



Ростелеком



ОТЧЕТ
ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ

'21

Оглавление

Обращение председателя совета директоров	4
Обращение президента	8

«Ростелеком»: кто мы

1.1. Ключевые показатели в области устойчивого развития	14
1.2. Рейтинги и награды	20
1.3. Структура и география деятельности	22
1.4. Стратегические приоритеты и бизнес-модель	26
1.5. Система корпоративного управления	32
1.6. Управление рисками	68
1.7. Цепочка поставок	74
1.8. Ответственная деловая практика	82
1.9. Защита прав человека	88

Устойчивое развитие: почему мы к этому стремимся и что делаем

2.1. Наш подход	92
2.2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами	98

Инвестиции в человеческий капитал

3.1. Наш подход	118
3.2. Наши преимущества	127
3.3. Корпоративная культура и внутренние коммуникации	146
3.4. Обучение и развитие сотрудников	154
3.5. Безопасные условия труда	174

«Ростелеком» для окружающей среды

4.1. Наш подход	182
4.2. Природоохранные мероприятия	192
4.3. Обращение с отходами	194
4.4. Управление выбросами	198
4.5. Водопотребление	202
4.6. Благоустройство территорий	204
4.7. Энергоэффективность	208
4.8. Производственная безопасность	218

Для клиентов, для общества, для страны

5.1. Наш подход	224
5.2. Экосистемы цифровых сервисов	230
5.3. Вклад в построение цифровой экономики. Устранение цифрового неравенства	278
5.4. Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»	288
5.5. Поддержка регионов присутствия	300
5.6. Благотворительность и волонтерство	316

Дополнительная информация

6.1. Об отчете	328
6.2. Заключение совета РСПП	334
6.3. Ключевые показатели результативности	336
6.4. Указатель содержания GRI	342
6.5. Таблица показателей UNCTAD	347
6.6. Глоссарий	356
6.7. Членство в ассоциациях	360
6.8. Награды	361
6.9. Анкета обратной связи	364



Обращение председателя совета директоров

Уважаемые акционеры!

В 2021 году «Ростелеком» упрочил лидерство на ключевых рынках, продолжая развивать важнейшие бизнес-направления, модернизировать инфраструктуру, запускать новые продукты и сервисы и плодотворно сотрудничать с крупнейшими государственными и корпоративными партнерами.

Несмотря на ряд внешних неблагоприятных факторов, оказавших влияние на деятельность компании в отчетном году, команда «Ростелекома» продемонстрировала слаженную и эффективную работу, позволившую выполнить цели, поставленные советом директоров и акционерами компании.

Одним из наиболее важных событий отчетного периода стало утверждение советом директоров ПАО «Ростелеком» в апреле 2021 года обновленной стратегии развития до 2025 года. В ее основе лежит укрепление лидерских позиций компании на традиционных рынках, а также в инновационных направлениях бизнеса. Оставаясь признанным флагманом, определяющим развитие рынка телекоммуникационных услуг в стране, «Ростелеком» намерен стать крупнейшим по абонентской базе и выручке оператором телекоммуникационных услуг для населения и сохранить при этом прочные партнерские отношения с бизнесом и государством.

В ноябре 2021 года в рамках реализации новой стратегии компания представила стратегическое видение кластеров «ЦОД и облачные услуги» и «Информационная безопасность». Решение амбициозных задач, которые сформулированы в стратегии, нашло отражение в результатах этих бизнес-направлений уже в отчетном году: «Ростелеком» значительно улучшил позиции на рынке облачных сервисов и дата-центров, а также в сфере кибербезопасности, предложив рынку собственные инновационные разработки.

Много лет «Ростелеком» успешно внедряет практики устойчивого развития бизнеса и использует высокие технологии для обучения сотрудников и клиентов, защиты окружающей среды и повышения благосостояния в обществе.

GRI 2-22

Неоспоримым конкурентным преимуществом «Ростелекома» является охват сетевой инфраструктурой всех регионов страны, что позволяет предоставлять различные цифровые сервисы, в том числе доступ в интернет, даже в самых удаленных городах и населенных пунктах. Много лет компания выступает ключевым партнером государства в развертывании современной цифровой инфраструктуры в рамках программы «Цифровая экономика». В 2021 году мы реализовали несколько проектов, имеющих важнейшее значение для различных отраслей экономики и государственного управления, что способствовало улучшению существующей телекоммуникационной архитектуры, повышению уровня информационной безопасности, устранению цифрового неравенства и обеспечению связью и доступом в интернет медицинских учреждений, органов государственной власти и местного самоуправления и других социально значимых объектов.

Много лет «Ростелеком» успешно внедряет практики устойчивого развития бизнеса и использует высокие технологии для обучения сотрудников и клиентов, защиты окружающей среды и повышения благосостояния в обществе. Компания строго соблюдает требования законодательства, руководствуется принципами прозрачности и подотчетности и придерживается принципов этического поведения при взаимодействии с заинтересованными сторонами. В своей работе мы максимально учитываем Цели устойчивого развития ООН в сферах безопасности, образования и экологии.

В отчетном году «Ростелеком» впервые представил стратегические ESG¹-цели до 2025 года, обозначив важность данных инициатив для устойчивого развития компании, общества и телекоммуникационной отрасли.

Как один из крупнейших работодателей России, «Ростелеком» предоставляет своим сотрудникам комфортные условия труда и создает возможности для развития и самореализации. В 2021 году расходы «Ростелекома» на оплату труда составили практически 100 млрд рублей. Компания вложила в обучение сотрудников около полумиллиарда рублей, а расходы на охрану труда составили 1,6 млрд рублей.

«Ростелеком» стремится снизить свое воздействие на окружающую среду и способствует развитию экологической культуры в обществе. В 2021 году мы направили на утилизацию, обезвреживание и захоронение более 33 тыс. тонн различных отходов, на 4,6% больше, чем в прошлом году. Всего в отчетном году компания инвестировала 164 млн рублей в природоохранные проекты и мероприятия.

Третий год подряд «Ростелеком» входит в индекс гендерного равенства Bloomberg и это не случайно: около половины наших коллег — женщины, играющие большую роль в том числе и на всех уровнях управленческой вертикали компании.

Системность и качество деятельности «Ростелекома» в области устойчивого развития также находят отражение в высоких позициях компании в различных ESG-рейтингах.

В отчетном году компания стала лидером ESG-ренкинга в нефинансовом секторе по версии Национального рейтингового агентства по всему комплексу ESG-показателей². По итогам 2021 года «Ростелеком» также занял ведущие позиции в ESG-индексах Российского союза промышленников и предпринимателей в области устойчивого развития. Компания стала лидером в индексах «Вектор устойчивого развития» (группа «А») и «Ответственность и открытость» (группа «А»).

Инвестиции в развитие человеческого капитала являются одним из приоритетов компании. В «Ростелекоме» действует несколько программ по мотивации и развитию персонала, адаптации молодых специалистов. Компания предоставляет своим работникам широкий выбор обучающих программ и способствует повышению производительности, улучшая условия труда и реализуя программы социальной поддержки и цифровизации рабочих процессов.

Наши усилия по повышению эффективности системы корпоративного управления также получают заслуженно высокую экспертную оценку. В 2021 году «Ростелеком» вошел в число лидеров Национального индекса корпоративного управления³ по полноте и качеству раскрываемой информации. Российский институт директоров присвоил «Ростелекому» рейтинг 7++, соответствующий развитой практике корпоративного управления⁴.

От имени совета директоров я благодарю своих коллег и всех сотрудников «Ростелекома» за плодотворную работу. К сожалению, уже в начале 2022 года серьезное осложнение международной обстановки, беспрецедентное санкционное давление, с которым столкнулась наша страна, отдельные отрасли и компании в России, заставляют нас быть более сдержанными в дальнейших прогнозах. Тем не менее я убежден, что выбранный вектор развития «Ростелекома» в качестве лидирующего интегрированного провайдера цифровых услуг и продуктов, выгодного и предсказуемого партнера для всех клиентов останется неизменным и в текущих условиях.

Сергей Иванов
Председатель совета директоров
ПАО «Ростелеком»

1 От англ. Environmental, Social, Governance — экологические, социальные факторы и практики в области корпоративного управления.

2 https://www.ra-national.ru/sites/default/files/analytic_article/%D0%A0%D1%8D%D0%BD%D0%BA%D0%B8%D0%BD%D0%B3_ESG_%D0%9F%D0%9D%D0%9A_1.pdf#page=5

3 <http://cgindex.ru/wp-content/uploads/2021/12/National-CG-Index-2021.pdf>

4 <http://fid.ru/nacionalnyj-rejting/rezultaty-nrku>

Обращение президента ПАО «Ростелеком»

Уважаемые акционеры, партнеры и коллеги!

В прошедшие годы мы столкнулись с рядом вызовов, наложивших отпечаток на многие сферы нашей деятельности. Еще более серьезные испытания предстоят в 2022 году: сложная международная обстановка, значительная неопределенность на финансовых и сырьевых рынках могут отразиться на некоторых стратегических инициативах компании и развитии отдельных направлений бизнеса.

Тем не менее мы смотрим в будущее с оптимизмом. Достижения команды «Ростелекома» и показанный в 2021 году результат позволяют нам рассчитывать на поступательное развитие компании и в дальнейшем.

Выручка «Ростелекома» выросла на 6%, операционная прибыль до амортизации (OIBDA) — на 13%, свободный денежный поток — на 43%, чистая прибыль — на 26%. Достойные финансовые результаты и стабильный рост бизнес-показателей стали возможны в том числе благодаря высокоэффективному контролю затрат. В 2021 году «Ростелеком» системно повышал операционную эффективность, включая трансформацию модели управления и снижение себестоимости внутренних процессов. За счет увеличения операционного денежного потока компания досрочно реализовала часть инвестиционных проектов, сохранив умеренный уровень капитальных затрат по отношению к выручке, а также добилась снижения относительной долговой нагрузки.

Достижение целевых финансовых и операционных показателей в отчетном году стало возможным во многом благодаря изменениям, которые произошли в рамках принятой в прошлом году обновленной стратегии «Ростелекома» до 2025 года. Компания динамично развивается в качестве крупнейшего российского интегрированного провайдера цифровых услуг и решений и надежного партнера для населения, бизнеса и государства.



В прошлом году мы продолжили реализацию крупных стратегических проектов, в том числе в рамках государственной программы «Цифровая экономика». Каждая из этих инициатив качественно меняет жизнь миллионов людей и становится значимым этапом в создании современного цифрового пространства в стране.

В рамках проекта устранения цифрового неравенства «Ростелеком» организовал точки доступа в интернет почти в 14 тыс. населенных пунктов. Помимо этого, мобильная связь появилась в сотнях малонаселенных муниципалитетов, и мы планируем и дальше расширять покрытие сотовой сети, чтобы обеспечить максимальный охват современными услугами связи жителей данных территорий.

Также в 2021 году «Ростелеком» завершил масштабный проект по подключению к интернету социально значимых объектов, благодаря чему доступ в сеть получили более 30 тыс. организаций по всей России. В их число входят фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, образовательные организации, органы государственной власти и местного самоуправления, избирательные комиссии, пожарные части и другие социально значимые объекты. Важно, что в ходе реализации проекта сформировался спрос на продукцию российских производителей волоконно-оптических кабелей и телекоммуникационного оборудования.

В рамках развития сервиса электронных госуслуг в 2021 году был запущен обновленный многофункциональный портал с улучшенным интерфейсом и производительностью, что привело к росту популярности ресурса и повышению активности пользователей. Услуги портала доступны уже для 95 млн жителей страны. За год количество посещений портала увеличилось более чем на 50%, а среднемесячное количество заказов услуг удвоилось. С помощью портала «Ростелеком» упростил гражданам получение выплат на детей школьного возраста, обеспечил выдачу сертификатов о вакцинации, дистанционное электронное голосование, поступление в вуз онлайн и многие другие важные государственные услуги.

В 2021 году «Ростелеком» также подготовил цифровую инфраструктуру для проведения Всероссийской переписи населения. Компания поставила в регионы планшетные компьютеры для переписчиков, работающие на единственной отечественной мобильной операционной системе «Аврора», которую развивает «Ростелеком».

В отчетном году «Ростелеком» успешно расширил и усовершенствовал продуктовую линейку, повысив долю инновационных цифровых сервисов, увеличил размеры бизнеса и укрепил рыночные позиции в ключевых сегментах.

Традиционно высокие показатели продемонстрированы в мобильном бизнесе, сегментах фиксированного доступа и платного ТВ. Еще более впечатляющий рост достигнут в направлениях облачных услуг, информационной безопасности, дата-центров, а также умных цифровых сервисов для домохозяйств, бизнеса и государства.

Мы продолжили модернизацию сетей доступа для обеспечения клиентов качественными цифровыми услугами на базе современных технологий связи: почти на четверть увеличилась пропускная способность магистральной сети «Ростелекома». Практически 40 млн домохозяйств подключено к сети по современным высокоскоростным оптическим каналам.

Выдающиеся успехи продолжает демонстрировать мобильный бизнес «Ростелекома». В этом сегменте компания остается единственным

игроком с двузначными темпами роста на уже зрелом рынке, что обусловлено безоговорочным лидерством в отрасли по показателю NPS¹. В 2021 году мы сосредоточились на качестве подключений и удержании ключевых клиентов, которые являются наиболее активными пользователями передачи данных и приносят наибольшую прибыль. В результате удалось расширить клиентскую базу до 47,5 млн абонентов на фоне значительного прироста числа активных пользователей мобильного интернета, улучшения показателя оттока и двузначного роста ARPU².

В 2021 году в три раза быстрее рынка росло количество интернет-абонентов в сегменте домохозяйств, подключенных по оптическим каналам связи. Выручка от ШПД по оптике также росла опережающими рынок темпами.

База абонентов платного ТВ вплотную приблизилась к отметке 11 млн клиентов во многом благодаря переходу на платформу Wink: за 2021 год число пользователей сервиса увеличилось на десятки процентов.

В рамках реализации стратегических приоритетов в 2021 году «Ростелеком» укрепил доминирующую позицию на рынке центров обработки данных как по количеству работающих стоек ЦОДов и динамике доходов, так и в области инновационных облачных технологий прежде всего за счет взрывного роста выручки от IaaS³.

Почти в полтора раза в отчетном году выросли доходы кластера «Информационная безопасность», при этом заметно увеличилась возобновляемая сервисная выручка по продуктам собственной разработки в сфере кибербезопасности.

«Ростелеком» вносит немалый вклад в устойчивое развитие общества и телекоммуникационной отрасли. Мы создаем долговременную стоимость в экономике, экологии и социальной сфере для наших современников и будущих поколений.

Инвестиции в развитие человеческого капитала являются одним из приоритетов компании. В «Ростелекоме» действует несколько программ мотивации и развития персонала, адаптации молодых специалистов. Компания предоставляет своим работникам широкий выбор обучающих курсов и способствует повышению производительности, улучшая условия труда и реализуя программы социальной поддержки и цифровизации рабочих процессов.

По итогам 2021 года «Ростелеком» вошел в топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» по результатам конкурса, проведенного «Форумом Доноров» при поддержке Совета Федерации, Министерства науки и высшего образования, Министерства культуры, Министерства экономического развития Российской Федерации и других партнеров. Компания получила высшую оценку в группе «А» — «Лучшая практика»⁴.

От имени всего руководства «Ростелекома» выражаю искреннюю благодарность всем сотрудникам за смелость, амбиции, быструю адаптацию к изменениям и самоотверженный труд, порой на максимуме своих возможностей. Благодаря каждому из вас мы не только сохранили, но и укрепили позиции на рынке.

В будущем перед нами стоят еще более амбициозные задачи, и решить их мы сможем только вместе.

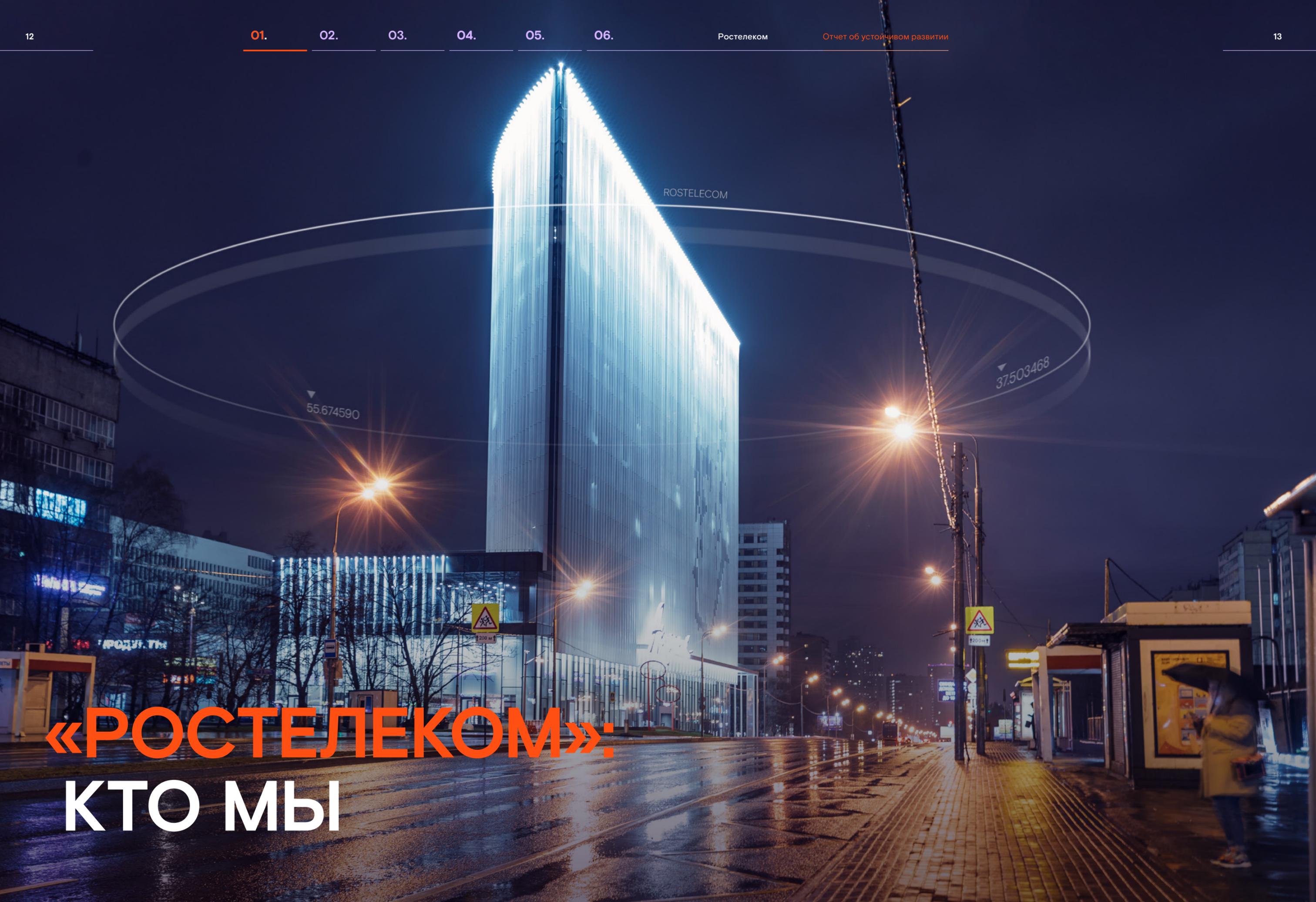
Михаил Осеевский
Президент ПАО «Ростелеком»

1 От англ. Net Promoter Score — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

2 От англ. Average Revenue Per User — средний доход, получаемый с одного абонента.

3 От англ. Infrastructure as a Service — инфраструктура как услуга.

4 <https://www.donorsforum.ru/reports/obyavleny-lidery-korporativnoj-blagotvoritelnosti-2021-goda/>



«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ

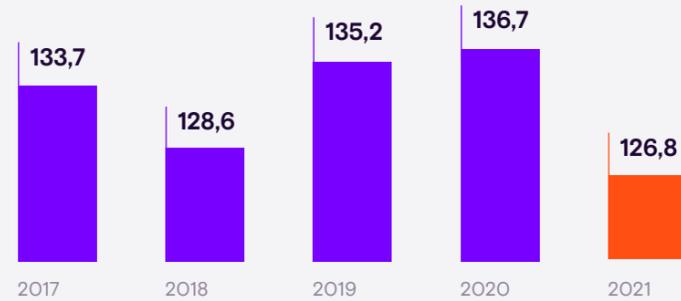
Ключевые показатели в области устойчивого развития

«Ростелеком» ответственно подходит к бизнесу, поскольку телекоммуникационные услуги комплексно влияют на многие сферы общественной жизни. Ниже представлена [динамика основных показателей](#) в области устойчивого развития, дополнительные показатели и комментарии по их динамике раскрыты в соответствующих разделах этого Отчета. С основными операционными показателями можно ознакомиться в нашем Годовом отчете.

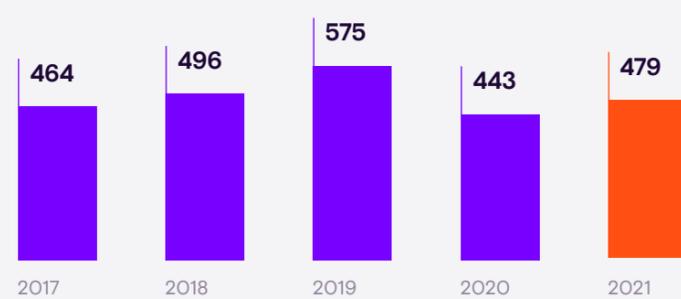
Персонал

-7,2%
год к году

Среднесписочная численность
сотрудников, тыс. человек

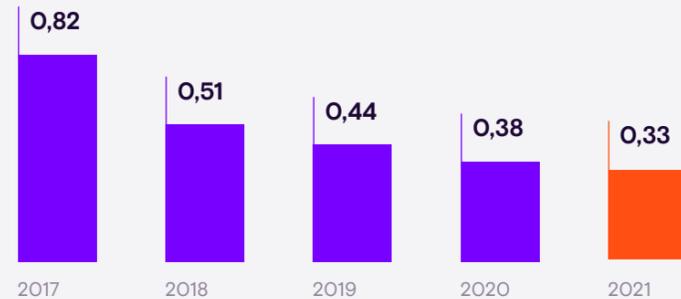


Расходы на обучение
сотрудников, млн руб.



+8,1%
год к году

Коэффициент частоты травматизма
на 1 тыс. работников

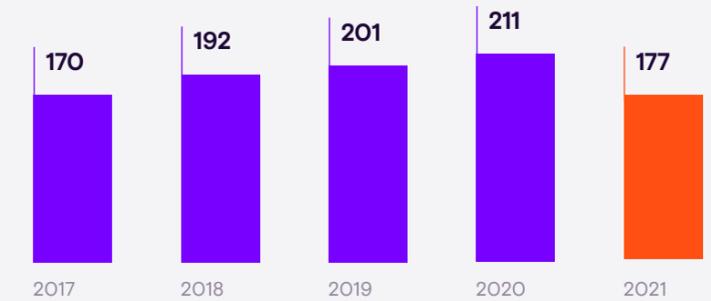


-13,2%
год к году

Общество

-16,1%
год к году

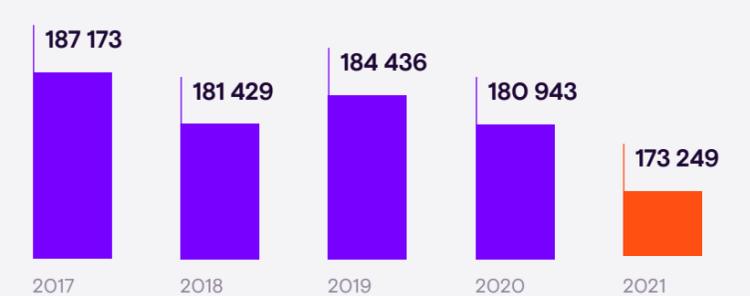
Расходы на благотворительность,
млн руб.



Планета

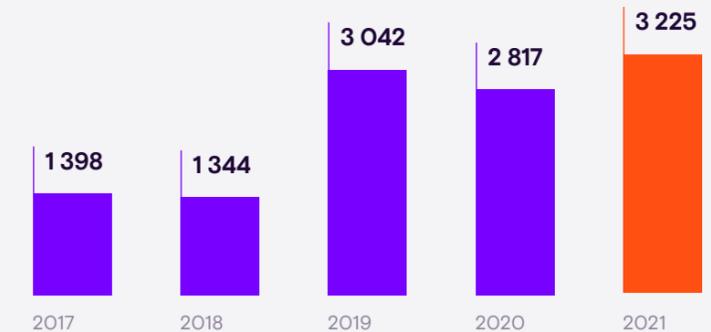
-4,3%
год к году

Прямые выбросы парниковых газов
(область охвата 1), тонн CO₂-эquiv.



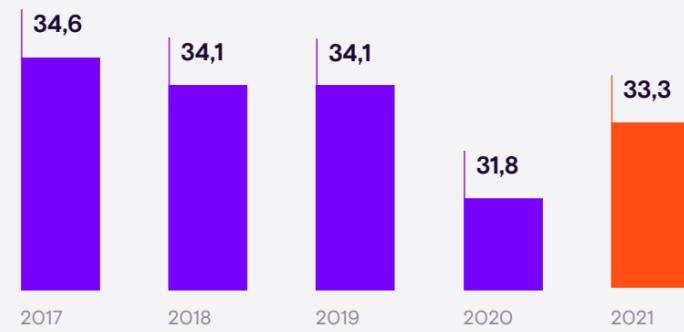
+14,5%
год к году

Потребление энергии, ГВт · ч



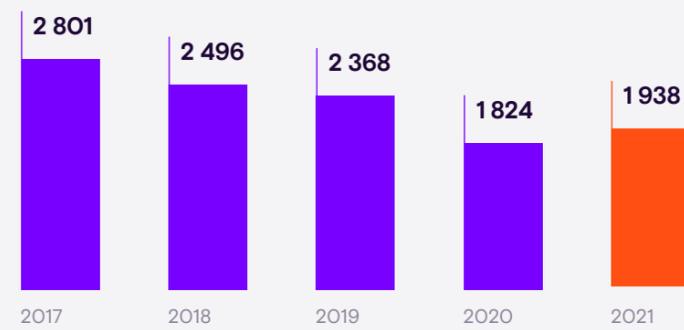
+4,7%
год к году

Количество отходов, тыс. тонн



+6,3%
год к году

Количество забираемой воды, тыс. м³



Рейтинги и награды



FTSE4Good

«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). По итогам 2021 года компания стала лидером в индексах «Вектор устойчивого развития» (группа «А») и «Ответственность и открытость» (группа «А»)



В начале 2021 года третий год подряд усилия компании по обеспечению гендерного равенства получили мировое признание: «Ростелеком» был включен в Bloomberg Gender Equality Index 2022 — индекс гендерного равенства Bloomberg



«Ростелеком» ежегодно с 2015 года представляет отчеты о воздействии на климат международной организации Carbon Disclosure Project (CDP). В 2021 году по итогам рассмотрения отчета CDP подтвердил экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С»¹

S&P Global

Общий ESG-рейтинг «Ростелекома» от компании S&P Global в 2021 году составил 40¹, то есть повысился на 10 пунктов по сравнению с годом ранее. Особенно высокие оценки компания получила в области развития человеческого капитала и экологической политики



«Ростелеком» стал лидером ESG-рейтинга в нефинансовом секторе по версии Национального рейтингового агентства (HPA) в 2021 году



В 2021 году «Ростелеком» вошел в тройку лидеров среди крупнейших телекоммуникационных компаний России в рейтинге социальной эффективности. В четвертый ежегодный рейтинг агентство включило 45 компаний с лучшей практикой раскрытия ESG-информации. Также агентство повысило «Ростелекому» рейтинг отчетности об устойчивом развитии до уровня «Resg1», что соответствует высшему уровню раскрытия социальной информации в публичных отчетах компании



По данным независимого европейского рейтингового агентства RAEX-Europe, в ноябре 2021 года «Ростелеком» стал лучшей российской компанией, предоставляющей интегрированные телекоммуникационные услуги, по раскрытию ESG-показателей. В текущий рейтинг агентство включило 155 российских компаний из 24 различных отраслей



По итогам 2021 года «Ростелеком» вошел в топ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности». Конкурс проводит «Форум Доноров» при поддержке Совета Федерации, Министерства науки и высшего образования, Министерства культуры, Министерства экономического развития Российской Федерации и других партнеров. Компания получила высшую оценку в группе «А» — «Лучшая практика»



«Ростелеком» опубликовал десятый корпоративный нефинансовый отчет об устойчивом развитии за 2020 год и свидетельство РСПП о его общественном заверении. «Ростелеком» получил премию в номинации «За высокое качество отчетности в области устойчивого развития» на конкурсе «Лидеры российского бизнеса: динамика, ответственность, устойчивость — 2020»

1.3 Структура и география деятельности

«Ростелеком» постоянно расширяет территорию присутствия, реализуя значимые для страны проекты и программы. Благодаря единому для всех регионов подходу проекты осуществляются с большим масштабом и максимальной эффективностью. Для нас очень важно внедрить 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 более 60 региональных филиалов и более 200 дочерних и зависимых организаций (ДЗО), оказывающих услуги на всей территории страны.

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

Что такое «Ростелеком»

Мы строим цифровую Россию

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

В 2021 году «Ростелеком» представил обновленную стратегию развития, в которой заявил о новых направлениях развития в сочетании с лидерством во всех традиционных бизнес-направлениях.

GRI 2-6

«Ростелеком» — безоговорочный лидер на рынке цифровых сервисов в России. Компания ориентирована на различные клиентские сегменты: домохозяйства, частный бизнес, органы государственной власти и муниципалитеты, а также на развитие инновационных цифровых технологий в рамках сегментно-кластерной модели бизнеса.

Компания активно расширяет свое присутствие на рынках с высоким потенциалом роста, использует преимущества конвергенции фиксированной и мобильной связи и обладает необходимой инфраструктурой для внедрения и развертывания технологий будущего.

Компания не перестает подчеркивать важность социальной ответственности как фактора успешного развития в долгосрочной перспективе. В рамках обновленной стратегии развития «Ростелеком» впервые представил долгосрочные цели компании в области ESG.

В этом Отчете об устойчивом развитии мы бы хотели рассказать о наших успехах и перспективном видении компании, новых цифровых продуктах и устойчивости традиционного бизнеса. «Ростелеком» стремится к всестороннему раскрытию информации и росту инвестиционной привлекательности.

1.4 Стратегические приоритеты и бизнес-модель

Амбиция «Ростелекома» — сохранить лидерские позиции во всех традиционных сегментах связи, при этом успешно развивая цифровые направления, в том числе с помощью привлечения новых стратегических партнеров.

Для реализации стратегических приоритетов компания переходит к сегментно-кластерной модели развития с фокусом на клиента и лидерство по эффективности затрат. Традиционные клиентские сегменты дополняют отдельно выделенные быстрорастущие кластеры: «ЦОД и облачные услуги», «Информационная безопасность», «Цифровая медицина», «Цифровой регион» и «Государственные цифровые услуги и сервисы».

Результаты реализации Стратегии 2021–2025

К 2025 году

1

«Ростелеком» — крупнейший интегрированный телеком- и ИКТ-игрок, безоговорочный лидер во всех ключевых клиентских сегментах рынка

2

Рост стоимости компании не менее чем в 1,5 раза, существенное улучшение показателей рентабельности и стабильный рост дивидендов

3

Создан твердый фундамент для будущего роста компании: сформирована обширная база клиентов — физических и юридических лиц, 25% выручки от новых услуг

4

«Ростелеком» — ключевой партнер в цифровизации государства

Образ «Ростелекома» к 2025 году

Кто?

Цифровой партнер

для населения, бизнеса и государства

Цифровая клиентоцентричная группа компаний

Флагман, определяющий развитие рынка телеком-услуг в стране

Игрок №1 в выбранных новых направлениях бизнеса

Трансформация организации с фокусом на клиента, лидерство по эффективности затрат

Устойчивое финансовое развитие

Как?

Люди

Цифровой каркас

Сетевая инфраструктура и распределенная сеть ЦОДов

Новые решения: инфобезопасность и облачные сервисы

Лидирующая роль в цифровизации государства

Собственный ИТ-кластер

ESG

и устойчивость бизнеса

Создавая устойчивое цифровое пространство

В рамках стратегии до 2025 года «Ростелеком» впервые сформулировал и представил долгосрочные цели в области ESG.

Ответственный подход к бизнесу для «Ростелекома» — это открытость и честность перед клиентами, партнерами, инвесторами и прочими заинтересованными сторонами, а также активная благотворительная и волонтерская деятельность, построение позитивных и взаимовыгодных отношений между компанией и ее сотрудниками. «Ростелеком» заботится о будущем общества — в этом компания видит свою главную социальную роль.

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

Инициативы в области ESG

В рамках обновленной стратегии «Ростелеком» продолжает последовательно следовать заявленным ESG-целям до 2025 года, подчеркивая важность инициатив в области устойчивого развития.

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

Бизнес- модель

Финансы

580,1 млрд руб. выручка

118,7¹ млрд руб. CAPEX

32,5 млрд руб. FCF

218,8 млрд руб. OIBDA

Интеллектуальная собственность

11,5 млрд руб. инвестиции в инновационное развитие

Сотрудники

126,8 тыс. человек общая численность

82 % сотрудников прошли обучение

Бренд и репутация

11,5 п. п. отрыв по NPS от ближайшего конкурента в мобильном бизнесе

№ 1 по узнаваемости в категориях ШПД и платного ТВ

Окружающая среда

164 млн руб. затраты на экологические программы

СЕГМЕНТЫ

9,8 млн клиентов ШПД по оптике²

>3 млн клиентов Wink

49% доля цифровых продуктов в выручке сегмента

1,2 млн абонентов ШПД + VPN

+37% рост клиентов B4C

+39% рост выручки от Wi-Fi

Выходы на сети **230 операторов** связи в **70 странах**

Обслуживание инфраструктуры других операторов по проекту O2O³:
>190 тыс. км ВОЛС;
>100 тыс. шт. базовых станций

Модернизация технологической платформы → **40,1 Тбит/с** мощность магистральной сети

Управление рисками

Инициативы в области ESG и устойчивое развитие бизнеса

ЦИФРОВЫЕ КЛАСТЕРЫ

ЦОД и облачные услуги

13,7 тыс. стоек в 2021 году

>1,1 тыс. клиентов

№ 1 лидер рынка ЦОДов (28 % доля) и IaaS (19 % доля)⁴

2,2x рост выручки от частного облака

Информационная безопасность

Защищаем **70+** компаний из топ-100 российского бизнеса

+12% рост возобновляемой выручки по продуктам собственной разработки

Цифровые регионы

4,4 тыс. комплексов фото- и видеофиксации

-150 комплексов весогабаритного контроля

~0,5 млн приборов учета электроэнергии

370 тыс. интеллектуальных камер подъездного наблюдения

Государственные цифровые услуги и сервисы

- Портал Госуслуг
- Видеонаблюдение и трансляция ЕГЭ
- Единая биометрическая система
- Цифровая инфраструктура для Всероссийской переписи населения

Цифровая медицина

49 регионов, пользующихся сервисами цифровой медицины

Повышение операционной эффективности → На **5%** сократилась площадь портфеля недвижимости

Акционеры

17,4 млрд руб. дивиденды по итогам 2020 года
5 руб. на обыкновенную акцию

86,6 руб. цена обыкновенных акций на 31 декабря 2021 года

Сотрудники

99,5 млрд руб. расходы по оплате труда

479 млн руб. инвестиции в обучение

Государство

9,0 млрд руб. налог на прибыль

13,9 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

1,5 % сокращение выбросов загрязняющих веществ в атмосферу¹

992 млн руб. членские взносы, платежи профсоюзам, благотворительные программы

Созданная стоимость для заинтересованных сторон

- 1 Без учета государственных программ.
- 2 Количество интернет-абонентов, подключенных по волоконно-оптическим сетям доступа.
- 3 Проект «Оператор для операторов».
- 4 Источник: iKS-Consulting.

1.5 Система корпоративного управления

Важнейшим инструментом для определения целей компании и средств их достижения, а также обеспечения эффективного контроля за деятельностью компании со стороны акционеров является надлежащее корпоративное управление. Выстроенная система корпоративного управления в «Ростелекоме» соответствует стандартам лучшей международной и российской практики: трехуровневая модель корпоративного управления демонстрирует свою эффективность, обеспечивает три линии защиты сохранности предоставленных акционерами средств и их эффективного использования, нацелена на снижение рисков, которые инвесторы не могут оценить.

GRI 2-13

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 стейкхолдеров и взаимодействие с ними
- 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

Структура корпоративного управления ПАО «Ростелеком»

GRI 2-9

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).

■ Органы управления ■ Органы контроля — Избирает/назначает — Подотчетен/подчинен



¹ Специальные должностные лица, ответственные за реализацию системы внутреннего контроля в целях противодействия отмыванию (легализации) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

² Подробнее читайте в разделе «Ответственная деловая практика», стр. 82.

Основные политики

В ПАО «Ростелеком» действует 22 политики и нормативных документа, регулирующих функционирование системы корпоративного управления. В 2021 году были обновлены шесть из них.

Основные политики ПАО «Ростелеком» в сфере корпоративного управления¹

Название документа	Дата вступления в силу последней редакции
Устав	28 июня 2021 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 внутреннем аудите	25 июня 2021 года
Положение о рассмотрении обращений на горячую линию по соблюдению Этического кодекса	29 июня 2020 года
Политика управления рисками	25 июня 2021 года
Положение об интегрированной системе управления рисками	18 июня 2021 года
Политика управления системой внутреннего контроля	23 августа 2019 года
Процедура внедрения, поддержания и развития системы внутреннего контроля	4 марта 2021 года
Экологическая политика	2 апреля 2019 года
Положение об информационной политике	30 сентября 2015 года
Дивидендная политика	19 апреля 2021 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

¹ https://www.company.rt.ru/ir/disclosure/internal_docs/

Управление дочерними и зависимыми обществами

Группа «Ростелеком» включает ПАО «Ростелеком» и его ДЗО. Всего в Группу на 31 декабря 2021 года входило 217 ДЗО, с полным списком можно ознакомиться в Приложении № 5 Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2021 год¹.

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. В 2021 году продолжилось формирование ключевых цифровых кластеров: «ЦОД и облачные услуги», «Информационная безопасность», «Цифровой регион», «Государственные цифровые услуги и сервисы» и «Цифровая медицина», — разработана и утверждена методика управления кластерами, проведена оптимизация структуры владения ДЗО, отнесенных к кластерам. «Ростелеком» взаимодействует с головной компанией кластера, которой делегируются взаимодействие с прочими компаниями бизнес-направления и управление ими. На уровне «Ростелекома» остается контрольно-ревизионная функция в отношении данных компаний.

Подходы к корпоративному управлению исходя из 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

¹ https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_5_to_annual_report_2021_rus.pdf

Принципы управления ДЗО

Пропорциональность и прозрачность

Инструменты управления должны соответствовать размерам и задачам ДЗО, быть однозначными и понятными для сотрудников.

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 обращать 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».

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 ДЗО и приоритет структуры над функциями управления в действующих ДЗО

При создании или приобретении компаний «Ростелеком» максимально быстро внедряет системы управления и контроля над ДЗО. По мере формирования этих институтов проводятся оптимизационные мероприятия для 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 среды корпоративного взаимодействия

Разработка и внедрение методик и процедур, регламентирующих координацию информационного и материального потоков при взаимодействии с ДЗО.

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 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».

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 2021 году

В 2021 году «Ростелеком» стал первым партнером «ВТБ Регистратор», подключившимся к его уникальной собственной разработке «МаркетДеск». Платформа «МаркетДеск» предназначена для дистанционной реализации небольших пакетов акций физическими лицами, ценные бумаги которых учитываются на счете в реестре акционеров «Ростелекома». В течение 2021 года услуги платформы оказывались акционерам бесплатно.

Рейтинг корпоративного управления

Рейтинг корпоративного управления Российского института директоров¹: 7++ — развитая практика корпоративного управления. В 2021 году «Ростелеком» вошел в топ лидеров по полноте и качеству раскрываемой информации о соблюдаемых принципах корпоративного управления Национального индекса корпоративного управления².

¹ Рейтинг подтвержден в январе 2021 года.

