронное правительство) ● ЦОД Хаас & Кибербезопасность ● Другие цифровые сервисы

Лидерство на ключевых рынках, рост абонентской базы и долей рынка

ШПД и VPN

13,5

млн
абонентов (B2C + B2B/G)

Динамика год к году



Доля рынка¹

B2C **40%**

B2B **38%**

Платное ТВ

10,8

млн
абонентов (включая IPTV)

Динамика год к году



Доля рынка¹

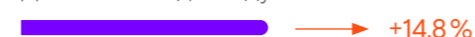
36%

Дата-центры

13,2

тыс.
стоек

Динамика год к году



Доля рынка²

26%

Мобильная связь

46,6

млн⁴
абонентов

Динамика год к году



Доля рынка³

20%

«Ростелеком» работает над развитием предложений, максимально удовлетворяющих потребности розничных, корпоративных и государственных клиентов, а также над дальнейшим повышением качества услуг связи и эффективности сервисного обслуживания

Маркетинговая стратегия

В 2020 году «Ростелеком» ощутил первые преимущества синергии, связанной с консолидацией Tele2 Россия, что позволило компании увеличить продажи конвергентных продуктов и услуг в собственную базу. В то же время Tele2 Россия начала активно продвигать своим мобильным абонентам такие сервисы, как Wink, «Игровой», «Видеонаблюдение» и услуги фиксированной связи.

Развитие клиентского сервиса

В 2020 году компания продолжила анализ показателей лояльности и удовлетворенности пользователей не только по якорным услугам, но и по таким цифровым сервисам, как Wink, «Антивирус», «Умный дом», «Видеонаблюдение», «Родительский контроль», «Мобильная связь», «Лицей» и «Книги». К продуктовому портфелю были добавлены новые продукты в сферах кибербезопасности и организации удаленной работы, гейминга, развлечений и игрового оборудования, видеонаблюдения, дистанционного контроля за здоровьем сотрудников и инфраструктуры интернета.

Проведен редизайн самых популярных страниц единого личного кабинета пользователя «Ростелекома»: понятные клиентские пути сократили количество обращений после входа в личный кабинет на 20 %

Клиенты компании теперь могут оплатить услуги посредством сканирования QR-кода из Системы быстрых платежей. Данный функционал реализован на сайте «Ростелекома» в партнерстве с Банком ВТБ

В опытно-промышленную эксплуатацию запущен проект «Электронный договор», позволяющий клиенту заключить договор без использования бумаги и получить его в своем личном кабинете

Количество участников программы лояльности «Бонус» (клиентов компании) выросло на 11 % и достигло 2,7 млн, партнерская сеть увеличилась на 30 %, а бонусы «Ростелекома» можно получать за покупки более чем в 150 интернет-магазинах компаний-партнеров

¹ По доходам; источник: «ТМТ Консалтинг».

² По количеству стоек; источники: IKS-Consulting, данные компании.

³ По абонентам; источник: AC&M Consulting.

⁴ С учетом MVNO «Ростелекома».

Онлайн-игра «Земля Драконов», созданная в рамках программы лояльности клиентов, принесла «Ростелекому» победу в премии Loyalty Awards Russia 2020 в номинации «Геймификация года», а проект «Экспонирование Кубка Гагарина» победил в номинации «Лучшая маркетинговая кампания, реализованная в рамках программы лояльности».

Сервис «Переезд» показал существенный рост: более 230 тыс. клиентов (+21% к 2019 году) успешно воспользовались сервисом по обеспечению комфортного переезда и перенесли на новый адрес более 350 тыс. услуг (+17% к 2019 году).

Для улучшения пользовательского опыта в условиях пандемии реализованы опции дистанционного расторжения договора и дистанционного сохранения клиентов. В рамках партнерства с Почтой России пользователям «Ростелекома» предоставлена возможность возврата оборудования (роутеры Wi-Fi и телевизионные приставки), находящегося в аренде, через отделения Почты России.

Популярность канала SMM выросла на треть по сравнению с 2019 годом по количеству обращений. Также пользователи видеосервиса Wink получили возможность решить любую техническую проблему через социальные сети. При этом 96% клиентов оценили работу поддержки в социальных сетях на четыре и пять баллов из пяти.

Качество обслуживания в розничной сети и контактном центре, в условиях растущего количества обращений период пандемии и увеличения автоматизации процессов, выросло на 13 п. п. и к концу года составило 84%.

Внедрены инструменты речевой аналитики и сегментированного подхода к сервису в контактном центре, что позволит улучшить качество предоставляемого сервиса во всех точках контакта



>230 ТЫС.

клиентов сервиса «Переезд»
успешно воспользовались
сервисом по обеспечению
комфортного переезда

на **13** п.п.

выросло качество
обслуживания
в розничной сети
и контактном центре

Награды в сфере внедрения продуктов и клиентского сервиса

43% рынка

По итогам 2020 года «Ростелеком» лидирует¹ по количеству абонентов (43 % рынка) и выручке на рынке ШПД для юридических лиц.

34% рынка

«Ростелеком» по итогам 2020 года занял лидерскую позицию² на рынке услуги «Бесплатный вызов» (34 % рынка), предоставляемой в коде 8 800. При этом компания обладает самой большой номерной базой — 35 % от общей номерной емкости в коде 8 800.

28%

рост количества абонентов виртуальной АТС

«Ростелеком» в 2020 году стал лидером³ по количеству абонентов виртуальной АТС (ВАТС) — рост составил 28 % по сравнению с предыдущим годом. Росту абонентской базы способствовала акция «Домашний офис» на основе сервиса ВАТС, которая обеспечила значительный приток новых клиентов. В 2020 году «Ростелеком» также запустил голосовые сервисы: анализ речи, голосовые помощники, кол-трекинг.

23% рынка

По результатам исследования рынка облачного видеонаблюдения (ОВН) информационно-аналитического агентства TelecomDaily, «Ростелеком» занял лидирующие позиции по количеству установленных камер ОВН с долей 23 %. Компания почти в два раза опережает второго по этому показателю игрока рынка.

¹ По данным независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».

² В рейтинге независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».

³ По данным независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».

41%

доля от всех В2В-абонентов

«Ростелеком» лидировал по количеству абонентов и общей выручке от предоставления услуг платного телевидения в корпоративном сегменте (B2B) в 2020 году, по данным независимого консалтингового агентства J'son & Partners Consulting. Компания привлекла 2,3 тысячи новых клиентов, что позволило ей укрепить свое лидерство и достичь доли в 41,1% от всех B2B-абонентов.

24% рынка

Группа компаний «Ростелеком» заняла первое место в рейтинге российских поставщиков облачной инфраструктуры (IaaS)⁴. В 2020 году сегмент IaaS вырос на 26 % и достиг 30 млрд рублей. «Ростелеком» завершил год на первой строчке в рейтинге поставщиков IaaS-услуг по показателю выручки. Группа занимает почти четверть рынка (24 %). Такого показателя удалось достичь как вследствие активного развития собственной облачной платформы и сервисов на ее основе, так и благодаря приобретению компании «ДатаЛайн» в конце 2019 года.

Два продукта «Ростелекома» — в списке лучших международных практик в борьбе с COVID-19

Два продукта «Ростелеком» — «Виртуальная АТС» и «Комплексные системы тепловизионного контроля» внесены в список лучших международных практик по мерам реагирования в борьбе с COVID-19, который опубликован на платформе Международного союза электросвязи (МСЭ или ITU, International Telecommunication Union), специализированного учреждения ООН в области электросвязи.

⁴ По данным независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».

Публикация в международном документе «The Coronavirus (COVID-19) Response — ICT Case Repository»

Проекты ПАО «Ростелеком» были опубликованы в международном документе «The Coronavirus (COVID-19) Response — ICT Case Repository», как пример наилучшей международной практики по мерам реагирования в борьбе с COVID-19 в условиях пандемии.

RUSSIAN DATA CENTER AWARDS 2020

«Ростелеком» и «Ростелеком-ЦОД» получили премии RUSSIAN DATA CENTER AWARDS 2020 (профессиональная премия в области дата-центров) в 3-х номинациях: Лучшая облачная платформа («Ростелеком-ЦОД»), Лидер региональной экспансии («Ростелеком-ЦОД»), Самый узнаваемый облачный провайдер среди корпоративных потребителей в РФ (Ростелеком).

Лидеры по клиентоориентированности

«Ростелеком» и «Ростелеком-ЦОД» стали лидерами по клиентоориентированности согласно рейтингу CNews среди российских облачных провайдеров по качеству услуг. По итогам 2020 г. уровни лояльности клиентов (NPS) и удовлетворенности (CSI) облачными услугами и услугами Colocation показали рост и составили: NPS Colocation 51% (в 2019 — 28%), NPS Cloud 44% (в 2019 — 16%), CSI Colocation 92% (в 2019 — 93%), CSI Cloud 90% (в 2019 — 83%).

«Сервис-провайдер года 2020»

«ДатаЛайн» получил награду «Сервис-провайдер года 2020» в регионе EMEA от Infindat.

Лучший телекоммуникационный проект 2020 года

Проект Instanet АО «ЦВКС «МСК-IX» был признан экспертным советом и участниками рынка лучшим телекоммуникационным проектом 2020 года и награжден на Comnews Awards 2020.

Награды Tele2 Россия

6 наград на «Серебряном Меркурии»

Tele2 Россия завоевала шесть наград на одном из крупнейших фестивалей рекламы и маркетинговых коммуникаций в России «Серебряный Меркурий».

8 наград на Effie Awards Russia

Tele2 Россия завоевала восемь наград престижной международной премии Effie Awards Russia.

Лауреат XI ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания»

Также Tele2 Россия стала лауреатом XI ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в категории «Клиентский сервис» в номинации «Розничная торговля» (Tele2 Ритейл).

CX World Awards 2020

Tele2 Россия получила награду «Высокая оценка жюри» в номинации «Офлайн клиентский опыт» в международном конкурсе CX World Awards 2020.

Инновационные и традиционные сервисы компании



В ответ на глобальные вызовы 2020 года и изменения запросов рынка, вызванные пандемией COVID-19, «Ростелекомом» были разработаны инновационные продукты, позволяющие удовлетворить потребности розничных, корпоративных и государственных клиентов.

Инновационные продукты «Ростелекома», запущенные в 2020 году

Линейка тарифов для удаленной работы «Технологии PRO»

Дополнительные сервисы для подписчиков услуги ШПД (поддержка персонального менеджера, антивирус, ресурсы в облачном хранилище и др.)

Тепловизионный контроль за состоянием здоровья сотрудников

Продукт по дистанционному контролю за температурой сотрудников на основе тепловизоров, включающий оборудование, программное обеспечение и возможности интеграции с необходимыми корпоративными системами заказчика.

ИТ-решение для мониторинга оборота твердых бытовых отходов

Инновационное решение для мониторинга оборота твердых бытовых отходов, позволяющее с помощью камер видеонаблюдения и технологий искусственного интеллекта анализировать состояние площадок сбора мусора, проверять соответствие графику вывоза и т. п.



Платформа Wi-Fi 2.0

Новая платформа для корпоративных клиентов с расширенными возможностями в части статистических и аналитических инструментов анализа поведения пользователей в публичной сети Wi-Fi.

Игровой роутер RT-X

Устройство поддерживает самую высокую скорость Wi-Fi-соединения среди всех роутеров в продуктовой линейке компании.

Умная колонка «Капсула»

Умная колонка с возможностью голосового управления сервисами «Ростелекома» на борту («Умный дом», Wink). С помощью устройства можно управлять электроприборами, розетками и другой техникой.

Сервисы VDI/VDC Security

Предназначены для организации удаленной работы и создания безопасных облачных решений.

Обновленные сервисы кибербезопасности (IPR, Solar appScreener, Solar inRights, Solar webProxy, Red Teaming)

Предназначены для автоматизации реагирования на инциденты, выявления и отражения кибератак и углубленного анализа сетевого трафика, а также анализа технологий защиты и защищенности исходного кода и т. п.

Вместе с тем в 2020 году «Ростелеком» продолжил активно развивать широкую линейку традиционных продуктов и решений для общества, бизнеса и государства



1,1 млн

**организаций —
количество абонентов
доступа в интернет
и VPN в сегменте
корпоративных
пользователей**

Бизнес коннективити

«Ростелеком» завоевал лидерскую конкурентную позицию на рынках услуг коннективити, включающих фиксированный интернет-доступ, платное ТВ и телефонию. Бизнес коннективити является основой для формирования и развития новых источников роста на рынках с высоким потенциалом, где компания стремится наращивать свою долю за счет продвижения современных цифровых сервисов для домохозяйств, бизнеса и государства. Якорные услуги ШПД и платное ТВ продолжают вносить значительный вклад в прирост выручки компании. Несмотря на последовательное насыщение рынков, «Ростелекому» удается наращивать клиентскую базу и доходы в этих направлениях.

За 2020 год количество интернет-абонентов в сегменте домохозяйств выросло на 2,2% и составило 12,4 млн.

Количество абонентов доступа в интернет и VPN в сегменте корпоративных пользователей выросло на 5% и составило 1,1 млн организаций. В 2020 году в период распространения пандемии COVID-19 «Ростелеком» вывел на рынок новую линейку тарифов для удаленной работы «Технологии PRO», которая предполагает ряд дополнительных сервисов для подписчиков услуги ШПД (поддержка персонального менеджера, антивирус, ресурсы в облачном хранилище «Яндекс.Диск» и др.). Базовый пакет включает в себя доступ в интернет по технологии FTTx/xPON на максимальной скорости.

Количество абонентов платного ТВ выросло на 4% год к году и составило 10,8 млн. На успешное развитие платного ТВ повлиял переход сервиса на платформу Wink, которая сочетает в себе IPTV и онлайн-кинотеатр.

Услуги местной, внутризоновой, междугородной и международной связи являются традиционными для «Ростелекома». При этом в 2020 году наблюдалось снижение доходов от местной телефонной связи из-за оттока абонентов на фоне развития продуктов и технологий голосовой связи через интернет и увеличения числа точек доступа. Кроме того, для повышения доступности универсальных услуг связи с 2019 года «Ростелеком» отменил плату за звонки с таксофонов; при этом в 2020 году было оказано телефонных услуг с использованием таксофонов в 2,5 раза больше, чем годом ранее.

Социальные проекты для поддержки населения в период пандемии COVID-19

Домашний интернет

- Увеличена максимальная скорость передачи данных, чтобы обеспечить удобство удаленной работы из дома и онлайн-обучения для абонентов, подключенных по оптическим каналам связи
- Отмена блокировки услуг: на период 30 дней в марте-апреле 2020 года был открыт доступ ко всем ресурсам интернета без пеней и штрафов всем абонентам ШПД
- Опция «Социальный интернет» при подключенной услуге «Интернет ШПД» открыла бесплатный доступ к социально значимым ресурсам

Домашняя телефония

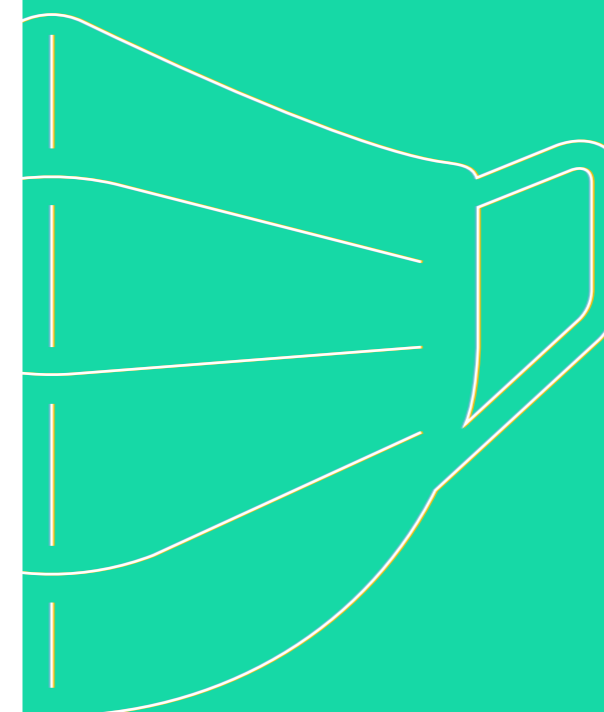
- Обеспечено безлимитное общение внутри сети при звонках на мобильные номера «Ростелекома» и Tele2 Россия. Безлимитно и бесплатно общаться с абонентами Tele2 Россия также получили возможность абоненты фиксированной телефонии «Ростелекома». Чтобы клиенты всегда были на связи, им предоставили возможность отложенного платежа за услуги без комиссии
- На период с 18 марта по 30 апреля 2020 года была отменена финансовая блокировка услуги «Домашний телефон»
- На период с 18 марта по 30 апреля 2020 года, все запросы на платную справку с вопросами предоставления телефонов и местонахождения медицинских учреждений и аптек предоставлялись бесплатно всей базе пользователей

Дополнительные сервисы / книги

- Всем новым абонентам услуги «Ростелеком Книги» (каталог «ЛитРес») при подключении в период с 23 марта по 28 апреля 2020 года был увеличен срок действия бесплатного пользования услугой до 30 дней

День Победы

- С 1 мая 2020 года компания запустила благотворительный тариф «Ветеран» для определенных категорий участников Великой Отечественной войны. В рамках этого тарифа услуга «Домашний телефон» ветеранам Великой Отечественной войны предоставляется бесплатно



Гейминг

В конце 2020 года в рамках проекта по расширению игровых продуктов компании стартовали продажи **игрового роутера RT-X**, разработанного совместно с компанией Huawei специально для геймерской аудитории. Роутер обеспечивает комфортную игру за счет приоритизации игрового трафика на домашней сети абонента и мощного сигнала без задержки. Устройство поддерживает самую высокую скорость Wi-Fi соединения среди всех роутеров в продуктовой линейке «Ростелекома».