² <http://cgindex.ru/wp-content/uploads/2021/12/National-CG-Index-2021.pdf>

Соблюдение Кодекса корпоративного управления¹

Раздел кодекса	Соблюдается					Частично соблюдается					Не соблюдается					Общее количество принципов в рамках каждого раздела кодекса
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	
	Права акционеров и равенство условий для акционеров при осуществлении ими своих прав	11	12	12	13	13	2	1	1	-	-	-	-	-	-	
Совет директоров	30	32	32	32	32	5	4	4	4	4	1	-	-	-	-	36
Корпоративный секретарь	2	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Система вознаграждения членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих сотрудников	8	8	8	8	9	2	2	2	2	1	-	-	-	-	-	10
Система управления рисками и внутреннего контроля	6	6	6	6	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Раскрытие информации о компании, информационная политика компании	6	6	6	7	6	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	7
Существенные корпоративные действия	3	3	3	4	4	2	2	2	1	1	-	-	-	-	-	5
Итого	66	69	69	72	72	12	10	10	7	7	1	-	-	-	-	79

¹ За 2017–2020 годы — на основе методологии, рекомендованной Банком России письмом от 17 февраля 2016 года № ИН-06-52/8, за 2021 год — письмом от 27 декабря 2016 года № ИН-06-28/102. Подробнее читайте в Приложении № 1 «Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2021 год: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_1_to_annual_report_2021_rus.pdf.

Планы по улучшению практики корпоративного управления

«Ростелеком» будет продолжать совершенствовать систему корпоративного управления. В частности, в 2022 году планируются дальнейшее развитие и внедрение цифровых сервисов и дистанционных каналов взаимодействия для акционеров, нацеленных на доступность в реализации прав с учетом всех применимых требований законодательства.

Органы управления

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 2021 году годовое общее собрание акционеров³ «Ростелекома» состоялось 28 июня, внеочередные собрания акционеров не проводились.

Количество участников годовых и внеочередных собраний акционеров

	ГОСА ⁴ -2019	ВОСА ⁵ -2019	ГОСА-2020	ГОСА-2021
Бумажные бюллетени	1 141	6	9	10
Не голосовал (только зарегистрировался на собрании)	65	0	0	0
E-proxy voting (ISO — через депозитарий)	46	92	42	35
Система электронного голосования АО «ВТБ Регистратор» ⁶	1 513	1 480	1 848	1 928
Система электронного голосования НКО АО «НРД» ⁷	118	167	162	279
Всего	2 883	1 745	2 061	2 252

1 Новая редакция № 21 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 28 июня 2021 года (Протокол от 29 июня 2021 года № 1). 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 от 18 июня 2019 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

3 Протокол от 29 июня 2021 года № 1: www.company.rt.ru/ir/agm/events/gosa/detail/2020/.

4 Годовое общее собрание акционеров.

5 Внеочередное общее собрание акционеров.

6 pos.vtbreg.ru

7 www.e-vote.ru

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 директоров⁸.

Оценка совета директоров⁹

GRI 2-18

В начале 2022 года независимый консультант АО «ВТБ Регистратор» провел оценку работы совета директоров в целом, а также оценку работы его комитетов и каждого члена совета директоров, включая председателя совета директоров. Средневзвешенная оценка деятельности совета директоров составила 4,96 из 5 баллов. Консультант отметил сбалансированность состава совета директоров, а также высокое качество работы совета и комитетов при нем.

По итогам оценки было рекомендовано дополнительно сфокусироваться на вопросах импортозамещения и кибербезопасности, а также на системе управления рисками в целом.

Введение в должность членов совета директоров

GRI 2-17

Важным аспектом эффективной работы совета директоров является формирование системы адаптации и программ введения в должность новых членов совета.

В компании налажены процедуры адаптации новых членов совета директоров. Так, новый член совета директоров знакомится со всеми регулирующими деятельность совета 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 о стратегии и бизнесе ПАО «Ростелеком», а также о ключевых проектах, осуществленных компанией или запланированных ею на ближайший корпоративный год.

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

9 Подробнее об оценке совета директоров читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2021 год: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.

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.

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.

GRI 2-12

Требования к кандидатам в совет директоров

GRI 2-10

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

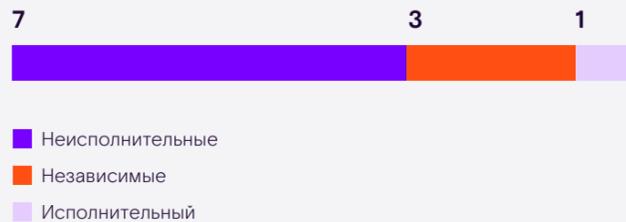
Лица, выдвигаемые в качестве кандидатов в совет директоров, должны обладать безупречной деловой и личной репутацией, а также профессиональными компетенциями, необходимыми для эффективного принятия решений в совете директоров, и не должны вызывать сомнений в том, что будут действовать в интересах компании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

Наличие у кандидата конфликта интересов является веским основанием сомневаться в том, что он будет объективным, беспристрастным и 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.

Независимые директора благоприятно влияют на формирование объективных оценок при принятии решений советом директоров по всем вопросам, входящим в его компетенцию, обеспечивая тем самым максимальное соблюдение баланса интересов всех акционеров «Ростелекома».

Независимость директоров



11

директоров ежегодно избирается в совет директоров

53,7 года

средний возраст членов совета директоров¹

5,1 года

средний стаж работы директоров в совете директоров

¹ Средний возраст и стаж членов совета директоров указаны для состава, действовавшего на 31 декабря 2021 года.

Состав совета директоров

Компетенции членов совета директоров

Количество членов совета директоров, обладающих соответствующими компетенциями

Ответственность членов совета директоров застрахована на сумму 25 млн евро, для каждого независимого директора дополнительная страховая сумма составляет 920 тыс. евро, совокупная дополнительная страховая сумма для независимых директоров — 4,6 млн евро.

В 2021 году у членов совета директоров конфликта интересов выявлено не было. Члены совета директоров ежеквартально заполняют анкеты, где указывают информацию обо всех факторах, которые могут повлечь конфликт интересов.

Отчет о деятельности совета директоров и его комитетов¹

Присутствие членов совета директоров на заседаниях совета и его комитетов

Совет директоров, действовавший до годового общего собрания акционеров, состоявшегося 28 июня 2021 года

Совет директоров, действовавший после годового общего собрания акционеров, состоявшегося 28 июня 2021 года

¹ Подробнее о вопросах, рассмотренных на заседаниях совета директоров и комитетов совета директоров, читайте в Приложении № 3 «Информация о заседаниях совета директоров и его комитетов» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2021 год: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_3_to_annual_report_2021_rus.pdf.

Вопросы, рассмотренные советом директоров

Тема	Число рассмотренных вопросов
Аудит, управление рисками и внутренний контроль	15
Вопросы общих собраний акционеров	16
Организация работы совета директоров и комитетов	7
Разное	4
Согласие на совершение сделок с заинтересованностью	13
Согласие на совершение сделок с уставными ограничениями	28
Стратегия и развитие	22
Управление дочерними и зависимыми обществами	25
Управление непрофильными активами	10
Управление персоналом	22
Утверждение внутренних документов	7
Эмиссия ценных бумаг	3
Всего вопросов рассмотрено	172

Основные результаты 2021 года

Осуществлен 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.

Разработана и согласована обновленная стратегия ПАО «Ростелеком» по итогам консолидации 100% долей в операторе, на базе которого группа развивает мобильный бизнес.

Актуализированы Долгосрочная программа развития и система ключевых показателей эффективности ПАО «Ростелеком», а также Программа инновационного развития ПАО «Ростелеком» для обеспечения реализации новой стратегии компании.

Планы на 2022 год

Контроль за реализацией утвержденной стратегии Группы «Ростелеком», при необходимости — корректировка стратегии.

Фокус на развитие ключевых стратегических направлений — «ЦОД и облачные услуги», «Информационная безопасность» и «Цифровая медицина».

Дополнительный акцент на дальнейшей работе «Ростелекома» по внедрению сетей 5G.

15

заседаний совета директоров проведено в 2021 году

3

заседания совета директоров проведено в очной форме

12

заседаний совета директоров проведено в заочной форме

172

вопроса рассмотрено на заседаниях совета директоров

Результаты деятельности комитетов совета директоров в 2021 году

8

заседаний проведено
в отчетном году,
из них 2 — очно

27

вопросов рассмотрено

Комитет по аудиту¹

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 вознаграждениям²

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 Новая редакция № 4 Положения о комитете по аудиту совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/board/.

² Новая редакция № 4 Положения о комитете по кадрам и вознаграждениям совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/board/.

4

заседания проведено
в отчетном году,
из них 2 — очно

9

вопросов рассмотрено

Комитет по стратегии³

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.

1

заседание проведено
в отчетном году в форме
заочного голосования

2

вопроса рассмотрено

Комитет по корпоративному управлению⁴

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 утверждение 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.

³ Новая редакция № 4 Положения о комитете по стратегии совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/board/.

⁴ Новая редакция № 5 Положения о комитете по корпоративному управлению совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/board/.

Основные вопросы, рассмотренные комитетами в 2021 году

Комитет по аудиту

- Рекомендации совету директоров по кандидатуре аудитора компании;
- отчеты по РСБУ и МСФО;
- премирование главного аудитора и главного риск-менеджера;
- отчеты о работе и планы блока внутреннего аудита, в том числе признание системы управления рисками и внутреннего контроля в целом эффективными, за исключением областей, где были отмечены отдельные наблюдения либо недостатки, требующие определенных корректирующих мероприятий;
- Положение о внутреннем аудите;
- Программа по управлению рисками на 2021 год;
- результаты управления рисками;
- рекомендации по назначению главного риск-менеджера компании.

Комитет по кадрам и вознаграждениям

- Отчет об исполнении ключевых показателей эффективности за 2020 год;
- отчет об основных результатах оценки работы совета директоров;
- премирование президента и корпоративного секретаря.

Комитет по стратегии

- Стратегия на 2021–2025 годы;
- Долгосрочная программа развития и Программа инновационного развития на 2021–2025 годы;
- Дивидендная политика на 2022–2024 годы;
- корректировка бизнес-плана на 2021 год;
- бизнес-план на 2022 год.

Комитет по корпоративному управлению

- Отчет о соблюдении информационной политики;
- включение в повестку дня годового общего собрания акционеров по итогам 2020 года вопроса «Утверждение Устава ПАО «Ростелеком» в редакции № 21».

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 Миронова.

¹ Подробнее о корпоративном секретаре читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2021 год: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.

Президент и правление

8

членов правления

47,5

года

средний возраст членов правления

7

лет

средний стаж членов правления

22

заседания правления проведено в 2021 году в очной форме

Состав правления

GRI 2-11

Отчет о деятельности правления

Присутствие членов правления на заседаниях правления

Количество очных заседаний **22**

Основные вопросы, рассмотренные правлением

Операционная деятельность и повышение ее эффективности

- Отчеты выполнения показателей бизнес-плана и разработка бизнес-плана на 2021 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

- Разработка стратегии компании до 2025 года.
- Стратегия бизнес-сегментов и ключевых дочерних компаний.
- Создание целевой ИТ-архитектуры и трансформация сетей связи.
- Развитие цифровых сервисов в здравоохранении.

Управление рисками

- Реализация Программы по управлению рисками.

Развитие стандартов корпоративного управления

- Разработка и утверждение Программы по управлению рисками.
- Концепция развития системы внутреннего контроля (СВК) 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.

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 2021 года

- Проведены анализ и оценка инвестиционных проектов и программ компании, запланированных на 2021 и 2022 годы, и приняты решения о целесообразности их реализации.
- Рассмотрены бюджеты структурных подразделений и филиалов компании на 2022 год в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании на 2022 год.
- Проведен мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана на 2021 год.

Планы на 2022 год

- Анализ и оценка инвестиционных проектов и программ компании.
- Рассмотрение бюджетов структурных подразделений и филиалов компании в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании.
- Мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана.

43

заседания проведено в отчетном году, из них 25 — очно

91

вопрос рассмотрен

27

заседаний проведено
в отчетном году,
из них 24 — очно

126

вопросов 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 2021 года

- Определены условия жилищной программы компании.
- Приняты решения о выделении средств на проведение планового оперативного лечения сотрудников.
- Приняты решения о дополнительной численности и источниках финансирования.
- Согласована компенсация расходов, связанных с наймом жилого помещения.
- Согласованы правила реклассов¹.
- Согласован список работников на отнесение к другой категории в рамках Программы долгосрочной мотивации.
- Согласовано распределение целевого взноса сотрудникам корпоративного центра ПАО «Ростелеком» и его дочерней компании в соответствии с положениями о программе негосударственного пенсионного обеспечения.
- Согласована мотивация работников департамента по работе с корпоративными заказчиками.
- Согласована адресная система материального стимулирования сотрудников сегмента B2O.
- Согласован новый подход к мотивации штатных инсталляторов.
- Согласовано дополнение к Меморандуму о подходе к материальному стимулированию работников департамента по работе с недвижимостью.
- Оптимизирована работа комитета по компенсациям посредством делегирования части вопросов на рассмотрение блока организационного развития и управления персоналом корпоративного центра компании.

Планы на 2022 год

Рассмотреть следующие вопросы:

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

¹ Корректировка из других статей затрат в статьи расходов на персонал.

3

заседания проведено
в отчетном году,
из них 1 — очно

6

вопросов рассмотрено

Комитет по управлению рисками

Функции комитета

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

Основные результаты 2021 года

- Утверждена Программа управления рисками.
- Рассмотрены вопросы по управлению рисками, выносимые на рассмотрение президенту, правлению, совету директоров и комитету по аудиту совета директоров.
- Выданы соответствующие поручения участникам СУР и утверждены мероприятия по управлению рисками.
- Осуществлен регулярный контроль за применением процедур управления рисками с учетом всех типов рисков и всех уровней организационной структуры компании.
- Проведен мониторинг исполнения мер реагирования и динамики ключевых индикаторов рисков.

Планы на 2022 год

- Совершенствование процессов управления рисками: выявление рисков, их оценка, выработка мероприятий по управлению рисками, контроль и мониторинг СУР.

Комитет по благотворительности

Функции комитета

Основными целями комитета по благотворительности являются рассмотрение обращений от физических или юридических лиц об оказании благотворительной помощи и выработка рекомендаций для принятия решения органами управления компании о расходовании средств на благотворительную помощь.

Основные результаты 2021 года

- Рекомендовано выделить 157 млн рублей в качестве пожертвований по следующим направлениям: образование, забота, духовное наследие, экология и спорт.

Планы на 2022 год

- Подготовка рекомендаций о размере пожертвований в 2022 году.

14

заочных заседаний
проведено в отчетном
году

32

вопроса рассмотрено

Органы КОНТРОЛЯ¹

Ревизионная комиссия

Основная функция

- Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью в периоды между заседаниями общих собраний акционеров.

Основные результаты 2021 года

- В начале 2022 года проведена проверка финансово-хозяйственной деятельности компании за 2021 год методом сплошной и выборочной проверок отдельных операций, включая Годовой отчет и годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность².
- В течение 2021 года также были проведены проверки деятельности компании по следующим направлениям:
 - оценка эффективности финансово-хозяйственной деятельности, анализ системы вознаграждения, в том числе проверка исполнения КПЭ;
 - соблюдение правовых актов при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности по основным направлениям деятельности компании;
 - анализ организации СВК, СУР и системы внутреннего аудита, исполнения бюджета и инвестиционного плана и эффективности распоряжения и отчуждения непрофильного имущества компании;
 - анализ программы по управлению недвижимым имуществом, в том числе процедуры реализации и совершения сделок в 2021 году, анализ эффективности управления долевыми вложениями;
 - исполнение поручений Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации и рекомендаций ревизионной комиссии по итогам проверки за 2020 год.

¹ Подробнее о работе органов контроля читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2021 год: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.

² Ревизионная комиссия дала безусловное положительное заключение и подтвердила достоверность данных, содержащихся в Годовом отчете и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «Ростелеком» по результатам 2021 года.

Блок внутреннего аудита

Основные функции

- Внутренний аудит с применением риск-ориентированного подхода и лучших практик.
- Независимое содействие в совершенствовании систем управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления.
- Обеспечение качества работы «этической линии».

Основные результаты 2021 года

- Выполнен план работ аудита, получен экономический эффект.
- Даны рекомендации по повышению эффективности управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления, предоставлены независимые и объективные гарантии и консультации, направленные на совершенствование деятельности «Ростелекома», по итогам внедрения которых получены дополнительные доходы и экономия расходов.
- Внедрены ИТ-решения в аудите с учетом трендов цифровизации и обмена опытом между проектными командами.
- С отдельными дочерними обществами заключены договоры возмездного оказания услуг на выполнение функции внутреннего аудита в целях повышения эффективности управления рисками.

Подразделения управления рисками

Основная функция

- Построение, мониторинг функционирования и поддержание в рабочем состоянии СУР.

Основные результаты 2021 года

- Рассмотрены кейсы по рискам непрерывности бизнеса, кризиса комплектующих и импортозамещения, утверждены мероприятия по управлению данными рисками.
- Сформирована Программа управления рисками на 2022 год.
- Оказана методологическая поддержка ДЗО в рамках формирования Программы управления рисками.
- Проведена оценка целевого уровня зрелости СУР по модели зрелости автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Институт стратегического анализа рисков управленческих решений».
- Актуализирована нормативно-методологическая база СУР, в том числе в ДЗО.

Служба внутреннего контроля

Основная функция

- Содействие руководству в построении эффективной СВК.

Основные результаты 2021 года

- Утверждена стратегия развития СВК в компании.
- Сформирована Карта гарантий на 2021 год¹.
- Обеспечено вовлечение бизнеса в развитие СВК за счет обучения по внутреннему контролю, внедрения самооценки и периодической отчетности.
- Проведен анализ рисков и контрольных процедур по ключевым бизнес-процессам, разработаны рекомендации по повышению эффективности СВК.
- Реализован регулярный мониторинг исполнения мероприятий по повышению эффективности СВК.
- Организована подготовка и сдача в Федеральную налоговую службу (ФНС России) отчетности по СВК в соответствии с требованиями к компаниям в режиме горизонтального налогового мониторинга.
- Обновлена нормативно-методологическая база в области СВК.

Внешний аудит

Основные функции

Для независимой оценки достоверности финансовой отчетности компания ежегодно привлекает внешнего аудитора.

В 2021 году годовым общим собранием акционеров² на основании итогов закупочной процедуры ООО «Эрнст энд Янг» было выбрано в качестве аудитора ПАО «Ростелеком» по РСБУ и МСФО на второе полугодие 2021 года и первое полугодие 2022 года (далее — аудитор), вознаграждение за услуги по аудиту финансовой отчетности «Ростелекома» по РСБУ и МСФО составит 104,3 млн рублей (с учетом НДС)³.

Аудитор подтвердил достоверность финансовой отчетности за 2021 год.

¹ Подробнее о Карте гарантий читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2021 год: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.

² Протокол от 29 июня 2021 года № 1.

³ Подробная информация о вознаграждении аудитора и процедуре его избрания представлена в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к Годовому отчету ПАО «Ростелеком» за 2021 год: https://www.company.rt.ru/ir/agm/files/2021/Appendix_2_to_annual_report_2021_rus.pdf.



Вознаграждение

Совет директоров

GRI 2-19

GRI 2-20

4 млн
руб.

годовое фиксированное
вознаграждение каждого
члена совета директоров

400 тыс.
руб.

годовое вознаграждение
членов комитета по аудиту
совета директоров

320 тыс.
руб.

годовое вознаграждение
членов прочих комитетов
совета директоров

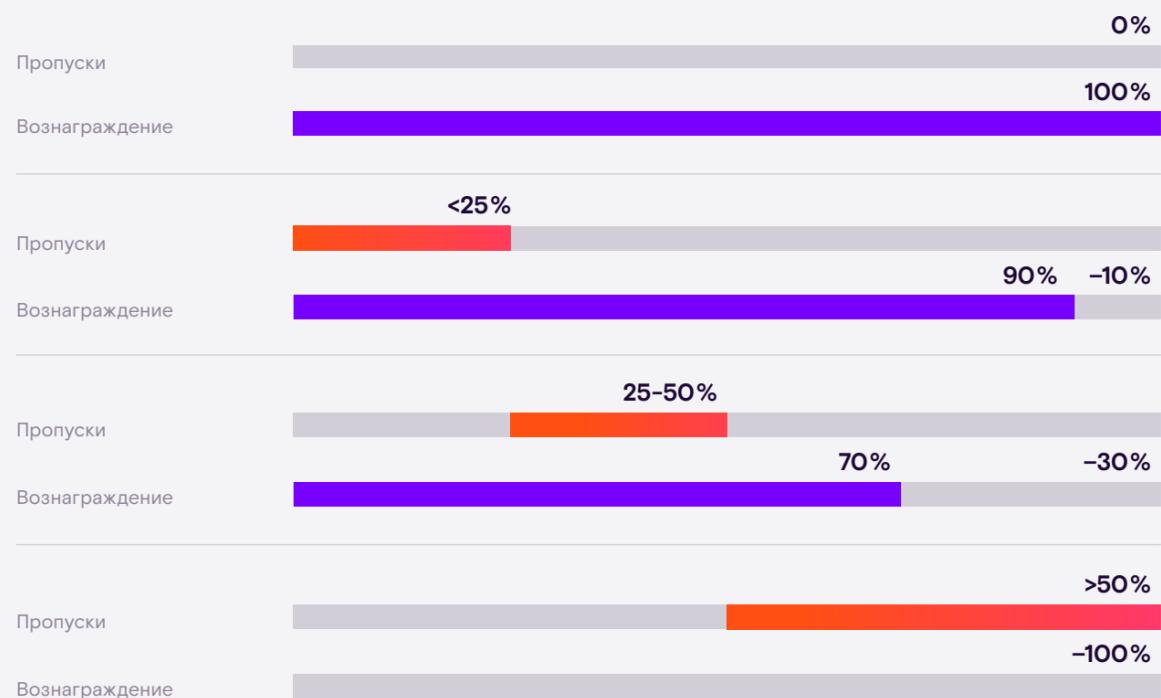
1,5x

коэффициент
вознаграждения
председателя совета
директоров

1,25x

коэффициент
вознаграждения
председателя комитета
совета директоров

Уменьшение вознаграждения в случае пропуска заседаний и заочных голосований



Индивидуальные выплаты членам совета директоров в составе, действовавшем с 7 августа 2020 года по 28 июня 2021 года, руб.

Компенсация расходов и иные выплаты членам совета директоров в 2021 году не производились, займы (кредиты) не выдавались.

В 2021 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.

Президент и правление

Отдельные выплаты членам правления за работу в правлении не предусмотрены

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.

Выплаты членам правления производятся на основании трудовых договоров, заключенных с каждым из сотрудников.

Выходное пособие президенту и членам правления в случае расторжения трудовых договоров со стороны компании выплачивается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации. Размер выходного пособия не превышает трехкратного среднемесячного заработка сотрудника.

Выплаты членам правления и наиболее высокооплачиваемым сотрудникам в 2021 году, руб.

Ревизионная комиссия

800 тыс.
руб.

годовое вознаграждение членов ревизионной комиссии

Годовое вознаграждение не выплачивается членам ревизионной комиссии, являющимся государственными служащими.

Выплаты ревизионной комиссии в 2021 году, руб.

1,3x

коэффициент председателю ревизионной комиссии

1,1x

коэффициент секретарю ревизионной комиссии

1.6 Управление рисками

Система управления рисками

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, а также регулярно актуализирует соответствующие внутренние документы. Основными направлениями развития системы являются дальнейшая автоматизация и цифровизация.

СУР в «Ростелекоме» направлена на обеспечение эффективных действий руководства в условиях неопределенности и связанных с ней рисков и на использование выявляемых возможностей для достижения стратегических целей.

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

- Устав ПАО «Ростелеком»;
- Политика управления рисками;
- Положение о совете директоров;
- Положение о 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 советом директоров и руководством. Совет директоров ежегодно утверждает Программу управления рисками и проводит ежеквартальный мониторинг ее реализации. Ежеквартальные отчеты об управлении рисками и актуальные вопросы в этой области обсуждаются на заседаниях комитета по управлению рисками при правлении. По итогам обсуждения утверждаются мероприятия по управлению рисками.

Программа управления рисками включает:

- имитационное моделирование диапазонов отклонений план-факта по статьям бизнес-плана;
- перечень и возможные сценарии реализации стратегических рисков и рисков корпоративного уровня;
- ключевые индикаторы стратегических рисков и рисков корпоративного уровня и их пороговые значения;
- мероприятия по управлению стратегическими рисками и рисками корпоративного уровня.

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

Результаты проведенной в 2021 году оценки эффективности СУР позволяют сделать вывод о том, что система эффективна и находится на уровне значительно выше среднего. Программа управления рисками учитывает стратегические направления компании, требования законодательства, а также изменения факторов внешней среды. Цели управления рисками достигнуты благодаря регулярному мониторингу его результатов профильным комитетом правления и актуализации Программы управления рисками в течение отчетного периода.

В 2021 году фокус в управлении рисками сместился на риски непрерывности бизнеса, кризиса комплектующих и импортозамещения.

Предпосылками послужили:

- мировая пандемия COVID-19 — снижение темпов и объемов производства, экономический кризис, изменение логистических потоков и увеличение сроков поставок;
- санкционная политика США в отношении КНР — дефицит технологичных производств, панические модели поведения на рынках электронных комплектующих для производства оборудования, увеличение стоимости металла;
- реализация крупных государственных контрактов — необходимость предоставления большого количества телекоммуникационного оборудования в короткий срок, оборудование государственных проектов со статусом ТОРП¹;
- изменение законодательства по подходу к квотированию оборудования.

В связи с этим был проведен анализ и принят комплекс мер, позволяющий максимально нивелировать негативные последствия при реализации вышеуказанных факторов.

В 2022 году компания планирует провести следующие мероприятия для развития СУР:

- улучшение соответствия российским и мировым стандартам и эффективности структуры управления рисками и совершенствование способов интегрирования инструментов управления рисками в деятельность компании;
- разработка обучающего курса, доступного всем сотрудникам в онлайн-университете «Ростелекома», в целях повышения осведомленности, а также обеспечения четкого понимания и практической реализации мер по управлению рисками;
- расширение периметра дочерних и зависимых обществ, в которых внедряется СУР;
- развитие рисков операционного уровня, включая управление рисками непрерывности бизнеса.

¹ Телекоммуникационное оборудование российского происхождения.

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 за функционированием 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

Риски Группы «Ростелеком»

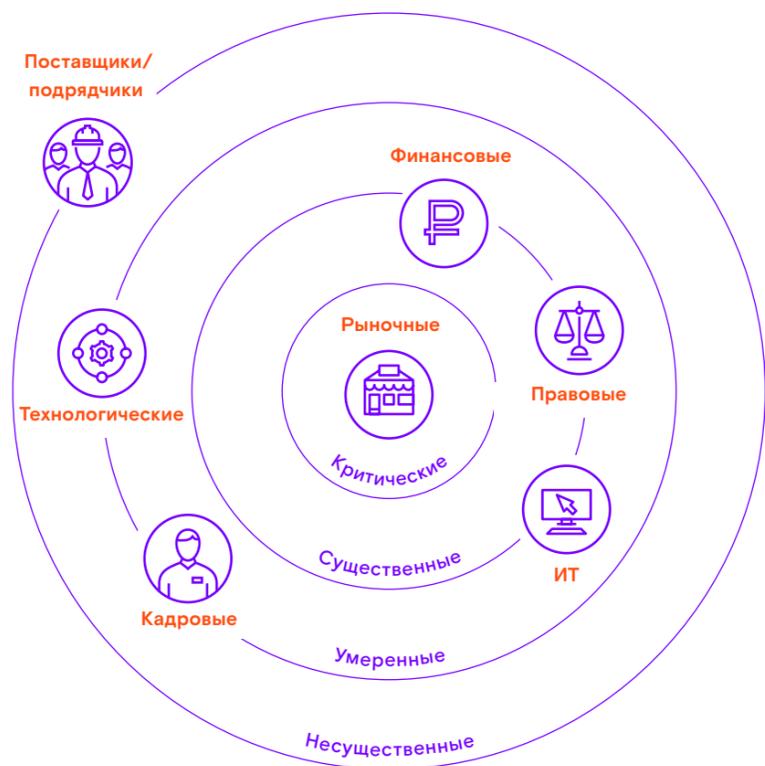


Схема взаимодействия участников системы управления рисками Группы «Ростелеком»¹



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.

Интеграция управления рисками с кросс-функциональными процессами компании

Взаимосвязь управления рисками со стратегическим планированием, с бюджетированием, реализацией инвестиционных проектов и продуктов и прочими кросс-функциональными процессами компании.

Стратегическое планирование

При разработке стратегических планов проводятся выявление и анализ рисков, влияющих на достижение поставленных стратегических целей и их имитационное моделирование.

Бюджетирование

Анализ и учет рисков, связанных с недостижением основных финансовых КПЭ, и их имитационное моделирование.

Инвестиционное планирование проектов и продуктов

Анализ и учет проектных и продуктовых рисков, связанных с недостижением NPV и других показателей, их имитационное моделирование с последующим формированием мероприятий по нивелированию рисков.

Закупочные процедуры

Проработка и учет рисков при выборе поставщиков и подрядчиков с последующим мониторингом ключевых индикаторов на интерактивной панели дашборда.

Обучение

Для сотрудников, вовлеченных в управление рисками, регулярно проводятся программы по повышению квалификации. В онлайн-университете размещен обучающий курс «Система управления рисками», доступный для прохождения всем сотрудникам «Ростелекома».

Управление рисками устойчивого развития

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

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 период с 2020 по 2021 год вследствие пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 особое внимание уделялось здоровью и безопасности сотрудников. «Ростелеком» обеспечил их всеми необходимыми средствами индивидуальной защиты, регулярно проводилась дезинфекция производственных помещений, а также для большинства офисных сотрудников сохранялся удаленный режим работы. Контроль за данными рисками осуществляется в рамках исполнения 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, которые находятся на должностях с повышенным коррупционным риском.

Риск нехватки квалифицированного персонала

В Программу управления рисками включен риск нехватки 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 стратегии HR до 2025 года фокус делается на наращивание цифровых специалистов и цифровой грамотности. Согласно стратегическим приоритетам компании в области развития персонала на 2021–2025 годы, в Программе управления рисками 2021 года контролировались индикаторы прохождения обучения и получения сертификатов/удостоверений о повышении квалификации по программам цифровых навыков. Также компания контролирует индикатор текучести персонала Группы «Ростелеком» до 30 лет.

1.7 Цепочка поставок



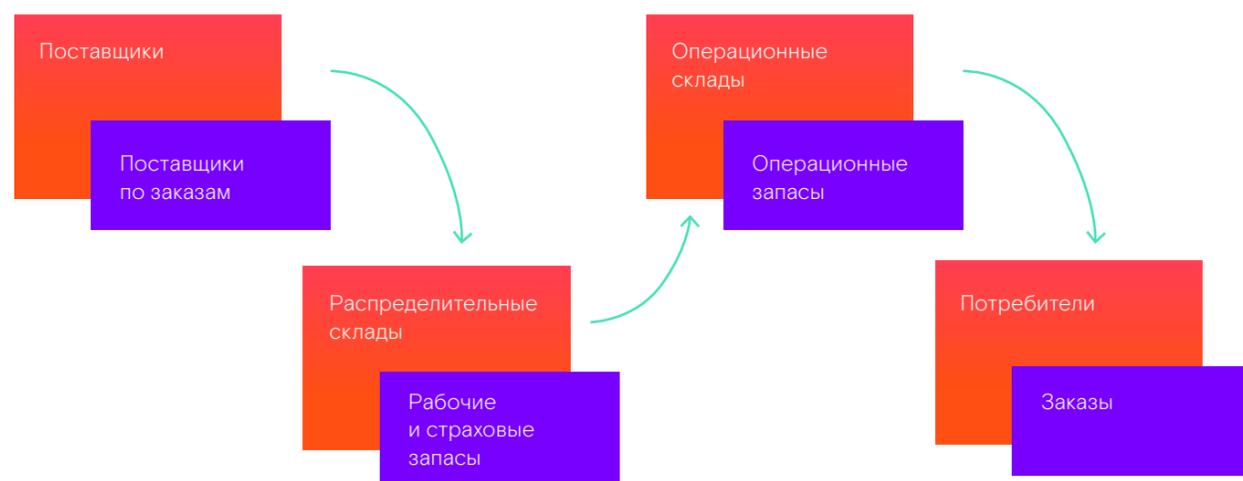
«Ростелеком» ответственно относится к своим поставщикам и внедряет лучшие практики устойчивого развития в цепочку поставок. Группа отбирает поставщиков, которые соблюдают свои обязательства и работают, основываясь на честности, добросовестности и прозрачности.

Компания работает с поставщиками по всей стране и принимает во внимание последствия своей деятельности. Группа выбирает поставщиков, которые соответствуют высоким стандартам в области охраны окружающей среды, производственной безопасности и соблюдения прав человека.

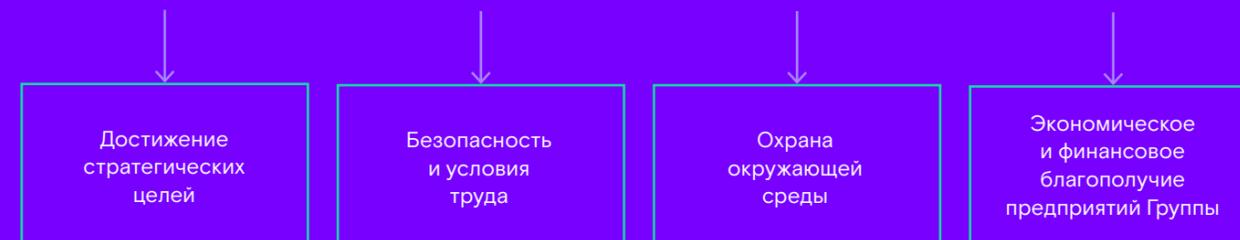
«Ростелеком» считает управление цепочкой поставок неотъемлемой частью развития бизнеса и отслеживает свои товары и услуги на протяжении всего жизненного цикла. Компания постоянно ищет новые области для развития системы поставок, повышения ее экономической эффективности и удовлетворения растущих ожиданий заинтересованных сторон.

Элементы цепочки поставок ПАО «Ростелеком»

Выстраивая цепочку поставок, мы учитываем наше влияние на общество. «Ростелеком» предоставляет сотрудникам комфортные условия труда и контролирует качество и сроки закупаемой продукции. Компания ответственно управляет запасами и логистикой, что позволяет минимизировать негативное воздействие на окружающую среду.



Управление снабжением Группы компаний «Ростелеком»



В рамках 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»



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».

Стратегия в сфере логистики и закупок

Информация обо всех закупках компании представлена:

- на сайте Единой информационной системы в сфере закупок (zakupki.gov.ru);
- официальном сайте ПАО «Ростелеком» (zakupki.rostelecom.ru);
- сайтах электронных торговых площадок.

Стратегия «Ростелекома» в сферах логистики и закупок фокусируется на повышении операционной эффективности и росте уровня сервиса. Для повышения эффективности мы роботизируем нашу работу, привлекаем аутсорсинг и качественно управляем персоналом. Для развития сервиса мы автоматизируем и централизуем нашу организацию.

Развитие цифровых технологий и диджитализация бизнеса вносят свой вклад в постоянную трансформацию цепочки поставок. «Ростелеком» осуществляет закупки товаров и услуг в электронном виде. Такой подход соответствует законодательству России и прозрачен для заинтересованных сторон.

Ключевые инициативы в сфере закупок

В 2021 году «Ростелеком» продолжил трансформировать и развивать закупочную деятельность, несмотря на ограничения, связанные с пандемией COVID-19.

Для цифровизации закупочного контура «Ростелеком» развивает систему прозрачного распределения заказов на базе решения «Умные закупки» и внедряет единый закупочный контур для компаний Группы.

В 2021 году мы запустили единую закупочную систему на базе «Е1-Закупки»¹ в трех ДЗО и подготовили к запуску еще два ДЗО.

Также в отчетном году компания:

- централизовала закупочную функцию в единый блок по циклу снабжения;
- перешла к категорийному управлению процессом снабжения;
- запустила унификацию бизнес-процессов;
- ввела институт бизнес-партнерства.

«Ростелеком» контролирует выполнение законодательных требований в закупочной деятельности. Мы запустили процесс централизованного контроля исполнения квот закупок отечественной продукции для соответствия Постановлению Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 года № 2013 «О минимальной доле закупок товаров российского происхождения». Также компания контролирует долю закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства, в том числе закупок инновационной продукции.

¹ «Е1-Закупки» — это специализированное коробочное ИТ-решение для автоматизации закупок предприятий — субъектов 223-ФЗ.

Логистика и закупки в 2021 году в цифрах

37+ тыс.

договорных документов, размещенных функцией договорного обеспечения

28 млрд руб.

общая сумма закупок по договорам

-19%

6,9 дня

средний срок обработки запроса

+4,5 п. п.

96%

договорных документов подписываются через систему ЭДО

+3,5 п. п.

90%

первичных учетных документов по ТМЦ и основным средствам поступают через систему ЭДО

2,0 п. п.

снижение объемов закупок на сумму менее 500 тыс. руб.

В 2021 году Группа существенно изменила схему снабжения абонентским оборудованием для сегментов B2C и B2B. Мы провели реинжиниринг процесса управления возвратом и восстановлением абонентского оборудования, запустили процесс среднесрочного прогнозирования для поставщиков. Кроме этого, компания перешла к сервисной модели снабжения. Данные изменения позволят «Ростелекому» более эффективно управлять запасами и оптимизировать оборотный капитал и затраты.

Наиболее значимым событием в 2021 году стал перевод функции снабжения на новую модель управления. Ранее снабжение организовывалось отдельно в каждом макрорегионе, мы внедрили централизованную функциональную вертикаль. Это позволило повысить эффективность процесса на 25%. В отчетном году «Ростелеком» стабилизировал процесс размещения и проведения малых закупок на сумму до 500 тыс. рублей через электронные магазины. Сроки размещения заказа снизились на 45%, а общий объем малых закупок через этот канал достиг 67%.

Изменения коснулись и взаимодействия с поставщиками через систему электронного документооборота (ЭДО). В 2021 году мы перевели в систему ЭДО значительный объем документов: 90% подписанных первичных документов и 96% договорных документов.

Автоматизация также затронула процесс продажи неликвидных активов. В 2021 году компания наладила их продажу через «Умные закупки» и реализовала 15 лотов неликвидных активов на общую сумму более 45 млн рублей.

39 544

контрагента по всей России привлечено к взаимодействию с Группой компаний «Ростелеком» в 2021 году

541 млрд руб.

общий объем закупок продукции и услуг по Группе компаний «Ростелеком»

Основные виды закупок ПАО «Ростелеком»

Направление	Сумма, 2021 год, млн руб.	Доля от закупок ПАО «Ростелеком», %
Коммерческие услуги	88 340	29
Работы и услуги по строительству	80 670	26
Административно-хозяйственные услуги	43 052	14
Сетевое оборудование	29 022	9
Программное обеспечение и работы	26 583	9
ИТ-оборудование (серверы, система хранения данных, рабочие места)	15 754	5
Оконечное абонентское оборудование	12 353	4
Техническая поддержка ИТ	6 662	2
Маркетинг	2 839	1
Постгарантийное сервисное обслуживание сетевого оборудования	2 703	1
Итого	307 978	100

Закупки коммерческого направления — это закупки для сегмента B2X.

Один из наших основных принципов закупок заключается в сохранении высокого уровня конкуренции между поставщиками, включая средний и малый бизнес. В 2021 году среднее число участников конкурентных закупочных процедур составило 2,9, практически не изменившись по отношению к 2020 году. Это отражает эффективность наших закупочных процедур.

В 2021 году «Ростелеком» получил приз «Гарантированная прозрачность» Национального рейтинга прозрачности закупок. Главным фактором, повлиявшим на оценку, стало соблюдение стандартов прозрачности и экономической эффективности закупочной деятельности.

В 2021 году Татьяна Викторовна Карасева, директор по закупкам ПАО «Ростелеком», победила в двух номинациях Независимого рейтинга директоров по закупкам:

- «Лучший директор по закупкам в области внедрения инноваций в систему управления закупочной деятельностью»;
- «Лучший директор по закупкам в области электронной коммерции».

Рейтинг готовят международная группа рейтинговых агентств RAEX совместно с Ассоциацией содействия развитию закупочных практик «Ассоциация директоров по закупкам».

Импортозамещение

30,5 млрд руб.

доля продукции отечественного производства в 2021 году — 68% от всех поставок радиоэлектронного оборудования

Основные требования к поставщикам

Компания документально закрепила основные требования к поставщикам, в том числе в сфере ESG. Мы публикуем требования к каждой закупке при объявлении процедуры в составе извещения, документации о закупке и в техническом задании. 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 к продукции и услугам. Закупочные политики устанавливают принципы обеспечения качества закупаемой продукции.