«Капсула»

В 2020 году «Ростелеком» вывел на рынок **умную колонку «Капсула»** в стратегическом партнерстве с Mail.ru Group со встроенной возможностью голосового управления сервисами «Ростелекома» на борту («Умный дом», Wink). Умный помощник может найти любимые фильмы и сериалы, включить ТВ-каналы, отрегулировать громкость в соответствии с предпочтениями пользователя. С помощью устройства можно управлять электроприборами, розетками и другой техникой.

Корпоративный Wi-Fi

Для корпоративных клиентов компанией была запущена новая **платформа Wi-Fi 2.0** с расширенными возможностями в части статистических и аналитических инструментов анализа поведения пользователей в публичной сети Wi-Fi. Платформа предназначена для создания управляемых защищенных сетей беспроводной передачи данных заказчика. На базе платформы «Ростелеком» также разработал новый продукт Light Wi-Fi. Это сервис, позволяющий заказчикам организовать для работы сотрудников с корпоративными устройствами и сетевыми хранилищами две независимые сети Wi-Fi: публичную и закрытую. Для подключения услуги не требуется настройка отдельных точек доступа: достаточно существующего Wi-Fi роутера заказчика.



Цифровой бизнес

Существенный вклад в рост бизнеса «Ростелекома» приносят цифровые инновационные сервисы. Компания инвестировала в создание центров компетенции ЦОДов и облачных сервисов, решений в области кибербезопасности, развивала цифровые регионы, электронное правительство, системы видеонаблюдения и аналитики, смарт-сервисы для домохозяйств и бизнеса. Уже по итогам 2020 года очевидны результаты этих усилий: цифровой сегмент растет двухзначными темпами — почти на 60 % в год, обеспечивая компании десятки миллиардов выручки. Такой результат стал возможен благодаря широко распространенной высокоскоростной оптической инфраструктуре, портфелю имеющихся цифровых сервисов и высокой эффективности работы компании.

Кластер дата-центров и IaaS («Ростелеком-ЦОД»)

«Ростелеком-ЦОД» является центром компетенций «Ростелекома» по развитию экосистемы ЦОДов, облачных сервисов и взаимосвязанных сервисов коннективности.

В основе стратегии развития этого направления заложен ключевой принцип — единая цифровая инфраструктура, базирующаяся на развитии трех взаимосвязанных компонентов: сети дата-центров, экосистемы облачных сервисов и сервисов коннективности.

Сеть дата-центров

Сеть дата-центров «Ростелекома» позволяет предоставлять надежную цифровую инфраструктуру и полный спектр сопутствующих услуг любой сложности корпоративным и государственным заказчикам вне зависимости от их географического расположения. За развитие направления отвечает «Ростелеком-ЦОД» — группа компаний, объединяющая активы «Ростелекома» в области коммерческих ЦОДов и облачных сервисов, включая приобретенную в 2019 году компанию «ДатаЛайн».

В течение 2020 года сеть ЦОДов «Ростелекома» выросла более, чем на 1,65 тыс. стойко-мест. Запущены два дата-центра в Москве на 100 и 600 стоек, один в Санкт-Петербурге — на 800 стоек, а также один машинный зал на 200 стоек в существующем московском дата-центре.

на **1,65** тыс.
стойко-мест выросла сеть
ЦОДов «Ростелекома»
в течение 2020 года



На острове Сахалин открыт самый восточный дата-центр России на 25 стоек с возможностью расширения до 180 стойко-мест.

Таким образом, совокупная емкость дата-центров «Ростелекома» к концу 2020 г. достигла 13,2 тыс. стойко-мест (12,2 тыс. стойко-мест «Ростелеком-ЦОД» и 1 тыс. стойко-мест на других объектах «Ростелекома»¹).

Облачные IaaS-сервисы

В 2020 году «Ростелеком» продолжил стратегический курс развития облачных сервисов путем создания и расширения отказоустойчивой ИТ-инфраструктуры в интересах государства и коммерческих клиентов, а также внедрения сопутствующих облачных сервисов, направленных на удовлетворение самых разнообразных потребностей заказчиков не только в размещении информационных систем и хранении данных, но и в управлении облачными сервисами, создании и эксплуатации баз данных в облаке, реализации инструментов удаленной работы и многих других.

Важнейшим итогом реализации этих стратегических инициатив стало безоговорочное лидерство «Ростелеком» на российском рынке IaaS сервисов с долей 26%.²

«Виртуальный ЦОД» — флагманский облачный продукт «Ростелекома» — показал в 2020 году высокие результаты по росту как выручки, так и количества клиентов. Прирост выручки по сравнению с 2019 годом составил 129%, или 1,6 млрд рублей.

Коннективность

«Ростелеком» предоставляет своим клиентам услуги по оптимизации маршрутов трафика, передаваемого по IP-протоколу, сокращению сетевого маршрута между серверами и ускорению работы сервисов.

Компания MSK-IX, входящая в группу «Ростелеком-ЦОД», является оператором крупнейшей сети обмена трафиком в России и странах СНГ. К сети MSK-IX подключены более 500 участников, включая операторов России, стран СНГ и Прибалтики, контент-провайдеров, научные, образовательные и финансовые организации и государственные структуры. В 2020 году компания ввела в штатную эксплуатацию услугу Data Escrow. Проект Instanet компании MSK-IX был признан экспертным советом и участниками рынка лучшим телекоммуникационным проектом 2020 года за отраслевые преимущества и качество услуг (в рамках премии ComNews Awards).

¹ Учитываются площадки МРФ и других ДЗО «Ростелекома»

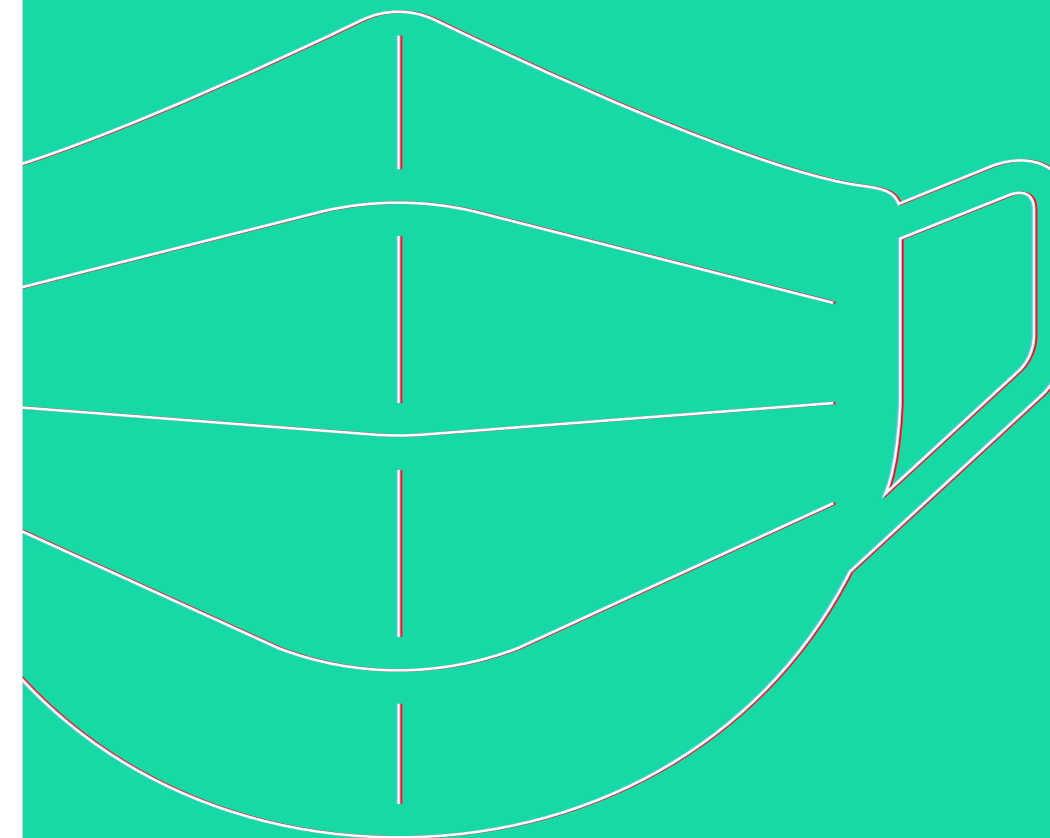
² Источник IKS-Consulting

Новые услуги и ответы на вызовы в связи с пандемией COVID-19

Переход на удаленный формат работы и ускоренная цифровизация бизнес-процессов подстегнули спрос на вычислительные ресурсы.

В марте-апреле 2020 года количество заказанных облачных ресурсов по услуге «Виртуальный ЦОД» «Ростелекома» выросло почти в три раза по сравнению с февралем. Существенно увеличился спрос на высокопроизводительные системы хранения данных. С началом пандемии стал наблюдаться существенный рост проектов по созданию VDI¹ и DaaS². Типичный проект такого рода представляет собой колл-центр, сотрудники которого из общего помещения переместились по домам.

Кроме этого, «Ростелеком» активно участвовал в проектах по внедрению информационных систем, направленных на противодействие распространению COVID-19: в частности, на инфраструктуре «Ростелекома» была развернута система выдачи специальных цифровых пропусков (на базе сервиса stopkoronavirus.rf).



¹ Virtualization Desktop Infrastructure — виртуальное рабочее место.
² Desktop-as-a-Service — рабочее место как услуга, или облачный VDI.

Кластер решений «Цифровой регион / Умный город»

«Ростелеком» разрабатывает умные сервисы на базе цифровых платформ в сферах управления городской инфраструктурой, сельским хозяйством, в области образования и здравоохранения для снижения транзакционных издержек за счет применения цифровых технологий работы с данными.

970

**комплексов фото-
и видеофиксации
нарушений ПДД**

установлено в 2020 году

Фото- и видеофиксация нарушений

В 2020 году «Ростелеком» сохранил статус одного из лидеров в сфере внедрения комплексов фото- и видеофиксации нарушений правил дорожного движения (ПДД) и передачи информации с комплексов по защищенным каналам связи. По состоянию на конец отчетного периода «Ростелеком» установил более 3,9 тыс. комплексов фото- и видеофиксации нарушений ПДД в 57 субъектах Российской Федерации, в том числе 970 комплексов в 2020 году.

Весогабаритный контроль

В настоящее время в Российской Федерации активно развиваются региональные проекты весогабаритного контроля (ВГК), состоящие из автоматических пунктов весогабаритного контроля, комплекса фото- и видеофиксации нарушений ПДД, информационной системы выдачи специальных разрешений, центра мониторинга и центра обработки и хранения информации. По состоянию на конец 2020 года «Ростелеком» сдал в эксплуатацию 116 автоматических пунктов ВГК в 30 регионах России, в том числе 32 автоматических пункта ВГК в 2020 году. Заключены контракты на 2021 год на строительство 13 автоматических пунктов ВГК, в том числе в трех новых регионах.

116

**автоматических пунктов
весогабаритного контроля**

в 30 регионах России (в том числе 32 автоматических пункта ВГК открыты в 2020 году)

Интеллектуальная платформа видеонаблюдения

В 2020 году «Ростелеком» значительно расширил свое присутствие на федеральном рынке видеонаблюдения и видеоаналитики. Интеллектуальная платформа видеонаблюдения, разработанная на базе решения «Нетрис», являющаяся ядром «Умного города» и основой стандарта «Цифрового региона», внедрена на территории 14 субъектов Российской Федерации, среди которых четыре города-миллионника и 40 городов с населением свыше 100 тысяч человек.

14
в субъектах Российской Федерации внедрена Интеллектуальная платформа видеонаблюдения

среди них

4 города-миллионника

40 городов

с населением свыше 100 тыс. человек

Интеллектуальная платформа видеонаблюдения позволяет решать целый спектр задач по управлению регионом, таких как обеспечение безопасности граждан, контроль строительства объектов инфраструктуры, благоустройство и озеленение. Решения «Нетрис» предоставляют возможность оперативно анализировать деятельность различных отраслей и формировать прогнозы.

Увеличение числа российских регионов, в которых внедрена платформа видеонаблюдения «Нетрис», происходит в рамках развития единой национальной платформы видеонаблюдения, одной из задач которой является обеспечение технической возможности объединения видеопотоков и переход от разрозненных систем видеонаблюдения, используемых в различных регионах, к единой национальной платформе.

В 2020 году «Ростелеком» внедрил новые модули в платформе видеонаблюдения «Нетрис», интеллектуальную систему видеонаблюдения для «умных» городов и регионов. Кроме того, в отчетном периоде «Ростелеком» существенно расширил свои компетенции в области интеллектуальных транспортных систем.

35

энергосервисных контрактов на модернизацию инфраструктуры уличного освещения заключено в 2020 году

>63 тыс.

интеллектуальных приборов учета установлено по итогам 2020 года

Уличное освещение

Проекты городского освещения по сервисной модели являются сейчас одними из самых востребованных среди муниципалитетов. В 2020 году «Ростелекомом» было заключено 35 энергосервисных контрактов на модернизацию инфраструктуры уличного освещения.

Энергоэффективность электросетей

«Ростелеком» предлагает услугу установки интеллектуальных систем учета электроэнергии с возможностью дистанционного управления и снятия показаний через GSM-каналы Tele2 Россия или «Ростелекома». По итогам 2020 года специалисты компании установили свыше 63 тыс. интеллектуальных приборов учета.

Аппаратно-программный комплекс «Безопасный город»

Решение «Безопасный город»¹ представляет собой совокупность существующих и перспективных автоматизированных систем, объединенных для решения задач безопасности населения в рамках единой региональной информационно-коммуникационной инфраструктуры. В 2020 году «Ростелеком» запустил разработку нового программного продукта, предполагающего инновационную архитектуру и новейшие технологические решения, улучшающие качество предоставляемого сервиса и отвечающие современным требованиям.

В 2020 году аппаратно-программные комплексы (АПК) «Безопасный город» внедрены в трех регионах (Нижегородская область, Ханты-Мансийский автономный округ, Архангельская область). Построена система АПК «Безопасный город» и в Республике Коми, сдача проекта запланирована на I квартал 2021 года. Запроектирован и сдан заказчику масштабный рабочий проект на построение АПК «Безопасный город» на территории Республики Башкортостан.