При проведении закупочных процедур «Ростелеком» оценивает квалификацию поставщиков, риски неисполнения ими обязательств, а также соответствие предложений требованиям компании. Мы проводим проверку деловой репутации потенциального контрагента, его благонадежности и платежеспособности. По некоторым закупкам мы оцениваем опыт поставщиков в аналогичных проектах, а также квалификацию персонала контрагента. В договоры в обязательном порядке вносятся антикоррупционные оговорки.

«Ростелеком» контролирует соблюдение норм охраны окружающей среды при проведении и сдаче работ.

Кодекс деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком» определяет ESG-критерии, которым должны соответствовать контрагенты, по следующим направлениям:

- надлежащее 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.

Обратная связь от поставщиков

В ПАО «Ростелеком» действует несколько горячих линий, куда поставщики могут обратиться касательно:

- закупочной деятельности;
- планируемых и актуальных закупок;
- обратной связи и жалоб по проведенным закупкам.

Среди них есть общая линия поддержки zakupki.rostelecom.ru и выделенная линия поддержки для субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП) msp@rt.ru.

За 2021 год «Ростелеком» предоставил разъяснения >30 поставщикам. В основном вопросы касались Программы партнерства компании с субъектами МСП, а также порядка и особенностей включения в реестр отечественной продукции.

Реализация государственной политики по развитию малого и среднего предпринимательства



73 семинара

всего проведено в 2021 году, в которых участвовали **5 296 субъектов МСП**. Мероприятия проводились в Санкт-Петербурге, Хабаровске, Волгограде и других региональных центрах Российской Федерации.

«Ростелеком» поддерживает государственную политику по развитию МСП. В компании действует Программа партнерства с субъектами МСП.

Подробнее о целях и задачах Программы партнерства ПАО «Ростелеком» — на сайте www.zakupki.rostelecom.ru/msb.

Образовательные мероприятия способствуют развитию взаимодействия с поставщиками. В 2021 году «Ростелеком» совместно с Корпорацией МСП провел цикл семинаров по вопросам участия представителей МСП в закупках по Федеральному закону от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц». На семинарах обсуждались:

- детали закупочной деятельности крупных заказчиков;
- особенности участия субъектов МСП в закупках в рамках указанного закона;
- необходимость соблюдения требований антикоррупционного законодательства и этических норм ведения бизнеса;
- детали действующих программ финансовой и нефинансовой поддержки субъектов МСП.

Ниже представлена аналитика за 2021 год по участию в семинарах ПАО «Ростелеком» и АО «Корпорация МСП» по федеральным округам России.

Округ	Количество участников	Количество семинаров
Дальневосточный федеральный округ	449	10
Приволжский федеральный округ	1 383	13
Северо-Западный федеральный округ	742	11
Северо-Кавказский федеральный округ	160	3
Сибирский федеральный округ	480	9
Уральский федеральный округ	297	4
Центральный федеральный округ	853	12
Южный федеральный округ	458	7
РФ (семинары для самозанятых и в рамках акселерационных программ)	474	4
Итого	5 296	73

Субъекты МСП в закупках «Ростелекома»

136 млрд руб.

суммарный объем договоров с субъектами МСП в 2021 году

Их доля от общего числа договоров

59%
в 2021 году

67%
в 2020 году

39,2 млрд руб.

объем договоров по результатам специальных закупок у субъектов МСП

Это соответствует

19,9%

от всех закупок «Ростелекома» в 2021 году

1.8 Ответственная деловая практика

Корпоративное управление: противодействие коррупции и закупочная деятельность



Комплаенс и противодействие коррупции

GRI 2-27

«Ростелеком» следует принципам честности, открытости и добросовестности. Компания и все ее сотрудники обязаны соблюдать нормы антикоррупционного законодательства и принципы этического ведения бизнеса.

Основные документы, регулирующие антикоррупционные комплаенс-процедуры:

- Антикоррупционная политика¹;
- Этический кодекс²;
- Кодекс деловой этики поставщика;
- Положение по управлению конфликтом интересов;
- Положение о принятии и дарении подарков;
- Положение о порядке оказания пожертвований и благотворительной помощи;
- Положение о рассмотрении обращений на горячую линию по соблюдению Этического кодекса.

Процедуры по обеспечению соблюдения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов компании. Аналогичные документы и комплаенс-процессы внедряются в ДЗО, где эффективная доля участия ПАО «Ростелеком» составляет более 50%.

Основные направления по противодействию коррупции в 2021 году:

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

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

¹ Подробнее об Антикоррупционной политике «Ростелекома» читайте на сайте компании: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

² Подробнее об Этическом кодексе «Ростелекома» читайте на сайте компании: https://www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

Совет по прозрачности деятельности

«Ростелеком» сотрудничает с государством и с общественными организациями в сфере противодействия коррупции. В компании создан совет по прозрачности деятельности. Заседания совета в 2021 году проводились дважды. В заседаниях участвовали представители Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, средств массовой информации и антикоррупционных общественных организаций.

На заседаниях совета рассматривались вопросы реализации антикоррупционных мероприятий, прозрачности процессов закупочной деятельности, а также статистика полученных обращений, в том числе коррупционной направленности.

Департамент защиты активов (комплаенс)

Основные функции

- Повышение корпоративной культуры по вопросам антикоррупции, предотвращения хищений и конфликта интересов, соблюдения этических норм.
- Анализ и контроль деятельности компании и ДЗО по вопросам защиты активов.
- Обеспечение работы линии доверия и антикоррупционного портала.

Основные результаты 2021 года

- «Ростелеком» второй год подряд занимает лидирующую позицию в национальном Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса: эксперты РСПП присвоили «Ростелекому» наивысший класс рейтинга — «А1»¹.
- Разработана и реализована комплаенс-программа компании на 2021 год.
- Проведен ряд доработок в системе для совершенствования процесса обработки деклараций по конфликту интересов.
- Актуализирован ряд внутренних документов, в том числе Правила внутреннего трудового распорядка компании в части привлечения к ответственности сотрудников за несоблюдение антикоррупционных требований.
- Комплаенс-обучение успешно прошли около 12 тыс. сотрудников.
- Продолжена работа по внедрению антикоррупционных программ в новых ДЗО (19 компаний), в которых совокупная доля «Ростелекома» составляет более 50%.

12 тыс.

сотрудников успешно прошли комплаенс-обучение

Специальные должностные лица по ПОД/ФТ/ФРОМУ

Основная функция

Минимизация риска вовлечения компании в легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и в финансирование терроризма.

Основные результаты 2021 года

По результатам дистанционного мониторинга системы внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ/ФРОМУ в 2021 году Федеральная служба по финансовому мониторингу (Росфинмониторинг) и Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) присвоили ПАО «Ростелеком» самый низкий, зеленый, уровень риска вовлеченности в легализацию доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма. Благодаря этой оценке Роскомнадзор не включил компанию в ежегодный план проверок, что существенно снижает риск штрафных санкций в 2022 году.

Взаимодействие с контрагентами

Компания стремится сотрудничать только с теми контрагентами, которые в своей деятельности руководствуются принципами законности и готовы соблюдать требования антикоррупционного законодательства. В целях развития деловых отношений с контрагентами, поддерживающими антикоррупционную политику «Ростелекома» и декларирующими неприятие коррупции, в компании были утверждены Кодекс деловой этики поставщика и антикоррупционная контрактная оговорка, позволяющая расторгнуть договор с контрагентом в случае нарушения им обязательств воздерживаться от действий, запрещенных антикоррупционным законодательством. Оговорка включается во все расходные договоры на сумму выше 500 тыс. рублей.

Для повышения уровня информированности деловых партнеров о требованиях антикоррупционного законодательства и этических норм «Ростелекома» в ведении бизнеса в 2021 году была завершена разработка интерактивного дистанционного курса для подрядчиков и поставщиков. Компания планирует запустить курс в 2022 году.

Обучение сотрудников

GRI 205-2

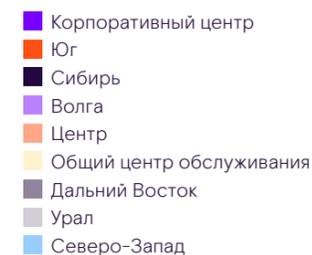
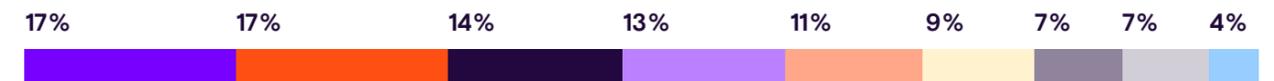
Все сотрудники «Ростелекома» знакомятся с антикоррупционными политиками и процедурами при приеме на работу. В случае изменения антикоррупционных процедур новые версии документов рассылаются на ознакомление всем работникам, имеющим АРМ¹ в системе электронного документооборота компании.

«Ростелеком» регулярно проводит антикоррупционные тренинги для персонала. Все новые сотрудники проходят обязательный вводный онлайн-курс по основным принципам Этического кодекса.

В 2021 году около 12 тыс. сотрудников прошли курсы «Этический кодекс» и «Профилактика и противодействие коррупции» в онлайн-формате.

¹ Автоматизированное рабочее место.

Распределение сотрудников, прошедших комплаенс-обучение в 2021 году, по подразделениям компании



В ДЗО при внедрении комплаенс-процессов проводятся тренинги по профилактике коррупции для руководства. Каждое ДЗО Группы выстраивает процессы по обучению в рамках своих возможностей и ресурсов.

Для сотрудников компании на должностях с повышенным коррупционным риском разработан курс «Предотвращение и профилактика коррупции» в очном и онлайн-форматах. В связи с пандемией COVID-19 очное антикоррупционное обучение с I квартала 2020 года не проводится. В 2021 году дистанционный курс успешно завершили около 3 тыс. сотрудников.

Антикоррупционный портал:

www.nocorruption.rt.ru

Линия доверия:
8-800-1-811-811

Горячая линия по соблюдению
Этического кодекса:
ethics@rostelecom.ru

Каналы обратной связи

GRI 2-16

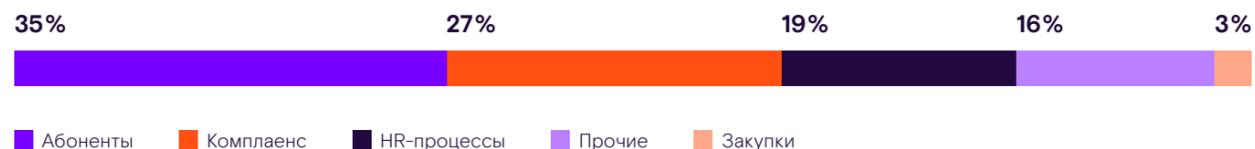
В соответствии с действующей стратегией освещения антикоррупционной деятельности в диджитал-формате в компании функционирует и постоянно развивается специализированный антикоррупционный портал — www.nocorruption.rt.ru. Здесь представлены внутренние документы, регулирующие антикоррупционную деятельность «Ростелекома», предусмотрено прохождение комплаенс-тестов для сотрудников и поставщиков, размещены материалы на тему профилактики и противодействия коррупции, а также указаны все каналы связи для отправки сообщений о коррупционных нарушениях.

С 2020 года процесс учета, обработки и рассмотрения обращений, поступающих на линию доверия ПАО «Ростелеком» и антикоррупционный портал, осуществляется в модуле «Обращения» автоматизированной системы «Комплаенс-контроль». Данная система подгружает обращения с каналов обратной связи, позволяет отслеживать сроки ответов заявителям и вовремя предоставлять им обратную связь, а также контролировать выполнение задач подразделениями, ответственными за рассмотрение обращений, и генерировать отчеты.

Для обеспечения защиты анонимных заявителей на антикоррупционном портале в 2021 году был доработан функционал, позволяющий оставлять обращения без сообщения Ф. И. О. и адреса электронной почты. При этом заявители могут получить обратную связь по статусу или результатам обращения от сотрудников комплаенс-подразделения, используя ПИН-код, генерируемый системой при фиксации обращения.

Компания гарантирует соблюдение конфиденциальности в отношении лица, уведомившего о факте коррупции. Заявители, добросовестно сообщившие о нарушениях, обеспечиваются защитой компании от любых форм преследования или дискриминации.

Тематика обращений, полученных на линию доверия и антикоррупционный портал в 2021 году



Управление конфликтом интересов

GRI 2-15

С 2018 года в «Ростелеком» функционирует автоматизированная система по урегулированию конфликтов интересов «Комплаенс-контроль». Сотрудники компании, у которых возник конфликт интересов, а также сотрудники, занимающие должности, подверженные повышенному коррупционному риску, регулярно заполняют декларации в электронном виде. Система по заданным критериям автоматически выбирает сотрудников, подлежащих прохождению данной процедуры, и контролирует своевременное заполнение ими деклараций, что позволяет исключить человеческий фактор при обязательном декларировании.

В 2021 году была продолжена работа с риском незаполнения сотрудниками декларации или наличия деловых партнеров, которые аффилированы с сотрудниками компании. Данный риск включен в Программу управления рисками ПАО «Ростелеком».

Выстраивание антикоррупционной работы в ДЗО ПАО «Ростелеком»

В 2021 году «Ростелеком» продолжил работу по внедрению антикоррупционных программ в новых ДЗО (19 компаний), в которых совокупная доля компании составляет более 50%, путем разработки дорожных карт.

Дорожные карты по внедрению антикоррупционных программ включают:

- адаптацию типовых антикоррупционных документов, разработанных компанией;
- оценку коррупционных рисков;
- внедрение контрольных процессов;
- управление конфликтом интересов;
- проведение антикоррупционного обучения;
- работу с обращениями по каналам обратной связи.

В расходные договоры ДЗО также включается антикоррупционная контрактная оговорка. Согласно ее условиям, они имеют право расторгнуть договор с контрагентом в случае нарушения им обязательства воздерживаться от действий, запрещенных антикоррупционным законодательством.

Меры противодействия отмыванию преступных доходов, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения

В ПАО «Ростелеком» в полном объеме реализуется система внутреннего контроля в целях противодействия отмыванию (легализации) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

В 2021 году произошли существенные изменения в законодательстве, направленные на противодействие проникновению на территорию Российской Федерации иностранных или международных неправительственных организаций, деятельность которых признана нежелательной. В частности, определено, что обязательному контролю оператором связи подлежат операции по получению или расходованию некоммерческой организацией денежных средств независимо от размера суммы.

На данный момент «Ростелеком» занимает лидирующую позицию по данному направлению среди операторов связи в первую очередь благодаря реализации ежедневного мониторинга финансовых операций абонентов — некоммерческих организаций.



1.9. Защита прав человека



Основопологающим принципом деятельности «Ростелекома» является защита и соблюдение прав человека.

Права человека закреплены в российском и в международном законодательстве, а также в документах компании:

- трудовое законодательство Российской Федерации;
- Этический кодекс ПАО «Ростелеком»;
- принципы Глобального договора ООН;
- Всеобщая декларация прав человека;
- декларация Международной организации труда «Об основополагающих принципах и правах в сфере труда»;
- Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека, одобренные ООН.

Группа принимает на себя обязательства по защите и соблюдению прав человека, оценивает риски и свое воздействие в этой области. Мы информируем персонал и подрядчиков о принятых в компании стандартах, принципах и положениях добросовестного ведения всех бизнес-процессов.

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.

«Ростелеком» придерживается принципов предоставления равных возможностей работникам при подборе, найме, оценке, продвижении, развитии, обучении, поддержании дисциплины и выплате компенсаций. Взаимное уважение и доверие друг к другу — основополагающие принципы в корпоративной культуре «Ростелекома».

В ПАО «Ростелеком» заключен коллективный договор, который обеспечивает взаимодействие работников и компании на основе принципов социального партнерства. Договор направлен на повышение эффективности деятельности и защиты социально-трудовых интересов работников и компании. 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.

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 к каким-либо общественным организациям, представляющим их интересы.

Весь персонал «Ростелекома» и подрядчики в обязательном порядке проходят обучающие инструктажи и программу курсов в сфере защиты прав человека. «Ростелеком» контролирует и оценивает достижения сотрудников, чтобы обеспечить соблюдение прав человека во всех подразделениях.

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

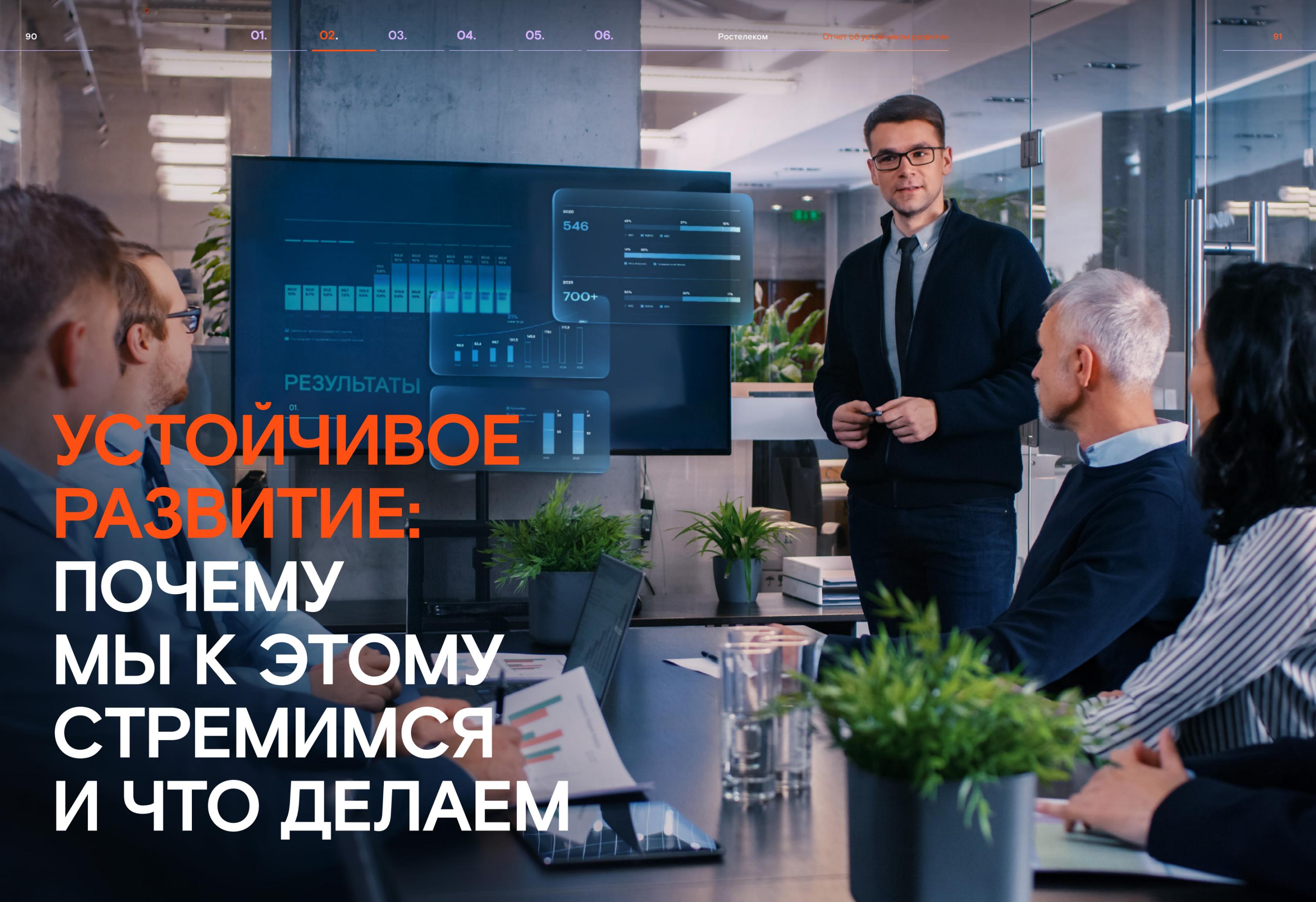
«Ростелеком» не использует детский труд. Также в Группе отсутствуют случаи использования принудительного или обязательного труда и случаи нарушений, затрагивающие права коренных и малочисленных народов.

«Ростелеком» 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. «Ростелеком» сотрудничает только с теми компаниями, которые руководствуются принципами законности, не приемлют коррупцию, уважают права человека, заботятся об охране труда и здоровье сотрудников.

Для Группы также важно обеспечивать соблюдение и защиту прав человека в обществе в целом. Поэтому «Ростелеком» участвует в государственной программе Российской Федерации «Информационное общество» (2011–2020 годы), одной из целей которой является обеспечение прав и основных свобод человека, включая права каждого человека на информацию. 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:
ПОЧЕМУ
МЫ К ЭТОМУ
СТРЕМИМСЯ
И ЧТО ДЕЛАЕМ**



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.

GRI 2-23

GRI 2-24

GRI 2-25

company.rt.ru/social/

«Ростелеком» осуществляет свою деятельность в соответствии с принципами устойчивого и ответственного развития, ориентированного на создание и приумножение долгосрочных экономических, социальных и экологических выгод как для нынешнего, так и для будущих поколений.

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

ESG

На корпоративном сайте ПАО «Ростелеком» создан специальный раздел «Устойчивое развитие», где представлены ключевые показатели, документы и политики в области устойчивого развития.

Устойчивое развитие является неотъемлемой частью стратегии компании, в рамках которой «Ростелеком» продолжает последовательно внедрять принципы ESG и интегрировать экономические, экологические и социальные цели и задачи в ключевые процессы и корпоративную систему принятия решений.

Деятельность «Ростелекома» в области устойчивого развития направлена:

- на содействие стратегии цифровизации экономики Российской Федерации;
- обеспечение цифрового равенства среди населения России;
- 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 повышение качества жизни людей.

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»

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

Цели устойчивого развития

«Ростелеком» интегрирует ЦУР ООН в управление компанией и учитывает их при разработке проектов в области устойчивого развития.

Группа компаний «Ростелеком» привержена принципам устойчивого развития. Компания создает долговременную стоимость в экономике, экологии и социальной области для нынешнего и будущих поколений. «Ростелеком» работает не только ради роста бизнеса и увеличения акционерной стоимости, но также вносит немалый вклад в устойчивое развитие страны, общества и телекоммуникационной отрасли.

Приоритетные Цели устойчивого развития ООН для «Ростелекома»

Первый уровень приоритетности



Цель 9

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

«Ростелеком» стремится повышать свою производственную эффективность и сокращать воздействие на окружающую среду. Наша основная деятельность направлена на развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры и обеспечение ее доступности.

Примеры проектов:

- федеральный проект «Информационная инфраструктура»;
- развитие мобильных сетей связи пятого поколения



Цель 8

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

«Ростелеком» защищает трудовые права и обеспечивает надежные и безопасные условия работы для всех своих сотрудников, а также продвигает данный подход среди своих контрагентов. В компании внедряется концепция Vision Zero. Мы также разрабатываем цифровые решения по обеспечению производственной безопасности и мониторингу травматизма.

Примеры проектов:

- платформа «Цифровой рабочий»;
- промышленный цифровой аутсорсинг в сфере охраны труда

Первый уровень приоритетности

**Цель 4**

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

Мы взаимодействуем с вузами и школами, разрабатываем образовательные программы в сфере ИТ, проводим конкурсы и олимпиады, организуем стажировки.

Примеры проектов:

- «IT-колледж»;
- «Ростелеком. Лицей»

**Цель 11**

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

«Ростелеком» ведет пилотные проекты по внедрению стандарта «Умный город» в нескольких городах России. Стандарт подразумевает внедрение цифровых решений практически во всех сферах жизни города: безопасности на дорогах, обслуживании дворовых территорий, развитии образовательных площадок и т. д. Компания в дальнейшем планирует масштабировать проект на другие города.

Примеры проектов:

- «Умный город»;
- система безопасности дорожного движения;
- система мониторинга вывоза мусора

**Цель 10**

Сокращение неравенства внутри стран и между ними

«Ростелеком» поддерживает развитие частного предпринимательства в России. Компания проводит конкурсы и образовательные мероприятия для предпринимателей, финансово поддерживает наиболее значимые и перспективные инициативы. Мы также предоставляем социально незащищенным группам населения возможности для интеграции в цифровую среду.

Примеры проектов:

- международная программа Social Impact Award;
- «Азбука интернета»

Второй уровень приоритетности

**Цель 17**

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

«Ростелеком» продвигает принципы устойчивого развития среди своих подрядчиков и поставщиков. Мы взаимодействуем с вузами, некоммерческими организациями (НКО) и государством по проектам в сфере устойчивого развития. Также мы развиваем технологии и конкретные решения, позволяющие нашим клиентам улучшить результаты в сфере экологии и производственной безопасности

Второй уровень приоритетности

**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

«Ростелеком» ответственно подходит к соблюдению норм и законов и требует того же от своих контрагентов. Компания поддерживает высокий уровень прозрачности и комплаенса, что подтверждается рядом независимых оценок

**Цель 12**

Ответственное потребление и производство

«Ростелеком» стремится сокращать количество потребляемых ресурсов и повышать долю перерабатываемых отходов. В компании внедряется концепция «Зеленый офис». Мы также продвигаем идеи ответственного потребления среди населения и организовали в своих салонах связи сбор батареек и старых мобильных телефонов

**Цель 13**

Борьба с изменением климата

Лесные пожары вносят существенный негативный вклад в изменение климата. «Ростелеком» разработал и внедрил в нескольких регионах России систему мониторинга лесных пожаров. Она позволяет обнаружить лесной пожар на начальной стадии горения и значительно сократить время реагирования огнеборцев

**Цель 15**

Сохранение экосистем суши

«Ростелеком» разработал решения, позволяющие выявлять незаконную деятельность по вырубке леса. Системы видеорегистрации распознают тип транспортного средства и вид груза, в частности круглые лесоматериалы. Данные видеонаблюдения передаются государственным службам, где специалисты контролируют законность каждого рейса лесовозов

Наши приоритеты в области ESG

Окружающая среда

- Эффективная система экологического контроля и менеджмента
- Повышение энергоэффективности
- Управление отходами
- Сокращение выбросов
- Ответственное потребление

Социальная сфера

- Обучение и развитие персонала
- Безопасные условия труда
- Поддержка сотрудников и повышение вовлеченности
- Благотворительность
- Цифровые сервисы для улучшения качества жизни

Корпоративное управление

- Высокие стандарты корпоративного управления
- Справедливое вознаграждение
- Права акционеров
- Противодействие коррупции
- Высокие стандарты закупок

2.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны и механизмы взаимодействия



В выборе основных приоритетов стратегии устойчивого развития важную роль играет понимание ожиданий заинтересованных сторон. Эффективное взаимодействие с широким кругом стейкхолдеров «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 стейкхолдерами и их зависимость от результатов деятельности.

В процессе деятельности Группа компаний «Ростелеком» стремится к соблюдению баланса интересов всех стейкхолдеров, обеспечивая максимально полное и своевременное раскрытие существенной для них информации и реагируя 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 группы заинтересованных сторон:

- акционеры;
- органы государственной власти;
- деловые партнеры;
- инвесторы, персонал;
- СМИ;
- клиенты;
- экологические организации;
- научное и экспертное сообщество;
- местные сообщества;
- общественные организации.

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

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

«Ростелеком» в своей работе 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 и 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.

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

В целях повышения инвестиционной привлекательности компании 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 его 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 и других документов. Совет директоров ПАО «Ростелеком» определяет правила и подходы к раскрытию информации о компании, которые фиксируются в Положении об информационной политике компании.

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.

143,4 тыс.

публикаций в региональных СМИ (58% медиапотока — максимальная доля сообщений)

101,3 тыс.

публикаций в федеральных СМИ (40,9% медиапотока)

3,3 тыс.

публикаций в иностранных СМИ (1,3% медиапотока)

Компания постоянно укрепляет архитектуру своих 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.

С 2018 года компания проводит анализ качества медиапотока, согласно результатам которого большая доля сообщений в прошлом году относилась к продуктовым новостям и составила 214,3 тыс. публикаций (86,43%). Социальным и корпоративным новостям было посвящено 14,4 тыс. (5,83%) и 19,2 тыс. (7,75%) сообщений в СМИ соответственно.

Наиболее заметными персонами в спикерской активности стали президент компании Михаил Осеевский, директор по контентной политике Александр Косарим, старший вице-президент по работе с корпоративными и государственными сегментами Валерий Ермаков и вице-президент по информационной безопасности Игорь Ляпунов.

Ежегодно компания реализует ряд проектов, направленных на взаимодействие с федеральными и региональными журналистами. В 2021 году прошел 10-й конкурс региональных СМИ и блогеров «Вместе в цифровое будущее», который собрал на своей площадке около 1,5 тыс. участников. От региональных медиа на конкурс было получено более 2,5 тыс. публикаций и ТВ-сюжетов, рассказывающих о событиях телекоммуникационной отрасли, технологических трендах, инновационных решениях и сервисах.

248 тыс.

публикаций с упоминанием «Ростелекома» вышло в 2021 году.

При этом в 106 тыс. из них компания отмечена в главной роли.

344,9 млн

потенциальных пользователей — общий охват аудитории в 2021 году.

Медиаактивность показывает положительную динамику.

Информация обо всех значимых аспектах деятельности «Ростелекома»

www.company.rt.ru

Группа компаний «Ростелеком» взаимодействует со стейкхолдерами через множество каналов коммуникации.

В 2021 году «Ростелеком» и дочерние компании вели пять аккаунтов в социальных сетях с общей аудиторией более 830 тыс. подписчиков. Ежедневно через социальные сети поступают обращения, на которые оперативно отвечают специалисты компании. За 2021 год компания отработала 541 629 обращений из социальных сетей.

Новости о корпоративных проектах, программах мотивации и льготах для сотрудников мы публикуем на внутреннем корпоративном портале. В 2021 году на портал зашли 40 млн раз, что почти в три раза больше, чем в 2020 году (13 млн). Мы продолжаем выпускать «Вестник Ростелекома» — корпоративное издание для наших коллег, 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 диджитал-форматах. Во всех регионах нашей работы вещает 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».

Взаимодействие с заинтересованными сторонами во время пандемии

Во время пандемии «Ростелеком» сконцентрировался:

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

На протяжении 2020–2021 годов «Ростелеком» тщательно мониторил развитие 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, 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 — государственных органов, 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.

Взаимодействие с инвесторами и акционерами

В 2021 году менеджмент и IR-команда «Ростелекома» продолжали активно использовать цифровые платформы и онлайн-каналы коммуникации с инвесторами в условиях пандемии и удаленного режима работы. В отчетном году компания приняла участие в восьми инвестиционных конференциях, организованных в онлайн-формате.

Важным событием 2021 года стала презентация в рамках дня инвестора обновленной стратегии развития «Ростелекома» до 2025 года и дивидендной политики по итогам 2021–2023 годов¹, после чего компания провела серию виртуальных встреч с ключевыми инвесторами (virtual NDR). Осенью 2021 года на онлайн-встрече с инвесторами и аналитиками руководство «Ростелекома» дополнительно рассказало о своем взгляде на создание стоимости благодаря переходу к сегментно-кластерной модели управления и представило видение развития цифровых кластеров в рамках ранее одобренной стратегии компании до 2025 года. Менеджмент также представил сценарий ускорения развития цифровых кластеров, имеющий потенциал дополнительного роста стоимости бизнеса. В целом по итогам 2021 года представители компании провели порядка 50 встреч с представителями инвестиционного сообщества, преимущественно в онлайн-формате.

¹ Распространяется на выплаты дивидендов в 2022–2024 годах.



Коммуникации с сотрудниками

>50 тыс.

количество сотрудников, переведенных на удаленный режим работы

С марта 2020 года более 50 тыс. сотрудников «Ростелекома» 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.

Дочерняя ИТ-компания «Ростелекома» запустила 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 и СМС.

С началом пандемии в прямой эфир стали выходить радиотрансляции «Вместе справимся» с обращениями топ-менеджеров, дискуссиями, лайфхаками, викторинами и играми. Охват программы составил около 80 тыс. сотрудников.

Безопасность труда в условиях пандемии COVID-19

Пандемия COVID-19 усилила фокус «Ростелекома» на сохранении здоровья сотрудников и обеспечении безопасных условий труда.

Для «Ростелекома» очень важным вопросом является обеспечение здоровья и безопасности сотрудников, особенно тех, кто в силу своих функциональных обязанностей продолжает офлайн-коммуникации. Компания приняла все организационные меры, обеспечив сотрудников необходимыми средствами индивидуальной защиты и регулярно проводя дезинфекцию производственных помещений.

Для организации дистанционной работы используются собственные программные продукты, такие как Tionix Virtual Desktop (VDI), базирующиеся в ЦОДах «Ростелекома». Для защиты сотрудников на рабочих местах каждый вход и каждый этаж офисных помещений компании были оснащены термометрами, одноразовыми масками и перчатками, а также антисептиками для рук. Периодически проводилось ПЦР-тестирование сотрудников.

Выездные работники регулярно получали средства индивидуальной защиты — одноразовый комбинезон и перчатки, защитные очки и маски, бахилы, антисептики и увлажняющие крема для рук. Были разработаны видеоролики, в которых демонстрировались правильное ношение средств защиты, тщательная дезинфекция рук, а также безопасная утилизация защитных средств.

>350

сотрудников получили консультации специалистов по COVID-19 посредством сервиса «Телемедицина»

Все принятые меры по снижению распространения COVID-19 были синхронизированы с рекомендациями Роспотребнадзора, в том числе учитывались локальные требования администраций регионов Российской Федерации.

Несмотря на то, что заболевание коронавирусной инфекцией COVID-19 не является страховым случаем по корпоративной программе ДМС, в течение 2021 года «Ростелеком» организовал более 15 тыс. тестирований сотрудников для определения наличия COVID-19, а более 350 сотрудников получили консультации специалистов по COVID-19 посредством сервиса «Телемедицина». Для всех заболевших компания организовывала консультации врачей-специалистов и при необходимости помогала получить другие медицинские услуги. В случае очень тяжелого течения болезни «Ростелеком» содействовал транспортировке сотрудников в Москву и переводу в платные больницы, имеющие право работать с COVID-19. Компания организовала вакцинацию от коронавирусной инфекции для более чем 1,5 тыс. сотрудников, испытывавших сложность в получении данной услуги по ОМС.



Специальные сервисы

«Ростелеком» разработал сервис распознавания признаков коронавирусной инфекции 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 (ИИ).

Дочерние компании «Ростелекома» разработали сервисы для врачей по борьбе с COVID-19 в составе единой цифровой платформы в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации 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 заболевшими коронавирусной инфекцией.

В пяти регионах России был внедрен «Голосовой помощник 122» — интеллектуальная информационная система для голосовой коммуникации между роботом-помощником и живым человеком по заданному сценарию. Помощник разгружает контакт-центры и обрабатывает до 50% обращений пациентов. Сценарий «Вызов врача на дом» успешно обрабатывал до 65% звонков, а «Запись на вакцинацию» — до 35% случаев без привлечения оператора.

В трех регионах Российской Федерации реализованы проекты по внедрению технологии ИИ, направленные на повышение уровня раннего выявления заболеваний, в том числе онкологических, с помощью сервисов автоматизированной диагностики по медицинским изображениям (флюорография, маммография, компьютерная томография легких). Внедрение ИИ-технологии в условиях пандемии COVID-19 позволяет выявлять признаки коронавирусной инфекции в виде пневмонии и других осложнений и эффективно бороться с ними.

Сервис телемедицинских консультаций был внедрен в пяти регионах, подключено 81 медицинское учреждение. В рамках сервиса 9 тыс. врачей различных направлений провели более 17 тыс. консультаций.

Сервис «Электронный рецепт» был запущен в пяти регионах. К нему было подключено 139 медицинских учреждений. Обучение работе с сервисом прошли более 2 тыс. врачей, к сервису присоединились 2 тыс. аптек. Всего было выписано более 930 тыс. рецептов.

В двух регионах России проведены успешные пилотные запуски сервиса дистанционного мониторинга пациентов с подтвержденной коронавирусной инфекцией, в том числе в период реабилитации после перенесенного заболевания. Сервис с применением голосовых помощников обеспечивает сбор данных об актуальном состоянии пациента, передает информацию лечащему врачу, а в случае серьезного ухудшения состояния, требующего принятия решения врачом об экстренной госпитализации, обеспечивает телемедицинскую консультацию с дежурным врачом в режиме 24/7.

81

медицинское учреждение подключено к сервису телемедицинских консультаций

139

медицинских учреждений подключено к сервису «Электронный рецепт»

Взаимодействие с корпоративными клиентами

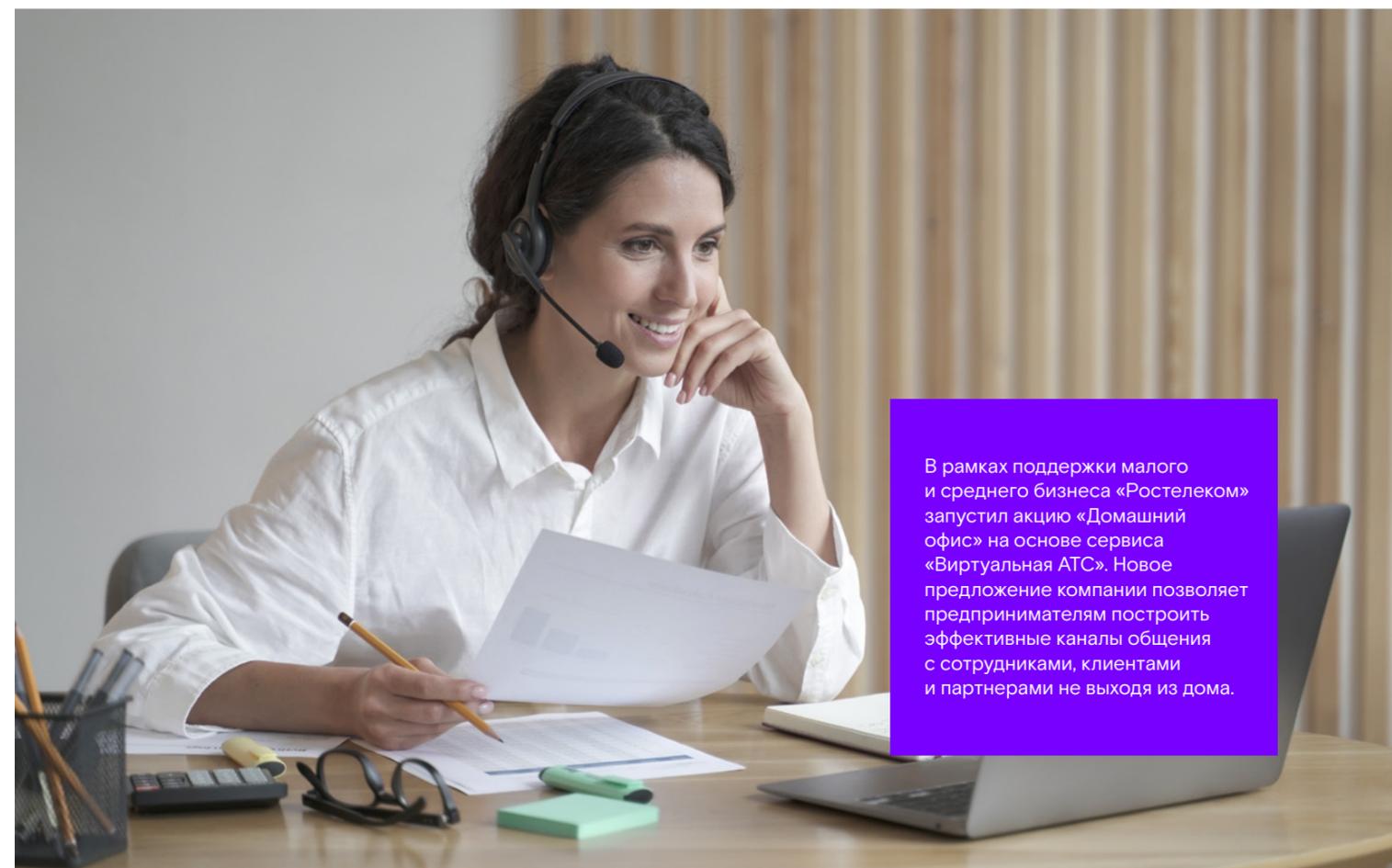
Крупным предприятиям «Ростелеком» предлагает уникальное комплексное решение для высокоточного удаленного контроля температуры тела проходящих людей с использованием тепловизоров. Такое решение позволяет бесконтактно и с высокой точностью измерять температуру тела одновременно до 80 человек в секунду,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

Пандемия COVID-19 предопределила ускорение цифровизации отраслей экономики и благоприятствовала изменению потребления гражданами и бизнесом услуг облачных данных.

Для корпоративных клиентов в настоящее время крайне важны 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. 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, услуги виртуального ЦОДа, а также защиту от DDoS-атак. Устойчивую и удобную связь клиентам обеспечивают услуги мобильной связи, бесплатный вызов в коде 8 800, виртуальная АТС, видео-конференц-связь и M2M-контроль, а безопасность — сервис видеонаблюдения.

В рамках предотвращения распространения коронавирусной инфекции «Ростелеком» запустил в эксплуатацию продукт «Видеоаналитика наличия масок», который позволяет контролировать наличие маски на лице человека, получать уведомления и просматривать историю данных событий.



В рамках поддержки малого и среднего бизнеса «Ростелеком» запустил акцию «Домашний офис» на основе сервиса «Виртуальная АТС». Новое предложение компании позволяет предпринимателям построить эффективные каналы общения с сотрудниками, клиентами и партнерами не выходя из дома.

Взаимодействие с частными клиентами

Для абонентов домашней телефонии «Ростелеком» ввел специальные условия: чтобы клиенты всегда были на связи, компания предоставила возможность отложенного платежа за услуги связи без комиссии. По всей стране «Ростелеком» организовал бесплатные звонки внутри сети со стационарных телефонов (внутризоновая и междугородная связь).

При звонках на мобильные номера «Ростелекома» и дочернего мобильного оператора связи компания предоставила безлимитное общение внутри сети (звонки на эту сотовую сеть по России бесплатны с наших стационарных телефонов). Звонки на мобильные номера сети «Ростелеком» (MVNO) также бесплатны.

Для пользователей платформы 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 и новые фильмы в эксклюзивном переводе.

По поручению Минкомсвязи России «Ростелеком» оперативно организовал круглосуточную бесплатную горячую линию 8 800 2000-112 для информирования и поддержки населения в условиях пандемии коронавируса, а также круглосуточную бесплатную горячую линию по мерам поддержки малого и среднего бизнеса в условиях пандемии и специальную круглосуточную бесплатную горячую линию для информирования и поддержки граждан России, оказавшихся за границей в условиях пандемии коронавируса.

В 2021 году созданный «Ростелекомом» центр по информированию граждан о ключевых социально-экономических вопросах, включая вопросы по ограничению распространения коронавирусной инфекции, продолжил свою работу. За отчетный год в контакт-центр поступило более 1,8 млн вызовов, главным образом с вопросами о симптомах, профилактике, лечении и общей статистике заболеваемости в России, а также о вакцинации.

В условиях пандемии компания максимально учитывала потребности пользователей и расширила партнерство по доступу к цифровым книгам:

- всем новым абонентам услуги «Ростелеком Книги» (каталог сервиса «ЛитРес») при подключении в период с 6 декабря по 31 декабря 2021 года был увеличен срок действия бесплатного пользования услугой до 30 дней;
- всем абонентам услуги «Интернет» «Ростелекома» была предоставлена возможность подключить базовую подписку и подписку «Все включено» услуги «Ростелеком Книги» (каталог сервиса «ЛитРес») на специальных условиях.

На фоне пандемии продолжили развиваться цифровые каналы продаж услуг мобильной связи: по итогам 2021 года их доля достигла 16%, прежде всего таких каналов электронной коммерции, как приложение AppSeller¹ и виртуальный магазин (E-shop), а также способов удаленной идентификации клиентов на базе приложения «Госключ» и технологии eSIM². В августе 2021 года дочерний мобильный оператор «Ростелекома» первым в России предложил пользователям удаленно регистрировать сим-карты с помощью неквалифицированной электронной подписи в приложении «Госключ». Оператор также первым предоставил возможность подключения eSIM с идентификацией через Единую биометрическую систему.

«Ростелеком» развивает продукты и сервисы в области кибербезопасности, сохраняя лидирующие позиции в этой отрасли. «Ростелеком» — лидер на рынке центров мониторинга и защиты от кибератак по количеству защищаемых организаций. Компания создала Центр компетенций систем управления доступом с самой большой и опытной командой специалистов на российском рынке, существенно расширила линейку продуктов по информационной безопасности, а многие программы были оперативно переведены из офлайн-формата в онлайн. «Ростелеком» не только изменил формат проектов, но и разработал платформы для активного вовлечения в наши программы различные целевые аудитории.

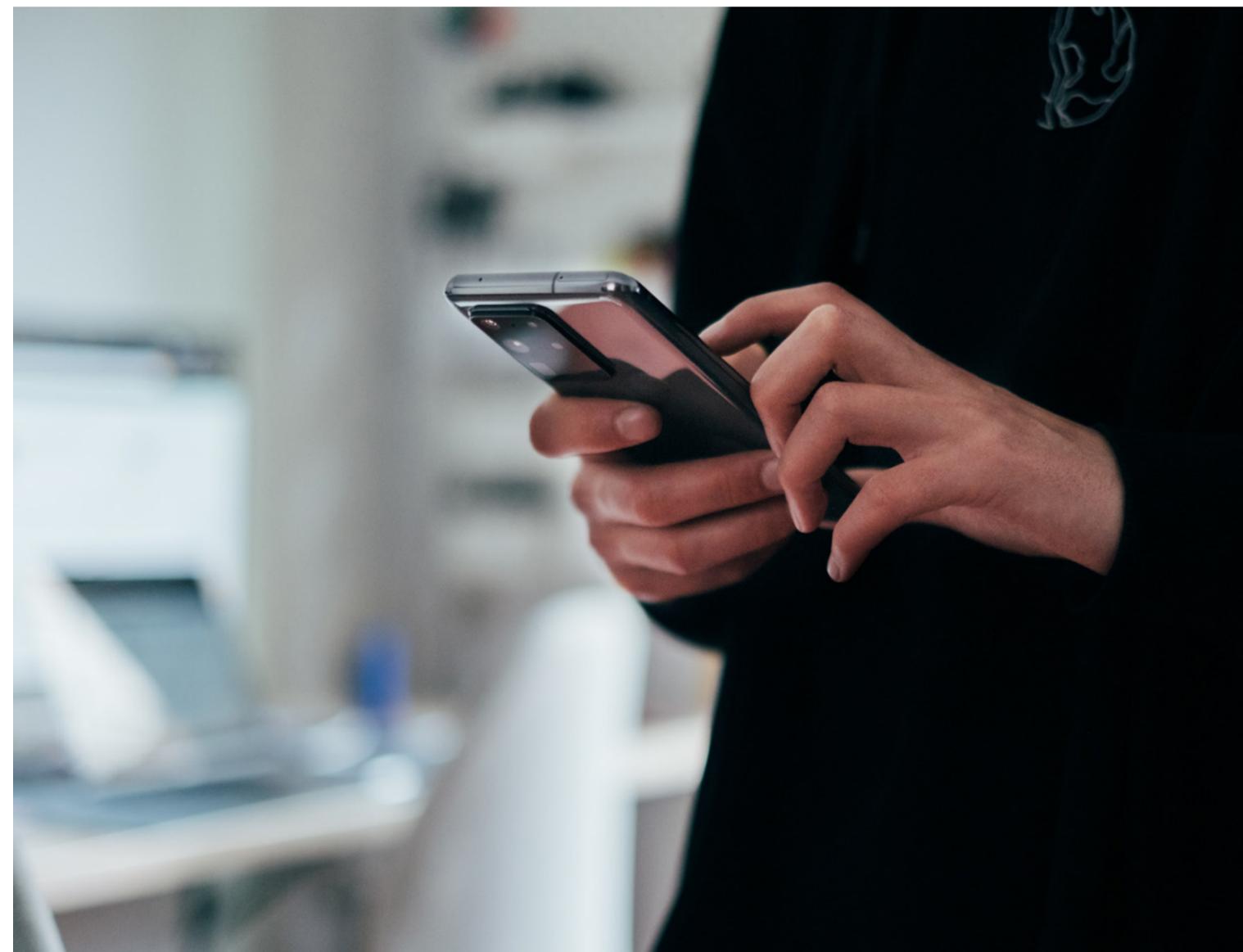
- 1 Приложение AppSeller предназначено для сотрудников дилерской сети мобильного оператора и позволяет быстро и удобно регистрировать новые сим-карты с мобильного устройства без необходимости заполнения бумажного договора.
- 2 Встроенная сим-карта, или встроенная универсальная карта с интегральной схемой, — форма программируемой сим-карты, которая встроена непосредственно в устройство.

>1,8 млн

вызовов поступило в контакт-центр в 2021 году

16%

доля цифровых каналов продаж услуг мобильной связи к концу 2021 года



Информация о прошедших мероприятиях

www.company.rt.ru

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

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 Стандарта взаимодействия с заинтересованными сторонами AA1000 (AA10000SES) и Стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards).

«Ростелеком» 17 февраля 2021 года провел диалог с заинтересованными сторонами в рамках подведения итогов отчетной кампании за 2019–2020 годы и подготовки к следующему циклу отчетности. Диалог прошел в дистанционном 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.

Учет наиболее существенных предложений заинтересованных сторон, высказанных в процессе подготовки Отчета об устойчивом развитии «Ростелекома» за 2021 год

Предложение заинтересованных сторон по итогам диалогов	Категория заинтересованных сторон, высказавшая предложение	Учет предложения
Четче раскрывать в отчете, как факторы устойчивого развития пронизывают стратегию компании	Научное и экспертное сообщество	Учтено при подготовке Отчета
Показать, как стратегия устойчивого развития транслируется на новые активы компании, как ими управляет совет директоров, как они вовлекаются в корпоративную культуру компании	Научное и экспертное сообщество	Учтено при подготовке Отчета
Отразить в отчете работу компании с поставщиками	Научное и экспертное сообщество	Учтено при подготовке Отчета
Больше вовлекать средний и малый бизнес в процессы повышения качества управления и отражать это в отчете	Научное и экспертное сообщество	Будет учтено в деятельности компании и при подготовке Отчета
Уделять в отчете больше внимания ЦУР ООН 3 «Хорошее здоровье и благополучие» и зафиксировать в отчете достижения в этой цели	Деловые партнеры	Будет учтено в следующем отчетном периоде
Привести структуру отчета в соответствие с ESG-целями компании	Научное и экспертное сообщество	Будет учтено в следующем отчетном периоде
Сделать краткую версию отчета, чтобы сразу был виден вклад «Ростелекома» в достижение ESG-целей	Научное и экспертное сообщество	Учтено при подготовке Отчета

Взаимодействие с заинтересованными сторонами в процессе определения существенности информации

В соответствии с GRI Standards «Ростелеком» регулярно проводит оценку существенности для внутренних и внешних заинтересованных сторон. Это помогает определить приоритетные риски устойчивого развития.

Управление рисками устойчивого развития

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, которые имеют решающее значение для стейкхолдеров и деятельности компании.



**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 период с 2020 по 2021 год вследствие пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 особое внимание уделялось здоровью и безопасности сотрудников. «Ростелеком» обеспечил их всеми необходимыми средствами индивидуальной защиты, регулярно проводилась дезинфекция производственных помещений, а также для большинства офисных сотрудников сохранялся удаленный режим работы. Контроль за данными рисками осуществляется в рамках исполнения 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, которые находятся на должностях с повышенным коррупционным риском.

**Риск нехватки
квалифицированного
персонала**

В Программу управления рисками включен риск нехватки 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. Согласно стратегическим приоритетам компании в области развития персонала на 2021–2025 годы, акцент делается на наращивании цифровых специалистов и цифровой грамотности. В Программе управления рисками 2021 года зафиксированы контрольные индикаторы прохождения обучения и получения сертификатов/удостоверений о повышении квалификации по программам цифровых навыков. Также компания контролирует индикатор текучести персонала до 30 лет.



Этапы определения существенности

Первый этап	Второй этап	Третий этап
Анализ контекста	Выявление реальных и актуальных воздействий	Оценка значимости воздействий
Формирование списка тем на основе актуальных тем из деятельности компании и мировой повестки. Определение круга стейкхолдеров	Анализ экспертных отраслевых материалов и рисков компании для выявления ее воздействий. Актуализация метрик для измерения воздействий	Оценка силы и масштаба воздействий на основе анкетирования заинтересованных сторон и внутренней экспертизы

Согласно GRI Standards 2021, существенными являются темы, отражающие наиболее значимые аспекты воздействия компании на экономику, экологию и людей, включая права человека, то есть темы, на которые компания оказывает наибольшее влияние.

В 2021 году GRI опубликовала обновленный блок универсальных стандартов, в котором был предложен новый подход к определению существенности. Кроме того, Банк России опубликовал рекомендации по раскрытию нефинансовой информации для публичных компаний. В Отчете об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2021 год мы сфокусировались на внедрении новых требований к раскрытию нефинансовой информации и на унификации границ раскрытия. Также была актуализирована матрица существенности.

В начале 2022 года, основываясь на результатах анкетирования заинтересованных сторон, рабочая группа по подготовке Отчета подготовила список существенных тем с учетом обновленных требований GRI Standards. Были учтены контекст подготовки Отчета и актуальные темы мировой повестки. Существенные темы релевантны для всей Группы.

В соответствии с новой методикой GRI были сделаны следующие изменения:

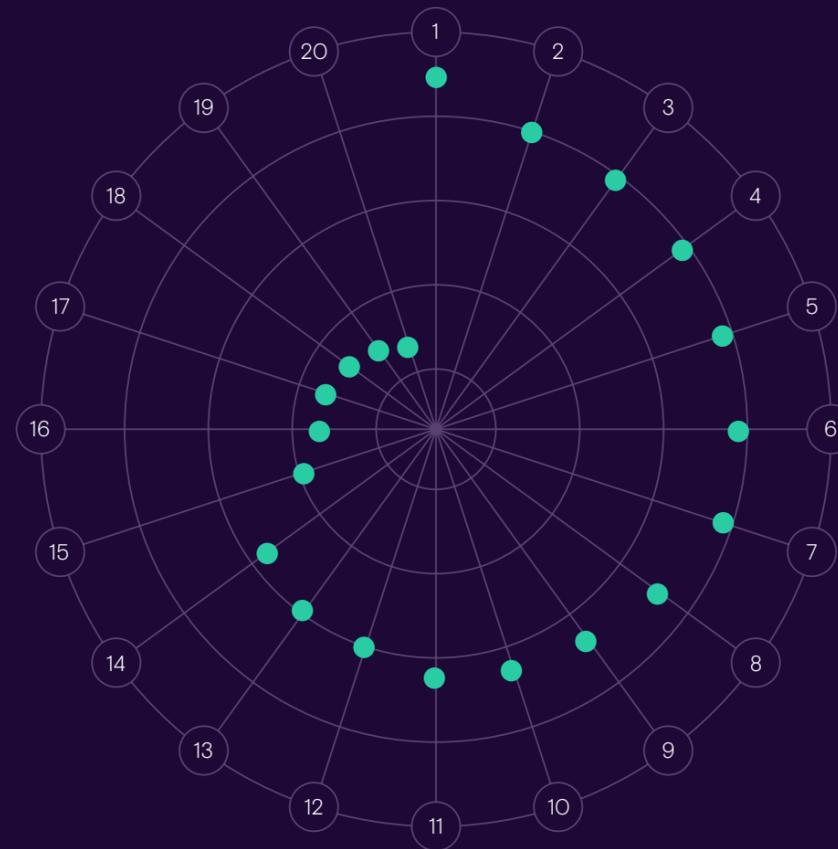
- убрано измерение «Влияние существенной темы на заинтересованные стороны»;
- три темы приобрели статус обязательных к раскрытию и были включены в универсальные стандарты GRI 2, соответствующие стандарты GRI 307, GRI 412 и GRI 419 вышли из употребления.

Во время диалога с заинтересованными сторонами о подготовке Отчета об устойчивом развитии за 2021 год, который прошел 15 февраля 2022 года, «Ростелеком» обсудил со стейкхолдерами матрицу существенности.

Планы на 2022 год:

- исследование новейших трендов подготовки отчетов об устойчивом развитии в мире, изучение новых стандартов (при их наличии);
- повышение квалификации персонала;
- 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.

Матрица существенности



- | | | | |
|--|-------------------------|--|--|
| 1. Обеспечение безопасности услуг | 6. Развитие сотрудников | 11. Ответственная деловая практика и борьба с коррупцией | 16. Отходы |
| 2. Непрямые экономические воздействия | 7. Внедрение инноваций | 12. Ответственные закупки | 17. Соответствие экологическим требованиям |
| 3. Рынки и конкуренция | 8. Занятость | 13. Экономическая эффективность | 18. Биоразнообразие |
| 4. Предоставление качественных и доступных услуг | 9. Права человека | 14. Энергопотребление | 19. Атмосферные выбросы |
| 5. Вклад в развитие регионов присутствия | 10. Охрана труда | 15. Материалы | 20. Водные ресурсы |



ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ

Наш подход

Усилия Группы компаний «Ростелеком» по обеспечению гендерного равенства в компании получают мировое признание уже второй год подряд: в 2021 году «Ростелеком» снова включен в Bloomberg Gender Equality Index 2021, в который вошли 380 компаний из 44 стран мира.

Группа компаний «Ростелеком» занимает лидирующие позиции в стране по числу сотрудников: в 2021 году среднесписочная численность персонала Группы составила 124,3 тыс. человек. Компания дает сотрудникам много возможностей для профессионального и личного развития. Для повышения эффективности работы «Ростелеком» предоставляет широкий выбор направлений обучения, программ социальной поддержки, стремится улучшать условия труда и повышать технологичность рабочих процессов.

Долгосрочные цели «Ростелекома» в сфере управления и развития персонала напрямую связаны с ЦУР ООН. Стратегия управления человеческим капиталом «Ростелекома» соотносится с ЦУР 4, 8, 9, 10 и 11.

Компания построила систему обучения, которая обеспечивает сотрудников разных возрастов востребованными навыками и позволяет им реализовывать профессиональный и личный потенциал. В 2021 году средняя продолжительность обучения сотрудника ПАО «Ростелеком» составила 31,5 часа (ЦУР 4.4). «Ростелеком» предоставляет равные возможности для всех сотрудников и не допускает дискриминации — работа в компании строится на взаимном доверии, уважении и ответственности (ЦУР 5, 10).

В рамках ЦУР 8 Группа обеспечивает сотрудникам безопасную, здоровую и комфортную рабочую среду, в которой они могут работать над созданием качественных и удобных цифровых сервисов. Программы лояльности, дополнительное медицинское страхование, пенсионные и жилищные программы для сотрудников нацелены на поддержание сотен тысяч человек на территории всей России.

В рамках ЦУР 9 «Ростелеком» сотрудничает со школьниками и студентами, помогая им овладеть цифровой грамотностью, а также выстраивает партнерские взаимоотношения с различными вузами (ЦУР 17) с целью разработки новых цифровых продуктов и передачи знаний экспертов компании студентам.



Система управления персоналом

«Ростелеком» управляет персоналом в соответствии с международными и государственными нормативными стандартами, а также внутрикорпоративными положениями и кодексами.

Организационная структура системы управления персоналом

Орган	Ответственность
Комитет по кадрам и вознаграждениям при совете директоров	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	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	Ключевые функции	Ключевые достижения за 2021 год
Департамент HRM-технологий и аналитики	Автоматизация HR-сервисов, проведение исследований по заказу HR-функций	<ul style="list-style-type: none"> Запущен рекомендательный сервис в рамках онлайн-университета на базе WebTutor. Запущен сервис мониторинга эффективности AddVisor. Развитие функциональности системы рекрутмента и адаптации IQHR. Запущен в промышленную эксплуатацию чат-бот – помощник по HR-вопросам. IQHR интегрирован с сервисами цифрового профиля и «Госключ»
Департамент внутренних коммуникаций и корпоративной культуры	Коммуникации с сотрудниками, развитие корпоративной культуры и позиционирование бренда работодателя внутри компании	<ul style="list-style-type: none"> Проведено исследование вовлеченности, лояльности и удовлетворенности сотрудников. Реализация проекта «Амбассадоры “Ростелекома”»
Департамент организационного развития	Управление организационной структурой компании и общей моделью управления	<ul style="list-style-type: none"> Переход в новую двухуровневую модель управления. Повышение эффективности и производительности труда
Департамент компенсаций и льгот	Система материальной мотивации и вознаграждение сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> Внедрение новой мотивации для сервисных центров и технической поддержки БТИ. Актуализация систем мотивации для продавцов коммерческих сегментов в соответствии с целями бизнеса
Департамент управления операциями	Администрирование HR-функций, обеспечение соблюдения требований трудового законодательства при оформлении трудовых отношений	<ul style="list-style-type: none"> Улучшение системы добровольного медицинского страхования (ДМС). Развитие программы «Школа программирования для детей сотрудников компании». Разработка и утверждение девяти профессиональных стандартов. Автоматизация заявочной кампании по жилищной программе для сотрудников ПАО «Ростелеком»
Департамент управления талантами	Подбор и адаптация персонала, управление кадровым резервом, наставничество	<ul style="list-style-type: none"> Совершенствование процессов подбора персонала для ПАО «Ростелеком»
Департамент управления знаниями	Методология и разработка программ, проведение и оценка результативности обучения, развитие онлайн-университета «Ростелекома» и оценка сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> Централизация функции обучения: в рамках перехода на целевую модель управления созданы управления по обучению в центре компетенций HR, объединившие тренеров и менеджеров по обучению из разных регионов и сегментов в федеральные команды обучения. Разработано 369 новых онлайн-курсов и программ. Объем внутреннего обучения в онлайн-университете вырос на 66% по сравнению с 2020 годом
Проектный офис по управлению стратегическими программами HR	Консолидация HR-стратегии компании, управление брендом работодателя, координация ключевых кросс-функциональных HR-проектов	<ul style="list-style-type: none"> Запуск инициатив в рамках молодежной программы: программа карьерного развития «Твоя карьерная траектория», молодежные советы, молодежная менторская программа. Запуск программы лояльности для увольняющихся сотрудников. Развитие программы «Эксперты “Ростелекома”». Рост медиаиндексов по направлению «HR-бренд» и увеличение количества информационных материалов в СМИ, медиа, диджитале, офлайне о «Ростелекоме» как о работодателе. Проведение кибертурниров и развитие киберспорта в «Ростелекоме». Развитие собственных HR-ресурсов и карьерного маркетинга

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.

Пятилетняя стратегия по управлению персоналом «Ростелекома» 2018-2022 годов нацелена:

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

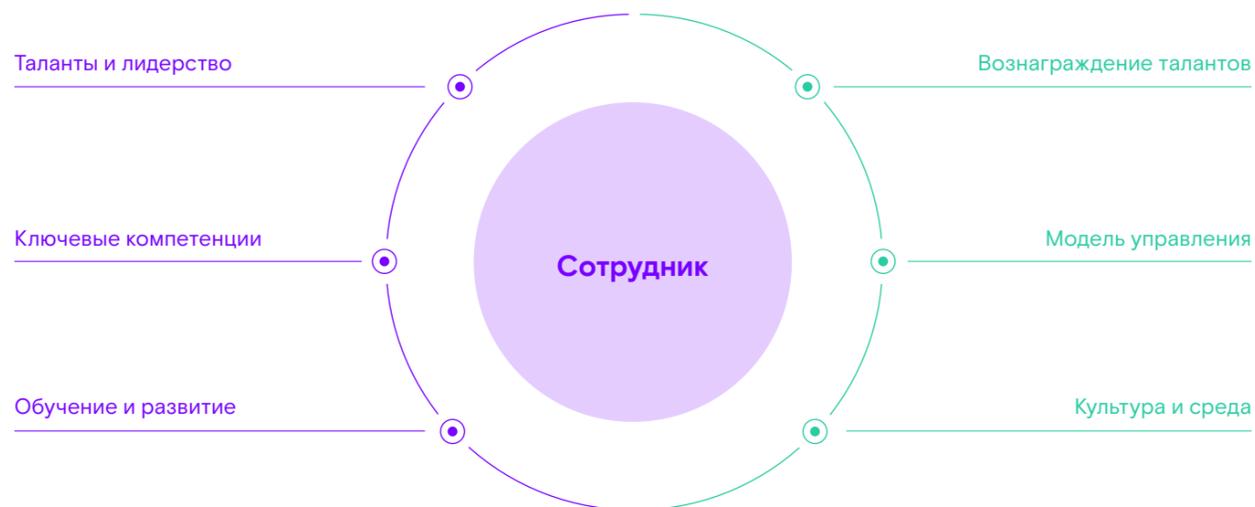
Стратегические задачи «Ростелекома»:

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

Сотрудник — в центре бизнеса компании

Собственный потенциал сотрудника

Развитие продуктивной и комфортной среды



+18 %

4,0 млн руб.

выручка на одного сотрудника в 2021 году

118 %

индекс производительности труда в 2021 году

В соответствии с Долгосрочной программой развития «Ростелеком» на 2021-2025 годы одним из ключевых показателей эффективности деятельности Группы является индекс производительности труда¹. В 2021 году этот показатель составил 118%: выручка на одного сотрудника выросла на 18% по отношению к 2020 году, с 3,5 млн до 4,0 млн рублей.

В 2021 году в компании проведена трансформация организационной структуры, затронувшая все сегменты и функциональные блоки. Основными целями проекта являлись сокращение управленческих звеньев, увеличение скорости принятия решений и упрощение бизнес-процессов.

В рамках проекта были реализованы следующие мероприятия:

- разработана концептуальная модель управления компанией и определены целевые роли и функционал обновленных уровней управления: корпоративный центр и центры компетенций, региональные филиалы;
- разработаны и утверждены детальные организационные структуры сегментов и функциональных блоков;
- утверждены стандарты формирования и определены все будущие центры компетенций;
- зафиксированы и запущены поэтапные планы по переходу к целевой модели управления;
- проведена работа по повышению эффективности сегментов и функциональных блоков, определен избыточный и дублирующий функционал, начаты мероприятия по оптимизации.

В 2022 году компания продолжит повышение производительности труда и организационной эффективности.

Стратегия обучения и развития

«Ростелеком» добился значительных успехов в обучении и развитии персонала. Несмотря на ограничения, связанные с отменой очного обучения из-за пандемии COVID-19, за два года мы адаптировали и масштабировали на все регионы несколько новых форматов онлайн-обучения, сохранили темпы роста вовлеченности сотрудников компании в профессиональное развитие. Общий рост объема обучения в компании в 2021 году по сравнению с 2020-м составил 33%.

+33 %

общий рост объема обучения в компании в 2021 году

Вовлеченность сотрудников «Ростелекома» в профессиональное и личное развитие увеличивается каждый год. В условиях удаленной работы объем дистанционного обучения в 2021 году вырос на 66% относительно 2020 года. В среднем сотрудник проходит восемь онлайн-курсов на платформе онлайн-университета.

¹ Рассчитывается в соответствии с Методикой расчета показателей производительности труда предприятия, отрасли, субъекта Российской Федерации (утверждена приказом Минэкономразвития России от 28 февраля 2018 года № 748) как отношение производительности труда отчетного года к производительности труда базового года.

Трудовые отношения в период пандемии

Кризис, вызванный пандемией COVID-19, практически не повлиял на трудовые ресурсы «Ростелекома»: количество персонала уменьшилось с 136,7 тыс. человек в 2020 году до 126,8 тыс. человек в 2021 году. Общая текучесть персонала в 2021 году увеличилась и составила 20,8% по сравнению с 16,4% в 2020 году.

>60 тыс.

офисных сотрудников «Ростелекома» остались работать в удаленном формате в 2021 году в связи с пандемией

41,9 тыс. руб.

составила средняя заработная плата сотрудника по Группе в 2021 году (в 2020 году средняя заработная плата составляла 40,2 тыс. рублей)

1 026,7 млн руб.

составили расходы «Ростелекома» на средства индивидуальной защиты (СИЗ) на фоне продолжающейся пандемии COVID-19

Дистанционная работа

Компания обеспечила сотрудникам круглосуточный доступ к ресурсам «Ростелекома» через корпоративный портал, мобильное приложение RT Life и портал remote.rt.ru, также круглосуточно осуществляется поддержка сотрудников.

Благодаря заранее развернутой инфраструктуре удаленного подключения к информационным ресурсам компании в марте 2020 года «Ростелеком» смог всего за две недели перевести на удаленную работу около 50 тыс. сотрудников. Всего на такой формат работы перешло более 60 тыс. сотрудников.

Эффективная работа персонала в домашних условиях обеспечивается стандартом по удаленной работе для сотрудников и руководителей и стандартом по оценке эффективности удаленных сотрудников.

Управление удаленными командами осуществляется посредством программного обеспечения для проведения видео-конференц-связи Trueconf. Для работы на виртуальных рабочих местах внедрены собственные программные продукты, такие как Tionix Virtual Desktop (VDI¹), базирующиеся в ЦОДах «Ростелекома».

Защита персонала на рабочих местах

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

- каждый вход и каждый этаж офисных помещений Группы оснащены термометрами, одноразовыми масками и перчатками, а также антисептиками для рук;
- выездные работники оснащены СИЗ — одноразовым комбинезоном, одноразовыми перчатками, защитными очками и масками, бахилами, антисептиками и увлажняющими кремами для рук;
- в течение дня у сотрудников проводится замер температуры, соблюдается социальная дистанция, выборочно проводятся регулярные ПЦР-тесты;
- наши производственные и офисные помещения регулярно дезинфицируются.

Помощь заболевшим сотрудникам

Несмотря на то что COVID-19 не является страховым случаем по программе ДМС, в течение 2021 года «Ростелеком» организовал более 15 тыс. тестирований для сотрудников для определения наличия 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 с COVID-19. Организована вакцинация от COVID-19 более чем 1,5 тыс. сотрудников, испытывающих сложность в получении данной услуги по ОМС.

¹ От англ. Virtual Desktop Infrastructure — инфраструктура виртуальных рабочих столов.

Оценка эффективности управления персоналом

eNPS, %

Апрель 2018 года	3
Сентябрь 2019 года	10
Октябрь 2020 года	3,6
Январь 2022 года	13,6

Эффективность системы управления персоналом «Ростелекома» регулярно оценивается на заседаниях комитетов по кадрам и вознаграждениям при совете директоров и комитетов по компенсациям при правлении компании.

Для получения обратной связи от сотрудников мы проводим пульс-опросы о настроении коллектива, об изменениях культуры, атмосфере в командах, уровне удовлетворенности работой, о лояльности к компании и взаимоотношениях с руководителями. Ответы анализируются и учитываются при планировании HR-проектов в сфере мотивации, развития и обучения персонала.

Каждые два года в «Ростелекоме» проводится исследование вовлеченности, удовлетворенности и лояльности персонала. За пять лет уровень вовлеченности вырос на 26 пунктов, с 55 до 81 пункта, что говорит о кардинальном изменении внутренней атмосферы в компании.

Последнее исследование eNPS¹ сотрудников было проведено в январе 2022 года. В нем приняли участие 84% персонала (более 72 тыс. человек). Сотрудники дали почти 70 тыс. комментариев. По сравнению с исследованием 2020 года индекс eNPS вырос на 10 п. п. и составил +13,6%. Показатель рассчитывается как разность между долями хвалящих и критикующих компанию, нормальным считается любой положительный результат.

В 2021 году мы продолжили проведение пульс-опросов по запросу команд, чтобы быстрее получать обратную связь о рабочем настроении и мотивации сотрудников, а также точно выявлять потребности внутри департамента, сегмента или конкретного подразделения.

Также регулярно проводятся опросы персонала по новым продуктам, пилотным запускам, внутренним сервисам, обучению и другим направлениям работы.

Награды за вклад в развитие человеческого капитала

Достижения компании в области управления персоналом в 2021 году были отмечены следующими премиями и наградами.

- По версии hh.ru «Ростелеком» вошел в топ-10 «Рейтинга работодателей России» в категории «Крупнейшие компании», стал лучшим работодателем в телекоммуникационной отрасли (восьмое место в общем рейтинге), занял первое место среди телеком-компаний по итогам опроса соискателей и второе — в субрейтинге «Самые высокоразвитые HR-процессы», а также на премии «HR-бренд» получил награду за проект «Прогнозирование увольнения сотрудников по собственному желанию».
- Компания вошла в категорию «Золото» среди лучших работодателей страны по версии журнала Forbes.
- «Ростелеком» получил награду Investment Leaders 2021 в номинации «Инвестиции в человеческий капитал».
- В сфере образования достижения «Ростелекома» отмечены в двух номинациях премии «Эффективное бизнес-образование»: в номинации «Программа года» победил проект Sales Campus, в номинации «Проект года» — «Эксперты «Ростелекома»» — и в номинации «Лучшая программа по работе со школьниками» премии Graduate Awards 2021 за работу со школьниками.

¹ От англ. Employee Net Promoter Score — метод оценки, который позволяет организациям измерить лояльность сотрудников.

3 Наши преимущества²



Подбор персонала

В «Ростелекоме» действует собственная система управления подбором персонала IQHR. Платформа IQHR способствует повышению скорости и эффективности поиска новых работников за счет предоставления площадки для полного цикла поиска нужного сотрудника.

В 2021 году были актуализированы процессы подбора персонала и взаимодействия рекрутеров ПАО «Ростелеком», что помогло значительно повысить ряд показателей по подбору персонала:

- улучшена оценка удовлетворенности нанимающих менеджеров в целом по компании с 4,85 в 2020 году до 4,88 в 2021 году (4,69 в 2019 году);
- показатель по средним срокам закрытия вакансий в 2021 году остался на прежнем уровне — 14 рабочих дней (27 рабочих дней в 2019 году);
- показатель по качеству внутреннего сервиса по функции подбора и адаптации в 2021 году составил 8,9;
- процент просроченных вакансий в 2021 году остался на прежнем уровне — 2,8% (17,1% в 2019 году).

«Ростелеком» участвует в цифровой трансформации страны через взаимодействие с вузами, уделяет внимание профессиям будущего, предоставляет стажировки и трудоустраивает молодых специалистов в области кибербезопасности. Презентуя бренд компании среди школьников и студентов, «Ростелеком» содействует тому, чтобы эксперты компании передавали знания, участвовали в хакатонах как наставники и помогли молодежи получить представление об отрасли. Для новичков в компании действует система наставничества и адаптации. В «Ростелекоме» развита система карьерного планирования и работает программа «Кадровый резерв», через которую закрывается большая часть вакансий за счет внутренних ресурсов. (Подробнее — в разделе «Обучение персонала».)

² Переформулировки показателей в этом разделе по сравнению с предыдущими отчетными периодами связаны с изменением методики расчета показателей. Ранее показатели рассчитывались от среднесписочной численности персонала, а в текущем отчете показатели рассчитываются от списочной численности персонала на конец года.

Структура персонала

GRI 2-7

На конец 2021 года в Группе компаний «Ростелеком» работало 129,7 тыс. человек, из них 44% сотрудников — женщины (54,4 тыс. человек). В 2021 году среднесписочное количество персонала Группы уменьшилось на 7,2% по сравнению с 2020 годом.

129,7

тыс. человек

работало в Группе компаний «Ростелеком» на конец 2021 года

-7,2%

среднесписочное количество персонала Группы в 2021 году по сравнению с 2020 годом

Среднесписочная численность персонала Группы компаний «Ростелеком»¹, человек

	2019	2020	2021
Всего по Группе	135 178	136 679	126 812
ПАО «Ростелеком»	105 754	105 450	95 150
ДЗО	29 424	31 229	31 662

Списочная численность персонала Группы компаний «Ростелеком» на конец года, человек

	2019	2020	2021
Персонал, исключая декреты, ГПХ и внутренних совместителей	142 621	140 924	123 899
Персонал, включая декреты	149 782	147 399	129 773
Внутренние совместители	1 204	1 940	3 062
Внешние совместители	9 338	8 655	8 621

Возраст персонала Группы компаний «Ростелеком»², человек

	2019	2020	2021
30 лет и младше	32 631	30 753	26 010
31-49 лет	74 270	74 269	68 192
Старше 50 лет	40 071	39 475	33 912
Итого	146 972	144 497	128 114

- 1 Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 100% от всей Группы.
- 2 Данная статистика по ряду ДЗО не учитывает сотрудников, находящихся в декретном отпуске, поэтому суммарное количество персонала отличается от среднесписочной численности персонала Группы.

Трудоустройство людей с инвалидностью

GRI 405-1

«Ростелеком» заботится о равных возможностях и предоставляет рабочие места людям с инвалидностью. На конец 2021 года в штате Группы работало 1 232 сотрудника с инвалидностью, что на 7,6% больше значения предыдущего года — 1 145 человек. Доля сотрудников с ограниченными возможностями в 2021 году составила 1% от списочного числа сотрудников.

Доля сотрудников Группы компаний «Ростелеком» с инвалидностью

	2019	2020	2021
Численность на конец года, человек	1 684	1 145	1 232
Доля от списочной численности, %	1,27	0,85	0,99

Гендерный состав

Гендерное равенство является необходимым условием устойчивого развития «Ростелекома». Поэтому Группа стремится предоставить достойную работу женщинам и мужчинам, в том числе молодежи и людям с инвалидностью, и обеспечивает равную оплату за труд равной ценности.

Гендерный состав Группы компаний «Ростелеком»³, %

Доля женщин	2019	2020	2021
Средний и прочий менеджмент ⁴	35,3	36,2	34,6
Менеджмент ⁵	31,7	32,4	35,1
Вновь нанятые сотрудники	43,6	41,5	44,9
Всего по Группе	46,2	44,4	44,1

- 3 Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 98% от всей Группы.
- 4 Доля женщин от общего числа руководителей среднего звена и прочего менеджмента, то есть всех, у кого есть в подчинении хотя бы один сотрудник.
- 5 Доля женщин от общего числа руководителей (все, у кого в подчинении есть хотя бы один сотрудник).

ПАО «Ростелеком» включено в индекс гендерного равенства Bloomberg

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

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

Индекс 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 пандемии COVID-19 GEI 2021 особо выделил практики, которые повышают устойчивость компаний, такие как гибкий график работы.

В GEI 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».

76% — специалисты

57% — мужчины
43% — женщины

14% — рабочий персонал

69% — мужчины
31% — женщины

10% — руководители функциональных подразделений

61% — мужчины
39% — женщины

0,4% — руководители высшего звена

74% — мужчины
26% — женщины

Гендерный состав
сотрудников
Группы компаний
«Ростелеком»

Структура персонала Группы компаний «Ростелеком» по категориям¹, человек

	2019		2020		2021	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Специалисты	46 726	51 026	51 698	48 134	55 093	41 932
Рабочие	27 080	6 866	22 634	6 496	11 907	5 430
Руководители функциональных подразделений	10 081	5 741	10 378	5 841	7 951	5 032
Руководители высшего звена	280	95	318	114	362	129
Другие служащие	15	168	16	159	44	141
Всего	84 182	63 896	85 044	60 744	75 357	52 664

К техническому блоку относится 60% сотрудников. Вторым по величине является коммерческий блок, включающий 23% персонала. Количество сотрудников, выполняющих административные задачи, составляет 2%.

¹ Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 100% от всей Группы.

Структура персонала Группы компаний «Ростелеком» по функциям¹, человек

	2019	2020	2021
Технический блок	87 404	87 484	76 847
Коммерческий блок	37 308	34 465	28 841
Административный блок	3 072	2 925	2 847
Другое	19 187	19 619	19 579
Всего	146 971	144 493	128 114

Отпуск по уходу за ребенком

GRI 401-3

Мы предоставляем возможность отпуска по уходу за ребенком всем сотрудникам компании. 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 2021 году отпуском по уходу за детьми воспользовались 3,4 тыс. сотрудников: 2 258 мам и 1 142 папы, — а вернулись из отпуска 1 996 человек: 460 мам и 1 536 пап.

Число сотрудников, бравших отпуск по уходу за ребенком, человек

	2019		2020		2021	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Общее количество сотрудников, взявших отпуск	1 420	1 749	1 225	1 868	1 142	2 258
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска	1 887	895	1 651	841	1 536	460
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу по окончании отпуска в предыдущем отчетном периоде и продолжавших работать на конец этого отчетного периода	894	780	910	728	664	341

3,4 тыс. сотрудников

воспользовались отпуском по уходу за детьми в 2021 году

¹ Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 100% от всей Группы.

Соблюдение прав работников

В основе деятельности Группы лежат наши корпоративные ценности — технологичность, человечность, простота и развитие. Мы уважаем каждого сотрудника 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 отражен в коллективном договоре ПАО «Ростелеком» на 2019–2021 годы. Также права сотрудников отражены в Этическом кодексе и Кодексе корпоративного управления ПАО «Ростелеком».

GRI 402-1

Согласно коллективному договору, сотрудники уведомляются о существенных изменениях в Группе не менее чем за два месяца до предполагаемой даты события. Это включает изменение системы оплаты и нормирования труда, увольнение в связи с ликвидацией организации или сокращением штата.