В 3-х

регионах внедрены аппаратно-программные комплексы «Безопасный город» в 2020 году

¹ Решение создано для обеспечения безопасности населения в соответствии с Поручением Президента Российской Федерации от 29 июня 2007 года и распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 года «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)».

Кластер прочих цифровых сервисов и платформ

В условиях пандемии COVID-19 «Ростелеком» разработал и запустил мобильные приложения для сервисов «Госуслуги. СтопКоронавирус» и «Госуслуги. Проверка пропуска».

Помимо этого, два продукта «Ростелекома» — «Виртуальная АТС» и «Комплексные системы тепловизионного контроля» — были внесены в список лучших международных практик по мерам реагирования в борьбе с COVID-19, опубликованный на платформе Международного союза электросвязи (International Telecommunication Union, ITU), специализированного учреждения ООН в области электросвязи.

Проекты ПАО «Ростелеком» были опубликованы в международном документе The Coronavirus (COVID-19) Response ICT Case Repository как пример наилучшей международной практики по мерам реагирования в борьбе с распространением COVID-19.

Электронное правительство

«Ростелеком» обеспечивает работу инфраструктуры электронного правительства, которая предоставляет гражданам и организациям доступ к государственным услугам в электронном виде. Стабильно растет популярность получения госуслуг: в 2020 году зафиксировано свыше 650 млн посещений портала Госуслуг, а количество заказов с помощью мобильного приложения в 2020 году в 2,8 раза превысило уровень 2019 года. Количество успешных платежей составило 83,9 млн.

Цифровизация избирательных процессов

В 2020 году «Ростелеком» подписал контракт с Минцифры России на подключение объектов Центральной избирательной комиссии Российской Федерации к единой телекоммуникационной сети и предоставление сервисов информационной безопасности. В течение года подключено около 3 тыс. избирательных комиссий и проложено 420 км ВОЛС.

В единый день голосования 13 сентября 2020 года, благодаря разработанному «Ростелекомом» сервису электронного голосования «ДЭГ 2020», избиратели в Ярославской и Курской областях могли сделать свой выбор дистанционно. Суммарно в обеих областях сервисом воспользовались порядка 27 тысяч избирателей. Явка на дистанционном голосовании составила более 90 %.

>650

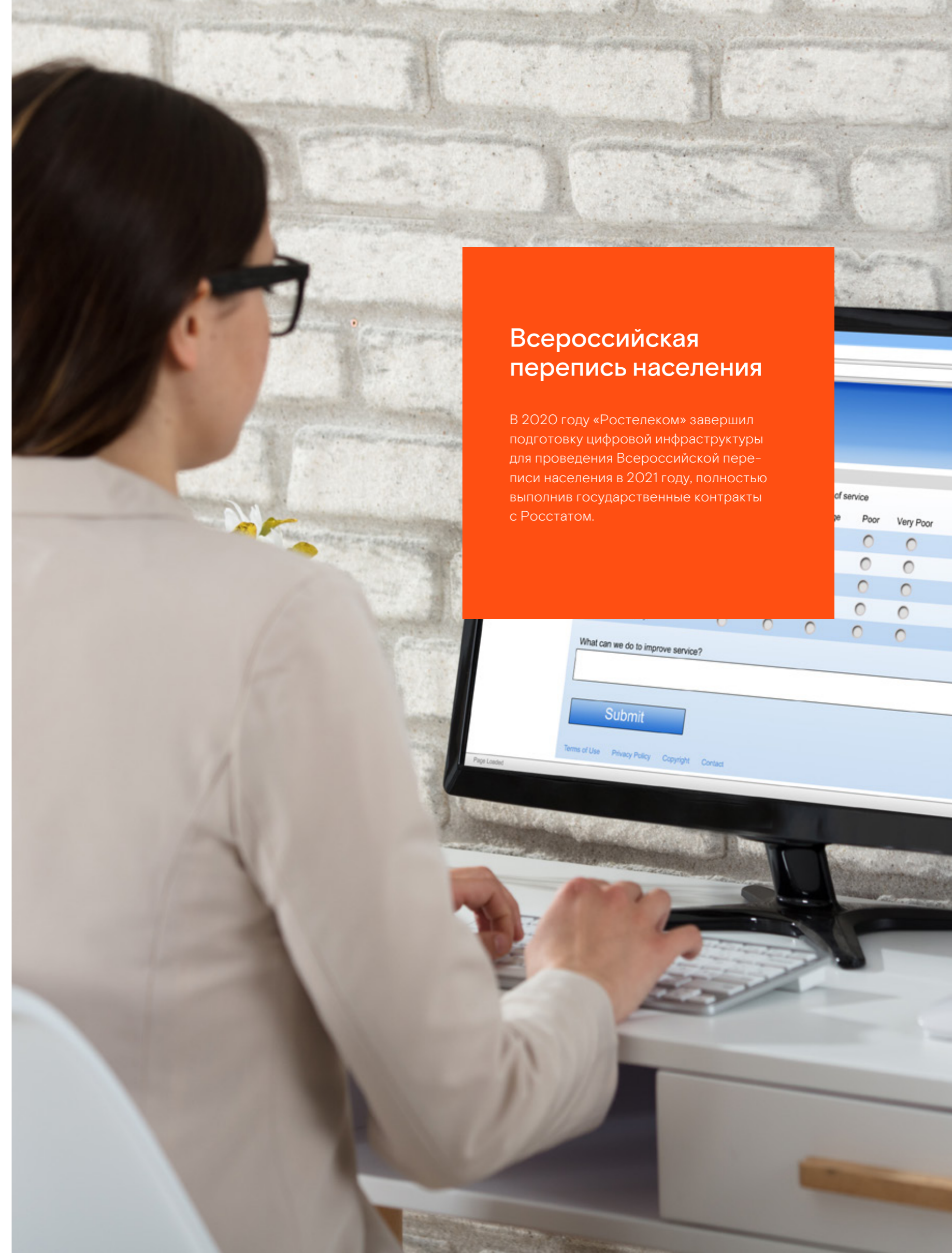
млн посещений портала
Госуслуг зафиксировано
в 2020 году

~3 тыс.

избирательных комиссий
подключено в течение
2020 года

Всероссийская перепись населения

В 2020 году «Ростелеком» завершил подготовку цифровой инфраструктуры для проведения Всероссийской переписи населения в 2021 году, полностью выполнив государственные контракты с Росстатом.



При организации безопасности и контроля соблюдения всех требований применялся комплексный подход с учетом наработок и опыта в высоконагруженном сервисе инфраструктуры электронного правительства. Мониторинг и анализ защищенности осуществлялся в режиме 24/7 на всех этапах, что позволило обеспечить высокое качество сервиса, корректность учета голосов и отсутствие инцидентов в части информационной безопасности.

Цифровизация системы здравоохранения

«Ростелеком» совместно с представителями органов исполнительной власти Ростовской, Белгородской и Московской областей в 2020 году реализовал проект по внедрению технологий дистанционного взаимодействия медицинских работников с пациентами при организации и оказании медицинской помощи посредством телемедицины. С апреля по декабрь 2020 года в пилотных регионах с использованием вышеуказанной платформы проведено более 23 тыс. телемедицинских консультаций, а также оформлено 327 тыс. рецептов в электронной форме.

«РТ Лабс», дочерняя компания «Ростелекома» и компании «Компьютерные интеллектуальные системы» («КИ системы») зарегистрировали совместное предприятие «РТ Комплексные инновационные системы» («РТ КИС») для развития и внедрения технологических решений и автоматизации процессов работы скорой медицинской помощи, медицины катастроф и санитарной авиации.

В 2020 году дочерняя компания «Ростелекома» совместно с Российским фондом прямых инвестиций (РФПИ) создали совместное предприятие для развития платформы телемедицины, использующей ресурсы сети клиник «Мать и Дитя». Дистанционные консультации будут оказываться в рамках программы ОМС, а также на коммерческой основе, в том числе посредством портала Госуслуг. В рамках партнерства предусмотрено проведение пилотного проекта в регионах по предоставлению бесплатных телемедицинских консультаций.

Продукты «Ростелекома» в рамках реализации федерального проекта «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ)» внедрены в 10 новых регионах в 2020 году. Технологические решения компании по направлению «Медицина» представлены в 47 регионах.

Цифровизация образовательных процессов

В 2020 году «Ростелеком» обеспечил видеонаблюдение и онлайн-трансляцию основного и дополнительного периодов проведения Единого государственного экзамена (ЕГЭ).

>23 тыс.

телемедицинских
консультаций проведено

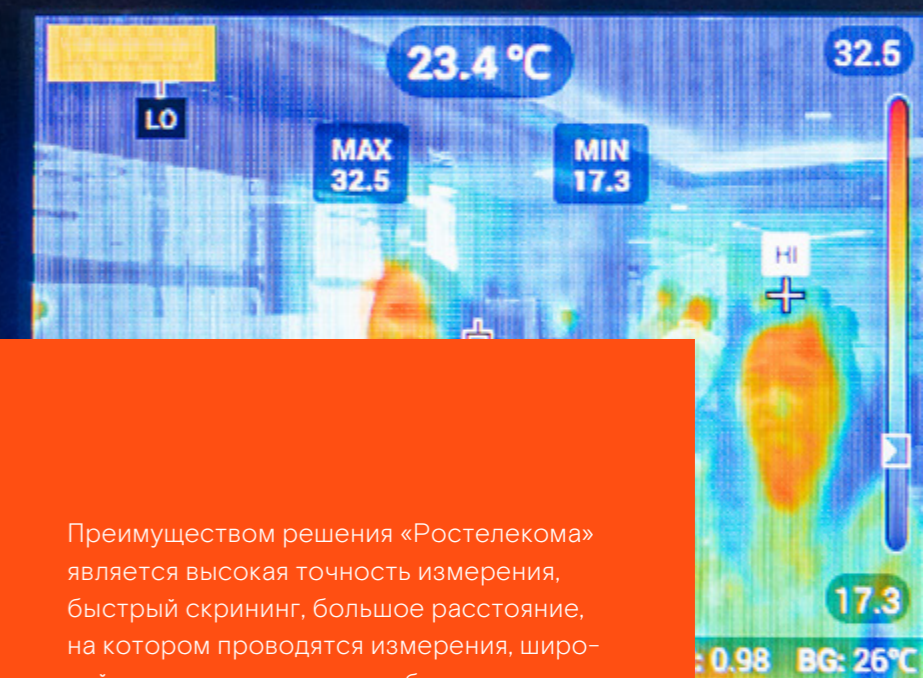
327 тыс.

рецептов оформлено
в электронной форме

Удаленный контроль температуры

В 2020 году в период распространения пандемии COVID-19 «Ростелеком» разработал и вывел на рынок новый продукт по дистанционному контролю за температурой сотрудников на основе тепловизоров, включающий оборудование, программное обеспечение и возможности интеграции с необходимыми корпоративными системами заказчика. Решение позволяет бесконтактно, автоматически измерять температуру тела до 80 человек в секунду одновременно.

Преимуществом решения «Ростелекома» является высокая точность измерения, быстрый скрининг, большое расстояние, на котором проводятся измерения, широкий охват, возможность выбора зоны контроля, запись архива в видимом и инфракрасном спектрах, гибкая настройка температурного порога. Сервисом уже воспользовался ряд крупных российских корпораций, таких как «АЛРОСА», «ЛУКОЙЛ» и другие предприятия.



«Ростелеком. Лицей»

«Лицей» — это образовательная онлайн-платформа «Ростелекома», которая объединяет уроки по всей школьной программе с 1 по 11 класс и курсы по развитию. Уроки разработаны преподавателями из ведущих вузов России. К каждому уроку прилагается тест и тренажер на закрепление материала, есть интерактивные подсказки и советы. Платформа отслеживает и показывает родителям прогресс ученика. «Лицей» помогает закрыть пробелы в знаниях и подготовиться к ЕГЭ и ОГЭ. В разделе «Развивающие курсы» собраны курсы по профориентации, обучающие мультфильмы, тренажеры на развитие мышления и многое другое.

В 2020 году количество регулярных пользователей сервиса «Ростелеком. Лицей» достигло 20 тыс. человек. На образовательной платформе появились видеоуроки по абсолютному большинству предметов школьной программы, а также шесть новых развивающих курсов для внеклассного освоения.

Мониторинг оборота твердых бытовых отходов

Также в 2020 году было представлено инновационное решение для мониторинга оборота твердых бытовых отходов, которое позволяет с помощью камер видеонаблюдения и технологий искусственного интеллекта анализировать состояние площадок сбора мусора, проверять соответствие графику вывоза, выявлять отклонения от стандартов.

Цифровое решение, построенное на облачной платформе «Видеонаблюдение» от «Ростелекома» и нейросетевых алгоритмах компьютерного зрения, позволяет анализировать площадку и территорию возле места сбора мусора, объем выбрасываемых отходов и наполненность контейнеров, а также проезжую часть в зоне работы мусоровоза. Пилотные проекты уже запущены в девяти городах: Белгороде, Владимире, Воронеже, Домодедове, Калуге, Костроме, Липецке, Рязани и Твери.

«Ростелеком. Ключ»

Также в 2020 году были расширены возможности сервиса «Ростелеком. Ключ»: добавлен новый продукт «Умная СКУД» (система контроля и управления доступом), который позволяет дистанционно открывать дверь и создавать ключи. В мобильном приложении стали доступны показания умных приборов учета и аварийные коды, позволяющие открыть дверь в случае проблем со связью; появилась опция оформления заявки на подключение домашнего видеонаблюдения. Кроме того, реализована возможность оплаты услуг в мобильном приложении.



20_{тыс}

человек достигло
количество регулярных
пользователей сервиса
«Ростелеком. Лицей»
в 2020 году

Мобильный бизнес (Tele2 Россия)

В 2020 году Tele2 Россия продолжила успешную реализацию бизнес-стратегии lifestyle enabler с использованием коммуникационной платформы «Другие правила». Реализуя свою стратегию, Tele2 Россия выходит за рамки телекоммуникационного бизнеса и создает новую экосистему мобильных сервисов. В партнерстве с компаниями из других отраслей оператор предлагает инновационные продукты, которые отражают предпочтения абонентов и поддерживают их стиль жизни.

В отчетном периоде компания вновь продемонстрировала двузначные темпы роста бизнеса. Выручка от мобильных услуг связи Tele2 Россия выросла на 15% в сравнении с 2019 годом и составила 177 млрд рублей. На фоне потери абонентов или стагнации набора базы другими операторами, Tele2 Россия увеличила число клиентов: абонентская база компании на конец 2020 года составила 46,6 млн абонентов¹, увеличившись на 600 тыс. человек. Вместе с тем Tele2 Россия удается эффективно управлять оттоком абонентов: этот показатель сократился на 1,4 п. п. год к году.

¹ С учетом MVNO «Ростелекома».

Новые услуги и ответы на вызовы в связи с пандемией COVID-19

Все новые продукты, сервисы и партнерства, запущенные Tele2 Россия во время пандемии COVID-19, органично вписались в стратегические установки компании. В рамках платформы «Другие правила» Tele2 Россия продолжила предлагать абонентам уникальные инновационные цифровые сервисы.

Виртуальный дом «По другим правилам» бесплатно открыл абсолютно всем пользователям разнообразный онлайн-контент: закрытые экскурсии по Эрмитажу, лекции от проекта Arzamas, кулинарные мастер-классы от лучших шеф-поваров, онлайн-тренировки и топовые мировые сериалы.

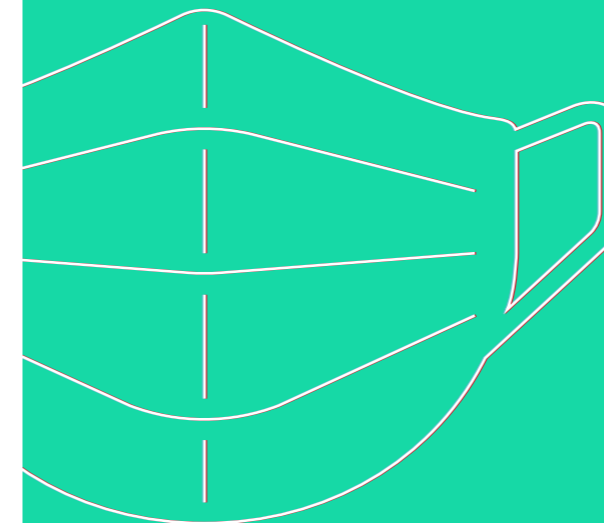
Еще один значимый проект, направленный в первую очередь на укрепление лояльности клиентов в рамках стратегии Tele2 Россия, — создание портала здорового образа жизни с рекомендациями диетологов, тренеров, скидками на экопродукты и т. д.

Чтобы поддержать клиентов на пике карантинных ограничений, Tele2 Россия запустила продукт «Сидим дома по другим правилам»: компания начисляла абонентам дополнительный гигабайт интернет-трафика за каждый день соблюдения самоизоляции. Кроме того, оператор «обнулil» звонки на горячие линии и доступ к порталу стопкоронавирус.рф и сделал бесплатными мессенджеры для заблокированных за рубежом абонентов.

В период самоизоляции Tele2 Россия дополнила свои тарифы предложениями для абонентов: искусственный интеллект на базе предпочтений клиентов подбирал подарки от партнеров оператора, скидки и акции.

Накануне школьных выпускных Tele2 Россия первой на рынке предоставила юным клиентам новую возможность: оператор предложил молодым людям от 14 лет самостоятельно подключиться к услугам связи при наличии у них паспорта. Школьники могут зарегистрироваться в сети Tele2 Россия без участия родителей.

Tele2 Россия также вчетверо увеличила количество киберспортивных турниров на платформе CyberHero и стала бесплатно раздавать билеты на состязания, чтобы использовать самоизоляцию для привлечения новых пользователей на платформу.



Важные достижения и продуктовые новинки Tele2 Россия в 2020 году

Компания завоевала шесть наград на одном из крупнейших фестивалей рекламы и маркетинговых коммуникаций в России «Серебряный Меркурий», а также восемь наград престижной международной премии Effie Awards Russia.

Оператор отметил пятилетие с момента запуска в Московском регионе: за это время число базовых станций стандарта 4G в столице увеличилось в 23 раза, а темпы строительства в 1,5 раза превысили показатели 2015 года.

Запущен специализированный тарифный план «Игровой» в сети Tele2 Россия: абонентам тарифа начисляются бонусы в играх Wargaming. Тариф мобильной связи содержит бесплатный трафик на YouTube, Twitch, Discord.

Мобильным абонентам стала доступна подписка на облачные игры (в партнерстве с игровым облачным сервисом gfn.ru).

Представлен специальный кинотариф для любителей фильмов и сериалов «Везде онлайн» с доступом к видеосервису Wink.

Создано особое цифровое пространство, «Дом по другим правилам», для клиентов любых операторов мобильной связи на период самоизоляции в условиях пандемии COVID-19.

Количество абонентов виртуальных операторов (MVNO) в сети Tele2 Россия превысило 2,8 млн (за исключением абонентов MVNO «Ростелекома»).

Компания начала принимать на переработку старые телефоны в рамках экологического проекта «Перелавка».



×23

раза увеличилось
количество базовых
станций 4G в Москве

>2,8 млн

количество абонентов
виртуальных операторов в сети
Tele2 Россия (за исключением
абонентов MVNO «Ростелекома»)

Проект O2O («Оператор для операторов»):

+9,5 тыс.
штук

Обслуживание базовых станций (+15,3%)

+26 тыс.
км

Обслуживание ВОЛС (+17,7%)

Бизнес оптовых сервисов

Операторский сегмент остается одним из ключевых направлений деятельности «Ростелекома» и включает в себя разработку цифровой экосистемы для других операторов связи.

Один из приоритетных проектов «Инфраструктурный оператор для операторов» (O2O) принес компании 2,5 млрд рублей выручки.

Развитие транзитных магистральных каналов

Развитие магистральных каналов связи дает компании возможность работать на международных рынках и расширять географию присутствия. Более десяти лет инфраструктура «Ростелекома» связывает Азию и Европу для передачи всех видов трафика. Основные клиенты компании — китайские, японские и другие глобальные операторы связи. «Ростелеком» традиционно является ведущим поставщиком доступа в интернет для операторов в странах СНГ. Доля компании на рынке крупнейших странах СНГ в Средней Азии составляет более 50%.

В 2020 году был запущен новый высокоскоростной (RTD <78мс) маршрут Европа — Азия из Китая через Казахстан и Россию. Пропускная способность маршрута была увеличена до 350 Гбит/с.



2,5 ^{+30% г/г} млрд руб.

выручка пректа «Оператор для операторов» в 2020 году

Модернизация технологической платформы

В 2020 году «Ростелеком» продолжил модернизацию и повышение качества ИТ-систем и инфраструктуры. Модернизация технологической платформы предусматривает активное развитие оптических и модернизацию (замену) медных сетей, а также централизацию ИТ-ландшафта для снижения затрат на обслуживание и повышения общей управляемости сетей.

Развитие сетевой инфраструктуры

«Ростелеком» предоставляет услуги по передаче информации любого типа с использованием кабельных, радиорелейных и спутниковых каналов. Цифровая сеть компании базируется на технологиях DWDM¹ и охватывает практически всю территорию России.

В 2020 году были спроектированы, построены и введены в эксплуатацию сети, которые расширили потенциал сетевой инфраструктуры компании. На основе улучшенной сетевой инфраструктуры «Ростелеком» реализовал несколько масштабных проектов:

- подключение социально значимых объектов к интернету;
- подключение объектов ФГУП «РТРС» к интернету;
- подключение объектов избирательных комиссий к интернету и ЕСПД;
- подключение точек доступа в малонаселенных пунктах.

Развитие ИТ-направления

Для ИТ-направления «Ростелекома» пандемия COVID-19 стала серьезным вызовом. Основной задачей стало обеспечение клиентов в кратчайшие сроки новыми ИТ-продуктами, необходимыми для работы в условиях самоизоляции, а сотрудников, ранее работавших только в офисе, — всем необходимым для работы из дома.

Для повышения эффективности ИТ в 2020 году компания активно внедряла практики сквозных процессов и коммуникаций внутри ИТ-подразделений. В отчетном году начал свою работу комитет по информационным технологиям, призванный повысить уровень информируемости об инициативах, проектах, продуктах и технологиях внутри компании. Также комитет работает в части повышения эффективности по четырем ключевым стратегическим векторам: импортозамещение, HR-бренд ИТ-направления, управление технологиями и эффективные закупки.

¹ Dense Wavelength-Division Multiplexing — это современная технология передачи большого числа оптических каналов по одному волокну.

Повышение операционной эффективности

«Ростелеком» продолжает работать над повышением внутренней эффективности в рамках реализации стратегических приоритетов.

Основными направлениями повышения эффективности являются производственная система «Ростелекома», Программа повышения операционной эффективности и оптимизация портфеля недвижимости компании.

Более подробно об операционных результатах деятельности «Ростелекома» в 2020 году можно узнать в Годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год.



Безопасная среда для пользователей



Направление информационной безопасности занимает одно из ключевых мест в экосистеме цифровых сервисов «Ростелекома».

Кластер информационной безопасности «Ростелекома» реализует три направления бизнеса: предоставление коммерческих сервисов кибербезопасности, разработку собственных технологий и системную интеграцию в сфере защиты от киберугроз.

«Ростелеком» остается лидером на рынке сервисов в области информационной безопасности, реализуя такие актуальные проекты, как крупнейший в России центр мониторинга и реагирования на кибератаки, «Национальный Киберполигон» и система раннего оповещения о кибератаках.

Совокупная выручка кластера в 2020 году выросла более, чем в два раза, что примерно в 5-6 раз быстрее роста рынка. Более половины заказчиков — коммерческие организации.

Достигнут опережающий выручку рост прибыли направления за счет увеличения доли более маржинальных сервисов и собственных разработок в портфеле компании. Доля собственных сервисов и разработок в портфеле превышает 70%.

В 2020 году создан цифровой канал доставки сервисов кибербезопасности клиентам.

Solar JSOC

Сервисы мониторинга и реагирования на кибератаки

Solar MSS

Облачная инфраструктура информационной безопасности

Solar Dozor

Защита от утечек информации

Solar inRights

Централизованное управление доступом пользователей

Solar appScreeener

Анализ защищенности приложений

Solar webProxy

Контроль доступа к веб-ресурсам и защита веб-трафика

Новые проекты в сфере кибербезопасности, запущенные в 2020 году

Сервис по автоматизации реагирования на инциденты

Услуга Red Teaming по проверке реального уровня готовности организаций к целевым кибератакам

Сервис Solar MSS ERA по взаимодействию с Государственной системой обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак (ГосСОПКА)

Сервис Solar JSOC по выявлению сложных многокомпонентных атак на рабочих станциях и серверах корпоративных заказчиков

Сервис Solar JSOC по углубленному анализу сетевого трафика

Услуга Solar JSOC по автоматизации реагирования на инциденты информационной безопасности

Направление информационной безопасности занимает одно из ключевых мест в экосистеме цифровых сервисов «Ростелекома».

Совокупный прирост выручки по проектам на базе собственных технологий «Ростелеком-Солар» составил 76%. Наиболее динамичный рост выручки (почти в три раза) продемонстрировал продукт **Solar Dozor**.

В 2020 году был заключен крупнейший на рынке информационной безопасности международный контракт на поставку решения Solar appScreener «Сингапурским авиалиниям» (Singapore Airlines)

В рамках услуги **Red Teaming** производится имитация кибератак на инфраструктуру заказчика с последующим анализом эффективности используемых им процессов и технологий защиты.

Анализатор защищенности исходного кода **Solar appScreener** вышел в новые рыночные сегменты. Его используют компании энергетической, телекоммуникационной и космической отрасли России. Solar appScreener активно наращивает международное присутствие: в 2020 году стартовали продажи продукта в пяти новых странах. Доля международных продаж в совокупной выручке по продукту составила более 30%.

Сервис **Solar JSOC** остается крупнейшим коммерческим центром мониторинга и реагирования на киберугрозы и рыночным лидером в своем сегменте. При том, что общее число заказчиков Solar JSOC насчитывает 140 компаний — больше, чем у любого другого игрока сегмента рынка, а оттока заказчиков в 2020 году практически не было. В 2020 году Solar JSOC реализовал восемь масштабных проектов в сфере создания центров ГосСОПКА для предприятий нефтегазовой отрасли, энергетики, ТЭК и органов исполнительной власти.

«Ростелеком» продолжает лидировать на рынке управляемых сервисов информационной безопасности. На базе экосистемы управляемых сервисов кибербезопасности **Solar MSS** реализованы проекты для государственных структур, банков, сельского хозяйства и здравоохранения.

Сервис регистрации и анализа событий **Solar MSS ERA** предназначен для противодействия массовым компьютерным атакам. Он позволяет региональным организациям государственного сектора, а также сфер здравоохранения и науки в короткие сроки обеспечивать полное соответствие требованиям регуляторов.

Решение для управления правами доступа **Solar inRights** готовится к внедрению в концерне «Калашников». Государственная корпорация «Росатом» планирует создать на базе Solar inRights систему централизованного управления учетными записями и правами доступа пользователей к информационным ресурсам. Проект в «Росатоме» станет самым крупным в России по количеству пользователей.

Приложения



- 1 Об отчете
- 2 Заключение Совета РСПП по нефинансовой отчетности
- 3 Ключевые показатели результативности
- 4 Таблица показателей GRI Standards
- 5 Таблица показателей UNCTAD
- 6 Глоссарий
- 7 Награды
- 8 Членство в ассоциациях
- 9 Анкета обратной связи

Об отчете



Отчет об устойчивом развитии группы компаний «Ростелеком» за 2020 год (далее — отчет) является десятым публичным нефинансовым отчетом, подготовленным ПАО «Ростелеком» и адресованным широкому кругу заинтересованных сторон. В отчете представлена деятельность компании за период 01.01.2020–31.12.2020. Документ включает важные факты, которые выходят за границы отчетного периода, но непосредственно с ним связаны, а также среднесрочные планы группы компаний «Ростелеком».

102-50 102-51 102-52 102-54

Компания ежегодно осуществляет подготовку отчетов: предыдущий документ был выпущен в 2020 году по результатам отчетного 2019 года (электронные версии отчетов размещены на сайте компании: <https://www.company.rt.ru/social/report/>).

«Ростелеком» непрерывно совершенствует процесс отчетности и стремится максимально полно представить информацию о своей деятельности всем заинтересованным сторонам. Документ подготовлен в соответствии со стандартами в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности GRI (далее — Стандарты GRI), вариант «Основной (Core)». Также при подготовке отчета были учтены:

- Основные положения Директивы 2014/95/EU Европейской Комиссии о раскрытии нефинансовой и диверсифицированной информации некоторыми крупными компаниями и группами¹, в частности, методология и показатели раскрытия информации.
- 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 по 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 (см. разделы «О компании», «Устойчивое развитие "Ростелекома"», «"Ростелеком" для сотрудников», «"Ростелеком" для общества», «"Ростелеком" для окружающей среды», «"Ростелеком" для клиентов»).

Подготовку отчета за 2020 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 его электронной версией (доступны на корпоративном сайте ПАО «Ростелеком»²).

¹ 3rd Directive 2014/95/EU on disclosure of non-financial and diversity information

² Подробнее по ссылке: <https://www.company.rt.ru/social/report/>



Цель отчета — представить заинтересованным сторонам наиболее существенную информацию об экономических, социальных и экологических аспектах деятельности группы компаний «Ростелеком».

102-48 102-49

Структура отчета

Документ включает описание деятельности группы «Ростелеком» по таким направлениям:

- стратегия развития и бизнес-модель;
- корпоративное управление;
- управление рисками в т.ч. в сфере устойчивого развития;
- 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;
- взаимодействие с системой образования;
- охрана труда и промышленная безопасность;
- поддержка и развитие местных сообществ в регионах присутствия компании;
- охрана окружающей среды и повышение энергоэффективности;
- обеспечение качественных, доступных и безопасных продуктов и услуг.

Отчет также содержит ссылки на годовой отчет «Ростелекома» за 2020 год и сайт «Ростелекома», которые делают его более информативным и удобным для чтения.

По сравнению с предыдущим отчетом по итогам 2020 года произошли некоторые изменения в раскрытии ряда аспектов. Это связано с несколькими факторами:

- изменившимся контекстом устойчивого развития, в котором работает группа, в т.ч. из-за влияния на мировое сообщество и экономику пандемии вируса COVID-19 в 2020 году;
- 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 2020 год, а также по итогам полученного заключения Совета РСПП.

102-46

Границы отчета

Данный отчет предоставлен Группой компаний «Ростелеком» (в отчете также используются формулировки — Группа, Группа компаний «Ростелеком», мы). В отчете раскрыта информация о наиболее существенных итогах деятельности ПАО «Ростелеком» (также используются — «Ростелеком», компания), его МРФ и 20 ключевых ДЗО в сфере устойчивого развития.

В границы отчета об устойчивом развитии за 2020 год включены данные о наиболее существенном влиянии ключевых ДЗО, которые в свою очередь оказывают значимое влияние на экономические, экологические и социальные результаты деятельности группы.

Приведенные в отчете показатели в сфере охраны окружающей среды и управления персоналом включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы в сфере устойчивого развития:

- ООО «Т2 Мобайл»
- АО «Теле2-Санкт-Петербург»
- АО «АКОС»
- ООО «Центр Хранения Данных»
- ООО «ДатаЛайн»
- АО «ММТС-9»
- АО «ЦВКС «МСК-IX»
- ООО «РТК Цифровые технологии»
- ООО «ТЦИ»
- ПАО «Башинформсвязь»
- ООО «Ростелеком — Розничные системы»
- АО «РТКомм.РУ»
- АО «МАКОМНЕТ»
- ПАО «Центральный телеграф»
- ПАО «ГИПРОСВЯЗЬ»
- АО «Северен-Телеком»
- ООО «СОЛАР СЕКЬЮРИТИ»
- АО «РТ Лабс»
- АО «МЦ НТТ»
- ООО «РТК ИТ»

В данном отчете, если в примечании не указано иное, все данные за период 2018–2020 годов приведены по единому периметру для всех периодов и включают показатели всех ключевых ДЗО, вошедших в границы данного отчета (перечень указан выше), вне зависимости от даты консолидации этих ДЗО.