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. Всем сотрудникам мы предоставляем равные возможности для реализации их потенциала в процессе трудовой деятельности. Трудоустройство и должностное продвижение работников осуществляются исключительно на основе их профессиональных способностей, знаний и навыков. Оценка результатов работы каждого сотрудника проводится беспристрастно согласно разработанной процедуре.

100%

сотрудников Группы охвачены коллективным договором

В «Ростелекоме» 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.

Правила делового поведения

Мы не допускаем ограничений в трудовых правах и свободах или получения каких-либо преимуществ в зависимости от пола, расы, цвета кожи, национальнойности, 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 Этическом кодексе ПАО «Ростелеком».

Этический кодекс компании 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 процедура реагирования.

Текущая текучесть кадров

GRI 401-1

GRI 401-2

Всего за 2021 год в Группе было трудоустроено 24 202 человека, из них 55% составили мужчины и 45% — женщины. В «Ростелекоме» отсутствует политика по преимущественному найму сотрудников из числа местного населения. Отбор на вакантные позиции проводится исходя из уровня образования, квалификации и профессиональных качеств соискателей.

GRI 405-1

Нанятые и уволенные сотрудники, человек

	2019		2020		2021	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Нанятые	18 151	14 016	16 147	11 943	13 336	10 866
Уволенные	4 315	7 119	4 500	6 937	5 380	7 091

Текущая текучесть кадров в Группе в 2021 году составила 20,8%. По сравнению с 2020 годом этот показатель увеличился на 4,4 п. п.

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

Текущая текучесть кадров в Группе компаний «Ростелеком», %

	2019	2020	2021
Общая текучесть кадров ¹	17,2	16,4	20,8

Текущая текучесть кадров в ПАО «Ростелеком», %

	2019	2020	2021
Общая текучесть кадров	10,5	9,6	14,0
Добровольная текучесть кадров	10,5	9,6	14,0
Недобровольная текучесть кадров	6,3	6,3	6,0

¹ Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 98% от всей Группы.

Постоянный и временный персонал

GRI 2-8

В 2021 году Группа компаний «Ростелеком» для выполнения части работ привлекала специалистов по договорам гражданско-правового характера (ГПХ)². Численность людей, работавших на конец отчетного года по договорам ГПХ, составила 42 556 человек. 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.

42,5 тыс. человек

численность людей, работавших на конец отчетного года по договорам ГПХ

Для «Ростелекома» остается актуальным сезонное изменение численности персонала. Преимущественно это затрагивает южные и дальневосточный регионы в июне — августе. Для южных регионов отток персонала 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 компаний «Ростелеком» на конец соответствующего периода³, человек

	2019	2020	2021
Численность работников (только штат, без декретов, ГПХ и внутренних совместителей)	142 621	140 924	123 899
Численность работников с неполной занятостью	15 548	13 612	13 447
Численность временных работников (по срочному договору)	12 968	12 840	11 082
Среднесписочная численность работников по договорам ГПХ (не входят в общую численность)	27 801	47 301	42 556
Численность сотрудников с трудовым договором с почасовой оплатой труда	7 228	7 949	7 471
Число работников, не являющихся сотрудниками (стажеры, волонтеры, подрядчики, самозанятые)	621	423	450

² Лица, с которыми у компании заключены договоры 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.

³ Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 98% от всей Группы.

Вознаграждение и мотивация персонала



Для удержания высококвалифицированных сотрудников в «Ростелеком» действуют системы комплексной мотивации персонала. Эти системы также стимулируют сотрудников повышать производительность труда и искать новые пути решения задач с использованием цифровых технологий.

99,5 млрд руб.

расходы Группы компаний «Ростелеком» на оплату труда в 2021 году

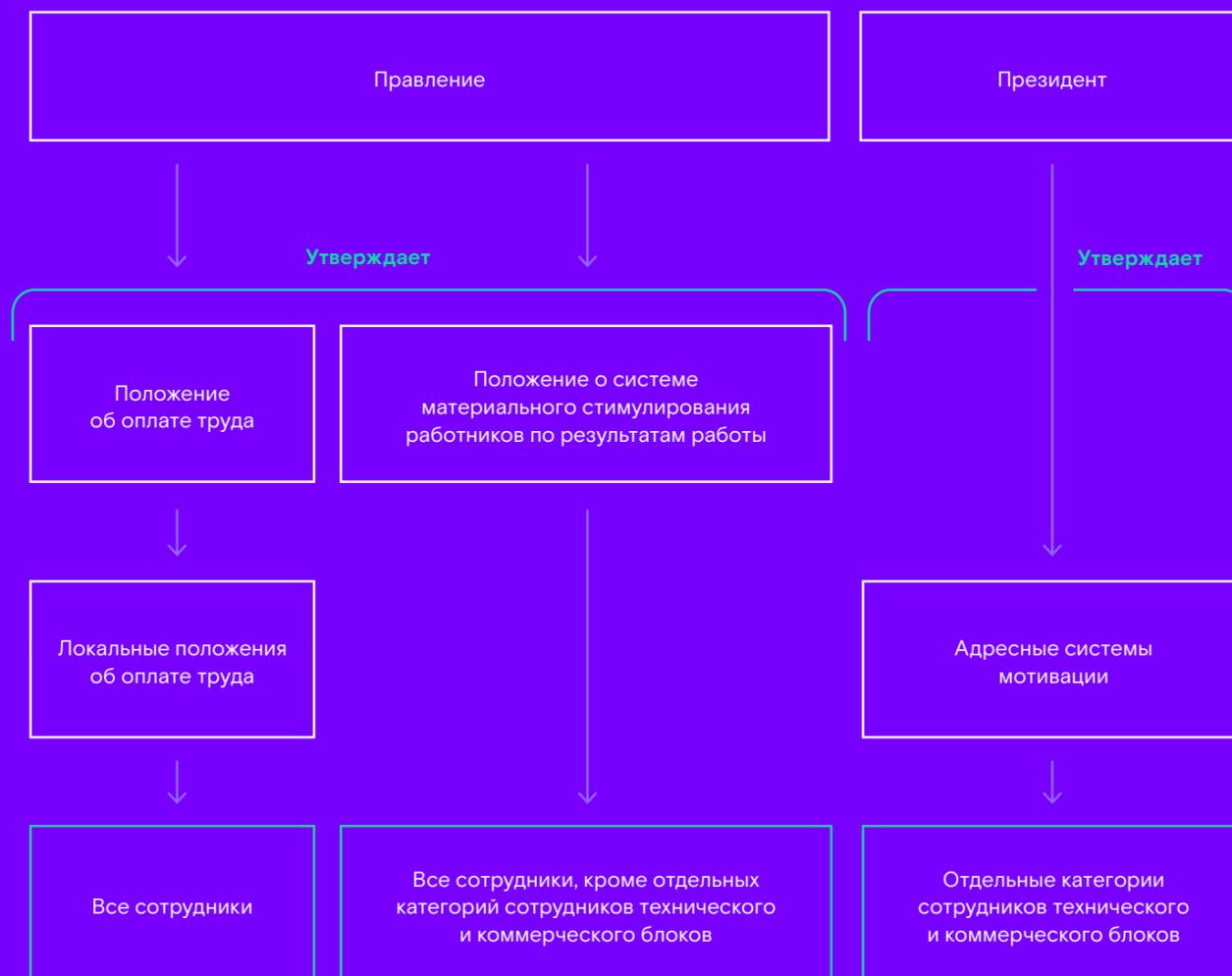
41,9 тыс. руб.

средняя заработная плата сотрудников Группы компаний «Ростелеком» в 2021 году

В Группе нет единого подхода к вознаграждению и мотивации сотрудников ДЗО. Система вознаграждения в каждой ДЗО индивидуальна и зависит от ее сегмента рынка. 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 и 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.

В 2021 году расходы Группы компаний «Ростелеком» на оплату труда составили 99,5 млрд рублей, что на 1% больше, чем в 2020 году (98,6 млрд рублей). Среднемесячная заработная плата сотрудника выросла на 4,3% и составила 41,9 тыс. рублей по сравнению с 40,2 тыс. рублей в 2020 году.



Расходы Группы компаний «Ростелеком» на оплату труда¹

	2019	2020	2021
Фонд оплаты труда, млрд руб.	85,0	98,6	99,5
Средняя заработная плата, тыс. руб. / мес.	35,0	40,2	41,9
Средний доход, тыс. руб. / мес.	46,2	53,5	53,7

На конец 2021 года уровень проплаченности по ПАО «Ростелеком» составил 86% с учетом роста рынка в среднем на 9%. Оценка проплаченности по ДЗО в 2021 году проведена точно по отдельным компаниям. Централизованная оценка проплаченности ДЗО запланирована на 2022 год.

В 2020 году «Ростелеком» разработал новое Положение о долгосрочной программе премирования работников ПАО «Ростелеком» на 2020–2022 годы, помогающее вывести вознаграждение персонала на уровень крупнейших компаний отрасли связи, а также способствующее усилению мотивации сотрудников.

В отчетном периоде «Ростелеком» продолжил реализацию проекта «Повышение проплаченности», запущенного в 2019 году. Задача проекта — в течение пяти 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 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.

«Ростелеком» ежеквартально отслеживает изменения федерального размера минимальной оплаты труда (МРОТ), чтобы корректировать минимальный размер заработной платы своим сотрудникам. ДЗО проводят этот мониторинг самостоятельно.

В 2021 году федеральное значение МРОТ изменилось. Мы провели анализ целевого уровня вознаграждения по отношению к новому значению МРОТ и повысили заработную плату ряду сотрудников.

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, мы выплачиваем им компенсацию согласно Трудовому кодексу Российской Федерации.

¹ Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 98% от всей Группы.

Гендерный разрыв в оплате труда

GRI 405-2

Мы провели анализ гендерного разрыва в вознаграждении персонала Группы. Он показал, что в 2021 году средний доход женщин в Группе был на 25% меньше, чем у мужчин, а гендерный разрыв в заработной плате для среднего и прочего менеджмента составил 24% в пользу мужчин.

Гендерный разрыв в оплате труда², руб.

	2019	2020	2021
Средний доход мужчин	51 032	58 551	60 014
Средний доход женщин	40 259	46 743	44 948
Гендерный разрыв в средней заработной плате, %	21,1	20,2	25,1
Гендерный разрыв в заработной плате для среднего и прочего менеджмента³, %	45,3	44,5	24,1
Средний доход среднего и прочего менеджмента, мужчины	318 713	350 451	228 508
Средний доход среднего и прочего менеджмента, женщины	174 474	194 586	173 338

- ² Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 98% от всей Группы.
- ³ Средний и прочий менеджмент — руководители верхних грейдов, в подчинении которых есть сотрудники и прочий менеджмент, у кого есть в подчинении хотя бы один сотрудник.



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 с учетом специфики деятельности организации.

Долгосрочная мотивация

Краткосрочная мотивация

В Группе действуют системы ежегодного премирования для руководителей высшего и среднего звеньев. 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 2021 году мы разработали и актуализировали программы мотивации для коммерческих сегментов и блока технической инфраструктуры. Программы нацелены на повышение эффективности сотрудников. Оценка результативности новых систем мотивации, введенных в 2021 году, проводится на ежеквартальной основе совместно с сегментами.

Система ключевых показателей эффективности

GRI 404-3

В «Ростелекоме» продолжают действовать системы КПЭ. Показатели 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.

Количество сотрудников, получавших регулярные оценки результатов работы и рекомендации по развитию карьеры, человек

	2019		2020		2021	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Топ-менеджмент	52	15	51	16	90	29
Руководители	689	394	798	643	934	597
Специалисты	3 282	4 211	4 104	5 742	4 822	6 266
Рабочие	48	34	46	35	56	35
Всего	4 071	4 654	4 999	6 436	5 902	6 927

Для нематериальной мотивации сотрудников мы ведем программу «Признание». Это корпоративная премия, разработанная для того, чтобы отметить наиболее результативных сотрудников и проектные команды. Все номинации «Признания» отражают набор компетенций и ценностей «Ростелекома». Количество заявок на премию растет каждый год.

Результаты премии «Признание» в 2021 году за достижения 2020 года

- Около 3,5 тыс. сотрудников из всех регионов России стали победителями премии «Признание» на уровне региональных филиалов, макрорегионов и корпоративного центра.
- Во всех региональных филиалах и макрорегионах проведены награждения с участием руководителей компании.
- 119 сотрудников и 12 проектов стали победителями премии «Признание» на федеральном уровне. Из них:
 - 13 сотрудников получили «золотой значок»;
 - 10 сотрудников признаны лучшими топ-менеджерами;
 - 29 сотрудников стали вдохновляющими лидерами;
 - 32 сотрудника победили в номинации «Лучший сотрудник»;
 - 21 сотрудник стал победителем в номинации «Сильное звено»;
 - 5 сотрудников определены лучшими в номинации «Яркий старт»;
 - 9 сотрудников отмечены в новой номинации «Лидеры цифры»;
 - 12 проектов отмечены на федеральном уровне.

В филиалах компании торжественные церемонии награждения прошли в мае. Для победителей федерального уровня проведена главная церемония награждения в Москве в начале июня. Все сотрудники имели возможность наблюдать за онлайн-трансляцией главной корпоративной церемонии вручения премии «Признание».

Социальные льготы и компенсации



«Ростелеком» совершенствует систему обеспечения социальной защиты сотрудников и создает комфортные и безопасные условия для работы. Мы гарантируем своим сотрудникам социальные гарантии, льготы и компенсации в рамках утвержденных бюджетов на социальные программы.

Коллективный договор ПАО «Ростелеком» охватывает всех работников компании. Гарантии, льготы и компенсации, предусмотренные коллективным договором, предоставляются сотрудникам, для которых работа в компании является основной, независимо от формы их занятости.

Коллективный договор ПАО «Ростелеком» на 2019–2021 годы содержит гибкую систему льгот и социальных гарантий. Сотрудникам предоставляются две группы льгот: базовые льготы и «Кафетерий льгот».

Базовые льготы или компенсации предоставляются сотрудникам при наступлении определенных событий: рождении ребенка, получении наград, предоставлении дополнительного оплачиваемого отпуска по семейным обстоятельствам и др. В базовый перечень социальных гарантий и льгот в 2021 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.

«Кафетерий льгот» включает:

- компенсацию санаторно-курортного лечения и оздоровительных программ для сотрудников и их детей;
- компенсацию затрат на дополнительные образовательные услуги и занятия спортом;
- материальную помощь к отпуску;
- подарки детям.

Добровольное медицинское страхование

В «Ростелекоме» продолжает действовать программа ДМС. Общая численность застрахованных лиц на конец 2021 года составила 105 999 человек. В рамках программы страхования сотрудник имеет право на амбулаторно-поликлиническое, стоматологическое и стационарное обслуживание, а также скорую медицинскую помощь и консультации по «Телемедицине».

В 2021 году застрахованные сотрудники получали всю необходимую медицинскую помощь в рамках договора ДМС.

106 тыс. человек

общая численность застрахованных сотрудников компании на конец 2021 года

40 млн руб.

общая страховая сумма по договору ДМС на конец 2021 года

«Жилищная программа»

Компания продолжает вести «Жилищную программу». В 2021 году 1 017 сотрудников «Ростелекома» получили беспроцентные займы и компенсации ипотечных процентов по ранее выданным кредитам на общую сумму 287,4 млн рублей. Всего за время действия «Жилищной программы» 7 599 сотрудников получили помощь для приобретения жилья на сумму 2 225 млн рублей.

На 2022 год мы запланировали помощь 1,1 тыс. работников на общую сумму 327 млн рублей.

Негосударственное пенсионное обеспечение

GRI 201-3

«Ростелеком» развивает свою социальную программу по негосударственному пенсионному страхованию. В 2021 году мы перечислили ежегодный целевой взнос на индивидуальные пенсионные счета сотрудникам, которые выполнили показатели личной эффективности и КПЭ по итогам 2020 года на 90% и выше. Таким образом, мы наградили 29 086 сотрудников на сумму 803 млн рублей.

31,5 тыс. человек

количество участников корпоративной пенсионной программы фонда

388 млн руб.

отчисления по солидарным взносам

803 млн руб.

целевой мотивационный взнос от компании

43 %

от числа сотрудников, имеющих право участия в программе

742 человека

количество сотрудников, которые оформили негосударственную пенсию в НПФ «Альянс»

29 тыс. человек

количество сотрудников, получивших целевой мотивационный взнос

Улучшение условий труда



8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
РОСТ



9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ,
ИННОВАЦИИ И
ИНФРАСТРУКТУРА



11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА
И НАСЕЛЕННЫЕ
ПУНКТЫ

1 430 млн
руб.

(без НДС) «Ростелеком»
направил на улучшение условий
труда сотрудников в 2021 году

1 304 млн
руб.

на объектах филиалов

126 млн
руб.

на объектах
корпоративного центра

Мы отремонтировали и приспособили помещения, в том числе для размещения линейного персонала БТИ, отремонтировали места общего пользования — санузлы, душевые, комнаты приема пищи, раздевалки, входные группы, лифтовые холлы, — заменили окна, отремонтировали или утеплили фасады, провели благоустройство и приобрели необходимую мебель.

В 2021 году для предотвращения распространения COVID-19 «Ростелеком» продолжил обеспечивать средствами индивидуальной защиты персонал, присутствующий на объектах компании.

Мы проводили профилактические антибактериальные обработки с применением специализированного оборудования — генераторов холодного тумана, а также ежедневную влажную уборку с применением дезинфицирующих средств. Особое внимание компания уделяла дезинфекции дверных ручек, выключателей, поручней, перил, контактных поверхностей, мест общего пользования во входных группах, лифтах, комнатах приема пищи и отдыха, санузлах, комнатах для занятия спортом и оборудования в них.

Еще до начала пандемии «Ростелеком» запустил проект «Удаленные рабочие места», в рамках которого разработал и внедрил новый стандарт организации офисного пространства, предусматривающий существенное расширение пространства для совместной работы, оборудование специальных коворкинг-зон и гибких рабочих мест. Технология VDI обеспечила возможность удаленной работы без привязки к конкретным офисным местам и рабочим компьютерам, повысила эффективность использования офисной техники и инфраструктуры хранения данных, а также существенно сократила расходы на эксплуатацию и обновление парка техники.



3 Корпоративная культура и внутренние коммуникации



Корпоративная культура «Ростелекома» — это синтез традиций и инноваций. «Ростелеком» прошел путь интеграции отдельных региональных компаний в национального оператора связи и лидера цифровых услуг. Наша культура объединяет разные продуктовые команды, подразделения и многочисленные дочерние компании едиными ценностями и общими правилами взаимодействия для достижения больших результатов.

Корпоративные ценности Группы компаний «Ростелеком»

Технологичность

Ищем решение в технологиях

Развитие

Создаем будущее

Человечность

Работаем для людей

Простота

Делаем сложное проще

Ценности компании и принципы формирования корпоративной культуры так или иначе интегрируются во все корпоративные мероприятия и коммуникации.

В конце 2020 — начале 2021 года в «Ростелекоме» прошло исследование корпоративной культуры. В его задачи входили выявление сильных и слабых сторон корпоративной культуры, поиск решений для развития культуры и создания уникального подхода, позволяющего компании и всем ее сотрудникам находиться в едином культурном контексте, эффективно проходить изменения и увеличивать скорость внедрения новых цифровых сервисов и продуктов. По результатам исследования разработана программа по созданию поддерживающей среды на всех уровнях, в которой каждый сотрудник сможет найти себя и реализовать свои амбиции.

Драйверы культуры «Ростелекома» — это лидеры, которые формируют культуру совместной работы в командах, транслируют приверженность ценностям и целям компании, гибкость в принятии решений, а также поощряют самостоятельность сотрудников. Поэтому большая работа проводится с линейными руководителями: для поддержки лидеров и их команд сформированы специальные программы развития, подготовлены аналитические и методические материалы по формированию лояльности команд.

Формируя культуру в компании, мы сохраняем курс на гибкость: внедряются гибридные форматы работы, формируются распределенные команды, где сотрудники могут работать удаленно, действует онлайн-университет с базой для развития сотрудников, запускаются площадки для поиска внутренних талантов, формируются сообщества внутренних экспертов и амбассадоров, молодежные движения. Офисы из типичных кабинетных пространств превращаются в коворкинги с гибкими рабочими местами и большими зонами для переговоров и отдыха. Мы формируем среду для непрерывных изменений через внедрение инструментов работы с экспериментами и обратной связью.

В 2021 году в рамках всей компании были проведены традиционные корпоративные праздники:

- День защитника Отечества и 8 Марта;
- День связи;
- корпоративный летний квиз;
- День компании;
- мероприятие для амбассадоров «Ростелекома»;
- Новый год.

Также проводились дополнительные командообразующие и мотивационные активности:

- праздничные активности по случаю возвращения сотрудников в офисы (апрель и сентябрь 2021 года);
- онлайн-игра «Цифровой дуэт»;
- еженедельные розыгрыши призов для сотрудников, прошедших вакцинацию.

В связи с пандемией COVID-19 и введением в течение 2021 года различных ограничительных мер корпоративные праздники проводились в комбинированном формате: офлайн-активности — для полевых и работающих в офисе сотрудников, онлайн-активности — для сотрудников, работающих удаленно.

В 2021 году «Ростелеком» вручил подарки 1 тыс. сотрудников по всей стране за активное участие в проектах корпоративной культуры: корпоративный мерч, сувениры с символикой компании, гаджеты и девайсы для улучшения рабочего места.

Осенью была запущена новая видеорубрика «Правила жизни» — интервью с руководителями компании о жизни, работе, лидерстве и личной мотивации. Было снято 13 интервью, которые посмотрели 10 тыс. сотрудников.

Амбассадоры ценностей «Ростелекома»

50 заданий

разной направленности было выполнено участниками проекта в 2021 году

С 2019 года мы ведем программу «Амбассадоры ценностей «Ростелекома»» для более детального ознакомления сотрудников с корпоративными ценностями.

В 2021 году в программе участвовал 491 сотрудник компании, из них 75% — активных, которые регулярно выполняют задания и способствуют популяризации корпоративных ценностей «Ростелекома».

В 2021 году участники проекта «Амбассадоры» выполнили 50 заданий разной направленности, прислали 4 814 отчетов, в среднем 1 участник выполнил 11 заданий.

Примеры заданий:

- запись подкастов по каждой из ценностей от амбассадоров на День связи;
- выступления на встречах с новичками с презентацией ценностей;
- поддержка корпоративных мероприятий (запуск эстафеты новогодних поздравлений, организация праздничных викторин в своих подразделениях и т. п.);
- подготовка и размещение материалов на личных страницах в социальных сетях, поддержка корпоративных аккаунтов и сообществ в социальных сетях;
- участие в съемках корпоративных видеороликов (о необходимости вакцинации от COVID-19, внедрении новой модели управления и пр.);
- участие в социальных проектах («Бабушкин платок», «Бегу и помогаю», «Забег.РФ» и др.).

Проведенный в 2021 году опрос среди амбассадоров показал, что участие в проекте помогло глубже понять корпоративные ценности 80% участников.

В декабре 2021 года состоялся новый набор в проект «Амбассадоры». Амбассадоры первого и второго потоков сохраняют свой статус и продолжают участвовать в проекте.

В рамках расширения своих функций амбассадоры пройдут тренинг «Мастерская ценностей», подготовку к выступлению с презентацией ценностей новичкам и курс по созданию контента для социальных сетей.

Участники клуба привлекаются к поддержке других проектов: тестированию новых сервисов для сотрудников, участию в фокус-группах, тестированию сервисов госуслуг, информационной поддержке социальных и благотворительных проектов, встречам со студентами вузов и т. д.

451

сотрудник компании

принял участие в программе «Амбассадоры ценностей «Ростелекома»» в 2021 году

4 814

отчетов было выполнено участниками проекта в 2021 году

Оценки амбассадоров по итогу проекта

Амбассадоры оценили общую удовлетворенность от участия в проекте в среднем на

9,6 / 10
баллов

Свой вклад в продвижение корпоративных ценностей сами амбассадоры оценили в среднем на

7,0 / 10
баллов

Амбассадоры готовы порекомендовать участие в проекте коллегам в среднем на

8,3 / 10
баллов

Общую удовлетворенность от участия в проекте в 2021 году амбассадоры оценили в среднем на

7,8 / 10
баллов

Поощрение активного образа жизни сотрудников

GRI 403-6

Мы стремимся к тому, чтобы наши сотрудники вели здоровый и активный образ жизни. «Ростелеком» популяризирует занятия спортом и организует культурный досуг сотрудников: мы проводим конкурсы профессионального мастерства, творческие состязания, спортивные турниры и спартакиады.

По программе лояльности сотрудники могут получить льготные условия для занятий в сетевых фитнес-клубах или отдыха в оздоровительных комплексах.

В 2020–2021 годах 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 для сотрудников в социальных сетях группы, в которых занятия проводятся профессиональными тренерами.

В августе 2021 года «Ростелеком» запустил для сотрудников корпоративное well-being-приложение RT Balance. Оно предлагает онлайн-тренировки и программы, челленджи, марафоны и статьи о здоровом образе жизни, психологии, финансах, родительстве и т. д. Регулярно появляется новый контент. Количество активных участников RT Balance меняется в зависимости от месяца и составляет от 3 до 5 тыс. сотрудников.

В ноябре у персонала «Ростелекома» появилась возможность стать экспертами приложения и создавать авторские статьи и марафоны. Это интеграция с проектом «PROЭксперты», который направлен на развитие ключевых профессиональных компетенций сотрудников.

До начала пандемии компания арендовала залы для тренировок по волейболу, футболу, баскетболу, теннису и другим видам спорта. Сотрудники участвовали в городских спортивных соревнованиях, состязаниях между командами из других крупных компаний и отраслевых турнирах, приуроченных ко Дню связи. Ежегодно проводились спортивные состязания среди сотрудников в рамках филиалов.

Корпоративный портал «Ростелекома»

Во время пандемии COVID-19 внутренний портал стал онлайн-пространством, где каждый сотрудник мог по-прежнему чувствовать себя членом команды большой компании и участвовать в ее жизни. Этот инструмент позволил сохранить корпоративную культуру «Ростелекома» и продвигать его основные ценности: простоту, человечность, технологичность и развитие.

В 2021 году на портал зашли 40 млн раз, что в три раза больше, чем в 2020 году (13 млн).

Команда портала сфокусирована на создании инструментов и сервисов, позволяющих сотрудникам лучше адаптироваться в новых условиях работы, а также сохранять социальные связи с коллегами. Так, сервисом «Сказать спасибо» в 2021 году воспользовались более 50 тыс. раз. В программе геймификации RTLikes, поощряющей активность на внутреннем портале, участвовали более 40 тыс. человек.

Мы обновили и расширили функционал главной страницы портала. Интерфейс стал более современным и интуитивно понятным. За 2021 год были разработаны новые разделы и сервисы:

- «Бессмертный полк»;
- «Эксперты «Ростелекома»»;
- «Молодежные программы»;
- «В помощь лидеру»;
- «Книга руководителя»;
- «Статистика для владельцев сообществ»;
- «Стратегия-2025»;
- «Новости региональных филиалов»;
- «Игра «Тайный Дед Мороз»»;
- «Карта вакцинации/ревакцинации»;
- ДПГФ (программы с государственным финансированием);
- обновлен раздел корпоративной премии «Признание»;
- «Портал задач в ПСР»;
- программа «Аутплейсмент»;
- программа «Друзья «Ростелеком»» (опросы для увольняемых сотрудников);
- «Витрина договоров».

>40 тыс.
человек

участвовали в программе геймификации RTLikes, поощряющей активность на внутреннем портале



Приложение RT Life

Для сотрудников, работа которых не требует постоянного пребывания во внутренней сети компании, продолжает функционировать корпоративное мобильное приложение RT Life.

В начале 2021 года вышла новая версия приложения на более современном технологическом стеке и с расширенным функционалом. Эта версия объединяет в себе функции адресной книги, справочника, новостной ленты и системы отправки заявок в различные службы компании. Помимо привычных сервисов появились новые — поддержка платформ «Миссия» и АИС «Тендеры», подкасты и витрина стартапов.

Создан отдельный микросервис уведомлений, позволяющий гибко администрировать рассылку push-, email- и СМС-оповещений. Настроен сбор аналитики по действиям пользователей. Это позволяет собирать статистику, разрабатывать на ее основе только востребованный функционал и улучшать его. Кроме того, можно отслеживать закономерности использования приложения сотрудниками по регионам, департаментам и любым другим параметрам, строго соблюдая правила конфиденциальности и обработки персональных данных.

С подробным описанием приложения можно ознакомиться на сайте rtlife.rt.ru

Взаимодействие сотрудников с руководством

В 2021 году для информирования сотрудников о Стратегии на 2021–2025 годы и о переходе на новую организационную структуру мы провели серию онлайн-встреч работников с вице-президентами компании, лидерами вновь образованных центров компетенций и директорами филиалов. Сотрудники ознакомились с приоритетами и целями Стратегии на 2021–2025 годы и получили ответы на волнующие их вопросы.

С вновь сформированными командами центров компетенций на регулярной основе проводятся таун-холлы: лидеры команд информируют сотрудников об изменениях организационной структуры, о текущих изменениях в бизнес-процессах, синхронизируются с ними по текущим задачам. На основе получаемой обратной связи формируются программы по взаимодействию с персоналом.

Ключевые темы встреч — подведение итогов 2020 года и планы на 2021 год, презентация стратегии и вектора развития компании, поздравление сотрудников с корпоративной премией «Признание», Днем компании и другими важными корпоративными мероприятиями, а также «Открытый разговор» в формате «вопрос — ответ».

На встречах поднимались вопросы условий труда, возможностей развития и карьерного роста, планов компании по новым проектам, обсуждались главные бизнес- и корпоративные новости компании.

Онлайн-встречи с сотрудниками в 2021 году прошли практически во всех региональных филиалах.



3.4 Обучение и развитие сотрудников



«Ростелекому» для достижения амбициозных целей нужны высококвалифицированные профессионалы. Для этого в Группе создана система для профессионального развития сотрудников: обучения, самореализации и карьерного роста. Мы помогаем каждому сотруднику с первого дня работы эффективно достигать результатов, предлагаем комплексные программы профессионального и личного развития.

Система обучения и развития персонала «Ростелекома» включает:

Департамент управления знаниями	Онлайн-университет — платформа онлайн-обучения	Управление по развитию корпоративных компетенций с командой внутренних тренеров soft skills и руководителей проектов обучения
Управление по обучению блока технической инфраструктуры	Управление по обучению массового сегмента	Управление по сопровождению обучения
Управление по оценке персонала и развитию карьеры	Офис обучения корпоративного и государственного сегментов	

Несмотря на ограничения по проведению очного обучения, в 2021 году мы продемонстрировали рост по всем показателям эффективности обучения:

82%

сотрудников ПАО «Ростелеком» охвачено обучением

69%

сотрудников ПАО «Ростелеком» вовлечено в необязательное обучение в онлайн-университете

+33%

рост объема обучения¹ за год в компании

89

средний NPS программ обучения soft skills внутреннего каталога

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 ходе трансформации в 2021 году компания централизовала функцию обучения. На смену макрорегиональным подразделениям по обучению и развитию персонала пришел единый центр компетенций HR, в состав которого вошли все вышеперечисленные управления по обучению. Новая структура позволит повысить эффективность взаимодействия для реализации стратегии обучения и развития персонала.

Департамент управления знаниями продолжил развивать систему внутреннего обучения сотрудников. В частности, была улучшена платформа онлайн-университета, реализован ряд федеральных проектов для различных аудиторий — от региональных топ-команд до технических специалистов на местах. Чтобы создать оптимальные и комфортные условия, мы продолжили экспериментировать с различными форматами обучения и диджитал-инструментами — от чат-ботов и речевых тренажеров до индивидуальной оценки компетенций при помощи алгоритмов искусственного интеллекта.

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 2021 году департамент управления знаниями реализовал проект по обновлению процессов обучения в ДЗО. По итогам проекта в ДЗО передана методология обучения и развития, обновлен каталог программ soft skills, проведена программа развития тренеров. В 2022 году обмен опытом с командами ДЗО продолжится.

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

Категория сотрудников	2019		2020		2021	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Топ-менеджеры	56,2	54,9	63,3	61,0	48,4	44,9
Руководители	33,9	30,7	37,0	35,7	34,1	36,4
Специалисты	26,4	22,9	30,4	29,4	27,0	25,4
Рабочие	18,4	11,6	18,5	15,2	24,1	21,5
В среднем по всем категориям	33,7	30,0	31,6	30,1	32,3	30,9

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

Инвестиции в обучение сотрудников

В 2021 году «Ростелеком» инвестировал в обучение сотрудников более 478,5 млн рублей. Это на 8 % больше, чем в 2020 году (442,5 млн рублей).

Затраты ПАО «Ростелеком» на обучение сотрудников

	2019	2020	2021
Общий объем затрат на обучение сотрудников, млн руб.	575,4	442,5	478,5
Затраты на обучение одного сотрудника в год, тыс. руб.	5,5	5,0	5,5
Общее количество часов обучения	2 089 035	3 286 531	3 303 921
Среднее количество часов, затраченное на обучение одного сотрудника	31,1	31,3	31,5

Затраты на обучение одного сотрудника в год вышли на допандемийный уровень. При этом удалось увеличить количество часов обучения при меньших общих затратах за счет новых форматов дистанционного обучения и расширения библиотеки контента для самостоятельного изучения.

31,5

часа

среднее количество часов, затраченное на обучение одного сотрудника «Ростелекома» в 2021 году

3,3

млн часов

общее количество часов обучения

478,5

млн руб.

затраты на обучение сотрудников «Ростелекома» в 2021 году

5,5

тыс. руб.

затраты на обучение одного сотрудника

Оценка эффективности обучения персонала

Департамент управления знаниями оценивает эффективность обучения сотрудников с разной периодичностью с учетом типа обучения и его продолжительности. В процессе оценки анализируются КПЭ обучения, объем и охват обучением сотрудников по направлениям, практическая применимость обучения и качество обучающих программ и работы тренеров. Это помогает компании повысить качество обучения и эффективность управления знаниями.

В 2021 году средний показатель NPS составил:

70

для онлайн-курсов

80

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

89

для синхронного обучения soft skills (онлайн с тренером)

Оценка и развитие карьеры

В 2021 году внедрен бизнес-процесс регулярного мониторинга уровня развития компетенций в виде квартальных и годовых дашбордов. Дашборды формируются на основании всех оценочных мероприятий, которые проводятся за отчетный период: диагностики потенциала классической психометрикой, диагностики навыков методом ассесмент-центра, диагностики особенностей мышления через искусственный интеллект и обратной связи «360°».

Результаты диагностики учитываются в оценке деятельности сотрудников, а также используются для построения карьерных траекторий.

В 2021 году завершилась трансформация функции оценки в функцию планирования карьеры внутри компании. Разрабатываются карьерные траектории внутри сегментов и между ними, прорабатывается процесс карьерного консультирования внутри компании.

В отчетном периоде продолжилось внедрение новой модели компетенций для развития и формирования команд. При помощи классических инструментов психометрики и алгоритмов искусственного интеллекта мы стали формировать дашборды для руководителей по их командам.

Одним из важных этапов стало развитие культуры внутрикомандной и кросс-функциональной обратной связи через инструмент оценки «360°», который дает возможность коллегам из разных подразделений анонимно поделиться мнением друг о друге и, как результат, расширить представление о себе. Обратная связь в формате «360°» реализована на платформе онлайн-университета с учетом обратной связи от пользователей в 2020 году.

С помощью инструмента обратную связь получили более 300 коллег.

Количество сотрудников, получивших оценку деятельности в 2021 году

Категория сотрудников	2021	
	М	Ж
Топ-менеджеры	220	41
Руководители	908	435
Специалисты	1 053	756
Рабочие	0	0

Онлайн-университет «Ростелекома»



Онлайн-университет «Ростелекома» — единая платформа для удаленного обучения сотрудников. В связи с пандемией COVID-19 онлайн-университет стал главной площадкой профессионального и личного развития персонала.

Сотрудникам доступно обучение по направлениям soft skills, hard skills, digital skills и «Общее обучение». Команда внутренних тренеров (преподавателей) насчитывает более 250 человек. Кроме штатных тренеров привлекаются внешние эксперты, в том числе профессора, доктора и кандидаты наук, а также внутренние эксперты компании: вице-президенты и директора департаментов.

За 2021 год «Ростелеком» добавил в каталог платформы 369 новых онлайн-курсов и программ, что на 9% больше, чем в 2020 году. Теперь сотрудникам доступно более 800 курсов. Также за 2021 год повысилась завершаемость онлайн-курсов на 21 п.п. и составила 89%.

В 2021 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.

С 2021 года найти нужный контент в онлайн-университете сотрудникам помогает нейросеть. Контент с рекомендациями выводится в специальный виджет на главной странице платформы обучения. Также раз в квартал каждый сотрудник получает письмо с рекомендациями по обучению. Темы подбираются в зависимости от предпочтений сотрудника, а также от предпочтений коллег по функциональному подразделению. В выборке участвуют только те курсы, которые сотрудники чаще всего назначают себе самостоятельно.

Рекомендательный сервис запущен для всех сотрудников компании. Уже есть первые результаты: 80% рекомендованных курсов вызывают интерес (то есть сотрудник назначил себе предложенный курс), а 60% из назначенных — проходят до конца.

>600 тыс.

человеко-курсов в год составил объем необязательного внутреннего обучения в онлайн-университете

>800 курсов

доступно сотрудникам «Ростелекома» на платформе онлайн-университета

2×

по сравнению с 2020 годом

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 сотрудникам помогают онлайн-лекторий «Ростелекома» и дайджест обучения «Среда развития».

В 2021 году в онлайн-лектории проведена 21 лекция на разные темы, например как вернуть азарт к обучению, управлять личной энергией, не попадаться в ловушки мышления и создавать ИТ-продукты без навыка программирования.

За год лекторий посетило почти 15 тыс. уникальных слушателей. Средний NPS лекций составил 84. Самыми популярными лекциями стали «Вакцины: разрушаем мифы» и «Ловушки мышления».

«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 2021 году выпущено 50 дайджестов, которые собрали почти 5 тыс. лайков от сотрудников.

Программы развития управленческих компетенций



«Ростелеком» развивает управленческие компетенции действующих и будущих руководителей, ведь от этого зависят эффективность работы персонала и результативность компании.

В 2021 году руководители высшего звена «Ростелекома» обучались по программам Международного института управленческого развития (англ. International Institute for Management Development, IMD) и Московской школы управления «Сколково» — программы LIFT и «Развитие лидерского потенциала».

В 2021 году впервые была проведена программа «Управление изменениями» с международной сертификацией по методологии Prosci. Среди руководителей 69 человек освоили системный взгляд на процесс управления изменениями, инструменты и ключевые роли, КПЭ, передовые методики работы с сопротивлениями и успешно прошли международную сертификацию.

В отчетном году была запущена программа для новых руководителей «Blueprint лидерства». Обучение помогает управленцам, которые только пришли в компанию или только заняли руководящую должность, стать цифровыми лидерами и создать высокоэффективную команду, выгодно сотрудничать с партнерами и приносить пользу клиенту. Четыре модуля программы посвящены следующим темам: «Лидерство и коммуникация», «Клиентоцентричность», «Принятие решений на основе данных» и «Развитие себя и других». Программа рассчитана на четыре месяца обучения в синхронном дистанционном формате, что включает 72 часа практикумов и 35 часов коучинга.

50

руководителей обучено в 2021 году

Программа развития команд региональных филиалов «Директор и команда»

«Ростелеком» видит основной драйвер технологического развития компании в руководителях филиалов. В 2020 году была запущена стратегическая программа развития команд региональных филиалов компании «Директор и команда». Программа разработана с учетом запросов бизнеса и с фокусом на трансформации 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 до улучшения эффективности бизнес-процессов.

За 2020 год обучение на программе прошли более 160 директоров и руководителей из 31 регионального филиала. В 2021 году еще 170 руководителей из 32 филиалов стали участниками программы. Все филиалы успешно защитили свои проекты перед вице-президентами и президентом компании. Прогнозируемая выручка от масштабирования проектов команд — участников обучения в горизонте трех лет составляет около 40 млрд рублей.

160

директоров и руководителей из 31 регионального филиала прошли обучение в 2020 году

170

руководителей из 32 филиалов стали участниками программы в 2021 году

«iMBA. Навыки лидера цифровой компании»

Продолжает пользоваться большим спросом среди персонала онлайн-программа «iMBA. Навыки лидера цифровой компании». Она направлена на развитие базовых управленческих навыков и знаний линейных руководителей.

Программа ежегодно обновляется с учетом последних трендов рынка и обратной связи от участников. Для четвертого потока был разработан модуль «Тренды современной цифровой среды», экспертами которого стали вице-президенты компании. Также у участников появилась возможность пройти дополнительное обучение вне обязательных модулей: пройти диагностику по методике «360°», составить карту развития и поработать с профессиональным коучем на индивидуальных сессиях.

Однако главным нововведением стало повышение уровня программы: сотрудники, успешно завершившие программу, получили диплом о профессиональной переподготовке Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (ранее — удостоверение о повышении квалификации). Выпускниками четвертого потока стали 676 сотрудников компании.

Развитие бизнес-навыков сотрудников



В 2021 году для развития бизнес-навыков сотрудников мы начали использовать глубинные исследования потребностей целевой аудитории — метод персон-моделей. Перед каждым запуском проекта мы изучали целевую аудиторию: личные черты и ценности, отношения к технологиям, привычки учиться, восприятие компании и другие.

Использование продуктового подхода персон-моделей позволило нам лучше понимать потребности пользователей, чтобы предложить максимально подходящий формат обучения. Например, в проекте обучения коммерческих сегментов Sales Campus по итогам исследования разработаны персонажи, от лица которых повествуется контент: эксперт, клиент и помощник, чат-бот для отработки практики и проверки домашних заданий.

Для обучения B2B-продажам комплексных решений и повышения отраслевой экспертизы мы использовали метод CustDev при изучении целевой аудитории, что позволило разработать многоэтапный обучающий проект, направленный на повышение выручки от интеграционных продаж.

Ключевые результаты развития системы внутреннего бизнес-обучения сотрудников за 2021 год

1 Создан виртуальный класс онлайн-университета на платформе Granatum Solutions (более 1 тыс. пользователей ежемесячно обучаются на платформе) для проведения обучающих практикумов в синхронном дистанционном формате

2 Сформировано семь обучающих треков развития по ключевым компетенциям. Каждый трек включает в себя развивающие мероприятия в различных форматах: курсы, синхронные практикумы и воркшопы

3 В рамках изменения целевой модели управления и запуска новых подразделений разработаны мероприятия для запуска новых команд в формате kick-off-сессий (уже запущено 8 команд, 223 сотрудника)

Программы развития профессиональных компетенций



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

Программа обучения по закону № 44-ФЗ

В 2021 году создана новая программа повышения квалификации «Контракты по закону № 44-ФЗ. Процедуры. Особенности. Риски». Программа позволяет узнать все тонкости и нюансы, с которыми сталкивается ПАО «Ростелеком» при заключении и исполнении контрактов в рамках Федерального закона от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». Программа ориентирована именно на специфику работы ПАО «Ростелеком» по проектам с государственным финансированием.

При создании программы эксперты ориентировались на накопленный опыт работы с разными государственными заказчиками, внутренние процессы и особенности работы «Ростелекома», текущие запросы сотрудников и комментарии и постарались максимально упростить сложные юридические и финансовые темы. Всего программа включает 10 модулей (более 27 академических часов).

Несмотря на большой объем материала и глубину проработки каждой темы, за счет яркой подачи коллеги могут легко и с интересом изучать тему. При прохождении всех курсов и успешной сдаче итогового тестирования сотрудники получают удостоверение о повышении квалификации установленного образца от ПАО «Ростелеком».

Программа мультимедийная, что позволяет максимально эффективно вовлекать сотрудников в учебный процесс. Она включает в себя:

Дистанционные интерактивные занятия

Видеолекции

Интерактивные практические задания

Разбор бизнес-кейсов (case study)

Инфографика

Программы развития цифровых навыков

4

КАЧЕСТВЕННОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ

8

ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
РОСТ

Для развития цифровых навыков сотрудников в «Ростелекоме» есть ряд программ по технологиям и трендам цифровой экономики, а также возможность изучить ключевые для компании языки программирования.

Школа программирования

В школе программирования «Ростелекома» сотрудники могут научиться писать код на уровне junior- и middle-специалистов (начальный и средний уровни). В 2021 году в школу было подано 1 488 заявок. Отбор прошли 699 сотрудников, из которых 65% завершили обучение и освоили языки Python, SQL и Python с Machine Learning. Более того, 104 сотрудника прошли в школе переподготовку по профессиям «дата-инженер» и «аналитик данных».

Школа программирования для детей сотрудников компании

В рамках корпоративной программы «Школа программирования для детей сотрудников компании» в 2021 году более 700 сотрудников обучили своих детей программированию и другим компьютерным навыкам на условиях софинансирования: 50% стоимости оплачивает «Ростелеком», 50% — сотрудник.

«Цифровая экономика. Профессии будущего»

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

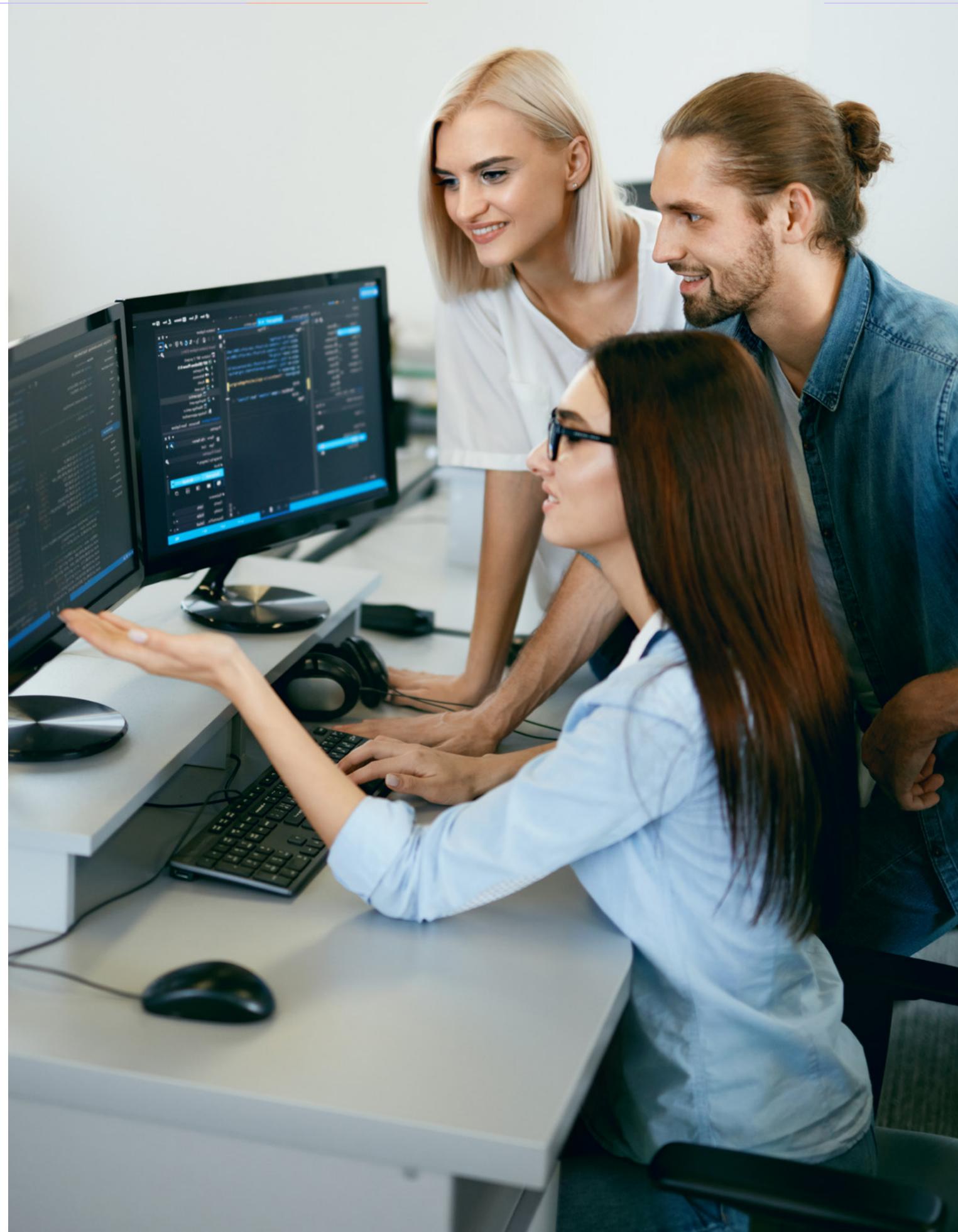
Проект включает несколько уровней:

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

За 2021 год 2 661 сотрудник прошел обучение на онлайн-курсах о цифровых технологиях. Всего за три года проект «Цифровая экономика. Профессии будущего» охватил более 28 тыс. сотрудников. Выдано более 160 удостоверений о повышении квалификации после прохождения программы «Наука о данных».

В 2021 году более 1 960 сотрудников ИТ-подразделений прошли обучение на новых курсах по темам:

- «Блог: как заботиться о пользователях?»;
- Power BI;
- «Взаимодействие ИТ и бизнеса»;
- «Бизнес-анализ. Версия от ИВА»;
- «Управление требованиями к ПО».



Развитие профессиональной экспертизы сотрудников



Для развития профессиональной экспертизы сотрудников привлекаются лучшие внешние специалисты, внутренние тренеры и эксперты «Ростелекома». Развитием каждого бизнес-сегмента и команды технического блока занимаются новые управления по обучению центра компетенций, офисы по обучению и команда департамента управления знаниями.

Блок технической инфраструктуры

В 2021 году обучение блока технической инфраструктуры сфокусировалось:

- на выстраивании обучающих треков для функциональных ролей сотрудников БТИ;
- наполнении обучающих треков контентом: разрабатывались дистанционные модули, методологии синхронных мастер-классов и лабораторных практикумов;
- централизации обучения сотрудников БТИ на единой платформе онлайн-университета;
- трансформации организационной модели и бизнес-процессов обучения.

По итогам 2021 года:

- разработаны 44 новых дистанционных обучающих модуля и 25 лабораторных практикумов, актуализированы 32 дистанционных модуля;
- сформированы 9 обучающих треков для выездных сотрудников клиентского сервиса, учитывающих их сегментную и региональную специфику;
- трансформирована организационная структура: в рамках центра компетенций организационного развития и управления персоналом создано управление по обучению БТИ, в котором объединены команда, выполнявшая функцию организации обучения в региональных филиалах, и тренерский ресурс обучения БТИ. Унифицирована методология обучения, обеспечен контроль объема и качества реализуемого синхронного обучения.

В первой половине 2021 года команда обучения БТИ завершила программу повышения управленческих навыков у лидеров линейных подразделений БТИ региональных филиалов «Пульт управления». По окончании программы 215 выпускников получили удостоверения о получении дополнительного профессионального образования.

Общий охват обучением сотрудников БТИ в 2021 году составил 82%. При этом синхронным обучением удалось охватить 19%, дистанционным — более 74% сотрудников. Объем обучения по сравнению с предыдущим годом удвоился. Охват внешним обучением составил более 26% сотрудников. Еще одним значимым направлением в работе команды обучения БТИ стало развитие навыков продаж у сотрудников выездной технической поддержки и инсталляции клиентского сервиса БТИ. Для этого была разработана и запущена комплексная программа обучения, включающая в себя один асинхронный модуль и два синхронных мастер-класса.

За 2021 год:

- разработано и обновлено 32 продуктовых курса и 24 курса по бизнес-процессам и hard skills;
- охват сотрудников по разработанным курсам составил более 8 тыс. сотрудников;
- организовано 63 вебинара, которые охватили более 10 тыс. сотрудников;
- для направления В2G с целью повышения экспертизы по государственным закупкам было организовано три вебинара по законам № ФЗ-44 и ФЗ-223.

Офис по обучению В2В

Офис обучения корпоративного и государственного сегментов курирует сегментное обучение В2В, В2G и В2G2. Основными задачами на 2021 год стали:

- увеличить охват сотрудников обучением;
- увеличить число профильных дистанционных курсов и видеоконтента для сегментов;
- развить систему обучения для сегмента МСП.

Автоматизация обучения позволила в два раза повысить проходимость дистанционных продуктовых курсов: объем обучения составил 54 333 человеко-курса.

В 2021 году тренеры сегментов продолжили улучшать навыки работы в дистанционном формате, чтобы качество обучения и вовлеченность сотрудников оставались на высоком уровне. За 2021 год было проведено более 2,1 тыс. вебинаров и тренингов.

Отдельным направлением было полевое сопровождение сотрудников.

В 2021 году сегментные тренеры провели более 770 полевых сопровождений.

Важным фокусом 2021 года было развитие системы обучения МСП:

- автоназначение курсов и программ обучения сотрудникам;
- автоматизация рассылки приветственных писем новичкам;
- возможность самостоятельно назначать тестирования по продуктам, в том числе новичкам по окончании испытательного срока (автоматически);
- создана матрица обучения МСП;
- запущены полевые сопровождения руководителей по развитию навыков применения инструментов регулярного менеджмента;
- использовались новые форматы обучения — больше самостоятельности и чат-ботов;
- запущен переговорный тренажер для сегментов.

По итогам работы офиса обучения в 2021 году:

- разработан трек развития, который можно легко найти в онлайн-университете как «Программу обучения для роли КАМа»;
- автоматически проводится назначение базовых продуктовых курсов и не только;
- созданы новые курсы: «Адаптационный курс», «Мотивация» и «Основы работы с федеральными холдингами».

Развитие знаний сотрудников сегмента В2G2 в 2021 году было сфокусировано на продуктивном обучении и погружении в законодательные моменты, необходимые для взаимодействия с государственным сектором. Для сотрудников сегмента В2G2 разработано и обновлено 11 курсов. В процессе ежегодного среза знаний работники доказали уверенное знание продуктовых решений как «Ростелекома», так и его ДЗО.

Также для сегментов В2В и В2G организованы дополнительная информационная поддержка и новые каналы коммуникации — электронные ящики и дайджесты В2ВеBest и В2G2Talents. Всего за год для сегмента В2В/Г было выпущено 12 выпусков В2ВеBest и 5 спецвыпусков. Для сегмента В2G2 было выпущено 11 дайджестов В2G2talents и 4 спецвыпуска.

В реализации проектов офису обучения помогли эксперты обучения корпоративного центра, сотрудники сегмента в корпоративном центре и на территориях тренеры в регионах.

>2,1 тыс.

вебинаров и тренингов было проведено за 2021 год

Основная задача управления по обучению массового сегмента — повышение эффективности персонала, занятого в продажах, через системное развитие навыков.

Обучение сотрудников сегмента B2C

В 2021 году офис по обучению сегмента B2C был реорганизован в управление по обучению массового сегмента и вошел в состав центра компетенций блока по организационному развитию и управлению персоналом.

Площадкой обучения сегмента B2C служит собственная дистанционная платформа «Мотивационно-обучающий портал сотрудника B2C», в 2021 году:

- запущено шесть программ обучения;
- опубликован 41 дистанционный курс;
- проведено 18 тыс. онлайн-практикумов.

За 2021 год более 25 тыс. сотрудников «Ростелекома» проходили дистанционные курсы на платформе «Мотивационно-обучающего портала сотрудника B2C» и обучались на практикумах с тренерами B2C. С поддержкой системы обучения бизнес-сегмент выполнил план продаж по основным услугам на 102 %.

Каждый сотрудник подразделений продаж в среднем прошел за год:

- 11 дистанционных курсов;
- посетил 6 практикумов с тренером.

Результаты проекта



96% целевой аудитории прошло программу



30% участников смотрели вебинары повторно



70% участников по итогам проекта показали позитивную динамику по вырубке

29

команд подали свои проекты

13

из них были взяты в реализацию

89

NPS программы

Обучение сотрудников сегмента B2O

B2O — сегмент, клиентом которого являются операторы связи. Продукты сегмента — комплексные технологические решения, продажа которых подразумевает долгие переговоры, совместную работу с клиентом и большое количество факторов, которые влияют на результат.

Для развития навыков продаж для сегмента B2O в 2020 году был запущен проект «Большие гонки». «Гонки» — это новый подход к продажам и коммуникации с клиентами.

Задачи проекта:

- повысить индивидуальные и командные результаты продаж сотрудников;
- сформировать новый, человекоориентированный (H2H) подход к продажам;
- сформировать навыки проектного менеджмента.

Почти 200 сотрудников B2O-продаж приняли участие в увлекательной игре, в конце которой каждый из них научился подходу human-to-human в продажах услуг, а также получил возможность реализовать собственный бизнес-проект.

Общая концепция программы «Большие гонки» отражала и ценности компании, и новый подход к работе с клиентами, и драйв общей нацеленности на новые победы для всего сегмента. Кроме образовательной части участники под чутким руководством менторов, топ-менеджеров сегмента, разрабатывали собственные проекты, направленные на создание новых возможностей для наших клиентов.

Также в 2021 году для сегмента B2O были разработаны программы обучения для развития ответственности и клиентоориентированности.

Sales Campus

В 2021 году стартовал проект по развитию навыков продаж и клиентоцентричности для более 3 тыс. новых сотрудников коммерческих сегментов B2B, 3K, BG2, B2G2 и B2O. Обучение разработано для трех ключевых бизнес-ролей: продаж, сервиса и менеджмента.

Впервые «Ростелеком» использовал единый подход к обучению в формате марафона для нескольких коммерческих сегментов, а также разработку персон-моделей и персонажей, новый стиль коммуникаций и иммерсивность в обучающем контенте. По итогам пилотного запуска каждый сегмент высоко оценил обучение: показатель NPS составил 90.

Программа включает в себя

30 уроков

в онлайн-университете

6 недель

ежедневной практики в чат-боте для отработки полученных знаний

По итогам пилотного запуска программа включена в матрицы обязательного обучения сегментов.

В 2021 году проект Sales Campus победил в номинации «Программа года» премии «Эффективное образование»

Взаимодействие с системой образования



«Ростелеком» заинтересован в привлечении, удержании и развитии молодых талантливых специалистов. Мы формируем пул активностей и программ с образовательными организациями различных уровней и делаем это системно и стратегически. Форматы работы с системой образования включают карьерные и профессиональные мероприятия, стратегические партнерства, менторские программы и развитие культуры обратной связи, обеспечение доступа к компании для талантливых школьников и студентов в рамках прохождения практик и стажировок в ПАО «Ростелеком».

Развитие партнерства в сферах образования и науки



В 2021 году стратегическими партнерами ПАО «Ростелеком» в реализации проектов и инициатив в сферах образования и науки стали 10 ведущих вузов России.

«Ростелеком» продолжил взаимодействие с образовательными организациями в 2021 году, расширяя территориальное присутствие бренда и экспертов компании на площадках различных организаций.

Среди ключевых реализованных проектов — карьерные мероприятия в онлайн- и офлайн-форматах, мероприятия в формате HR-хоппинг, проведение карьерных дебатов, дни компании, хакатоны и кейс-чемпионаты, виртуальные экскурсии и мастер-классы. «Ростелеком» регулярно оказывает не только методологическую, но и экспертную поддержку обучающим программам.

При работе с рядом вузов «Ростелеком» поддерживает некоторые учебные программы и проводит регулярные мероприятия по кибербезопасности для студентов, включая чтение лекций сотрудниками компании.

Работа со школьниками



Вовлечение представителей «Ростелекома» в работу со школьниками позволяет осознанно подходить к профориентации подрастающего поколения, формировать лояльность молодежи к HR-бренду компании, вовлечь школьников в профессиональную подготовку и повысить уровень их готовности к выходу на рынок труда.

В 2021 году эксперты компании продолжили взаимодействовать со школьниками, развивать новые форматы профориентации и работы с ними, проводить интерактивные и карьерные мероприятия.

Совместно с партнерами мы запустили специальный проект — подкаст «Кем я стану, когда вырасту», одной из ключевых групп целевой аудитории которого стали школьники. К записям эпизодов регулярно привлекаются ключевые сотрудники «Ростелекома».

Ключевыми целями сотрудничества с системой образования в 2022 году для «Ростелекома» станут:

- вовлечение в образовательную повестку через интеграцию в федеральные и локальные мероприятия;
- систематизация и масштабирование процесса взаимодействия с организациями системы образования;
- фокус на интерактивных профориентационных, карьерных и профессиональных мероприятиях с вовлечением ключевых руководителей и экспертов компании, включая участников программы «Эксперты «Ростелекома»».

«ИТ-колледж»

ПАО «Ростелеком» совместно с партнерами продолжает реализацию проекта «ИТ-колледж «Ростелекома»», направленного на вовлечение студентов колледжей Московской области в технологическую ИТ-повестку. Ключевыми результатами деятельности проекта в 2021 году стали:

- запуск проекта «Карьерная лаборатория» — цикл лекций, мастер-классов и интерактивов для студентов колледжа;
- оценка программы «Информационная безопасность» экспертами компании;
- 29 студентов (три потока практикантов) стали практикантами в рамках онлайн-стажировки в формате проектной работы;
- формирование программы летней (зимней) школы для студентов колледжа с вовлечением сотрудников «Ростелекома»;
- разработка обучающего модуля «Технологическое предпринимательство».

«Ростелеком» совместно с партнерами проводит Олимпиаду Кружкового движения Национальной технологической инициативы для школьников по профилю «Информационная безопасность». Олимпиада включена в перечень Российского совета олимпиад школьников и в случае победы или призерства дает участникам 100 баллов за ЕГЭ по информатике или льготы на поступление без вступительных испытаний в вузы. Этот проект позволяет реализовать раннюю профориентацию школьников и сформировать сообщество с высоким научно-техническим потенциалом.

В отчетном периоде компания продолжила кураторство по профилю «Информационная безопасность». Были проведены отборочные этапы в формате CTF-соревнований среди более 7 тыс. участников. Особенностью заданий 2021 года стали задачи в области безопасности веб-приложений, реверс-инжиниринга и вирусного анализа, цифровой форензики, поиска бинарных уязвимостей, безопасной разработки и проектирования систем информационной безопасности.

Взаимодействие со студентами



«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.

В 2021 году «Ростелеком» продолжил реализацию системной работы с высшими образовательными организациями и студенческим сообществом.

Среди наиболее значимых проектов и инициатив можно отметить:

- проект «Высшая школа карьеры» совместно с Федеральным агентством по делам молодежи (Росмолодежь);
- партнерство «Ростелекома» и олимпиады «Я — профессионал», результатом которого стало проведение образовательных и карьерных мероприятий для широкой студенческой аудитории олимпиады. В связи с ограничениями, связанными с распространением новой коронавирусной инфекции, совместный цикл карьерных профориентационных мероприятий в региональных вузах страны олимпиады «Я — профессионал» и «Ростелекома» был перенесен на 2022 год;
- партнерство «Ростелекома» с конкурсом «Цифровой прорыв», в рамках которого компания создала четыре кейса, в разработке решений которых участвовали 63 студенческие команды в составе 313 человек;
- официальное партнерство «Ростелекома» с федеральным студенческим конкурсом «Твой ход».

Практика и стажировка в «Ростелекоме»



Для привлечения перспективных выпускников профильных вузов «Ростелеком» ежегодно организует производственную практику для студентов. В основном к практике приглашаются студенты, обучающиеся по техническим направлениям.

В 2021 году производственную практику прошли 2 505 студентов, 21 из которых был принят на работу в штат компании, а с 97 студентами компания заключила договоры ГПХ.

«Профстажировка 2.0»

С 2019 года «Ростелеком» выступает в качестве ключевого партнера в проекте по созданию нового механизма взаимодействия студента, образовательного учреждения и будущего работодателя «Профстажировка 2.0».

В 2021 году «Ростелеком» продолжил партнерство с этим проектом. Компания предоставила семь практических кейсов для решений на темы:

Сети кабельного телевидения (СКТВ). Разработка и применение методов прогнозирования на основе статистических данных

Разработка мобильного приложения. Система оценки качества интернет-соединения мобильной сети передачи данных

Система оценки качества мобильной связи в части оценки качества речи

Маркетинговые исследования рынка услуг «Домофон» и «IP-домофон»

Разработка сайта/приложения/платформы, на котором будет удобно представлена информация по продаже/аренде недвижимого имущества компании

Единое приложение для постановки/решения/обсуждения задач

Работа с дебиторской задолженностью

Совместно с партнерами в рамках проекта «ИТ-колледж «Ростелекома» для подготовки и участия в «Профстажировке 2.0» был запущен пилотный проект «Кейс-лаборатория», направленный на содействие студентам колледжа в подготовке решений кейсов проекта.

Итогом 2021 года стало завершение формирования подхода к реализации комплексной федеральной стажерской программы: были сформированы ее ключевые принципы, сформулированы подходы и форматы реализации.

В 2022 году «Ростелеком» перезапустит программу стажировок «Не просто строчка в резюме».

3.5 Безопасные условия труда

«Ростелеком» уделяет первоочередное внимание безопасности сотрудников на рабочем месте. Компания инвестирует в развитие культуры безопасности, создавая максимально надежные и комфортные условия труда, а также развивает культуру личной ответственности за здоровье и безопасность при выполнении работ, проводит тренинги и внедряет передовые международные практики в области охраны труда. В каждом дочернем обществе Группы действуют собственные внутренние стандарты, разработанные на основании аналогичных документов ПАО «Ростелеком».

Подход к безопасным условиям труда



Основные цели и принципы компании в области охраны труда и промышленной безопасности отражены в Политике в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. В 2021 году изменений в политику не вносилось.

«Ростелеком» ставит перед собой следующие стратегические цели:

- сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, минимизация вредных и опасных производственных факторов, исключение случаев гибели и увечья работников;
- снижение риска возникновения случаев производственного травматизма, аварий и инцидентов на опасных производственных объектах, пожаров;
- сохранение благоприятной окружающей среды для работников и населения в длительной перспективе;
- формирование положительной репутации компании в качестве участника общественных отношений, ответственного за обеспечение безопасных условий труда, сохранение окружающей среды.

Департамент охраны труда корпоративного центра ПАО «Ростелеком» координирует систему управления охраной труда (СУОТ). В филиалах и ДЗО существуют отделы охраны труда, которые отвечают за выполнение Политики в области охраны труда и промышленной безопасности, соблюдение законодательных требований, профилактику травматизма и развитие культуры безопасности.

Сотрудники ежеквартально оценивали по чек-листам процент внедрения данных стандартов в каждом филиале.

В 2021 году департамент охраны труда внедрил четыре положения СУОТ в региональных филиалах:

- Положение по определению системных причин несчастных случаев и разработке мероприятий по недопущению несчастных случаев в ПАО «Ростелеком»;
- Положение по идентификации, оценке и управлению профессиональными рисками в ПАО «Ростелеком»;
- 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».

Концепция Vision Zero

С 2019 года «Ростелеком» внедряет принципы глобальной концепции нулевого травматизма Vision Zero, которая основана на семи золотых правилах по трем направлениям: безопасности, гигиене труда и благополучию работников на всех уровнях производства. В 2021 году Группа продолжила внедрять второе правило Vision Zero «Выявлять угрозы — контролировать риски». «Ростелеком» разрабатывает мероприятия по снижению приемлемых и неприемлемых профессиональных рисков, а также отслеживает динамику их развития.

В первом полугодии 2021 года мы провели тренинги по вопросам управления профессиональными рисками в двух филиалах. В результате обучения филиалы подготовили план внедрения процедуры оценки профессиональных рисков на 2021 год.

В 2021 году мы провели тренинг на тему «Анализ системных причин несчастных случаев», на котором профильные руководители и специалисты применяли метод «Диаграмма Исикавы», а также искали системную (коренную) причину несчастного случая с помощью методов «Дерево причин» и «Пять «почему»». Всего в обучении приняли участие 45 сотрудников.

Использование подобных методик в «Ростелекоме» при расследовании несчастных случаев позволяет выявить системную причину их возникновения, а также проработать и реализовать мероприятия по их предупреждению.



На тренинге все участники получили практические навыки применения международных методик поиска коренных причин несчастных случаев, которые они в дальнейшем смогут применять при расследовании несчастных случаев и для предотвращения травматизма».

Павел Иванов
Директор департамента охраны труда ПАО «Ростелеком»

Оценка эффективности работы СУОТ

11 проверок

функционирования СУОТ проведено в 2021 году

↓ 25%

снижение количества нарушений по сравнению с 2020 годом

На уровне структурных подразделений и ДЗО Группы оценка эффективности работы СУОТ проводится отделами по охране труда этих подразделений. В 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 департаментом охраны труда корпоративного центра «Ростелекома».

В 2021 году департамент охраны труда провел одиннадцать проверок функционирования СУОТ (три выездных и восемь документарных). Было зафиксировано 38 нарушений, что на 25% меньше по сравнению с 50 нарушениями в 2020 году. Результаты проверок проанализированы на уровне топ-менеджмента и на совещаниях 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 2021 год проверено более 10 филиалов. В ходе проверок были выявлены нарушения требований охраны труда, в частности эксплуатация неисправных инструментов и недостаточный контроль со стороны руководителя за подготовкой и проведением работ.

[Ознакомиться с подходами к оценке эффективности работы системы охраны труда в «Ростелекоме» можно в Отчете об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2019 год.](#)

Управление охраной труда в подрядных организациях

Правила и требования в области охраны труда «Ростелекома» распространяются и на работников подрядных организаций. Для подрядчиков, а также командированных сотрудников действуют:

- Инструкция о порядке допуска специалистов сторонних организаций и командированного персонала ПАО «Ростелеком» для проведения работ на объектах ПАО «Ростелеком»;
- Методика проверки требований охраны труда при допуске работников сторонних организаций, командированного персонала ПАО «Ростелеком» для производства работ на объектах ПАО «Ростелеком».

Профилактика производственного травматизма

GRI 403-7

«Ростелеком» создает надежные, безопасные и комфортные условия труда. Компания ежегодно проводит необходимые тренинги, медицинские осмотры, оценки рабочих мест и другие плановые мероприятия, которые обеспечивают безопасность сотрудников, занятых на работах с повышенной опасностью, включая монтаж, эксплуатацию и техническое обслуживание телекоммуникационных вышек и станций.

На фоне продолжающейся пандемии COVID-19 «Ростелеком» обеспечивал сотрудников СИЗ. В отчетном году компания направила на СИЗ от COVID-19 более 500 млн рублей. В целом компания потратила на СИЗ (СИЗ от COVID-19, спецодежда, спецобувь и другие) 1 026,7 млн рублей.

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

	2019	2020	2021
Затраты на охрану труда ¹	834,8	1 864,5	1 589,6

Безопасность в условиях пандемии COVID-19

>500 млн руб.

составили расходы на средства индивидуальной защиты от COVID-19 в 2021 году

Во время пандемии COVID-19 Группа сфокусировалась на здоровье и безопасных условиях труда. С марта 2020 года 40% сотрудников были переведены на удаленную работу. Каждый вход и каждый этаж офисных помещений мы оснастили термометрами, одноразовыми масками и перчатками, а также антисептиками для рук. Также мы периодически тестировали сотрудников на наличие коронавирусной инфекции методом ПЦР.

Компания снабжала выездных работников СИЗ: одноразовыми комбинезонами, одноразовыми перчатками, защитными очками и масками, бахилами, антисептиками и увлажняющими кремами для рук. Мы демонстрировали им видеоролики, в которых рассказывалось о правильном ношении средств защиты, дезинфекции, а также безопасной утилизации защитных средств.

Все принятые меры по снижению распространения COVID-19 были синхронизированы с рекомендациями Роспотребнадзора, в том числе учитывались региональные требования администраций регионов Российской Федерации.

¹ Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 100% от всей Группы.

Обучение по охране труда

GRI 403-5

«Ростелеком» повышает уровень знаний и навыков персонала в области охраны труда и производственной безопасности. Обучение по охране труда проходят все категории сотрудников.

В 2021 году в «Ростелекоме» технические руководители и специалисты двух филиалов прошли обучение 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 изучили правила и техники оказания первой помощи, безопасности при работе в ограниченных и замкнутых пространствах.

Всего в 2021 году обучение по охране труда прошли более 90 тыс. сотрудников «Ростелекома».

Уровень производственного травматизма

GRI 403-2

GRI 403-9

GRI 403-10

По итогам 2021 года профессиональных заболеваний сотрудников выявлено не было.

В течение года произошло 35 случаев производственного травматизма, что на 12,5% меньше по сравнению с 2020 годом (40 случаев). В 2021 году произошло три смертельных несчастных случая при выполнении работ на высоте. Чаще всего сотрудники получали травмы, связанные с транспортом (23% всех случаев) и падением со стремянок и лестниц (23%).

«Ростелеком» в 2021 году автоматизировал отчет о травматизме с обновлением один раз в день. Анализ выполнения мероприятий по предотвращению несчастных случаев проводится поквартально, один раз в полгода и по итогам года. По всем случаям травматизма сотрудников в 2021 году компания расследовала ситуации, выявила причины и разработала корректирующие мероприятия. Мы подготовили полугодовой и годовой отчеты о травматизме и разослали письма с мерами по недопущению подобных случаев в будущем. Мы сняли два видеоролика о безопасности работ на высоте, за основу которых был взят реальный производственный процесс на объекте «Ростелекома».

Уровень производственного травматизма в Группе компаний «Ростелеком»¹

	2019	2020	2021
Количество пострадавших в результате несчастных случаев, человек	64	46	40
Коэффициент частоты травматизма на 1 000 работников (КЧТ)	0,64	0,27	0,3
Количество смертельных случаев	1	0	4
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев	6 962	3 000	-

Количество несчастных случаев в 2021 году в целом по Группе компаний «Ростелеком» снизилось на 28%, а коэффициент частоты травматизма сократился более чем в два раза.

Уровень производственного травматизма в ПАО «Ростелеком»

	2019	2020	2021
Количество пострадавших в результате несчастных случаев, человек	47	40	35
В том числе:			
• тяжелых несчастных случаев	10	8	7
• несчастных случаев со смертельным исходом	3	0	3
Разбивка по гендерному признаку:			
пострадало женщин	5	5	7
пострадало мужчин	42	35	28
Коэффициент частоты травматизма на 1 000 работников (КЧТ)	0,44	0,38	0,33
Коэффициент частоты несчастных случаев со смертельным исходом на 1 000 работников	0,01	0	0,03
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев	2 199	2 094	3 251

Коэффициент частоты травматизма в ПАО «Ростелеком» в 2021 году составил 0,33. Общее количество несчастных случаев снизилось на 12,5% относительно 2020 года, что обусловлено развитием культуры осознанного и безопасного поведения на рабочем месте и внедрением лучших практик в этой области.

¹ Приведенные в таблице показатели за 2019–2021 годы включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 100% от всей Группы.

«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

GRI 306-3

▼ SDG 13

▼ SDG 13

Наш подход

«Ростелеком» ответственно подходит к сохранению окружающей среды. Компания управляет экологическими воздействиями по трем направлениям:

- собственному экологическому воздействию;
- цифровым решениям по управлению воздействием на окружающую среду для третьих лиц;
- продвижению культуры ответственного потребления в обществе.

Цели устойчивого развития



При разработке приоритетов в области экологической безопасности мы учитывали ЦУР ООН, касающиеся охраны окружающей среды (ООС): 8, 11, 12, 13 и 15.

В рамках ЦУР 8.4 Группа интегрировала в производство систему контроля, которая обеспечивает эксплуатацию объектов в соответствии с нормами устойчивого развития и требованиями законодательства в области пожарной, промышленной и экологической безопасности.

По ЦУР 11.3 и 11.6 «Ростелеком» внедряет энергоэффективные системы освещения муниципальных территорий и общественных помещений, помогает повышать уровень экологической ответственности населения, развивает комплексные цифровые решения для управления отходами в городах.

Для достижения ЦУР 12.5 Группа выстроила систему раздельного сбора отходов, благодаря которой мы с каждым годом увеличиваем объем и число видов материалов, которые передаются на переработку. Проект «Переплата», развернутый в 64 регионах Российской Федерации, облегчает процесс сбора и передачи на утилизацию отходов электроники.

Для предотвращения климатических изменений (ЦУР 13) «Ростелеком» стремится повышать свою энергоэффективность, а также модернизировать инфраструктуру городов.

В рамках ЦУР 15 компания способствует защите экосистем суши: приборы видеонаблюдения «Ростелекома» помогают идентифицировать возгорания в лесных массивах Урала, Перми и Республики Саха (Якутия) и вовремя реагировать на них.

Управление экологической безопасностью и ООС

Деятельность по ООС и обеспечению экологической безопасности является неотъемлемой частью производственной безопасности Группы. Нормативными основами ООС «Ростелекома» являются Экологическая политика и Политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. Эти политики внедрены в ДЗО Группы.

Система экологического менеджмента «Ростелекома» построена в соответствии с государственными нормативными требованиями и с учетом лучших международных практик и норм на рынке телекоммуникационных услуг.

В 2021 году «Ростелеком» реорганизовал систему экологического менеджмента следующим образом:

- количество уровней управления сокращено с трех до двух;
- сформированы два новых подразделения, отвечающих за экологическую безопасность;
- унифицированы внутренние документы.

Также компания прошла внешний аудит и продлила на год действие сертификата соответствия ГОСТ Р ИСО 14001-2016.



Принципы Экологической политики «Ростелекома»

1

Соблюдение в процессе деятельности компании установленных законодательством Российской Федерации и ратифицированными международными договорами требований, норм, обязательств в области ООС, рационального природопользования и экологической безопасности.

2

Приверженность принципам устойчивого развития при планировании и осуществлении деятельности «Ростелекома»; реализация компанией своих экономических интересов не должна ухудшать существующую экологическую ситуацию, снижать качество жизни и здоровья населения и наносить вред окружающей среде.

3

Отсутствие препятствий к реализации сотрудниками «Ростелекома», а также гражданами Российской Федерации, затронутыми деятельностью компании, своего конституционного права на благоприятную окружающую среду.

4

Ответственность компании за экологические последствия (в том числе отдаленные) своей деятельности.

5

Обеспечение снижения негативного воздействия на окружающую среду и рационального использования природных ресурсов в процессе деятельности компании.

6

Учет потенциальных экологических рисков при принятии управленческих решений, определяющих стратегию развития «Ростелекома». Управление экологическими рисками и производственный экологический контроль как часть системы управления деятельностью компании.

7

Открытость и доступность информации об экологическом воздействии для всех заинтересованных лиц.

8

Создание и развитие в компании экологической культуры и экологических ценностей, формирование имиджа «Ростелекома» как экологически ориентированной компании.

Основные цели «Ростелекома» в области ООС и экологической безопасности:

- рациональное использование природных ресурсов;
- минимизация ущерба окружающей среде от деятельности компании;
- сохранение благоприятной окружающей среды для будущих поколений.

В 2021 году «Ростелеком» утвердил и начал реализацию приоритетных целей в области ООС, определенных в рамках пятилетней стратегии ESG. Цели фокусируются на снижении потребления электроэнергии, повышении потребления энергии из возобновляемых источников, реализации программ по обращению с отходами и развитию концепции «Зеленый офис» в Группе.

Организационная структура управления ООС Группы компаний «Ростелеком»

Президент ПАО «Ростелеком»

- Общее руководство деятельностью «Ростелекома» в области ООС и функционирования системы экологического менеджмента
- Утверждение политик в области ООС и экологической безопасности
- Оценка результативности природоохранной деятельности компании

Административный директор корпоративного центра ПАО «Ростелеком»

- Организация работы Группы в сфере ООС
- Проведение анализа эффективности работы Группы в сфере ООС
- Информирование высшего руководства о результатах природоохранной деятельности

Отдел производственного контроля корпоративного центра ПАО «Ростелеком»

- Координация работы по управлению экологическими аспектами Группы
- Осуществление производственного экологического контроля
- Разработка внутренних нормативных документов
- Сбор и консолидация информации о природоохранной деятельности Группы для анализа высшим руководством. Ежеквартальная отчетность для руководства компании
- Предоставление методической поддержки филиалам ПАО «Ростелеком» и ДЗО

Управление производственного контроля ЦАХД «Запад», управление производственного контроля ЦАХД «Восток»

- Обеспечение экологической безопасности организации
- Осуществление производственного экологического контроля (в зоне ответственности)
- Обеспечение обучения по вопросам ООС
- Подготовка статистической и внутрикорпоративной отчетности организации

Структурные подразделения региональных филиалов и ДЗО

- Реализация природоохранных мероприятий
- Оперативный контроль за источниками негативного воздействия на окружающую среду
- Обращение с отходами
- Ликвидация последствий инцидентов, имеющих экологические риски

Система экологического менеджмента «Ростелекома» построена в соответствии с государственными нормативными требованиями, а также с учетом лучших международных практик и норм на рынке телекоммуникационных услуг.

Ключевые регламентирующие документы Группы в области ООС

В 2021 году компания снова подтвердила высокий уровень системы экологического менеджмента «Ростелекома», пройдя внешний аудит, и продлила еще на год действие сертификата соответствия ГОСТ Р ИСО 14001-2016.

- 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 II класса опасности для окружающей среды).
- 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).