Юридический адрес компании: Российская Федерация, 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15

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 2019 год.

102-43 102-47

Существенные аспекты

При определении существенных аспектов деятельности компания придерживалась 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 общественного заверения отчета компании об устойчивом развитии за 2019 год касательно существенных аспектов для раскрытия в последующих отчетах.

Вместе с вышеперечисленными инструментами взаимодействия с заинтересованными сторонами ПАО «Ростелеком» в отчетном периоде провело диалог с представителями ключевых заинтересованных сторон. Замечания и предложения, полученные в результате диалога,



учтены при написании данного документа (подробнее — в подразделе «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» раздела «Устойчивое развитие “Ростелекома”»). В будущем мы планируем улучшить 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

Для определения качества Отчета применялись следующие принципы Стандартов GRI:

Сбалансированность. Отчет отражает положительные и отрицательные аспекты деятельности организации для обеспечения обоснованной оценки общей результативности.

Сопоставимость. Информация в Отчете представлена таким образом, чтобы позволить заинтересованным сторонам отследить изменения в показателях эффективности деятельности организации с течением времени и провести сравнительный анализ с другими организациями.

Точность. Информация по всем 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. Информация в Отчете представлена в форме, ясной для заинтересованных сторон, обладающих необходимым пониманием организации и ее деятельности.

Надежность. Все сведения для отчета предоставлены профильными подразделениями группы и были проверены на предмет достоверности. В тексте отчета приведены ссылки на источники данных.

Своевременность. Отчет представляет информацию за 2020 календарный год, публикуется в 2021 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.

102-56

Общественное заверение отчета

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 2020 год, мы примем во внимание при подготовке последующих отчетов.



Заявление об ограничении ответственности за публикацию прогнозных данных

Отчет содержит информацию о планах и намерениях ПАО «Ростелеком» на средне- и долгосрочную перспективу. Планы и намерения носят прогнозный характер, и их осуществимость зависит в том числе от ряда экономических, политических и правовых факторов, находящихся вне зоны влияния компании (мировая финансово-экономическая и политическая ситуация, ситуация на ключевых рынках, изменения налогового, таможенного и экологического законодательства и пр.). По этой причине фактические показатели результативности будущих лет могут отличаться от прогнозных заявлений, опубликованных в настоящем Отчете.

Заключение Совета РСПП по нефинансовой отчетности

о результатах рассмотрения Отчета об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2020 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 2020 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, российских и международных стандартов и руководств по социальной ответственности.

Члены Совета в период с 31 мая по 18 июня 2021 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).

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 2020 год содержит значимую информацию по ключевым направлениям ответственной деловой практики в соответствии с принципами Социальной хартии российского бизнеса и с достаточной полнотой раскрывает сведения о деятельности Компании в этих направлениях.

Рекомендации Совета РСПП по итогам общественного заверения отчета ПАО «Ростелеком» за 2019 год нашли отражение в Отчете за 2020 год. В частности, расширен круг показателей результативности по всем направлениям деятельности в динамике за три года, представлена структурированная информация о социально-значимых проектах в разрезе федеральных округов, частично отражена информация об интеграции новых активов в систему управления в сфере устойчивого развития.

Отчет Компании за 2020 год содержит значимую информацию в отношении следующих аспектов ответственной деловой практики:

В области экономической свободы и ответственности:

Отчет отражает основные направления деятельности Компании, ключевые события, а также финансово-экономические результаты в отчетном году. В Отчете освещается положение Ростелекома на рынке как крупнейшего в России интегрированного провайдера цифровых

услуг и решений. Представлены география деятельности и структура Компании, описана ее бизнес-модель. Сообщается о расширении присутствия Компании на рынках с высоким потенциалом роста, использовании преимуществ конвергенции фиксированной и мобильной связи и обладания инфраструктурой для внедрения технологий будущего. Содержится информация об успешной реализации Стратегии 2018-2022 гг. в отчетном периоде, о ESG инициативах и представлении ESG-целей Ростелекома до 2025 г. Сообщается стратегических приобретений в сфере телекоммуникационных услуг и «умного города». Показана роль Компании в реализации национальной программы Цифровой экономики. Описана деятельность по реализации проектов в сфере цифровых технологий государственного уровня: развитие инфраструктуры электронного правительства, поддержка избирательного процесса, ЕГЭ и Всероссийской переписи населения и др. Показаны достижения Компании в разработке и реализации инновационных решений в области облачных вычислений, здравоохранения, образования, безопасности, жилищно-коммунальных услуг. Указаны направления долгосрочных инвестиций, сообщается о планах по созданию 5 новых цифровых кластеров. Сообщается об интеграции Целей устойчивого развития ООН в стратегию Компании, представлены приоритетные для нее Цели и результаты их достижения за отчетный год. Описана система корпоративного управления, показаны ключевые результаты в этой сфере в 2020 году. Представлена система управления рисками, включая нефинансовые. Приводятся сведения о механизмах продвижения Этического кодекса Компании среди персонала, развитии системы комплаенс. Раскрывается информация о поддержке Компанией стандартов и инициатив в области устойчивого развития. Сообщается о деятельности Компании в условиях распространения пандемии COVID-19, включая развитие новых форматов работы.

Партнерство в бизнесе:

В Отчете представлены ключевые заинтересованные стороны, принципы и механизмы взаимодействия с ними, основные события 2020 г., показаны каналы коммуникации и их трансформация во время пандемии. Сообщается о регулярной оценке влияния заинтересованных сторон на текущую деятельность Компании и ее стратегическое развитие. Отчет отражает стремление Ростелекома к высокой информационной открытости. Сообщается о проведении диалога с заинтересованными сторонами с использованием элементов форсайт — технологии в рамках подготовки отчета об устойчивом развитии за 2020 год и учете их предложений. Сообщается о развитии каналов коммуникации с акционерами и инвесторами, о совершенствовании механизмов взаимодействия с ними в рамках системы корпоративного управления в соответствии с рекомендациями Кодекса корпоративного управления. Показана роль Компании в развитии отраслевых информационных систем и мобильных сетей связи пятого поколения. Приводятся данные о программах социальной поддержки работников, системе обучения, корпоративной культуре. Сообщается

о присоединении Компании к глобальной концепции нулевого травматизма, мерах по охране труда. Представлены сведения о программе и мерах долгосрочной мотивации и результаты исследования вовлеченности и удовлетворенности персонала Компании в 2020 году. Отражены основные приоритеты закупочной деятельности. Освещается взаимодействие с поставщиками, в т.ч. через горячие линии, приводится статистика обращений в 2020 году. Показаны масштаб и структура клиентской базы. Сообщается об оценке удовлетворенности клиентов существующими и новыми услугами. Включены сведения 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. Описана практика оценки рисков в этой области. Сообщается о недопущении дискриминации сотрудников по любым основаниям. Заявлена приверженность принципам предоставления равных возможностей работникам при подборе, найме, оценке, продвижении и развитии. Освещаются результаты деятельности Компании в сфере достижения гендерного равенства. Содержатся сведения о трудоустройстве в Компании лиц с ограниченными возможностями, росте их приема в отчетном году. Освещаются вопросы соблюдения трудовых прав, взаимодействия с сотрудниками на основе принципов социального партнерства, в т.ч., в рамках заключения коллективных договоров. Указано на наличие каналов обратной связи, механизмов подачи и рассмотрения жалоб и обращений сотрудников. Сообщается, что принципы Компании в сфере прав человека распространяются на ее поставщиков. Отмечено, что участие Компании в рамках реализации федеральной целевой программы «Информационное общество» направлено на обеспечение прав человека на информацию и информационную безопасность. Указано, что деятельность Ростелекома по снижению цифрового неравенства также содействует соблюдению прав граждан страны.

В области сохранения окружающей среды:

В Отчете освещается управление экологической безопасностью и охраной окружающей среды, организационная структура управления. Освещены основные принципы и подходы к управлению экологическими аспектами деятельности компании на основе Экологической политики и Политики в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической эффективности. Сообщается о 6 приоритетных для Компании ЦУР в области охраны окружающей среды, принятых обязательствах по достижению прогресса по ним, а также о разработке приоритетных целей в области охраны окружающей среды до 2025 года в рамках создания стратегии ESG. Заявлено об успешном прохождении в 2020 году внешнего аудита на ее соответствие 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. Сообщается о работе Компании над повышением энергоэффективности своей и клиентов в целях предотвращения климатических рисков. Представлена информация о реализации Энергетической политики, Программы по энергосбережению и повышению энергоэффективности на 2019–2023 гг., результатах ее реализации. Отмечен вклад видеонаблюдения Ростелекома, которое помогает идентифицировать и вовремя реагировать и своевременно ликвидировать возгорания в лесных массивах. Представлены сведения о реализации концепции «Зеленый офис». Указано на использование возобновляемых источников энергии в филиалах Компании. Показаны результаты работы по модернизации котельных и переводе их на более экологичные виды топлива. Сообщается о запуске Компанией пилотных проектов по видеомониторингу площадок сбора ТКО и по управлению твердыми коммунальными отходами в 11 регионах страны.

Участие в развитии местного сообщества:

В Отчете освещается вклад Ростелекома в устойчивое развитие страны в качестве крупнейшего поставщика цифровых услуг, показаны социальные эффекты ее основной деятельности, использования научно-технического потенциала и инноваций для развития инфраструктуры связи, в том числе в рамках федеральных программ и соглашений с субъектами РФ. Представлена информация о поддержке и развитии регионов присутствия Компании по федеральным округам, включая налоговые отчисления, закупки у региональных поставщиков, основные социальные и экологические программы. Показаны основные приоритеты и проекты Ростелекома в сфере благотворительности, раскрываются подходы к управлению данной деятельностью, сообщается о размере инвестиций в благотворительность в отчетном году. Приводится информация об основных направлениях социальных и благотворительных проектов. Обозначены крупные направления программ: «Цифровое равенство», «Здоровье», «Забота», «Духовное наследие», «Спорт», «Экология». Сообщается о результатах реализации этих проектов, об участии сотрудников в волонтерских инициативах. Представлена информация о мероприятиях, которые были реализованы Компанией в целях поддержки органов власти и населения регионов в период пандемии COVID-19.

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 об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» является десятым 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 2020 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 2019 год, сохраняют свою актуальность и могут быть использованы в дальнейшей практике отчетности Компании.

Отчет содержит информацию о приобретении новых активов и создании новых кластеров, в следующие отчеты было бы целесообразным включить информацию об унификации системы управления устойчивым развитием, показать процесс внедрения корпоративных стандартов новых активах.

В Отчете отражена связь стратегических целей и проектов Компании с ЦУР -2030, среди которых выделены приоритетные для Компании цели. Рекомендуется в дальнейшем раскрывать и соответствующие целевые ориентиры, а также включать сведения об их реализации и достигнутых результатах. Это относится и к обозначенным ESG-целям Ростелекома до 2025 г., в отношении которых также следует приводить сведения о достигнутом прогрессе, освещать их связь с приоритетными ЦУР.

Учитывая растущий запрос на информацию о включенности Советов Директоров в тематику устойчивого развития, рекомендуется полнее раскрывать информацию о решениях Совета директоров, Правления и единоличного органа корпоративного управления Ростелекома по управлению устойчивым развитием Компании, в том числе вкладом Компании в достижение ЦУР ООН.

Отчет информирует о проведении диалогов с представителями заинтересованных сторон по обсуждению существенных тем и разделов Отчета. Показано, какие предложения были учтены. Остается актуальной рекомендация в дальнейшем при освещении диалогов включить информацию о количестве и структуре их участников. Такого рода данные позволят составить представление о сбалансированности представительства интересов различных стейкхолдеров Компании и полноте учета их мнений.

В Отчете представлена подробная информация о социальных и благотворительных проектах, которые реализует Компания в регионах. Учитывая масштабы социальных проектов, которые затрагивают широкий круг заинтересованных сторон, рекомендуется полнее отражать управленческие подходы к их реализации, сообщать о применении методов социального проектирования и оценки эффективности на примере отдельных социальных проектов.

Отчет содержит описание управления рисками. Рекомендуется полнее раскрывать информацию об управлении рисками устойчивого развития, в том числе рисками в области охраны труда, промышленной безопасности, охраны окружающей среды, противодействия коррупции, нехватки квалифицированного персонала, а также рисками кибербезопасности телекоммуникационных проектов, которые влияют на устойчивое развитие страны.

Отчет содержит информацию о взаимодействии с поставщиками. Рекомендуется раскрывать сопоставимые по отчетным периодам фактические показатели отбора поставщиков по их соответствию «Кодексу деловой этики поставщика», в том числе указанным в нем требованиям к охране окружающей среды, охране труда и промышленной безопасности, к защите прав работников.

Отчет содержит измеряемые показатели результативности, для обеспечения большей информативности этих сведений рекомендуется разъяснять все случаи существенных изменений их динамики, а также шире применять подход сочетания валовых и удельных показателей при описании результатов деятельности по ключевым направлениям.

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 2020 год прошел общественное заверение.

Ключевые показатели результативности

Окружающая среда

Оплата поставщикам водных ресурсов Группой компаний «Ростелеком», 2018-2020, тыс. руб

	2018	2019	2020
Расходы на холодную воду	57 806,482	54 630,02	47 401,61
Расходы на горячую воду	8 277,515	7 168,02	7 756,39
Общие расходы на поставщиков из централизованных систем водоснабжения	66 083,99	61 798,04	55 158,01

305-7

Объем выбросов в атмосферу дополнительных загрязняющих веществ, т

	2019	2020
Стойкие органические загрязнители (СОЗ)	0,0	0,0
Летучие органические соединения (ЛОС)	35,4	86,3
Опасные загрязнители воздуха (ОЗВ)	42,8	18,9
Твердые частицы (ТЧ) кроме сажи	175,2	273,5
Итого	253,4	378,7

Общие затраты и инвестиции Группы компаний «Ростелеком» на охрану окружающей среды и экологическую безопасность, 2018-2020, тыс. руб.

	2018	2019	2020
Оплата услуг по вывозу и захоронению отходов на полигонах ТКО	88 685,60	85 462,26	95 560,89
Оплата услуг компаний, занимающихся утилизацией/обезвреживанием отходов, не подлежащих захоронению	10 489,70	8 421,95	9 950,81
Оплата негативного воздействия на окружающую среду за выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	764,80	866,76	415,32
Оплата негативного воздействия на окружающую среду за сбросы загрязняющих веществ в водные объекты	-	-	33,22
Оплата негативного воздействия на окружающую среду за захоронение отходов	10 412,7	7 500,32	6 597,626
Оплата услуг сторонней организации по подготовке Декларации по плате за НВОС	514	849,04	614,3
Госпошлины за выдачу разрешений, лицензий	1 428,5	61,7	72,5
Оплата услуг по инвентаризации источников выбросов, разработке тома ПДВ, получению разрешений на выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	12 827	9 874,548	16 069,924
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	10 175	2 151	-
Расходы на получение лицензий на пользование недрами (на скважины) (за исключением госпошлин)	1 206,8	1 086	1 652,479
Обучение, повышение квалификации персонала	1 566,8	1 575,04	1 888,8
Расходы на организацию раздельного сбора отходов (закупка контейнеров, обустройство контейнерных площадок, услуги сортировки и пр.)	657	4 012,855	1 397,58
Расходы на благоустройство и озеленение территорий	2 133,5	2 496,125	5 158,014
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.)	5 753,1	5 736	9 031,838
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.)	1 507,3	2 189,078	2 897,92
Расходы на охрану почв (проведение анализов, ликвидация загрязнений, рекультивация и пр.)	69	88,949	77,786
Расходы на проведение лабораторного контроля сточных вод	2 334,30	2 038,58	1 910,09

	2018	2019	2020
Расходы на проведение лабораторного контроля подземных вод	1997,10	2 165,23	2 104,76
Расходы на разработку и согласование проектов установления санитарно-защитных зон и зон санитарной охраны	1746,90	15 688,77	10 861,37
Оплата услуг по постановке на госучет объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду	241,70	910,43	1 448,99
Оплата услуг по созданию программ производственного экологического контроля, отчетов по их исполнению	4147,00	5 296,21	3 481,27
Расходы на паспортизацию отходов	64,80	712,53	386,045
Замеры уровня шума в соответствии с программой мониторинга на границе санитарно-защитной зоны	-	124,82	47,60
Работы по организации мест временного накопления отходов, закупка контейнеров	-	-	1 388,0
Разработка проектов по выполнению мероприятий по уменьшению выбросов ЗВ в периоды НМУ, получение информации о НМУ	-	-	716,83
Иное	763,60	292,80	244,00
ИТОГО	159 486,20	159 601,00	174,01

307-1

Денежное значение существенных штрафов, наложенных на Группу компаний «Ростелеком» за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований, 2018-2020, тыс. руб.

	2018	2019	2020
Денежное значение существенных штрафов	90	93	3

Дополнительные ключевые показатели деятельности Группы компаний «Ростелеком», 2018-2020

	2018	2019	2020
Протяженность маршрутов командировок (авиаперелеты), км	49 487 878	46 287 589	10 293 482
Протяженность маршрутов командировок (железнодорожные поездки), км	8 861 602	8 413 977	1 197 566

Потребление бумаги Группой компаний «Ростелеком», 2018-2020, т

	2018	2019	2020
Потребление бумаги	1 567,52	1 672,00	1 438,53

Энергоэффективность

Потребление энергии Группой компаний «Ростелеком», 2018-2020

Топливо-энергетические ресурсы	Единицы измерения	Объем потребления		
		2018	2019	2020
Общее потребление топлива				
Уголь	тонн	10 695	10 846	7 375
Дизельное топливо/масло	литр	7 956 848	8 279 680	7 895 918
Бензин	литр	28 644 554	37 758 724	37 584 170
Топливные брикеты	тонн	503	231	260
Газ (с учетом газового конденсата)	тыс. м ³	27 208	23 499	21 694
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	литр	1 087 580	866 569	1 155 501
Дрова	м ³	9 238	7 367	6 100
Потребление топлива из возобновляемых источников	тыс. кВт*час	24 197	18 558	15 662
Для средств транспорта и механизации				
Бензин	литр	27 730 666	36 261 559	36 365 496
Дизельное топливо	литр	3 762 341	4 392 253	4 232 244
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	литр	1 087 580	866 569	1 155 501
Для выработки энергии				
Природный газ	тыс. м ³	27 208	23 226	21 694
Уголь	тонн	10 695	10 846	7 375

Топливо-энергетические ресурсы	Единицы измерения	Объем потребления		
		2018	2019	2020
Дизельное топливо/масло	литр	4 194 507	3 887 427	3 663 674
Бензин	литр	913 888	1 497 165	1 218 675
Топливные брикеты	тонн	503	231	260
Дрова	м ³	9 238	7 367	6 100
Общее количество выработанной энергии	тыс. кВт*час	218 397	201 276	183 862
Электроэнергия, выработанная	тыс. кВт*час	2 065	4 197	4 356
Теплоэнергия, выработанная	Гкал	186 012	169 458	154 348
Общее потребление энергии	тыс. кВт*час	2 854 350	4 478 408	3 988 342
По видам использованной энергии:				
Потребление электроэнергии	тыс. кВт*час	1 344 116	3 042 452	2 817 344
Потребление энергии на отопление и горячее водоснабжение	Гкал	1 298 568	1 234 700	1 006 877
Потребление энергии на охлаждение	тыс. кВт*час	218 710	219 920	213 120
Расход электроэнергии в расчете на один м ² общей площади	тыс. кВт/м ²	0,1656	0,3432	0,3259
Расход тепловой энергии в расчете на один м ² общей площади	Гкал/м ³	0,1599	0,1393	0,1165
Общее количество энергии, использованной в дата-центрах	тыс. кВт*час	238 869	282 544	310 017
По видам:				
Средняя эффективность использования энергии (PUE — Power Usage Effectiveness)	ед.	1,86	1,67	1,76
Всего электроэнергия, использованная в дата-центрах	тыс. кВт*час	238 869	282 544	310 017
Общее количество проданной энергии	тыс. кВт*час	17 974	12 963	10 671

Топливо-энергетические ресурсы	Единицы измерения	Объем потребления		
		2018	2019	2020
По видам:				
Объем проданной электроэнергии	тыс. кВт*час	0	0	0
Объем проданного топлива/энергии на отопление и горячее водоснабжение	Гкал	15 455	11 146	9 175
Объем проданного топлива/энергии на охлаждение	тыс. кВт*час	0	0	0
Объем проданного пара	тыс. кВт*час	0	0	0
Общее количество энергии, закупленной у сторонних поставщиков	тыс. кВт*час	2 653 927	4 277 132	3 804 480
Электроэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	тыс. кВт*час	1 342 051	3 038 255	2 812 988
Теплоэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	Гкал	1 128 011	1 065 242	852 529

Примечание:

*Данные за 2018 год приведены без учета Tele2, данные за 2019-2020 годы приведены с учетом Tele2.

Таблица показателей GRI Standards

102-55

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 102: Общие элементы отчетности		
Профиль организации		
GRI 102-1	Название организации	О КОМПАНИИ Стратегия развития и бизнес-модель
GRI 102-2	Деятельность, бренды, продукция и услуги организации	О КОМПАНИИ Стратегия развития и бизнес-модель «РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ КЛИЕНТОВ
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	О КОМПАНИИ 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	О КОМПАНИИ Стратегия развития и бизнес-модель «РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ КЛИЕНТОВ Наш подход
GRI 102-7	Масштаб организации	О КОМПАНИИ Стратегия развития и бизнес-модель
GRI 102-8	Информация о персонале и других работниках	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Привлекательные условия для работы
GRI 102-9	Цепочка поставок	О КОМПАНИИ Цепочка поставок
GRI 102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	О КОМПАНИИ Стратегия развития и бизнес-модель

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 102-11	Принцип предосторожности	Группа «Ростелеком» в соответствии с принципом предосторожности стремится избегать 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. «РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Наш подход
GRI 102-12	Внешние инициативы	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ «РОСТЕЛЕКОМА» Достижения компании в сфере устойчивого развития
GRI 102-13	Членство в ассоциациях	ПРИЛОЖЕНИЯ Членство в ассоциациях
Стратегия		
GRI 102-14	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения	Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»
GRI 102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	О КОМПАНИИ Корпоративное управление
Этика и добросовестность		
GRI 102-16	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	О КОМПАНИИ Ответственная деловая практика «РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Корпоративная культура и внутренние коммуникации
GRI 102-17	Механизмы обращения за консультациями по вопросам этичного поведения	О КОМПАНИИ Ответственная деловая практика
Корпоративное управление		
GRI 102-18	Структура корпоративного управления	О КОМПАНИИ Корпоративное управление

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 102-21	Проведение консультаций с заинтересованными сторонами по экономическим, экологическим и социальным проблемам	Процесса прямых консультаций заинтересованных сторон с высшим органом управления по экономическим, экологическим и социальным вопросам в группе нет. УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ «РОСТЕЛЕКОМА» Взаимодействие с заинтересованными сторонами
GRI 102-22	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	О КОМПАНИИ 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	О КОМПАНИИ Корпоративное управление
GRI 102-25	Конфликты интересов	О КОМПАНИИ Корпоративное управление Ответственная деловая практика
GRI 102-26	Роль высшего органа управления в определении цели, ценностей и стратегии	О КОМПАНИИ Корпоративное управление
GRI 102-28	Оценка работы высшего органа управления	
GRI 102-30	Эффективность процессов управления рисками	
GRI 102-33	Процедура информирования о критически важных проблемах	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Корпоративная культура и внутренние коммуникации
GRI 102-35	Политика вознаграждения	О КОМПАНИИ
GRI 102-36	Порядок определения размера вознаграждения	Корпоративное управление
GRI 102-38	Коэффициент годового общего вознаграждения	
GRI 102-39	Процент роста общего годового вознаграждения	Смотрите годовой отчет «Ростелекома» за 2020 год
Взаимодействие с заинтересованными сторонами		
GRI 102-40	Список групп заинтересованных сторон	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ «РОСТЕЛЕКОМА» Взаимодействие с заинтересованными сторонами
GRI 102-41	Коллективный договор	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Привлекательные условия для работы
GRI 102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ «РОСТЕЛЕКОМА» Взаимодействие с заинтересованными сторонами
GRI 102-43	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ «РОСТЕЛЕКОМА» Взаимодействие с заинтересованными сторонами ПРИЛОЖЕНИЯ Об отчете

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 102-44	Затронутые ключевые темы и опасения	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ «РОСТЕЛЕКОМА» Взаимодействие с заинтересованными сторонами
Процедура отчетности		
GRI 102-45	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	СТРУКТУРА И ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ Смотрите годовой отчет «Ростелекома» за 2020 год
GRI 102-46	Определение содержания Отчета и границ тем	ПРИЛОЖЕНИЯ
GRI 102-47	Перечень существенных тем	Об отчете
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	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 2020 год прошел общественное заверение Совета РСРП. Подробнее – в приложении «Заключение Совета РСРП»
GRI 200: Экономические		
GRI 201: Экономическая результативность		
GRI 201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОБЩЕСТВА Поддержка и развитие регионов присутствия «Ростелекома» Также смотрите годовой отчет «Ростелекома» за 2020 год

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 203: Непрямые экономические воздействия		
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОБЩЕСТВА
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	Наш подход
GRI 203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОБЩЕСТВА Участие в проектах развития цифровой экономики в России Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»
GRI 205: Противодействие коррупции		
GRI 205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	О КОМПАНИИ Ответственная деловая практика
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	
GRI 300: Экологические		
GRI 302: Энергия		
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Энергоэффективность
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Энергоэффективность
GRI 302-4	Снижение энергопотребления	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Энергоэффективность
GRI 303: Вода		
GRI 303-3	Количество забираемой воды с разбивкой по источникам	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Природоохранные мероприятия
GRI 303-4	Сброс воды	
GRI 303-5	Потребление воды	

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 305: Выбросы		
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ 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	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Природоохранные мероприятия ПРИЛОЖЕНИЯ Ключевые показатели результативности
GRI 306: Сбросы и отходы		
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Природоохранные мероприятия
GRI 306-3	Образовавшиеся отходы	
GRI 306-5	Отходы направлены на утилизацию	
GRI 307: Соответствие экологическим требованиям		
GRI 307-1	Денежное значение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций	ПРИЛОЖЕНИЯ Ключевые показатели результативности
GRI 400: Социальные		
GRI 401: Занятость		
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Наш подход
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	
GRI 401-1	Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» 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	

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 402: Взаимоотношения сотрудников и руководства		
GRI 402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	Согласно действующему законодательству РФ
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте		
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Безопасные условия труда
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Безопасные условия труда
GRI 403-2	Выявление опасности, оценка риска и расследование инцидентов	
GRI 403-5	Подготовка работников по вопросам охраны труда и техники безопасности	
GRI 403-6	Укрепления здоровья работников	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Корпоративная культура и внутренние коммуникации
GRI 403-7	Предотвращение и смягчение последствий негативного воздействия на здоровье и безопасность	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Безопасные условия труда
GRI 403-9	Виды и уровень производственного травматизма	
GRI 403-10	Профессиональные заболевания, связанные с работой	
GRI 404: Подготовка и образование		
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ»
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	Обучение и развитие сотрудников
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	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Привлекательные условия для работы

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
GRI 405: Разнообразие и равные возможности		
GRI 405-1	Разнообразие руководящих органов и сотрудников	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ СОТРУДНИКОВ» Привлекательные условия для работы
GRI 405-2	Отношение базового оклада мужчин и женщин	
GRI 406: Недопущение дискриминации		
GRI 406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Случаи дискриминации за отчетный период отсутствуют
GRI 408: Детский труд		
GRI 408-1	Оценка операций и поставщиков на риски использования детского труда	Случаи использования детского труда за отчетный период отсутствуют
GRI 409: Принудительный или обязательный труд		
GRI 409-1	Оценка операций и поставщиков на риски использования принудительного или обязательного труда	Случаи использования принудительного или обязательного труда за отчетный период отсутствуют
GRI 411: Права коренных и малочисленных народов		
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
GRI 413: Местные сообщества		
GRI 413-1	Деятельность по взаимодействию с местными сообществами, оценка воздействия и программы развития	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОБЩЕСТВА Наш подход
GRI 412: Права человека		
GRI 103-1	Объяснение существенности аспекта и границ	О КОМПАНИИ
GRI 103-2	Подход в области менеджмента и его компоненты	Ответственная деловая практика

Таблица показателей UNSTAD

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2020 году
А Экономическая область			
A.1 Выручка и/или (чистая) добавленная стоимость	A.1.1: выручка	МСФО 15	538,183 млрд руб.
	A.1.2: добавленная стоимость	Выручка минус стоимость купленных материалов, товаров и услуг (валовая добавленная стоимость, GVA)	324,956 млрд руб.
	A.1.3: чистая добавленная стоимость	Выручка минус стоимость купленных материалов, товаров и услуг и минус износ материальных активов (чистая добавленная стоимость, NVA)	254,152 млрд руб.
A.2 Отчисления государству	A.2.1: налоги и другие отчисления государству	Общая сумма уплаченных и подлежащих уплате налогов (включая не только налоги на прибыль, но и другие сборы и налоги, например, налог на недвижимость или НДС) плюс связанные с этим уплаченные штрафы, плюс все роялти, лицензионные сборы и другие платежи в бюджеты разных уровней за установленный период	114,257 млрд руб. (с учетом НДС)
A.3 Новые инвестиции/расходы	A.3.1: «зеленые» инвестиции	Общая сумма расходов по таким инвестициям, основная цель которых — предотвращение и снижение загрязнения и других форм пагубного влияния на окружающую среду в абсолютном и процентном выражении	129,5 млн руб. ¹ Данные расходы составляют 0,02% от выручки группы компаний за 2020 год
	A.3.2: инвестиции в социальную сферу	Общая сумма добровольных/благотворительных пожертвований и вложенных средств (капитальные и операционные затраты) в более широкое сообщество, где благополучатели не относятся напрямую к компании, за отчетный период в абсолютном и процентном выражении	Группа не ведет консолидированный учет расходов на реализацию инвестиций в социальную сферу. 221,6 млн руб. составили инвестиции в благотворительность в 2020 году (одно из направлений нашей внешней социальной политики) — 0,04% от выручки
	A.3.3: общие расходы	Общая сумма расходов на исследования и разработки за отчетный период в абсолютном и процентном выражении	8,148 млрд руб. ² Данные расходы составляют 2,16% от выручки Группы за 2020 год ³

¹ В качестве суммы приведена совокупность операционных затрат (ОРЕХ) по строкам 1-2 и 11-17 таблицы «Общие затраты и инвестиции Группы компаний «Ростелеком» на охрану окружающей среды и экологическую безопасность, 2018-2020, тыс. руб.». Подробнее — в приложении «Ключевые показатели результативности» этого отчета.