Принцип предосторожности

«Ростелеком» применяет принцип предосторожности для ООС. Экологические риски оцениваются и управляются в рамках единой системы управления рисками с установленной периодичностью. Квалифицированные эксперты оценивают воздействия и потенциальные последствия проектов, которые могут повлиять на окружающую среду, согласно законодательным требованиям Российской Федерации в области ООС.

Производственный экологический контроль

394

внутренние проверки было проведено в 2021 году

Производственный экологический контроль (ПЭК) является составной частью мер по обеспечению экологической безопасности. ПЭК снижает риск негативного воздействия на окружающую среду до приемлемого минимума, что позволяет устойчиво функционировать объектам компании. Положение о производственном экологическом контроле определяет состав, структуру, организацию и порядок функционирования системы ПЭК. В 2021 году «Ростелеком» актуализировал это положение в соответствии с новой структурой системы экологического менеджмента.

В отчетном году компания провела 394 внутренние проверки (328 выездных, 66 документарных), проверила 562 объекта, выявила и устранила 321 несоответствие.

Обучение персонала в области ООС

292 человека

прошли обучение по обеспечению экологической безопасности в 2021 году

Руководители и специалисты, ответственные за принятие решений, связанных с возможными воздействиями на окружающую среду, а также сотрудники, назначенные ответственными за обращение с отходами I-IV классов опасности, проходят обучение по обеспечению экологической безопасности. В 2021 году обучение прошли 292 человека. Профильное обучение проводится в аккредитованных образовательных центрах по специально разработанным программам, рассчитанным на сотрудников разных уровней подготовки. С 2021 года в связи с пандемией COVID-19 широко применяются дистанционные формы обучения в виде онлайн-курсов и вебинаров.



Наименование программы профессиональной подготовки (повышения квалификации)	Длительность обучения, ч		Количество обученных, человек		Затраты на обучение, тыс. руб. без НДС	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Обеспечение экологической безопасности руководителями и специалистами общехозяйственных систем управления	72	72	121	70	473,8	178
Обеспечение экологической безопасности руководителями и специалистами экологических служб и систем экологического контроля	112-200	112	10	35	283,08	105,6
Профессиональная подготовка лиц на право работы с опасными отходами I-IV классов опасности	72-200	112	302	143	1 038,12	321,2
Иные программы	4-40	3-72	7	44	93,8	300,6
Итого			338	292	1 572,04	905,4

Оценка эффективности управления

Оценка эффективности подхода к управлению экологической безопасностью и ООС 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 ООС проводятся отделом производственного контроля корпоративного центра «Ростелекома» не реже одного раза в два года. В течение 2021 года изменений в экологические политики компании не вносилось.

Награды в сфере ООС и энергоэффективности



Международная организация Carbon Disclosure Project (CDP) в 2021 году по итогам рассмотрения отчета компании подтвердила экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С».



4.2 Природоохранные мероприятия



65%

доля средств на ООС, направленных на обращение с отходами

Группа стремится минимизировать негативное воздействие на природу: уменьшает потребление ископаемых видов топлива, внедряет отдельный сбор отходов, снижает объемы воды, забираемой из природных источников (скважин), организует природоохранные акции и мероприятия.

В 2021 году расходы и инвестиции на ООС Группы компаний «Ростелеком» составили 164 млн рублей. Наибольшее количество средств было направлено на обращение с отходами (65%). На охрану атмосферного воздуха и предотвращение изменения климата было направлено 8,44 млн рублей (5%).

В течение 2021 года государственные надзорные органы провели 14 проверок природоохранной деятельности «Ростелекома», по итогам выдано 11 предписаний, наложены штрафы на должностных лиц в размере 55 тыс. рублей и на юридическое лицо в размере 170 тыс. рублей. Все предписания были своевременно устранены. Соответствующие отчеты были предоставлены в контролирующие органы.

Общий объем затрат и инвестиций «Ростелекома» на ООС¹, млн руб.

Направление	2017	2018	2019	2020	2021
Обращение с отходами	83,50	99,83	100,63	108,68	106,01
Защита от загрязнения земель, поверхностных и подземных вод	5,61	5,91	6,48	6,99	3,79
Охрана атмосферного воздуха и предотвращение изменения климата	2,43	5,75	5,74	9,75	8,44
Благоустройство и озеленение территорий	1,64	2,13	2,50	5,16	2,93
Обучение персонала	2,35	1,57	1,58	1,89	0,90
Платежи в государственный бюджет за загрязнение окружающей среды	19,59	11,18	8,38	7,05	2,63
Иные направления	30,39	33,12	37,05	34,49	39,20
Итого расходы на экологическую безопасность	145,51	159,49	162,36	174,01	163,90

¹ Приведенные в таблице показатели включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы.



164 млн руб.

расходов и инвестиций на ООС Группы компаний «Ростелеком» в 2021 году

14 проверок

природоохранной деятельности «Ростелекома» проведено за 2021 год

4.3 Обращение с отходами



Для «Ростелекома» важно экологически безопасное обращение с отходами. Компания стремится снизить образование отходов и увеличить долю отходов, передаваемых на переработку. Среди сотрудников, подрядчиков, клиентов и партнеров развивается культура обращения с отходами.

«Ростелеком» предоставляет сервис по мониторингу контейнерных площадок с отходами. Данное решение позволяет контролировать состояние мест сбора отходов, а также выявлять несанкционированные свалки.

Образование отходов по классам опасности¹, тонн

Класс опасности отходов	2018	2019	2020	2021
I	40,27	40,05	35,43	25,06
II	28,52	15,77	21,22	64,67
III	39,27	33,40	26,38	23,53
IV	20 616	21 502	21 281	26 353
V	13 386	12 524	10 474	6 843
Итого	34 109	34 115	31 838	33 310

¹ Приведенные в таблице показатели включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы.

Наибольшее количество отходов, образующихся в Группе, относится к малоопасным отходам IV (79,1%) и V классов (20,5%). Преимущественно это бытовые, древесные и растительные отходы, золошлаки от сжигания угля и древесины, строительные отходы.

Начиная с 2018 года, мы существенно (на 38%) уменьшили количество отходов I класса опасности путем уменьшения количества используемых люминесцентных ртутьсодержащих ламп.

К увеличению образования бытовых отходов² в 2021 году на 4,6% по сравнению с 2020 годом привело возвращение сотрудников в офисы после пандемийного периода удаленной работы.

Увеличение объема отходов II класса вызвано списанием значительного количества аккумуляторов резервного электропитания.

Компания передает специализированным организациям все отходы, содержащие полезные компоненты и пригодные к переработке и вторичному использованию.

Обращение с отходами в Группе компаний «Ростелеком»³, тонн

Утилизация отходов	2018	2019	2020	2021
Всего образовано отходов	34 109	34 115	31 838	33 310
Передано на захоронение сторонним организациям	30 617	30 591	28 888	31 024
Передано на обезвреживание и утилизацию сторонним организациям	3 221	3 319	2 878	2 225
Использовано для собственных нужд	272	205	72,0	60,5

² Суммарное количество отходов IV и V классов опасности.

³ Приведенные в таблице показатели включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы.

Внедрение раздельного сбора отходов

Группа поэтапно внедряет раздельный сбор отходов в структурных подразделениях «Ростелекома» и ДЗО.

В компании уменьшился объем бумажных отходов, что свидетельствует о цифровизации многих рабочих процессов и сокращении потребления бумаги. В 2021 году количество бумажных отходов сократилось на 11%.

Обращение Группы компаний «Ростелеком» с бумажными отходами, тонн

	2018	2019	2020	2021
Бумажные отходы	745,8	321,1	211,3	187,7
Бумага, переданная на вторичную переработку	269,5	321,1	211,3	187,7

Проект «Переплавка»

С 2019 года в Группе ведется проект по переработке старых мобильных телефонов. В рамках проекта создана инфраструктура по сбору аппаратов, ведется информирование пользователей о важности специальной утилизации телефонов. За все время клиенты передали на утилизацию около 14 тыс. устройств в 64 регионах России.

Мы продолжим реализовывать этот проект в 2022 году.

Концепция «Зеленый офис»

В 2021 году в Группе активно развивались сервисы для удаленной работы: внедрено программное обеспечение для проведения видео-конференц-связи Trueconf, для работы на виртуальных рабочих местах внедрен собственный программный продукт Tionix Virtual Desktop (VDI). Это сокращает потребление ископаемого топлива при передвижении сотрудников.

Концепция «Зеленый офис» рассматривается как приоритетная задача Группы в новой стратегии устойчивого развития «Ростелекома». Мы расширяем количество офисов, где внедрена эта концепция. Благодаря широкому использованию системы электронного документооборота и электронной подписи при взаимодействии с контрагентами и между подразделениями «Ростелеком» экономит бумагу и расходные материалы. Обмен информацией стал более простым, эффективным и экологичным.

В 2021 году в рамках принципов «Зеленого офиса» «Ростелеком»:

- использовал автоматические датчики энерго- и водопотребления;
- вел раздельный сбор отходов;
- применял экологически безопасные расходные материалы;
- использовал электронный документооборот и видео-конференц-связь.

За 2021 год на переработку передано:

187,7

тонны бумаги

17,3

тонны картона

3,6

тонны батареек

13,4

тонны пластмасс

72,5

тонны лома черных металлов

9,17

тонны лома меди и медных сплавов

1,5

тонны лома алюминия

79,2

тонны автомобильных камер и покрышек

4.4 Управление выбросами



Выбросы в атмосферу загрязняющих веществ

2,16 млн руб.

средства, выделенные на работы по ремонту и модернизации девяти котельных

Основными источниками выбросов загрязняющих веществ в атмосферу в «Ростелекоме» являются котельные, работающие на ископаемых видах топлива, которые используются 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 2021 году проведены работы по ремонту и модернизации девяти котельных на сумму 2,16 млн рублей. В ходе модернизации старые котлы и оборудование заменены на современные установки с повышенным КПД, проведена реконструкция газораспределительных узлов и сетей газопотребления. Кроме этого, закрыта одна устаревшая котельная на угле, а также введено в эксплуатацию три новых котельных на природном газе (затраты — 5,1 млн рублей).

Все котельные, а также иные организованные источники выбросов загрязняющих веществ оснащены устройствами очистки газа, уменьшающими концентрацию загрязняющих веществ до уровня ниже предельно допустимых норм. В течение 2021 года происходила плановая замена газоочистных фильтров, выработавших свой ресурс. Для источников выбросов II и III классов опасности разработаны планы мероприятий при наступлении неблагоприятных метеорологических условий, позволяющие предотвратить превышение предельно допустимых норм загрязняющих веществ в таких обстоятельствах.

Для предотвращения загрязнения атмосферы выбросами автотранспорта Группа закупает только автомобили, соответствующие стандарту «Евро-5», и поэтапно выводит из эксплуатации транспорт, не соответствующий данному стандарту.

В отчетном периоде масса выбросов основных загрязняющих веществ в атмосферу сократилась благодаря снижению потребления угля в котельных. Сверхнормативных выбросов в 2021 году не происходило.

Объем выбросов значимых загрязняющих веществ Группы компаний «Ростелеком»¹, тонн

Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	2017	2018	2019	2020	2021
Оксид углерода (CO)	904	857	769	843	814
Диоксид азота (NO ₂)	117	131	141	217	214
Диоксид серы (SO ₂)	106	116	103	101	96
Оксид азота (NO)	22	23	24	38	37
Сажа	147	179	160	164	181
Итого	1 296	1 306	1 197	1 363	1 342

¹ Приведенные в таблице показатели включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы.



Выбросы парниковых газов

GRI 305-1

«Ростелеком» стремится сокращать выбросы парниковых газов (ПГ) путем снижения потребления ископаемого топлива, реализации энергоэффективных и энергосберегающих мероприятий, уменьшения массы отходов, передаваемых для захоронения.

В 2021 году мы сократили прямые выбросы ПГ на 4,3% — с 181 тыс. до 173 тыс. тонн CO₂-экв. При этом выросли косвенные выбросы ПГ: по области охвата 2 — на 16%, а по области охвата 3 — на 1,5%. Рост косвенных выбросов вызван увеличением потребления электроэнергии и количества отходов, переданных на захоронение.

Выбросы ПГ в Группе¹, тонн CO₂-экв.

	2017	2018	2019	2020	2021
Прямые выбросы (область охвата 1)	187 173	181 429	184 436	180 943	173 249
Косвенные выбросы (область охвата 2)	994 849	973 255	1 402 598	1 261 440	1 462 888
Всего выбросы (области охвата 1 и 2)	1 182 022	1 154 684	1 587 034	1 442 383	1 636 137
Косвенные выбросы (область охвата 3)	86 234	85 812	80 115	69 303	70 326

Отчетность по CDP

С 2016 года в ПАО «Ростелеком» составляется отчет о воздействии на климат согласно требованиям CDP. Отчетность CDP включает данные о выбросах ПГ «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, и влиянием их на бизнес-стратегию, о целях компании в области снижения выбросов ПГ, использовании продуктов с низким углеродным следом и потреблении энергии.

В 2021 году по итогам отчета о воздействии на климат за 2020 год международная организация CDP третий раз подряд подтвердила экологический рейтинг ПАО «Ростелеком» на уровне «Осведомленность» (С).



45 Водопотребление



GRI 303-1

GRI 303-2

GRI 303-3

GRI 303-5

Большинство подразделений «Ростелекома» и его ДЗО используют воду из централизованных муниципальных систем водоснабжения (более 90%).

Все водозаборные скважины, которые используются только в некоторых отдаленных районах, 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).

Водопотребление¹, тыс. м³

	2017	2018	2019	2020	2021
Общее количество забираемой воды, в том числе:	2 801	2 496	2 368	1 824	1 938
подземные воды	376	230	206	175	168
муниципальные и другие системы водоснабжения, в том числе:	2 425	2 267	2 162	1 649	1 770
холодная вода	2 209	2 067	1 943	1 483	1 581
горячая вода	216	200	220	166	188
Поставлено третьим лицам (население, организации)	216	122	86	89	89
Общий объем потребления воды	2 585	2 374	2 282	1 735	1 849

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 2021 года «Ростелеком» осуществлял эксплуатацию 73 скважин (на 8,8% меньше, чем в 2020 году). Добыча подземных вод Группой снизилась со 175 тыс. м³ в 2020 году до 168 тыс. м³ в 2021 году.

Группа не потребляет воду из источников в регионах с дефицитом водных ресурсов.

Часть забираемой воды «Ростелеком» передает третьим лицам, в 2021 году ее объем составил 89 тыс. м³.

¹ Приведенные в таблице показатели включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы.

70

зданий «Ростелекома» оснащены системами экономии воды на конец 2021 года

Для сокращения водопотребления компания устанавливает сенсорные датчики на кранах в раковинах, системы двухступенчатого слива в туалетах, развивает привычки бережного расхода воды у сотрудников. На конец 2021 года системами экономии воды оснащены 70 зданий общей площадью 315,1 м², что составляет 3,4% всех помещений компании.

В 2021 году водопотребление Группы выросло на 6,6% по сравнению с предыдущим годом. Это вызвано возвращением части сотрудников в офисы после пандемийного периода удаленной работы.

Сбросы сточных вод

GRI 303-4

Начиная с 2018 года сброс сточных вод в водные объекты сократился почти в два раза — с 40,3 тыс. м³ в 2018 году до 14,7 тыс. м³ в 2021 году.

Большую часть сточных вод Группа передает по договорам в коммунальные системы водоотведения. Только около 0,86% воды сбрасывается непосредственно в водные объекты. Перед сбросом вода проходит обработку на очистных сооружениях компании.

Перечень водных объектов, в которые осуществляется сброс сточных вод:

- озеро Отрадное (Приозерский район, Ленинградская область);
- река Гжать (Гагаринский район, Смоленская область);
- ручей Васса (река Клязьма, Ногинский район, Московская область);
- ручей Любучанка (река Рожайка, Чеховский район, Московская область);
- ручей Безымянный (река Даренка, Истринский район, Московская область);
- река Гжелка (Раменский городской округ, Московская область);
- река Дёржа (Зубцовский район, Тверская область);
- ручей Безымянный (Кашинский район, Тверская область).

Общий объем сбросов Группы, тыс. м³

Общий объем сброса воды		2018	2019	2020	2021
В водные объекты (водовыпуски)	плановый	40,3	30,0	23,6	14,7
	внеплановый	0	0	0	0
В коммунальные системы водоотведения (по договорам)		2 065	2 204	1 833	1 681
Итого		2 106	2 234	1 856	1 696

В течение 2021 года общий объем сточных вод сократился на 8,6%, а объем сброса в водные объекты уменьшился на 37,7%. Внеплановых сбросов сточных вод в компании за последние три года не происходило.

4.6 Благоустройство территорий



11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ



15 СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ

«Ростелеком» продолжает благоустраивать свои объекты, озеленяя прилегающие территории и придавая им ухоженный вид. В 2021 году благоустроено 1 063 м² территории, высажено 9 деревьев и 55 кустарников, разбито 40 м² клумб и газонов.

Сотрудники Группы провели мероприятия по уборке прилегающих к объектам компании территорий, а также в течение года активно участвовали в субботниках, очищая от мусора различные локации по всей стране: собирали и вывозили мусор, окрашивали бордюры, высаживали цветы, деревья и кустарники.





Создание «умных городов» — важная задача «Ростелекома», включающая создание инноваций и цифровых технологий, делающих жизнь людей в новой цифровой среде более комфортной, безопасной и гармоничной для развития. Важное место в «умных городах» занимает и экологическая безопасность.

«Ростелеком» разрабатывает много систем по управлению твердыми коммунальными отходами (ТКО), реализует проекты по энергоэффективному городскому освещению, а также помогает предотвращать масштабные лесные пожары.

Цифровые решения по эффективному управлению коммунальными отходами



Экологический вызов

Управление ТКО

По статистике, каждый человек производит до 400 кг отходов в год, или около 1,1 кг в день. В России установлено свыше 650 тыс. контейнеров для сбора ТКО у многоквартирных домов, за обслуживание которых отвечают несколько различных структур. Распространенными проблемами являются 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. Это позволяет собирать точную аналитику по всему циклу обращения с ТКО, контролировать правила организации и санитарного состояния мест сбора отходов, исправного состояния контейнерных и бункерных площадок, а также выявлять места несанкционированных свалок

Достижения «Ростелекома» в 2021 году

В 11 регионах страны запущены пилотные проекты по мониторингу контейнерных площадок ТКО. Среди них — Камчатский край, Саратовская область, Воронеж, Тверь, Липецк и Ростовская область. Только в Камчатском крае к ТКО подключено более 1,4 тыс. контейнерных площадок

Модернизация освещения городов



Экологический вызов

Сокращение потребления энергии и выбросов углекислого газа

Общая площадь городов мира составляет всего лишь 3% суши Земли, однако на них приходится 60–80% потребления энергии и 75% выбросов углекислого газа.

Устаревшие системы освещения муниципальных объектов в регионах Российской Федерации 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

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 и негативно влияют на изменение 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 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 2021 году

В Бурятии было установлено десять камер видеонаблюдения, что увеличило общее количество камер до 30 штук. Под круглосуточным контролем находится 6 млн га леса

4.7 Энергоэффективность



Энергоэффективность является важным условием развития цифровой экономики. «Ростелеком» внедряет энергоэффективные технологии на базе последних достижений науки и техники.

Помимо инвестиций в собственную энергоэффективность, «Ростелеком» развивает решения по повышению энергоэффективности у клиентов. В частности, мы реализуем масштабные проекты по модернизации уличного освещения в регионах.

Документом, закрепляющим намерения и направления деятельности Группы в области повышения энергоэффективности, является Энергетическая политика ПАО «Ростелеком», которая распространяет свое действие на все региональные 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 «Ростелекома»

Группа энергоменеджмента корпоративного центра «Ростелекома»

- Формирование принципов и разработка стратегических целей повышения энергоэффективности Группы.
- Анализ показателей эффективности через запланированные интервалы времени

Региональные 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 и сооружений Группы приборами учета используемых ресурсов — воды, природного газа, тепловой и электрической энергии

2 Сокращение удельного расхода электрической и тепловой энергии, а также газа, холодной и горячей воды в зданиях, строениях и сооружениях Группы (на 1 м² площади)

3 Сокращение удельного расхода горюче-смазочных материалов, используемых Группой (на 1 км пробега автотранспорта)

Потребление энергоресурсов



«Ростелеком» потребляет такие виды топливно-энергетических ресурсов, как электрическая и тепловая энергия, топливо (бензин, дизельное топливо, природный газ, уголь, топливо из возобновляемых источников).

В 2021 году нам удалось существенно сократить потребление угля (21%), который является одним из главных источников выбросов в атмосферу оксидов серы, азота и твердых частиц и при сжигании которого образуются золошлаковые отходы.

Мы заменили часть бензинового транспорта на газовый, что повлекло рост потребления сжиженного газа на 23%.

Потребление топлива из возобновляемых источников энергии в 2021 году составило 15 745 тыс. кВт · ч, что соответствует уровню 2020 года.

Увеличение потребления электроэнергии на 14,5% вызвано расширением бизнеса (увеличением количества объектов).

15,7 млн кВт · ч

потребление топлива из возобновляемых источников энергии в 2021 году

Общее потребление топливно-энергетических ресурсов Группой, 2018–2021 годы¹

	Единица измерения	2018	2019	2020	2021
Общее потребление энергии	тыс. кВт · ч	2 854 350	4 478 408	3 988 342	4 448 304
Электроэнергия	тыс. кВт · ч	1 344 116	3 042 452	2 817 344	3 224 728
Теплоэнергия	Гкал	1 298 568	1 234 700	1 006 877	1 052 086
Газ природный	тыс. м ³	27 208	23 499	21 694	22 969
Газ сжиженный	л	1 087 580	866 569	1 155 501	1 418 601
Уголь	тонн	10 695	10 846	7 375	5 815
Дрова	м ³	9 238	7 367	6 100	6 077
Топливные брикеты (пеллеты)	т	503	231	260	291
Дизельное топливо	л	7 956 848	8 279 680	7 895 918	7 768 314
Бензин	л	28 644 554	37 758 724	37 584 170	37 175 201
Возобновляемая энергия (сжигание биомассы)	тыс. кВт · ч	24 197	18 558	15 662	15 745
Расход электроэнергии на 1 м ² общей площади	тыс. кВт / м ²	0,166	0,3432	0,3259	0,366
Расход теплоэнергии на 1 м ² общей площади	Гкал/м ²	0,160	0,1393	0,1165	0,119
Количество энергии, использованной в ЦОДах	тыс. кВт · ч	238 869	282 544	310 017	391 935
Средняя эффективность использования энергии ЦОДами	ед. PUE ¹	1,86	1,67	1,76	1,54

¹ Данные за 2018 год приведены без учета мобильного оператора «Ростелекома», данные за 2019–2020 годы приведены с его учетом.

² От англ. Power Usage Effectiveness — коэффициент энергоэффективности.

Структура расходов Группы компаний «Ростелеком» на топливно-энергетические ресурсы, 2018–2021 годы³, тыс. руб.

	2018	2019	2020	2021
Общие расходы на потребление топлива для выработки энергии в собственном производстве	386 529	403 875	371 097	366 611
Природный газ	145 719	133 847	128 442	142 008
Бензин	30 908	53 329	43 982	40 825
Уголь	32 749	33 897	25 015	20 148
Дизельное топливо/масло	160 659	168 732	161 052	150 183
Дрова	14 047	12 221	10 683	11 257
Топливные брикеты	2 449	1 849	1 923	2 190
Общие расходы на топливо для средств транспорта и механизации	1 075 973	1 475 614	1 489 471	1 566 475
Бензин	923 856	1 273 534	1 295 112	1 356 283
Дизельное топливо	133 210	186 123	172 514	176 917
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	18 907	15 957	21 845	33 274
Общие расходы на энергию, закупленную у сторонних поставщиков	9 126 032	15 126 234	16 342 023	18 466 321
Электроэнергия	6 929 256	12 903 849	14 207 152	16 103 002
Теплоэнергия	2 196 776	2 222 384	2 134 871	2 363 318
Затраты на проекты по энергоэффективности	198 131	244 520	304 006	175 182

³ Данные за 2018 год приведены без учета мобильного оператора «Ростелекома», данные за 2019–2020 годы приведены с его учетом.

Программы и мероприятия по повышению энергоэффективности



Группа компаний «Ростелеком» работает над реализацией энергетической стратегии и повышением своей энергоэффективности и рассматривает это направление как один из стимулов развития цифровой экономики. Группа модернизирует сети и инфраструктуру, внедряет более энергоэффективное оборудование и рационально использует природные ресурсы. Инвестиции в проекты по энергоэффективности в 2021 году составили 108 млн рублей.

Компания обладает активами, разрабатываемыми и имеющими ключевые комплексные решения в сфере ЖКХ. Данные приобретения позволят усилить продуктовую линейку компании в сфере цифровизации ЖКХ и предоставить клиентам возможность повысить эффективность потребления ресурсов. Для сокращения потребления энергии в процессах трудовой деятельности также проводятся модернизация систем газо-, водо- и теплоснабжения и установка энергоэффективного освещения.

108

млн руб.

инвестиции Группы в повышение энергоэффективности в 2021 году

Инвестиции Группы компаний «Ростелеком» в энергоэффективные мероприятия за 2021 год

Вид мероприятия	Объектов, шт.	Затраты, тыс. руб.
Установка энергосберегающих ламп	21	2 469
Установка сенсорных регуляторов освещения (в местах общего пользования)	1	15
Модернизация систем водоснабжения, установка счетчиков, систем экономии воды	2	10 932
Модернизация систем газоснабжения, установка счетчиков	7	512
Модернизация тепловых узлов с установкой систем погодозависимого регулирования теплоснабжения	3	694
Установка и модернизация приборов учета тепловой энергии	22	6 595
Ремонт и модернизация систем теплоснабжения (наружных тепловых сетей, внутренних сетей и систем отопления)	18	16 435
Модернизация котельных (в том числе закрытие и строительство новых)	13	7 255

Вид мероприятия	Объектов, шт.	Затраты, тыс. руб.
Модернизация и ремонт зданий с целью снижения теплопотерь, в том числе:		
установка пластиковых окон	40	13 982
утепление кровли	7	15 534
утепление фасадов	6	34 059
прочие работы	0	0
Итого	140	108 482

В ПАО «Ростелеком» реализуется Программа по энергосбережению и повышению энергоэффективности на 2019–2023 годы, основной целью которой являются снижение потребления топливно-энергетических ресурсов и сдерживание роста затрат на них 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

	Единица измерения	2018	2023	Изменение
Удельный расход электрической энергии в зданиях на 1 м ² площади	кВт · ч / м ²	157,2	134,0	14,8 %
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»

	Единица измерения	2020		2021	
		План	Факт	План	Факт
Удельный расход электрической энергии в зданиях на 1 м ² площади	кВт · ч / м ²	152,5	162,5	147,5	156,7
Удельный расход тепловой энергии в зданиях на 1 м ² площади	Гкал/м ²	0,142	0,125	0,141	0,125

Мероприятия по энергоэффективности в части электрической энергии

66,7 млн руб.

объем инвестиций ПАО «Ростелеком», направленных на реализацию мероприятий по оптимизации потребления электрической энергии в 2021 году

Мероприятия по сбережению электроэнергии включают:

- модернизацию систем электропитающих установок (ЭПУ), имеющих более высокий КПД и более эффективные эксплуатационные характеристики;
- внедрение систем приточно-вытяжной вентиляции (ПВВ), использующих наружную температуру воздуха для охлаждения технологических помещений и ЦОДов;
- замену освещения на светодиодное;
- установку датчиков движения, освещенности и присутствия (LED);
- внедрение автоматизированных систем коммерческого учета электроэнергии (АСКУЭ).

К основным организационным мероприятиям можно отнести:

- переход от гарантированного поставщика электроэнергии к независимой энергосбытовой компании;
- проведение аудитов на площадках с целью уменьшения затрат;
- оптимизацию тарифов.

Эффективность программы сбережения электроэнергии в 2021 году оценивалась по следующим трем направлениям.

- Долгосрочный расчетный эффект от инвестиционных инициатив, реализованных в период 2019–2020 годов (ЭПУ, ПВВ, LED, АСКУЭ): в 2021 году он составил около 133,4 млн рублей.
- Реализация инвестиционных мероприятий на общую сумму 66,7 млн рублей, выделенных на модернизацию ЭПУ (28 объектов) и установку ПВВ (155 объектов): общий эффект — 0,2 млн рублей в 2021 году, последующий ежегодный эффект, начиная с 2022 года — 48 млн рублей.
- Аудит договоров энергоснабжения: по его результатам было выделено 24 филиала, где был снижен тариф на электроэнергию.

Энергосберегающие меры

С целью экономии энергетических ресурсов мы оснащаем административные здания и офисы «Ростелекома» светодиодными источниками освещения, погодными регуляторами отопления и 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.

Показатели энергоэффективности зданий и офисов ПАО «Ростелеком», в которых используются сберегающие системы

Виды энергосберегающих/ресурсосберегающих систем	2020				2021			
	Количество зданий		Общая площадь зданий		Количество зданий		Общая площадь зданий	
	шт.	%	м ²	%	шт.	%	м ²	%
Энергосберегающие лампы	3 901	12,6	1 125 824	13,3	3 922	12,7	1 189 842	15,0
Сенсорные регуляторы освещения (в местах общего пользования)	425	1,4	519 949	6,2	426	1,4	522 281	6,6
Погодные (климатические) регуляторы отопления	465	1,5	1 665 279	19,7	468	1,5	1 680 772	21,2
Регулируемая запорная арматура на приборах отопления (с ручным или автоматическим режимом)	698	2,2	1 344 865	15,9	698	2,2	1 344 865	15,9
Системы экономии воды (сенсорные датчики на кранах в раковинах, системы двухступенчатого слива в туалетах)	70	0,2	315 095	3,4	70	0,2	315 095	3,4
Интегрированные электронные системы управления тепло- и энергопотреблением (умный офис)	13	0,04	157 261	1,9	13	0,04	157 261	1,9
Системы охлаждения с использованием наружного воздуха (freecooling: ЦОДы, серверные, технологическое оборудование)	540	1,7	375 435	4,4	540	1,7	375 435	4,4

Альтернативные источники электроэнергии

Для электроснабжения телекоммуникационного оборудования, расположенного в малонаселенных районах, удаленных от сетей энергоснабжения, мы используем альтернативную энергию ветра и солнца.

134 объекта компании

получают электроэнергию из альтернативных источников

Всего 134 объекта компании получают электроэнергию из альтернативных источников:

- 33 солнечных батареи;
- 19 микротурбинных установок;
- 82 ветросолнечные установки.

Энергосервисные технологии

Помимо инвестиций в собственную энергоэффективность, «Ростелеком» активно развивает решения, которые способствуют повышению энергоэффективности клиентов компании. «Ростелеком» предоставляет 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.

«Ростелеком» ведет такие проекты в Свердловской и Смоленской областях.

32,3 тыс.
кВт · ч

суммарная генерация
электроэнергии из альтернативных
источников в 2021 году



4.8 Производственная безопасность



«Ростелеком» отвечает перед сотрудниками, клиентами и партнерами за обеспечение производственной безопасности и создание благоприятных условий на рабочих местах. Группа старается минимизировать влияние негативных факторов на людей, природные ресурсы и окружающую среду. Компания соблюдает все требования действующего законодательства в области организации безопасного проведения работ.

Система производственного контроля в компании обеспечивает устойчивую эксплуатацию объектов и выполнение требований законодательства в области пожарной и промышленной безопасности.

Пожарная безопасность



В рамках противопожарной безопасности «Ростелеком» и его ДЗО реализуют мероприятия по модернизации и ремонту противопожарных систем. С целью недопущения возгораний и пожаров на регулярной основе осуществляются внутренний контроль за соблюдением пожарной безопасности и проверки со стороны контролирующих органов.

В течение 2021 года органами государственного пожарного надзора проверено 178 объектов. В результате проверок предложено 570 мероприятий по устранению выявленных недостатков. За нарушения требований пожарной безопасности вынесено 22 предупреждения, наложен 21 штраф на должностных лиц (на сумму 124 тыс. рублей), штрафы на юридическое лицо отсутствовали.

143 объекта

на сумму 382 млн руб. оснащено системами противопожарной защиты

2 401

работник «Ростелекома» прошел обучение по программе пожарно-технического минимума в 2021 году



Обстановка с пожарами на объектах ПАО «Ростелеком»

	2017	2018	2019	2020	2021
Количество пожаров	50	32	22	22	23
Из них по вине сторонних организаций и физических лиц	25	18	4	7	6

Промышленная безопасность

8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
РОСТ



11 УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА
И НАСЕЛЕННЫЕ
ПУНКТЫ



В 2021 году в Группе компаний «Ростелеком» действовало 198 опасных производственных объектов, из которых к III классу опасности относится 87 объектов (сети газопотребления). Все они зарегистрированы в Ростехнадзоре и застрахованы.

В отчетном периоде на опасных производственных объектах «Ростелекома» не допущено аварий и инцидентов, штрафы и предупреждения со стороны контролирующих органов отсутствуют. Всего в 2021 году проведено 705 внутренних проверок. Выявлено и предотвращено 255 нарушений.

705 проверок

в общей сложности
проведено в 2021 году

255 нарушений

выявлено и устранено
в ходе проверок

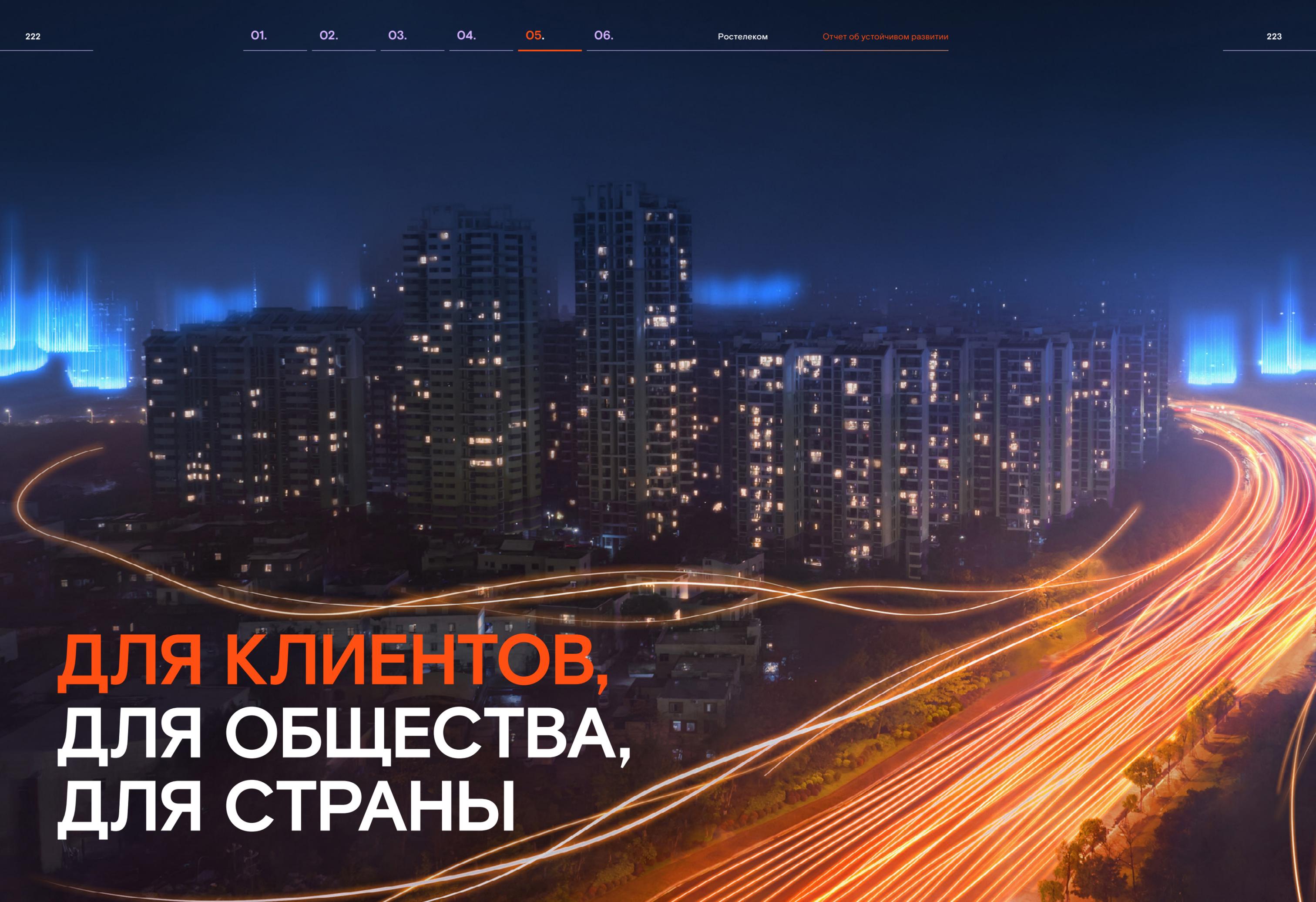
21 млн
руб.

затраты на обеспечение
промышленной безопасности
в 2021 году

1,2 млн
руб.

ежегодные операционные
затраты на страхование
опасных производственных
объектов за 2021 год



A nighttime photograph of a cityscape featuring several tall apartment buildings with many lit windows. In the foreground, a road is captured with long-exposure light trails from cars, showing streaks of red and white light. The sky is dark, and there are some blue light trails on the left side of the image.

ДЛЯ КЛИЕНТОВ,
ДЛЯ ОБЩЕСТВА,
ДЛЯ СТРАНЫ

Наш подход

«Ростелеком» определяет развитие рынка телекоммуникационных услуг в России и предоставляет цифровые возможности для большинства сфер жизни. Проекты и стратегические инициативы компании включают экосистемы цифровых продуктов и решений для населения, бизнеса и государства.

Компания стремится повысить качество жизни, активно внедряя передовые технологии, инвестируя в инфраструктурные проекты, в том числе охватывающие ESG-повестку. Компания создает центры компетенции ЦОДов и облачных сервисов, решения в области кибербезопасности, цифровых регионов, электронного правительства, систем видеонаблюдения и аналитики, смарт-сервисов для домохозяйств и бизнеса, а также развивает сервисы цифровой медицины.

В 2021 году «Ростелеком» продемонстрировал позитивную динамику по основным операционным показателям.

В рамках обновленной стратегии до 2025 года в отчетном году «Ростелеком» укрепил лидерские позиции на основных рынках, сохранив фокус на трансформации в интегрированного провайдера цифровых сервисов и надежного партнера для населения, бизнеса и государства. Компания стремится разрабатывать продукты, которые отвечают как высоким технологическим стандартам, так и принципам устойчивого развития.

В 2021 году «Ростелеком» показал рост числа пользователей услуг в ключевых клиентских сегментах, а также нарастил выручку от инновационных цифровых кластеров — прежде всего в части платформенных решений для предоставления цифровых государственных услуг, облачных сервисов, услуг на базе дата-центров — и других цифровых продуктов.

Мобильный бизнес компании сохранил опережающие по сравнению с рынком темпы роста, при этом продемонстрировав солидное увеличение продаж конвергентного предложения.

Компания показала рост доходов операторского сегмента в отчетном году благодаря расширению покрытия волоконно-оптических линий связи и увеличению числа базовых станций, обслуживанию которых доверяют «Ростелекому» мобильные операторы.



Основные достижения в ключевых сегментах и кластерах в 2021 году

Частные
пользователи (B2C)

+8%

рост выручки ШПД по оптике

>3 млн

база пользователей Wink
(+62% год к году)

Корпоративные/
государственные
клиенты (B2B/G)

+37%

рост числа абонентов
«Виртуальной АТС»

+39%

рост выручки от Wi-Fi

Операторский
сегмент

>4 тыс.

каналов для социально
значимых объектов
организовано по программе
«Цифровая экономика»

+14%

рост выручки
по проекту O2O

Мобильный
бизнес

+18%

рост числа активных
пользователей мобильного
интернета

+10%

рост ARPU мобильного
оператора, до 375 руб.

Кластер
«ЦОД и облачные услуги»

13,7 тыс.

стоек всего на конец 2021 года
(+4% год к году)

+88%

рост выручки от IaaS
(в сравнении с 27% —
рост рынка)¹

Кластер
«Цифровой регион»

89 тыс.

установлено приборов
учета электроэнергии
(итого — >470 тыс.)

70 тыс.

камер видеонаблюдения
подключено за год
(итого — 370 тыс.)

Кластер
«Информационная
безопасность»

+22%

рост выручки от продукта
Solar Dozor

+12%

рост возобновляемой выручки
по продуктам собственной
разработки

В результате проведенного комплекса мероприятий, направленного на улучшение качества предоставляемых услуг и обслуживания, отток абонентов по ШПД составил 14,3%, по ТВ — 15,6%. Сокращение в сравнении с 2020 годом, когда клиенты на фоне введенных локдаунов демонстрировали меньшую, чем обычно, активность по смене провайдера, составило 1 и 1,5 п. п. по ШПД и ТВ соответственно.