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2020 году		
В Экологическая область					
A.4 Общая стоимость местных программ поставок/закупок	A.4.1: процентная доля закупок на местах	Доля закупок компании у местных поставщиков (на основании счет-фактур и обязательств, взятых компанией за отчетный период) в процентном и абсолютном выражении	В 2020 году затраты ПАО «Ростелеком» на закупки у местных подрядчиков для строительства инфраструктуры составили 56 млрд руб., что составляет 20% всех закупок компании за 2020 год		
	В.1 Рациональное использование водных ресурсов				
В.1.1: рециркуляция воды	В.1.1: рециркуляция воды	Общий объем оборотного и/или повторного использования воды компанией за отчетный период в абсолютном и процентном выражении	Оборотное и повторное водоснабжение в компании отсутствует. Вода, получаемая из коммунальных сетей водопотребления, либо из 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). Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Сокращение водопотребления») этого отчета		
			В.1.2: эффективность водопользования	Потребление воды на единицу чистой добавленной стоимости за отчетный период. Динамика потребления воды на единицу чистой добавленной стоимости за 2 отчетных периода (где потребление воды определяется как забор воды плюс общий объем воды, полученный от третьих лиц) в процентном и абсолютном выражении и в динамике (разница)	Потребление воды Группой в 2020 году составило 1 735,26 тыс. м ³ . Отношение объема потребления воды к чистой добавленной стоимости составило 6,83 м ³ /млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде потребление воды сократилось на 24% по отношению к 2019 году. Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Сокращение водопотребления») этого отчета
			В.1.3: нагрузка на водные ресурсы	Забор воды с разбивкой по источникам (поверхностные, грунтовые, ливневые, сточные воды), а также с упоминанием водodefицитных районов (в процентном выражении относительного общего объема водозабора) в абсолютном и процентном выражении	Общий забор воды в 2020 году составил 1 823,94 тыс. м ³ : 1. подземные (артезианские) воды — 174,7 тыс. м ³ (9,6%), 2. коммунальные сети водопотребления (в основном поверхностные, с незначительной долей подземных) — 1 649,24 тыс. м ³ (90,4%), 3. ливневые, сточные воды не используются.

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2020 году
	V.1.3: нагрузка на водные ресурсы (продолжение)		В вододефицитных районах Группа деятельность не ведет. Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Сокращение водопотребления») этого отчета
V.2 Удаление отходов	V.2.1: сокращение отходов	Образование отходов на единицу чистой добавленной стоимости в процентах, в динамике (разница) и в абсолютном выражении	Объем образованных отходов в 2020 году составил 31 838,08 т. Отношение объема образованных отходов к чистой добавленной стоимости составило 0,12 т/млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем образованных отходов сократился на 6,7% по отношению к 2019 году. Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Обращение с отходами») этого отчета
	V.2.2: рециркуляция отходов	Общий объем использованных повторно отходов в абсолютном выражении, в процентах и в динамике (разница)	В 2020 году в собственном производстве было использовано 71,98 т образованных отходов (0,23% всех образуемых отходов). В отчетном периоде объем использованных повторно отходов сократился на 65% по отношению к 2019 году (205,4 т). Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Обращение с отходами») этого отчета
	V.2.3: опасные отходы	Общий объем опасных отходов в абсолютном выражении, а также доля обработанных опасных отходов, учитывая общий заявленный компанией объем отходов (в абсолютном и процентном выражении и в динамике (разница))	Общий объем отходов I-IV классов опасности ³ для окружающей среды в 2020 году составил 21 364 т (67,1% от общего объема отходов группы). Отношение объема отходов I-IV класса к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило 0,084 т/млн руб. чистой добавленной стоимости. Количество обработанных опасных отходов (отходов I-IV классов опасности для ОС, переданных на обезвреживание и на утилизацию) составило 2 429,57 т (7,63% 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 8,33% по сравнению с 2019 годом (3 318 т). Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Обращение с отходами») этого отчета

¹ Данные по Группе компаний «Ростелеком» без учета Теле2.

² Расчет процентного выражения расходов на исследования и разработки сделан по показателю выручки Группы без учета Теле2. Показатель выручки Группы без учета Теле2 составляет 377,094 млрд руб. (МСФО 15).

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2020 году
Выбросы парниковых газов	V.3.1: выбросы парниковых газов (сфера охвата 1)	Выбросы со сферой охвата 1 в абсолютном выражении, в процентах и в динамике (разница)	Выбросы со сферой охвата 1 в 2020 году составили 180 943,0 т CO ₂ эквивалента (11,4% от общих выбросов ПГ). Отношение выбросов со сферой охвата 1 к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило 0,71 т CO ₂ экв./млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем выбросов со сферой охвата 1 сократился на 1,89% по отношению к 2019 году. Причина — сокращение потребления угля. Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Управление выбросами») этого отчета
	V.3.2: выбросы парниковых газов (сфера охвата 2)	Выбросы со сферой охвата 2 в абсолютном выражении, в процентах и в динамике (разница)	Выбросы со сферой охвата 2 в 2020 году составили 1 338 655 т CO ₂ эквивалента (84,25% от общих выбросов ПГ). Отношение выбросов со сферой охвата 2 к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило 5,27 т CO ₂ экв./млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем выбросов со сферой охвата 2 сократился на 9,14% по отношению к 2019 году. Причина — снижение потребления тепловой и электрической энергии. Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Управление выбросами») этого отчета
V.4 Химические вещества, включая пестициды и озоноразрушающие вещества	V.4.1: химические вещества, включая пестициды и озоноразрушающие вещества	Общий объем озоноразрушающих веществ (ОРВ) (сыпучие химикаты / вещества, существующие в чистом виде или в виде смеси) на единицу чистой добавленной стоимости	Озоноразрушающие вещества группой не используются

³ 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 отходы I-IV класса опасности для ОС, учет относительно классов опасности для человека не ведется.

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2020 году
В.5 Потребление энергии	В.5.1: возобновляемые источники энергии	Доля возобновляемых источников энергии в общем объеме конечного энергопотребления	<p>К возобновляемым источникам энергии могут быть отнесены:</p> <ol style="list-style-type: none"> Собственная генерация электроэнергии за счет солнечных батарей (33 ед.), ветросолнечных генераторов (82 ед.), микротурбинных установок (19 ед.). Общая доля в энергопотреблении — менее 0,1% (29,4 тыс. кВт*ч). Генерация теплоты за счет сжигания биомассы (дрова и топливные брикеты). В 2020 году — 15 662 тыс. кВт*ч (0,39% от общего энергопотребления). Приобретение из сетей электроснабжения электроэнергии, вырабатываемой гидроэлектростанциями и другими возобновляемыми источниками: поскольку поставщики электроэнергии не предоставляют данные о её происхождении, доля в общем энергопотреблении неизвестна. Поэтому она получена расчетным методом, путем умножения потребления электроэнергии в каждом федеральном округе России на % возобновляемой электроэнергии в этом округе — доля потребленной Группой электроэнергии из возобновляемых источников в 2020 году составила 348 228 тыс. кВт*ч (12,36% общего потребления электроэнергии, 8,73% общего энергопотребления). При расчете данные по потреблению энергии в каждом федеральном округе взяты на сайте Росстата¹ (доля колеблется от 0,7 до 54,3%, в среднем доля возобновляемых источников в производстве электроэнергии в России составляет 17,6%). <p>Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Энергоэффективность») этого отчета</p>
	В.5.2: энергоэффективность	Потребление энергии на единицу чистой добавленной стоимости	<p>Общее потребление энергии в 2020 году составило 3 988 342 тыс. кВт*ч.</p> <p>Отношение потребления энергии к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило 15,69 тыс. кВт*ч/млн руб. чистой добавленной стоимости.</p> <p>Подробнее — в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Энергоэффективность») этого отчета</p>

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2020 году
С Социальная область			
С.1 Гендерное равенство	С.1.1: доля женщин на руководящих должностях	Число женщин на руководящих должностях по отношению к общему числу сотрудников (штатные работники)	<p>Доля женщин на руководящих должностях в 2020 году составила 31%.</p> <p>Подробнее — в разделе «Ростелеком» для сотрудников» (подраздел «Привлекательные условия для работы») этого отчета</p>
С.2 Человеческий капитал	С.2.1: средняя продолжительность подготовки в расчете на одного работника	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год (как общее количество часов обучения в год, деленное на общее количество сотрудников), возможно, с разбивкой по категориям сотрудников	Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника в 2020 году, составило 31,3 часов
	С.2.2: расходы за год на подготовку одного работника	Прямые и косвенные расходы на обучение (включая такие расходы, как гонорар тренеров и преподавателей, учебные средства и материалы, учебное оборудование и связанные с этим расходы на проезд) на одного работника в год, возможно, с разбивкой по категориям работников	Прямые и косвенные расходы на обучение в расчете на одного сотрудника в 2020 году составили 5 тыс. руб.
С.3 Безопасность и гигиена труда	С.2.3: заработная плата и пособия работников в разбивке по виду занятости и полу	Общий фонд оплаты труда (заработная плата, соцпакет и другие компенсации), поделенный на общую сумму выручки за отчетный период.	<p>Общий фонд оплаты труда в 2020 году составил 98,56 млрд руб., что эквивалентно 18,02% выручки Группы.</p> <p>Подробнее — в разделе «Ростелеком» для сотрудников» (подраздел «Вознаграждение и мотивация персонала») этого отчета</p>
	С.3.1: расходы на охрану здоровья работников и производственную безопасность в % от выручки	Общие расходы на программы по охране труда и технике безопасности, а также по здравоохранению, финансируемые непосредственно компанией, и все расходы, понесенные для улучшения условий труда и решения вопросов ОТ и ПБ в течение отчетного периода, поделенные на общую выручку за тот же период	<p>Общие расходы на охрану труда в 2020 году составили 1,865 млрд руб. (рост в 2,2 раза год к году), что эквивалентно 0,34% выручки группы.</p> <p>Подробнее — в разделе «Ростелеком» для сотрудников» (подраздел «Безопасные условия труда») этого отчета</p>
С.3.2: частота/количество случаев производственного травматизма	С.3.2: частота/количество новых случаев травматизма, поделенное на общее количество часов, отработанных сотрудниками в отчетном периоде; Частота несчастных случаев с временной потерей трудоспособности: общее количество дней временной потери трудоспособности, выраженное в виде количества часов, деленного на общее количество часов, отработанных сотрудниками в отчетном периоде	Частота производственного травматизма: количество новых случаев травматизма, поделенное на общее количество часов, отработанных сотрудниками в отчетном периоде; Частота несчастных случаев с временной потерей трудоспособности: общее количество дней временной потери трудоспособности, выраженное в виде количества часов, деленного на общее количество часов, отработанных сотрудниками в отчетном периоде	<p>В 2020 году частота производственного травматизма на 1 000 работников составила 0,27.</p> <p>Исторически и законодательно сложилось, что в отрасли связи уровень производственного травматизма измеряется Кч (коэффициент частоты травматизма — количество несчастных случаев, поделенные на 1 000 работающих).</p> <p>Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев — 3000</p> <p>Подробнее — в разделе «Ростелеком» для сотрудников» (подраздел «Безопасные условия труда») этого отчета</p>

¹ Данные Росстата за 2019 г. — <https://www.gks.ru/folder/11189>

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2020 году
C.4 Коллективные трудовые договоры	C.4.1: процент работников, охваченных коллективными трудовыми договорами	Количество сотрудников, охваченных коллективными трудовыми договорами, по отношению к общему числу сотрудников (штатные работники)	100 %
D Институциональная область			
D.1 Раскрытие информации по вопросам корпоративного управления	D.1.1: число заседаний советов директоров и показатели посещаемости	Количество заседаний Совета директоров в течение отчетного периода и количество членов Совета директоров, участвовавших во всех заседаниях Совета директоров в течение отчетного периода, деленное на общее число директоров, входящих в состав Совета директоров, умноженное на количество заседаний Совета директоров в течение отчетного периода	В 2020 году было проведено 17 заседаний совета директоров ¹ (2 заседания в очной форме, 15 заседаний в заочной форме). Количество членов совета директоров, участвовавших во всех заседаниях совета директоров в течение отчетного периода, деленное на общее число директоров, входящих в состав совета директоров, умноженное на количество заседаний совета директоров в течение отчетного периода — 17. Подробнее — в разделе «Корпоративное управление» годового отчета «Ростелекома» за 2020 год
	D.1.2: численность/доля женщин в советах директоров	Число женщин в Совете директоров по отношению к общему числу членов Совета директоров	1 женщина впервые вошла в состав совета директоров ПАО «Ростелеком» в 2020 году, в составе советов директоров ДЗО доля женщин составляет 21%
	D.1.3: члены советов директоров в разбивке по возрастным группам	Количество членов Совета директоров по возрастным категориям (например, до 30 лет, от 30 до 50, старше 50 лет)	Средний возраст членов совета директоров в совете директоров ⁵ Члены совета директоров ПАО «Ростелеком» по возрастным группам (по состоянию на 31.12.2020): до 30 лет — 0 чел., от 30 до 50 — 6 чел., старше 50 лет — 5 чел.
	D.1.4: число заседаний аудиторских комитетов и посещаемость	Количество заседаний Совета директоров в течение отчетного периода и количество членов аудиторского комитета, участвовавших во всех заседаниях аудиторского комитета в течение отчетного периода, поделенное на общее число членов аудиторского комитета, умноженное на количество заседаний аудиторского комитета в течение отчетного периода	В отчетном году комитет по аудиту ПАО «Ростелеком» провел 4 заседания, из них 3 очно. Подробнее — в годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год

1 Данные по ПАО «Ростелеком»

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности группы «Ростелеком» в 2020 году
	D.1.5: общая сумма вознаграждения и размер вознаграждения в расчете на каждого члена совета директоров и руководства	Общая сумма вознаграждения за год (включая базовый оклад и переменное вознаграждение) для каждого исполнительного и неисполнительного директора	Годовое фиксированное вознаграждение каждого члена совета директоров — 4 млн рублей. Коэффициент председателю совета директоров ² — 1,5. Годовое вознаграждение членов комитета по аудиту совета директоров — 400 тыс. рублей. Годовое вознаграждение членов прочих комитетов совета директоров — 320 тыс. рублей. Коэффициент председателю комитета совета директоров — 1,25. Выплаты членам правления в 2020 году — 1 160 054 422 руб. Подробнее — в годовом отчете «Ростелекома» за 2020 год
D.2 Меры по борьбе с коррупцией	D.2.1: размер штрафов, уплаченных или подлежащих уплате в соответствии с вынесенными обвинительными приговорами	Общая сумма уплаченных и подлежащих уплате штрафов за коррупционные правонарушения, наложенных регулирующими органами и судами в отчетном периоде	Административных штрафов за коррупционные правонарушения за отчетный период не было
	D.2.2: среднее количество часов обучения по вопросам борьбы с коррупцией, в разбивке по годам на сотрудника	Среднее количество часов обучения на сотрудника в год (общее количество часов обучения по вопросам противодействия коррупции в год, поделенное на общее количество сотрудников)	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. В 2020 году интерактивный курс «Этический кодекс» с последующим тестированием успешно прошли более 77 000 работников «Ростелекома», что составило 93 % от всей целевой аудитории и значительно превысило результаты прошлых лет 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. В отчетном периоде курс успешно завершили более 10 000 сотрудников, что составило 96 % от целевой аудитории, и превысило верхний уровень целевого порога прохождения курса (90 %)

2 Для всего индикатора D 1.5 данные представлены по ПАО «Ростелеком»

Глоссарий

А	Абонент	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
	АНО	Автономная некоммерческая организация
	АТС	Автоматическая телефонная станция
	Аутсорсинг	Передача организацией, на основании договора, определенных видов или функций производственной предпринимательской деятельности другой компании, действующей в нужной области
Б	Большие данные	Обозначение структурированных и неструктурированных данных больших объемов и значительного многообразия, эффективно обрабатываемых горизонтально масштабируемыми программными инструментами
В	Виртуальная АТС	Услуга, предоставляемая операторами IP-телефонии и заменяющая физическую офисную телефонную станцию
	Вовлеченность сотрудников	Эмоциональное и интеллектуальное состояние, которое мотивирует сотрудников выполнять их работу эффективно
	ВОЛС	Волоконно-оптическая линия связи
Г	Геймификация	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
Д	ДЗО	Дочернее зависимое общество
	ДПР	Долгосрочная программа развития
Е	ЕГЭ	Единый государственный экзамен
Ж	ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
И	Интернет вещей (Internet of Things, IoT)	Глобальная сеть подключенных к интернету физических устройств — «вещей», оснащенных сенсорами, датчиками и устройствами передачи информации
	«Информационное общество (2011–2020)»	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
К	Комьюнити	Группа людей с близкими интересами, которые общаются друг с другом через интернет
	Корпоративная социальная ответственность	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
	КПЭ	Ключевые показатели эффективности
М	МРФ	Макрорегиональный филиал ПАО «Ростелеком»
Н	НКО	Некоммерческая организация

П	Платное ТВ	ТВ-услуги на основе подписки, обеспечиваемые аналоговыми и цифровыми кабельными сетями, спутниковым ТВ, цифровым наземным и интернет-телевидением
Р	Регионы присутствия	Регионы, в которых расположены производственные мощности и ключевой кадровый состав предприятия
	РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
С	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	Развитие общества, которое позволяет удовлетворять потребности нынешних поколений, не нанося при этом ущерба возможностям, оставляемым в наследство будущим поколениям для удовлетворения их собственных потребностей
	УЦН	Проект устранения цифрового неравенства
Ф	Фишинг	Вид интернет-мошенничества, целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователя — логинам и паролям
Х	Хакатон	Мероприятие, во время которого специалисты в отрасли разработки программного обеспечения вместе работают над решением какой-либо проблемы
Ц	«Цифровая экономика»	Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 г.
	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
Ш	ШПД	Широкополосный доступ в интернет

B	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
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
H	HR (Human resources — человеческие ресурсы)	Персонал компании
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
G	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
I	IP (Internet Protocol)	Межсетевой протокол
	IPTV	Система, которая доставляет услуги ТВ, используя комплекс интернет-протоколов, по сети коммутации пакетов, такой как локальная сеть или интернет
M	MVNO (Mobile Virtual Network Operator)	Оператор связи, использующий инфраструктуру другого сотового оператора, но продающий услуги под собственной маркой
N	NPS (Net Promoter Score)	Индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам

O	O2O	Проект «Ростелеком» — оператор для операторов», предусматривающий выход на рынок оказания услуг поддержки, эксплуатации и развития сетевой инфраструктуры других операторов
S	S&OP (Sales and Operations Planning)	Процесс планирования продаж и операций, набор ежемесячных мероприятий, направленных на превращение стратегического плана компании в конкретные шаги по его реализации
	Soft skills (гибкие навыки)	Комплекс неспециализированных, важных для карьеры навыков, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе, высокую производительность и являются сквозными, то есть не связанными с конкретной предметной областью
V	VPN/IP VPN (Virtual Private Network)	Виртуальная частная сеть позволяет расширить выделенную сеть по сети общего пользования, т. е. интернет, что дает возможность компьютеру посылать и получать данные по совместно используемой сети или сети общего пользования, как если бы компьютер был напрямую подключен к частной сети, но пользуясь преимуществами функционала, политики безопасности и управления сетей общего пользования
W	Wi-Fi	Технология беспроводной локальной сети с устройствами
	5G	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 и благоприятно скажется на развитии интернета вещей.

Награды

Награды в сфере ответственной деловой практики

- В 2020 году «Ростелеком» вошел в топ-10 лидеров по полноте и качеству раскрываемой информации о соблюдаемых принципах корпоративного управления¹ в Национальном индексе корпоративного управления. Рейтинг корпоративного управления Российского института директоров (РИД)²: 7++ — развитая практика корпоративного управления.
- «Ростелеком» получил сертификат «Национального рейтинга прозрачности закупок» в номинации «Гарантированная прозрачность» и стал лидером Рейтинга прозрачности корпоративных заказчиков в 2020 году. Главным фактором, влияющим на оценку закупочной деятельности участников при составлении рейтинга, стало соблюдение стандартов прозрачности и экономической эффективности закупочной деятельности.
- «Ростелеком» стал победителем SAP Value Award 2020 в номинации «Логистика на пользу конкурентоспособности».
- «Ростелеком» занял лидирующую позицию в первом национальном Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса: в октябре 2020 года компании было выдано Свидетельство о присвоении наивысшего класса (A1), что отражено в Итоговом докладе о Рейтинге Российского союза промышленников и предпринимателей.

Награды в сфере устойчивого развития и отчетности

- В 2020 году «Ростелеком» вошел в топ-10 рейтинга устойчивого развития среди российских компаний по версии журнала «Эксперт». Компания показала лучший результат по сравнению с другими телекоммуникационными компаниями России.
- «Ростелеком» входит в состав двух индексов устойчивого развития, рассчитываемых Московской биржей и Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП). Компания лидирует в ESG-индексах РСПП по итогам 2020 года: индекса «Ответственность и открытость» и индекса «Вектор устойчивого развития».

¹ http://cgindex.ru/wp-content/uploads/2020/12/National%20CG%20Index%202020_rus.pdf

² Рейтинг подтвержден в январе 2021 года.

- «Ростелеком» вошел в топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» — самого авторитетного конкурса в области социальной деятельности бизнеса в России. Компания получила высшую оценку в группе А — «Лучшая практика».
- В начале 2021 года второй год подряд усилия компании по обеспечению гендерного равенства получили мировое признание — «Ростелеком» включен в индекс гендерного равенства Bloomberg Gender Equality Index 2021.
- 24 мая 2021 года независимое европейское рейтинговое Агентство RAEX-Europe обновило ESG-рэнкинг российских компаний. На девятой строчке — «Ростелеком». Пятое в этом году обновление ESG-рэнкинга включает 121 компанию из 20 различных отраслей.
- Общий ESG score «Ростелекома» от компании S&P Global в 2020 году — 30 (на основе данных за 2019 год). Оценки компании в социальной сфере и области охраны окружающей среды превышают среднеотраслевые показатели.
- По итогам 2019 года «Ростелеком» вошел в тройку лидеров среди крупнейших российских компаний и занял первое место среди телеком-компаний по результатам первого рейтинга отчетности об устойчивом развитии, составленного агентством AK&M. Компании присвоен высокий уровень раскрытия информации об устойчивом развитии (RESG 2).
- «Ростелеком» второй год подряд стал лауреатом ежегодной российской премии «Управление изменениями. Визионеры» 2020 года, направленной на оценку и поощрение ответственного вклада бизнеса, социальных предпринимателей и некоммерческих организаций в устойчивое развитие экономики, общества и окружающей среды в России. Компания победила в номинации «Лучшее представление стратегии устойчивого развития в отчете».
- Годовой отчет «Ростелекома» и отчет об устойчивом развитии компании за 2019 год завоевали высшую награду крупнейшего и наиболее авторитетного международного конкурса в области маркетинга, корпоративных коммуникаций и PR — MarCom Awards. Компания получила платиновую статуэтку в номинации «Лучший дизайн отчета».
- «Ростелеком» входит в состав серии индексов FTSE4Good с 2017 года.
- «Ростелеком» ежегодно с 2015 года предоставляет отчеты о воздействии на климат международной организации Carbon Disclosure Project (CDP). В 2020 году по итогам рассмотрения отчета CDP подтвердили экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С» (на основе данных за 2019 год).

Награды за вклад в развитие человеческого капитала

- «Ростелеком» дважды вошел в тройку лидеров премии за достижения в области управления человеческим капиталом «Хрустальная пирамида 2020»: в номинациях «Корпоративный университет года» и «Корпоративное обучение года».
- «Ростелеком» стал лауреатом премии «Эффективное образование» в категории «Онлайн-образование», в номинации «Лучший корпоративный онлайн-университет».
- «Ростелеком» стал лауреатом премии Digital Leaders в номинации «Удаленный HR» за лучшие достижения в области цифровизации и онлайн-сервисов.
- «Ростелеком» стал победителем премии RB Digital Awards 2021 в номинации «Внутренние коммуникации и HR» с проектом «Прогноз увольнений сотрудников».
- «Ростелеком» стал лидером топ-50 лучших работодателей страны по темпу роста, заняв 11 место в рейтинге лучших работодателей России по версии журнала Forbes.
- В рейтинге лучших работодателей России 2020 года по версии HeadHunter «Ростелеком» занял 13 место в общем зачете среди крупнейших компаний со штатом более 5 000 сотрудников и 10 место по показателю «Самые высокоразвитые HR-процессы».

Награды за поддержку и развитие регионов присутствия

- Проект «Бегу и помогаю» вошел в шорт-лист Всероссийского конкурса «Инвестиции в развитие здоровой страны. Лучшие корпоративные практики-2020» в номинации «Развитие корпоративной благотворительности и волонтерства через спортивные мероприятия».
- Обучающий курс для молодежи «Цифровое образование» МРФ «Юг» занял второе место в номинации «Навыковое волонтерство» Всероссийского конкурса среди волонтеров «Чемпионы добрых дел».
- Филиал ПАО «Ростелеком» в Брянске отмечен за поддержку регионального чемпионата WordSkills-2020 в номинации «Юниоры». На соревновательной площадке детского технопарка «Кванториум» филиал обеспечил высокоскоростное и стабильное Wi-Fi соединение на протяжении всего периода работы конкурсантов. Объявлена благодарность руководству филиала ПАО «Ростелеком» в Брянской и Орловской областях за участие в организации и проведении регионального чемпионата.
- Флагманская площадка проекта «УчимЗнаем», партнером которой является «Ростелеком», вошла в число 100 лучших школ мира международной конференции World Education Week (выборка из 10 000 школ мира). «УчимЗнаем» также стал Лауреатом премии города Москвы в области образования.

Награды в сфере охраны окружающей среды и энергоэффективности

- Международная организация Carbon Disclosure Project (CDP) в 2020 году по итогам рассмотрения отчета компании подтвердила экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С».
- Смоленский филиал «Ростелекома» получил благодарность Министерства энергетики Российской Федерации за внесение существенного вклада в организацию и проведение мероприятий Всероссийского фестиваля энергосбережения и экологии #ВместеЯрче-2020.

Награды в сфере внедрения продуктов и клиентского сервиса

- По итогам 2020 года «Ростелеком» лидирует¹ по количеству абонентов (43 % рынка) и выручке на рынке ШПД для юридических лиц.
- «Ростелеком» по итогам 2020 года занял лидерскую позицию² на рынке услуги «Бесплатный вызов» (34 % рынка), предоставляемой в коде 8-800. При этом компания обладает самой большой номерной базой — 35 % от общей номерной емкости в коде 8-800.
- «Ростелеком» в 2020 году стал лидером³ по количеству абонентов виртуальной АТС (ВАТС) — рост составил 28 % по сравнению с предыдущим годом. Росту абонентской базы способствовала акция «Домашний офис» на основе сервиса ВАТС, которая обеспечила значительный приток новых клиентов. В 2020 году «Ростелеком» также запустил голосовые сервисы: анализ речи, голосовые помощники, кол-трекинг.
- По результатам исследования рынка облачного видеонаблюдения (ОВН) информационно-аналитического агентства TelecomDaily, «Ростелеком» занял лидирующие позиции по количеству установленных камер ОВН с долей 23 %. Компания почти в два раза опережает второго по этому показателю игрока рынка.
- «Ростелеком» лидировал по количеству абонентов и общей выручке от предоставления услуг платного телевидения в корпоративном сегменте (B2B) в 2020 году, по данным независимого консалтингового агентства J'son & Partners Consulting. Компания привлекла 2,3 тысячи новых клиентов, что позволило ей укрепить свое лидерство и достичь доли в 41,1 % от всех B2B-абонентов.
- Группа компаний «Ростелеком» заняла первое место в рейтинге российских поставщиков облачной инфраструктуры (IaaS)⁴. В 2020 году сегмент IaaS вырос на 26 % и достиг 30 млрд рублей. «Ростелеком» завершил год на первой строчке рейтинга поставщиков IaaS-услуг по показателю выручки. Группа компаний занимает почти четверть рынка (24 %). Такого показателя удалось достичь как вследствие

активного развития собственной облачной платформы и сервисов на ее основе, так и благодаря приобретению компании DataLine в конце 2019 года.

- Два продукта «Ростелекома» — «Виртуальная АТС» и «Комплексные системы тепловизионного контроля» внесены в список лучших международных практик по мерам реагирования в борьбе с COVID-19, который опубликован на платформе Международного союза электросвязи (МСЭ или ITU, International Telecommunication Union), специализированного учреждения ООН в области электросвязи.
- Проекты ПАО «Ростелеком» опубликованы в международном документе «The Coronavirus (COVID-19) Response — ICT Case Repository» как пример наилучшей международной практики по мерам реагирования в борьбе с COVID-19 в условиях пандемии.
- «Ростелеком» и «Ростелеком-ЦОД» получили премии RUSSIAN DATA CENTER AWARDS 2020 (профессиональная премия в области дата-центров) в 3-х номинациях: «Лучшая облачная платформа» (РТК-ЦОД), «Лидер региональной экспансии» (РТК-ЦОД), «Самый узнаваемый облачный провайдер среди корпоративных потребителей в РФ» («Ростелеком»).
- «Ростелеком» и «Ростелеком-ЦОД» стали лидерами по клиентоориентированности согласно рейтинга CNews среди российских облачных провайдеров по качеству услуг. По итогам 2020 г. уровни лояльности клиентов (NPS) и удовлетворенности (CSI) облачными услугами и услугами Colocation показали рост и составили: NPS Colocation 51% (в 2019 — 28%), NPS Cloud 44% (в 2019 — 16%); CSI Colocation 92% (в 2019 — 93%), CSI Cloud 90% (в 2019 — 83%).
- DataLine получил награду «Сервис-провайдер года 2020» в регионе EMEA от Infinidat.
- Проект Instanet АО «ЦВКС «МСК-IX» был признан экспертным советом и участниками рынка лучшим телекоммуникационным проектом 2020 и награжден на Comnews Awards 2020.
- Tele2 Россия завоевала шесть наград на одном из крупнейших фестивалей рекламы и маркетинговых коммуникаций в России «Серебряный Меркурий», а также восемь наград престижной международной премии Effie Awards Russia. Также Tele2 Россия стала лауреатом XI ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» в категории «Клиентский сервис» в номинации «Розничная торговля» (Tele2 Ритейл). Tele2 Россия получила награду «Высокая оценка жюри» в номинации «Офлайн клиентский опыт» в международном конкурсе CX World Awards 2020.

¹ По данным независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».

² В рейтинге независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».

³ По данным независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».

⁴ По данным независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».



Членство в ассоциациях

102-50

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
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 «Центризыскания»	2019	Член ассоциации

Анкета обратной связи

Уважаемый читатель!

Вы только что ознакомились с отчетом об устойчивом развитии группы компаний «Ростелеком» за 2020 год.

Мы стремимся к максимально прозрачному и честному диалогу со всеми заинтересованными сторонами и будем благодарны, если Вы поможете улучшить качество отчетности компании, ответив на несколько простых вопросов.

К какой группе заинтересованных сторон Вы относитесь?

- Акционер
- Инвестор
- Сотрудник
- Партнер / подрядчик / поставщик
- Клиент
- Представитель органа власти
- Представитель общественной организации / местного сообщества
- Представитель экологической организации
- Представитель СМИ
- Представитель научного сообщества / эксперт
- Другая группа: _____

1. Нашли ли Вы в отчете значимую информацию о проблемах, которые Вас волнуют?

- Полностью
- Частично
- Нет
- Просто просмотрел(а) отчет

2. Какая информация, представленная в отчете, заинтересовала Вас больше всего?

3. Какая информация была для Вас наименее интересной?

4. Укажите интересующие Вас темы, не затронутые в отчете:

5. Оцените, пожалуйста, данный отчет по следующим критериям:

	отлично	хорошо	плохо	удовлетво- рительно	затрудняюсь ответить
Общее впечатление	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Полнота отражения интересующей Вас информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Достоверность и объективность информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ясность и доступность изложения информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Структура и удобство поиска информации	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Оформление и дизайн	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Какие рекомендации по улучшению деятельности компании Вы хотели бы дать?

7. Другие комментарии и рекомендации к отчету:

8. Если Вы хотите получить ответ на свои комментарии, пожалуйста, оставьте Ваши контактные данные:

ФИО _____

Организация _____

Должность _____

Телефон / e-mail _____

СПАСИБО ЗА ВАШ ОТЗЫВ!

Наш адрес в интернете


[company.rt.ru](#)

Почтовый ящик для приема обратной связи — cst@rt.ru

Мы в социальных сетях:

 <https://vk.com/rostelecom>

 <http://ok.ru/rostelecom.official>

 <https://www.facebook.com/Rostelecom.Official>

 https://twitter.com/rostelecom_news

 <https://www.instagram.com/rostelecom.official/>

 https://www.flickr.com/photos/rostelecom_photostream/

 <https://www.youtube.com/user/rostelec>