«Ростелеком» продолжает развитие проекта «Переезд», который помогает абоненту при переезде в другое место жительства сохранить привычный набор домашних телеком-услуг. Количество клиентов с перенесенными услугами на новый адрес увеличилось на 8% в сравнении с 2020 годом и составило 246 тыс. абонентов. Продолжает активно развиваться и цифровой канал подачи заявки на переезд «Онлайн-переезд». Чтобы воспользоваться сервисом, клиенту достаточно оформить заявку на сайте «Ростелекома». После этого сотрудники компании связываются с абонентом и помогают перенести подключение к интернету, IPTV и домашнему телефону на новый адрес. Количество клиентов услуги «Онлайн-переезд» в 2021 году составило 99 тыс. абонентов, что на 15% больше, чем в 2020 году.

«Ростелеком» постоянно работает над повышением качества связи для своих абонентов. Около 120 тыс. домохозяйств в 2021 году были переключены с медной технологии на оптическую. Для повышения качества и надежности предоставления услуг реализован федеральный проект по бесплатной замене устаревшего абонентского оборудования — 186 тыс. абонентов получили от компании современные роутеры.

¹ Источник: IKS-Consulting.

Повышаем лояльность абонентов и улучшаем клиентский опыт

Привлечение новых абонентов и корпоративных и государственных клиентов и их вовлечение, в том числе с помощью социально направленных проектов, стали неотъемлемой частью работы компании для повышения уровня лояльности.

10 октября 2021 года была запущена новая онлайн-игра Тусооп в жанре экономического симулятора для абонентов — участников программы «Бонус». В увлекательной игровой форме бонусы можно было обменять на подарки к новогодним праздникам.

В рамках игры было разыграно более 250 тыс. ценных призов от «Ростелекома», а всего в проекте приняли участие более 350 тыс. клиентов по всей России.

В 2021 году «Ростелеком» продолжил внедрение автоматизированного обслуживания клиентов:

- единый личный кабинет и приложение «Мой Ростелеком» по состоянию на декабрь 2021 года использовало 31,31% от базы клиентов ШПД «Ростелекома». Прирост за год составил 4 п. п.;
- запущен нейросетевой чат-бот, помогающий клиентам решать вопросы при обращении в чат компании. За первый год работы виртуальный помощник обрабатывал до 14,4% обращений от общего количества сообщений в чате. Пользователи высоко оценивают коммуникативные навыки чат-бота, скорость и готовность помочь: 77% пользователей оценивают услугу на 4 и 5 баллов из 5.

В 2021 году ведущими векторами развития клиентского сервиса «Ростелекома» в сегменте B2B/G стали омниканальность и централизация процессов.

В контакт-центре B2B компания запустила платформу для обработки обращений клиентов в текстовом формате. Проект оптимизирует нагрузку и ресурсы площадки без потери качества обслуживания и скорости работы с клиентскими заявками. Высокие стандарты работы контакт-центра были подтверждены в ходе внешнего аудита и получения сертификации по международному стандарту ISO.

На основе интеллектуальной обработки данных (Data Science) «Ростелеком» создал систему прогнозных моделей — персонализированных предложений для представителей малого и среднего бизнеса. Эти предложения точнее учитывают потребности пользователя, позволяя увеличить эффективность продаж до 1,5 раза. Для каждого клиента создается индивидуальный портрет, основанный на анализе данных из более чем 50 открытых источников, а также на систематизации данных о действующих пользователях.

Важным проектом в 2021 году стал запуск «Бизнес драйв Академии» — проекта, направленного на образование и помощь начинающим предпринимателям в малых и средних населенных пунктах. Комплексная работа с предпринимателями позволяет создать полноценную бизнес-среду и сформировать спрос на цифровые услуги «Ростелекома».

Клиентская база в сегменте B2C, млн абонентов

Услуга	IV кв. 2021	IV кв. 2020	Изменение, %
Сервисы на базе оптических технологий			
ШПД-оптика	9,8	9,5	4
IPTV	6,3	6,0	5
Традиционные сервисы			
Местная телефонная связь	9,9	11,3	-12
ШПД xDSL	2,5	3,0	-15
Кабельное ТВ	4,4	4,7	-6

ARPU в сегменте B2C, руб.

Услуга	IV кв. 2021	IV кв. 2020	Изменение, %
Сервисы на базе оптических технологий			
ШПД-оптика	380	377	1
IPTV	306	307	-0,3
Традиционные сервисы			
Местная телефонная связь	223	227	-2
ШПД xDSL	462	450	3
Кабельное ТВ	191	186	3

Клиентская база в корпоративном и государственном сегментах, млн абонентов

Услуга	IV кв. 2021	IV кв. 2020	Изменение, %
Сервисы на базе оптических технологий			
Интернет-доступ			
• B2B/G: ШПД-оптика	0,7	0,6	10
• B2B/G: ШПД-оптика + VPN	1,0	0,9	10
Виртуальная АТС	0,218	0,160	37
Традиционные сервисы			
Местная телефонная связь	2,6	2,7	-6
ШПД xDSL	0,2	0,2	-17

ARPU в корпоративном и государственном сегментах, руб.

Услуга	IV кв. 2021	IV кв. 2020	Изменение, %
Сервисы на базе оптических технологий			
Интернет-доступ			
• B2B/G: ШПД-оптика	2 868	2 764	4
• B2B/G: ШПД-оптика + VPN	4 066	4 298	-5
Виртуальная АТС	907	1 108	-18
Традиционные сервисы			
Местная телефонная связь	575	585	-2
ШПД xDSL	1 527	1 324	15

5.2 ЭКОСИСТЕМЫ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ

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

«Ростелеком» открывает новые цифровые возможности для населения нашей страны. Инновационные проекты и стратегические инициативы компании меняют к лучшему жизнь миллионов людей в России. Мы разрабатываем и внедряем различные цифровые продукты и решения для частных пользователей, бизнеса и государства, создавая комфортную и доступную цифровую среду для всех клиентов.

В рамках стратегического плана на 2021–2025 годы компания продолжит свое развитие в качестве крупнейшего российского интегрированного провайдера цифровых услуг и решений и надежного партнера для населения, бизнеса и государства.

Инновационные продукты «Ростелекома», запущенные в 2021 году¹



Игровая платформа

Новая игровая платформа предназначена для интеграции ведущих игровых партнеров и расширения витрины продуктов для геймеров. Абоненты «Ростелекома» получили уникальный игровой контент на единой платформе, а также выгодные кросс-продуктовые предложения (высокоскоростной интернет + доступ к игровому контенту)



Мини-версия умной колонки «Капсула»

В 2021 году мини-версия популярного продукта была запущена в продажу в стратегическом партнерстве с VK. Также расширена функциональность навыков голосового ассистента «Маруся» на борту устройства: реализованы новые команды управления сервисом Wink от «Ростелекома»



«Облачные игры GFN»

На базе ЦОДа «Ростелекома» в Сибири запущен новый сервер, сделавший сервис доступным пользователям восточных регионов



Платформа Wi-Fi 2.0

Новая платформа для корпоративных клиентов с расширенными возможностями в части статистических и аналитических инструментов анализа поведения пользователей в публичной Wi-Fi-сети



Сервис «Мониторинг транспорта»

Решение позволяет дистанционно отслеживать показатели эксплуатации транспортного средства, а также его перемещение в пространстве и предназначено для клиентов сферы малого и среднего предпринимательства



Solar addVisor

Первая в России система мониторинга продуктивности персонала. Система анализирует цифровой след рабочей активности сотрудников и позволяет принимать управленческие решения для повышения производительности труда



Solar MSS Sandbox

В целях усиления технологического развития экосистема Solar MSS была дополнена сервисом для защиты от продвинутых киберугроз

¹ Подробнее см. в разделе «Операционный обзор» Годового отчета.

Проекты «Ростелекома» в сфере устойчивого развития



В 2021 году компания продолжила внедрять проекты, которые повышают качество жизни клиентов компании по приоритетным направлениям, отмеченным, в частности, Международным союзом электросвязи.

Приоритет

Проекты

Развитие потенциала

- «Бизнес драйв Академия» как драйвер развития спроса на цифровые услуги и сервисы
- «Ростелеком. Лицей»
- «Ростелеком Книги»

Инфраструктура сетей и цифровая инфраструктура

Развитие инфраструктуры как один из стратегических приоритетов для компании, включая мобильные, спутниковые сети связи и прокладку подводных кабелей

Окружающая среда

- Реализована принципиально новая информационная модель системы АПК «Безопасный город» в рамках единой региональной платформы экологического мониторинга.
- 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.

Охват цифровыми технологиями

Компания ориентирована на внедрение цифровых решений в рамках проекта по устранению цифрового неравенства, образовательных проектов для бизнеса и автоматизации работы государственных структур

Политика и регулирование

В рамках обновленной стратегии «Ростелекома» кластеры «Цифровой регион» и «Государственные цифровые услуги и сервисы» способствуют внедрению цифровых технологий в работу государственного аппарата

Приоритет

Проекты

Цифровые услуги и приложения

«Ростелеком» продолжил внедрять персонализацию сервисов и доступность личного кабинета и мобильных приложений, в том числе для клиентского («Мой Ростелеком») и для корпоративных пользователей («Умный офис»)

Электросвязь в чрезвычайных ситуациях

Сервисы 112 и спутниковые сети связи. Подписано соглашение с МЧС России об информационном и экспертно-аналитическом партнерстве по взаимодействию в создании стандартов обмена информацией, разработке инновационных технологий в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, совершенствовании схем связи и оповещения при возникновении чрезвычайных ситуаций

Статистические данные

В 2021 году запущено первое коробочное решение в области больших данных – платформа для анализа туристического потока и портрета гостя территории

Экосистемы цифровых инноваций

Развитие ЦОДов и облачных услуг как отдельного кластера компании способствует созданию экосистем цифровых сервисов для бизнеса и государства



Сегмент домохозяйств (B2C)

Базовые сервисы коннективити

Якорные услуги ШПД и платного ТВ продолжают вносить значительный вклад в прирост выручки компании. Несмотря на насыщение рынков, «Ростелекому» удастся наращивать клиентскую базу и доходы в этих направлениях.

В 2021 году количество интернет-абонентов в сегменте домохозяйств составило 12,4 млн человек. При этом количество клиентов по наиболее востребованному тарифному плану интернет-доступа по оптическим каналам связи выросло до 9,8 млн пользователей, на 4% год к году, что в три раза быстрее темпов роста рынка.

Выручка от ШПД по оптике за год выросла на 3,6 млрд рублей и достигла значения 47,8 млрд рублей. Темп роста в 8% значительно опережает средние показатели по рынку, находящиеся на уровне +0,4%. Показатель ARPU ШПД по оптике за год вырос до 380 рублей, что превысило рыночные показатели более чем на 10%.

Выручка от конвергента в 2021 году достигла 5,1 млрд рублей, увеличившись год к году на 42%. Компания осуществила запуск конвергента в дочернем мобильном операторе без дополнительных инвестиций.

Число абонентов платного ТВ достигло 10,8 млн, в том числе количество абонентов IPTV выросло на 5%, до 6,3 млн, при показателе ARPU на уровне 306 рублей.

На успешное развитие продуктов платного ТВ повлиял переход на платформу Wink, которая сочетает в себе возможности IPTV и онлайн-кинотеатра. Переход на новую платформу стал драйвером роста как для новых подключений, так и для развития существующей клиентской базы: к концу 2021 года все клиенты интерактивного ТВ перешли на Wink, а клиенты кабельного ТВ получили доступ к Wink в качестве дополнения к своему текущему сервису. В 2021 году на платформе Wink запущен ряд инновационных сервисов, в частности «Обмен фильмом» и программа лояльности «Фильмы в подарок». Усилилось техническое и коммерческое взаимодействие с мобильным оператором: клиенты Wink могут обменивать минуты в рамках своего тарифа на фильмы в Wink.

За 2021 год количество устройств, с которых клиенты потребляли контент цифрового видеосервиса Wink, выросло на 25%, до 10 млн единиц.

Новый подход к пакетированию сохранил лидерские позиции в структуре подключений к Wink (тариф «Трансформер»). Данный тариф в 2021 году подключило более 1,5 млн клиентов. Подписка «Трансформер» позволяет собрать индивидуальный набор ТВ-каналов, фильмов и сериалов на свой вкус за фиксированную цену.

Услуги местной, внутризональной, междугородной и международной связи остаются традиционными для «Ростелекома». При этом в 2021 году наблюдалось снижение доходов от местной телефонной связи из-за оттока абонентов на фоне развития продуктов и технологий голосовой связи через интернет.

10,8 млн

число абонентов платного ТВ в 2021 году

+5%

6,3 млн

число абонентов IPTV в 2021 году

+25%

10 млн единиц

количество устройств, с которых клиенты потребляли контент цифрового видеосервиса Wink в 2021 году

Развитие линейки сервисов коннективити

Гейминг

Для развития проектов, ориентированных на клиентов-геймеров, в «Ростелекоме» создана игровая платформа по интеграции ведущих игровых партнеров и расширения витрины продуктов для геймеров.

В 2021 году «Ростелеком» расширил спектр возможностей для игроков за Уралом: на базе ЦОД «Ростелеком» в Сибири запущен новый сервер NVIDIA, сделавший сервис «Облачные игры GFN» доступным пользователям восточных регионов. В дочерней компании «Ростелекома» «Альянс Телеком» запущен тариф «Игровой», предлагающий абонентам высокоскоростной доступ в интернет и эксклюзивные преимущества в партнерских играх.

Также в рамках развития гейминга был улучшен клиентский опыт абонентов: реализован проект «Игровые сервисы», упростивший клиентский путь при подключении игровых продуктов, обновлены и модернизированы LP¹ флагманских продуктов игрового направления.

«Ростелеком Книги»

В условиях пандемии компания максимально учитывала потребности пользователей и расширила партнерство по доступу к цифровым книгам:

- всем новым абонентам услуги «Ростелеком Книги» (каталог сервиса «ЛитРес») при подключении в период с 6 декабря по 31 декабря 2021 года был увеличен срок действия бесплатного пользования услугой до 30 дней;
- всем абонентам услуги «Интернет» «Ростелекома» была предоставлена возможность подключить базовую подписку и подписку «Все включено» услуги «Ростелеком Книги» (каталог сервиса «ЛитРес») на специальных условиях.

«Капсула»

В 2021 году в стратегическом партнерстве с VK (ранее — Mail.ru Group) была запущена в продажу мини-версия умной колонки «Капсула», а также расширена функциональность навыков голосового ассистента «Маруся» на борту устройства: реализованы новые команды управления сервисом Wink от «Ростелекома» и запущено голосовое управление Wink. Выручка от продаж устройств с момента запуска превысила 350 млн рублей. Доля активаций навыков голосового управления Wink среди абонентов, купивших колонку в «Ростелекоме», превысила 50%.

«Ростелеком. Лицей»

«Лицей» — это образовательная онлайн-платформа «Ростелекома», которая включает в себя уроки по всей школьной программе, с 1-го по 11-й класс, и развивающие курсы.

В 2021 году количество регулярных пользователей сервиса «Ростелеком. Лицей» достигло 25 тыс. человек. На образовательной платформе был запущен новый курс для старшеклассников — «Квантовые технологии» от экспертов ИТ-рынка, обновлен интерфейс способов оплаты, добавлены информация о подписке и новые возможности управления подпиской для пользователей внутри личного кабинета, упрощена авторизация на платформе.

¹ Landing Page — целевой односторонний сайт.

Инновационные сервисы для частных пользователей

«Ростелеком. Ключ»

Четверть миллиона домохозяйств в России пользуется сервисом «Ростелеком. Ключ», который включает в себя удобный и многофункциональный комплекс услуг по управлению доступом в многоквартирный дом («Умный домофон»), возможности управления энергоэффективностью (онлайн-телеметрия приборов учета ресурсов) и контроль за безопасностью территории жилого комплекса для жителей и управляющих компаний. Все услуги, входящие в состав «Ростелеком. Ключ», имеют единые пользовательские интерфейсы.

Количество квартир в домах, где подключены цифровой домофон, камеры придомового наблюдения или любой другой сервис «Ростелеком. Ключ», по итогам 2021 года превысило 242 тыс. Рост сервисной выручки составил более 43% год к году, а прирост уникальных установок мобильного приложения составил 152% по сравнению с 2020 годом.

- Количество уникальных пользователей, которые взаимодействуют с приложением хотя бы один раз в месяц (MAU¹), превысило 100 тыс. человек.
- По результатам замера, произведенного через шесть месяцев после подключения, более 75% пользователей по-прежнему пользуются приложением.
- Оценка мобильного приложения «Ростелеком. Ключ» остается высокой и подтверждает фокус компании на высокое качество и непрерывность сервиса, удобный пользовательский опыт и интуитивно понятные интерфейсы.
- Показатель NPS мобильного приложения остается неизменным — на уровне 40%.

«Облачное видеонаблюдение»

Сервис «Облачное видеонаблюдение» является частью экосистемы сервисов «Умный дом», предназначенных для обеспечения безопасности и автоматизации управления домом (датчики движения, открывания, протечки, умные розетки и другое). Клиент может установить и активировать в любой точке мира любое количество умных камер от «Ростелекома», получать оповещения при срабатывании встроенного датчика движения или перекрытия камеры, смотреть и делать запись определенных промежутков видеоархива с помощью мобильного приложения или из личного кабинета в интернете. Облачная платформа хранения и обработки видео позволяет записывать в архив трансляции за период от 7 до 30 дней.

«Ростелеком» концентрирует усилия на росте сервисной выручки и увеличении активной базы пользователей, а также на оптимизации расходов:

- по состоянию на конец 2021 года продано свыше 654 тыс. камер видеонаблюдения;
- сервисная выручка по видеонаблюдению по итогам 2021 года выросла более чем в два раза;
- высокая лояльность клиентов к сервисам облачного видеонаблюдения подтверждается последовательным ростом доли пользователей, которые оплачивают сервис после выхода из бесплатного периода, до 48%.

1 От англ. Monthly Active Users — число активных пользователей в месяц.

250 тыс.

домохозяйств в России пользуется сервисом «Ростелеком. Ключ»

75%

пользователей пользуются приложением через шесть месяцев после подключения

>654 тыс.

камер видеонаблюдения продано по состоянию на конец 2021 года

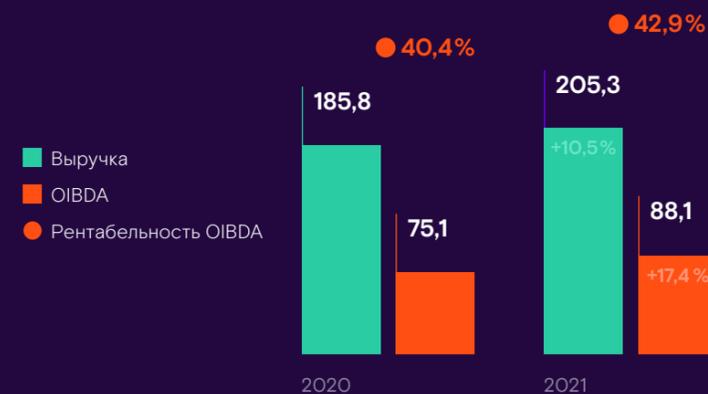
48%

пользователей оплачивают сервис «Облачное видеонаблюдение» после окончания бесплатного периода

Мобильный бизнес

Мобильный интернет остается основным драйвером роста выручки

Ключевые финансовые показатели сегмента¹, млрд руб.



Примечание: прирост указан за 2021 год к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

¹ В рамках новой сегментно-кластерной модели.

Доходы мобильного бизнеса, развивающегося на базе отдельного дочернего предприятия, выросли на 11% в сравнении с 2020 годом и достигли 205,3 млрд рублей. Абонентская база компании на конец 2021 года выросла

до 47,5 млн человек. Вместе с тем компания продолжает эффективно управлять оттоком абонентов — этот показатель сократился на 2 п. п. год к году, до 31,4%.

+1,8% год к году
47,5 млн человек

абонентская база мобильного бизнеса

-2 п. п. год к году
31,4%

годовой отток абонентов

+18%

рост числа активных пользователей мобильного интернета

+10%

рост ARPU мобильного оператора «Ростелекома», до 375 руб.

Основные бизнес-итоги в мобильном сегменте

Стратегия дифференциации, рост лояльности клиентов и высокое качество предоставляемых услуг — основа опережающего рынка темпа роста финансовых показателей.

Продукт по другим правилам

Абоненты могут:

- копировать минуты и гигабайты бессрочно
- менять минуты на кино, смартфоны Xiaomi, кофе и другое
- объединяться в группы и получать скидки на связь до 20%
- сделать любой тариф детским

Техническое развитие

В 2021 году компания:

- выступила в качестве центра компетенций в проекте «Устранение цифрового неравенства 2.0»
- первой в России запустила 5G в метро
- увеличила число базовых станций всех технологий на 18%

Международные эксперты признали дочернюю компанию, на базе которой развивается мобильный бизнес «Ростелекома», лучшей по доступности 4G

Новые подключения и сокращение оттока

- Компания начала продавать сим-карты на «Яндекс.Маркете», OZON, AliExpress с доставкой «Яндекс.Лавка»
- Компания первой связала eSim с Единой биометрической системой
- Компания первой в России стала дистанционно подключать клиентов с помощью «Госключа»
- Компания и мировой лидер Plintron запустят виртуальных операторов в России
- «Ростелеком» приобрел провайдера MVNE-платформы

В 2021 году мобильный оператор продолжил реализовывать бизнес-стратегию «Другие правила», ориентированную на создание уникального предложения для клиентов и поддержку их цифрового образа жизни.

На фоне последствий пандемии в 2021 году компания скорректировала подходы и сосредоточилась на качестве подключений. Ключевая цель — привлечение так называемых Core Live Subs (CLS), ключевых клиентов, которые являются наиболее активными пользователями передачи данных и приносят компании наибольшую прибыль. Текущая абонентская база — источник роста бизнеса, поэтому повышение ее качества стало основной задачей не только на 2021 год, но и на последующие периоды. Мобильный оператор выполнил план по показателю CLS-абонентов, число которых по итогам 2021 года составило 26,7 млн клиентов. В результате компания добилась существенного роста ARPU.

Качественного роста клиентской базы позволила достигнуть работа с высокодоходными и корпоративными сегментами. Доля доходов от направления B2P¹ в общей выручке компании превысила 6% по итогам 2021 года. При развитии сегментов удалось успешно объединить усилия команд по продажам для привлечения новых клиентов. В портфель услуг для B2P были добавлены и активно продавались продукты фиксированной связи, такие как «8-800», «Виртуальная АТС» и другие.

¹ От англ. Business to Professional Consumers — предоставление услуг корпоративной связи малому и среднему бизнесу, в отличие от сегмента B2B, который специализируется на работе с крупным бизнесом.

Оператор, на базе которого «Ростелеком» развивает свои мобильные активы, безоговорочно удерживает лидерство в отрасли по показателю NPS, сохраняя отрыв от ближайшего конкурента на 11 п. п. При этом на фоне пандемии все игроки рынка фиксировали снижение показателя клиентской лояльности, поскольку были вынуждены корректировать цены из-за необходимости реализовывать масштабные инвестиционные программы. Компания сохранила лидирующую позицию на рынке по ключевым маркетинговым показателям — релевантности, Consideration и VfM¹. Лидерство по VfM указывает на то, что клиенты продолжают воспринимать компанию как выгодного оператора связи.

Уникальные продукты для мировой телеком-отрасли

60 млн минут

клиенты оператора обменяли на скидки

В рамках стратегии «Другие правила» компания продолжила предлагать абонентам инновационные цифровые сервисы, не имеющие аналогов не только на российском, но и на мировом телеком-рынках. Клиенты компании получили возможность копить минуты и гигабайты на бессрочной основе. Оператор предложил абонентам распоряжаться минутами как новой валютой: теперь их можно обменивать на фильмы онлайн-кинотеатра Wink, кофе в сети «Шоколадница» и скидки на смартфоны Xiaomi.

В рамках синергии с «Ростелекомом» мобильный оператор продолжил развивать совместные продукты. Например, абоненты в Московской и Тульской областях могут добавить к действующему тарифу домашний интернет и настроить его скорость.

ESG

Компания предоставила абонентам возможность сделать тарифный план детским с помощью специальной услуги «Дети онлайн». С ее помощью ребенок может смотреть обучающие видеоматериалы и детские фильмы на платформе Wink, в то же время сервис защищен от случайных подписок.

В отчетный период оператор предложил клиентам продукты для улучшения качества жизни и упрощения рутинных задач. Таким сервисом стал «Смарт Паркинг» — умный помощник для оплаты парковок в Москве. Это единственный оператор, который предлагает услугу пользователям платного парковочного пространства в столице. «Смарт Паркинг» охотно покупают как физические лица, так и организации, которые устанавливают девайсы на свой автопарк.

ESG

Сервис «Смарт Паркинг» помогает снизить нагрузку на транспортные системы города, оптимизировать поступления в бюджет за счет правильной и своевременной оплаты парковки.

¹ От англ. Value for Money — соотношение цены и качества, которое используется как важный критерий для оценки различных форм реализации проекта. Данная концепция позволяет определить форму сотрудничества, которая повлечет самую большую выгоду при наименьших затратах.



Устранение цифрового неравенства и высокотехнологичные проекты

В **24** регионах

модернизирован голосовой сегмент ядра сети

Для **830** тыс. человек

улучшено покрытие сотовой связью в рамках проекта устранения цифрового неравенства

Эпидемиологическая ситуация продолжила влиять на развитие телекоммуникационной отрасли, что не помешало оператору, на базе которого «Ростелеком» развивает свои мобильные активы, демонстрировать стабильные результаты по улучшению покрытия и восприятия качества сети. Объем потребляемого трафика на клиента за год вырос на 27%. Факторами роста потребления мобильного интернета стали переход предприятий и образовательных учреждений на удаленный формат и увеличение доли CLS-абонентов и популярности цифровых сервисов, а также пакетов трафика в тарифах.

Масштабная инвестиционная программа по техническому развитию сети позволила удержать восприятие качества связи и мобильного интернета на высоком уровне. Компания модернизировала голосовой сегмент ядра сети в 24 регионах и снизила долю проблемных секторов. В результате по показателю NPS мобильного интернета оператор улучшил результат предыдущего года. В 2021 году компания стала лучшим оператором «большой четверки» по доступности сети 4G по данным отчета Opensignal, оценивающего качество связи на основе реального клиентского опыта.

В 2021 году шел второй этап проекта устранения цифрового неравенства «Ростелекома». Благодаря программе цифровые услуги становятся доступны жителям малых населенных пунктов с населением от 100 до 500 человек. Оператор выступил в качестве центра компетенций и за год установила на таких территориях более 330 базовых станций. Кроме того, компания построила 500 базовых станций в 55 регионах России на объектах ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть». В рамках этого проекта компания запустила услуги связи с нуля и улучшила покрытие на территориях с общим населением 830 тыс. человек.

В мае компания заключила соглашение об установке 50 тыс. базовых станций в 27 регионах России. Таким образом, до 2023 года нарастающим итогом планируется построить 100 тыс. объектов. В рамках развития качества связи вдоль автодорог оператор обеспечил 100%-ное покрытие трассы М-11, установив около 100 базовых станций 5G Ready.

В 2021 году компания продолжила осваивать 5G: запущена тестовая сеть пятого поколения на всех станциях Казанского метрополитена. Клиенты могли протестировать скорости, подключившись к сети напрямую со своего устройства или через сеть Wi-Fi.

Оператор продолжает активно работать над качеством связи в столичном регионе, увеличивая число базовых станций. В 2021 году прирост составил 22% в сравнении с прошлым годом, количество РЭС стандарта LTE увеличилось на 39% год к году. Высокие темпы технического развития обусловлены непрерывным ростом потребляемого трафика в Москве и Московской области. Растущую потребность жителей мегаполиса в интернет-услугах доказывает и положительная динамика трафика на одного столичного абонента — в 2021 году он вырос на 20%.

Приоритетными территориями для технического развития стали Красноярский край, Республика Бурятия, Челябинская, Оренбургская и Кемеровская области. Начались строительные работы по обеспечению покрытия в Хабаровском крае, где у компании отсутствуют коммерческие операции.

Цифровые подключения и поддержка трафика в рознице

На фоне пандемии продолжили развиваться цифровые каналы продаж — по итогам 2021 года их доля достигла 16%. Это в первую очередь такие каналы электронной коммерции, как приложение AppSeller¹ и виртуальный магазин (E-shop), а также способы удаленной идентификации клиентов на базе приложения «Госключ» и технологии eSIM. В августе 2021 года компания первой в России предложила пользователям удаленно регистрировать сим-карты с помощью неквалифицированной электронной подписи в приложении «Госключ».

Оператор также первым предоставил возможность подключения eSIM с идентификацией через Единую биометрическую систему.

Стремительное развитие цифровых подключений опирается на приложение, которым ежемесячно пользуются 16 млн клиентов. Ежедневная конверсия достигает 2,8 млн абонентов. По итогам года число пользователей приложения выросло на 25%, что указывает на эффективность курса компании на цифровизацию каналов коммуникации с клиентами и расширение абонентской базы.

По мере восстановления пассажиропотока компания установила автоматы для продажи сим-карт в четырех московских аэропортах, а запуск удобных механизмов саморегистрации позволил клиентам быстро и надежно активировать сим-карты. Для удобства подключений оператор также расширил сеть дистрибуции сим-карт через терминалы в Московском метрополитене — их число увеличилось до 54.

Офлайн-розница

Пандемия привела к сокращению трафика покупателей в салонах оператора. Тем не менее офлайн-розница остается премиальным каналом продаж, витриной бренда и проводником в мир новых технологий и коллаборационных проектов. Для привлечения трафика запущены проекты, которые дают клиентам лучшие предложения и содержат в себе элемент геймификации. В результате в 2021 году оператор реализовал в розничной сети несколько успешных проектов:

- **экопроект «Перековка»** по утилизации использованных телефонов в 600 салонах в 64 регионах;
- обмен минут на скидки на смартфоны Xiaomi;
- тестовые запуски специальных пространств для блогеров и тиктокеров в Москве и Санкт-Петербурге;
- почасовую аренду портативных зарядных устройств (пауэрбанков) с ежемесячным ростом потребления услуги на 15–20%;
- установку постаматов, которые будут работать более чем в 300 торговых точках в 200 населенных пунктах России.

¹ Приложение AppSeller предназначено для сотрудников дилерской сети и позволяет быстро и удобно регистрировать новые сим-карты с мобильного устройства без необходимости заполнения бумажного договора.

Работа с абонентским оборудованием и продажи абонентских устройств

На фоне мирового логистического кризиса сохраняется дефицит комплектующих для производства абонентского оборудования, что влечет за собой рост стоимости устройств и перебои в поставках. Однако, несмотря на сокращение продаж в единицах проданной продукции, по итогам 2021 года в денежном эквиваленте они выросли на 10,5% год к году.

В 2021 году структура абонентской базы в разрезе смартфонов — ключевого драйвера выручки от продаж оборудования — отражала достижение компанией плановых показателей.

Основной рост абонентской базы в части устройств происходит за счет пользователей 4G-смартфонов. Это обусловлено прежде всего стимулирующими активностями всех игроков, направленными на LTE-смартфоны. Развитие прямого взаимодействия с лидерами рынка абонентского оборудования Samsung и Xiaomi позволило компании в 2021 году показать прирост продаж этих устройств на 4%. Доли смартфонов Samsung и Xiaomi в продажах розничной сети по итогам 2021 года составили 22 и 39% соответственно.

Подробнее см. в Годовом отчете «Ростелекома» за 2021 год, раздел «Операционный обзор»

Большие данные: рост доходов, запуск новых направлений

2021 год стал успешным для развития направления аналитики больших данных. Доход от внешней монетизации увеличился на 45%. Драйверами роста выручки стали продукты для финансовых организаций и предложения для рынка рекламы.

Ключевые достижения:

- создание направления «Антифрод» с продуктами для внешнего рынка и внутреннего использования;
- первые коробочные продукты геоаналитики;
- существенный рост год к году в условиях высокой конкуренции.

Рекламное направление стало лидером по темпам роста выручки в 2021 году: доходы оператора от внешних проектов выросли в два раза по сравнению с 2020 годом.

В 2021 году оператор запустил первое коробочное решение в области больших данных — платформу для анализа туристического потока и портрета гостя территории. Аналитический портал актуален для ведомств и предпринимателей, которые планируют привлекать туристов, развивать инфраструктуру или оптимизировать транспортные потоки: администраций городов и регионов, проектных офисов по туризму и транспорту, владельцев гостиниц и ресторанов, туристических агентств. Платформа содержит десятки аналитических отчетов, которые будут непрерывно дополняться. Клиент может самостоятельно посмотреть нужную информацию: оценить общую численность туристов в регионе и динамику туристического потока, определить сезонность поездок, создать рейтинг домашних регионов туристов и определить длительность пребывания туристов и другие актуальные параметры.

Оператор сфокусировался на развитии продуктов на базе больших данных по борьбе с телефонным мошенничеством (фродом). В этом направлении востребованы и будут актуальны в 2022 году модели поиска банковских мошенников, классификации номеров на фрод и спам.



В 2 раза

выросли доходы рекламного направления аналитики больших данных

В 2021 году в фокусе внимания компании были проекты, направленные на рост эффективности Группы «Ростелеком». Нарботки за 2019–2020 годы нашли свое место в технологическом переносе на бизнес «Ростелекома». В частности, были использованы подходы проекта Smart Carex («Умное инвестирование») для ранжирования территорий.

ESG

В 2021 году компания развивала сотрудничество с государственными заказчиками. Оператор подписал соглашение с МЧС России об информационном и экспертно-аналитическом партнерстве по взаимодействию в создании стандартов обмена информацией, разработке инновационных технологий в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, совершенствовании схем связи и оповещения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Пилотными регионами по оценке населения, попадающего в зону чрезвычайной ситуации, являются Приморский и Краснодарский края, а также Ростовская область. Эти регионы объединяет высокий риск возникновения происшествий из-за сложного рельефа местности и особенностей погодных условий.



Поддержка стиля жизни клиентов

Развивая свой бизнес за счет партнерств, компания интегрировала новые предложения в программу лояльности «Больше» — платформу для запуска LSE¹-активностей.

За 2021 год количество активаций промокодов на скидки и акции выросло на 21% год к году. Самыми активными пользователями программы, как и в прошлом году, стали абоненты столичного региона: за отчетный период они совершили более 3 млн активаций.

Самыми популярными оказались геймифицированные предложения (World of Warships, «Яндекс.Плюс», Storytel), на втором месте — подарки от ювелирных магазинов, а на третьем — кешбэки по чекам. Значимыми проектами 2021 года стали запуск программы привилегий Selection для высокодоходных абонентов, коллаборация с «Яндекс.Заправками» и подарки в рамках кампании «Поздравляем с понедельниками».

ESG

В 2021 году абоненты вовлекались и в социальные инициативы — сдавали на утилизацию старые телефоны в рамках проекта «Переплавка». За два года работы проекта его география расширилась с 11 до 64 регионов страны, адресная программа — до 600 салонов оператора. Всего наши клиенты передали на утилизацию около 14 тыс. устройств. Компания также анонсировала продление проекта на 2022 год.

В 2021 году оператор в пятый раз принял участие в ежегодной акции «Ночь в музее». Привилегии получили клиенты оператора в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде. Любители активных видов спорта могли выступить на фестивалях Rosafest x Gorilla Energy и Red Bull Jump&Freeze при поддержке компании. Летом в семи городах России прошли соревнования для поклонников уличных видов спорта «Урбан Баттл». Помимо этого, в восьми городах страны были организованы кинопарковки, куда все желающие могли приехать на машине и посмотреть кино на скорости 4G.

Компания продолжила помогать старшему поколению в освоении цифровых технологий в ходе кампании «Чужих бабушек не бывает», призванной помочь одиноким пожилым людям освоить мобильный интернет с помощью волонтеров. В качестве учебного пособия разработан «Путеводитель по мобильному интернету», подготовлен специальный комплект из смартфона с большим экраном и предустановленных приложений, а также запущен чат-бот для волонтеров в социальной сети «ВКонтакте».

Не оказывая прямого влияния на выручку компании, эти проекты воздействуют на рост имиджевых атрибутов и способствуют, в частности, укреплению показателя Consideration, по которому оператор также лидирует в отрасли. Сильные атрибуты бренда работают на привлечение новых клиентов и обеспечивают рост финансовых и операционных показателей компании.

+21%

количество активаций промокодов на скидки и акции за 2021 год

1 От англ. Life Style Enabler — помощник в поддержании стиля жизни.

Сегмент корпоративных/ государственных клиентов



Фокус на новых сервисах с опорой на услуги коннективности

До ~60 млрд руб.

+17%

рост выручки от ШПД и VPN

+39%

рост выручки от Wi-Fi

+22%

рост выручки от услуги «Контакт-центр»

+45%

рост выручки от MVNO

Ключевые финансовые показатели сегмента¹, млрд руб.



Усиление роли новых сервисов в корпоративном сегменте

+37%

рост числа абонентов ВАС

+24%

рост выручки от ВАС

+13%

рост выручки от видеонаблюдения

+6%

рост выручки от ТВ для бизнеса

+5%

рост числа клиентов МСП

+11%

общее число продаж клиентам МСП

Примечание: прирост указан за 2021 год по отношению к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

¹ В рамках новой сегментно-кластерной модели.



¹ По данным «ТМТ Консалтинг».

Бизнес коннективити

Якорные услуги ШПД и платное ТВ продолжают вносить существенный вклад в прирост выручки компании. В 2021 году количество клиентов, подключенных по волоконно-оптическим сетям доступа, в корпоративном и государственном сегментах выросло на 10 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составило 0,7 млн. ARPU увеличился на 4 % и составил 2 868 рублей.

Развитие линейки сервисов коннективити

Wi-Fi

В 2021 году «Ростелеком» активно наращивал функционал сервиса Wi-Fi для корпоративных и государственных заказчиков. Среди значимых доработок можно выделить авторизацию через социальные сети, интеграцию с «Яндекс.Аудиториями», проведение опросов в момент подключения к сети Wi-Fi, а также возможность оказания услуги по модели «Авторизация как сервис». Развитие функционала услуги и ее надежность способствовали росту популярности сервиса, который широко использовался для организации публичных сетей Wi-Fi на множестве важных общегосударственных мероприятий, таких как Восточный экономический форум, единый день голосования и финал конкурса World Skills Russia. Из примечательных кейсов, реализованных в партнерстве с бизнес-заказчиками, можно отметить услугу в штаб-квартире Банка ВТБ, где платформа была развернута на собственной инфраструктуре заказчика, состоящей из более чем 2 тыс. точек доступа, а также кейс с сетью магазинов Spar. По результатам 2021 года компания обслуживала более 56 тыс. точек доступа, число которых за год выросло на 8 %, а выручка от услуг Wi-Fi корпоративным клиентам впервые превысила 1 млрд рублей, показав рост год к году почти 40 %.

«Виртуальная АТС»

В 2021 году количество клиентов сервиса виртуальной телефонии выросло почти на 40 % и превысило 200 тыс. В прошлом году были внедрены новые услуги «Виртуальной АТС», в том числе добавлены функция аналитики речи и сервис автоматического анализа всех записанных разговоров операторов по ключевым словам, эмоциям и фразам. Также были запущены в эксплуатацию функции голосового помощника, подключение мобильных номеров, возможность использовать действующий номер другого оператора с виртуальной АТС «Ростелекома» и инструмент для анализа звонков.

Главная задача нового сервиса — помочь компаниям увеличить скорость реагирования на возникающие сложности в обработке вызовов и контролировать качество обслуживания клиентов.

Крупные проекты

В 2021 году в рамках укрепления лидерства в сегменте B2B/G «Ростелеком» реализовал ряд значимых проектов в партнерстве с крупнейшими компаниями и государственными ведомствами. Совместные проекты в области цифровизации производства и рабочих мест, предоставления комплексных цифровых сервисов и передачи данных создают благоприятную среду для дальнейшего совершенствования технологий и повышения эффективности работы бизнеса и государственного сектора.

«Полюс Алдан»

«Ростелеком» и крупнейшая российская золотодобывающая компания «Полюс» запустили сеть Private LTE¹ на Куранахском месторождении в Якутии. Подобный проект, использующий технологии LTE с одновременной установкой 11 базовых станций, был развернут в России впервые. «Ростелеком» обеспечил отказоустойчивость работы сети и ядра системы, предоставил абонентские комплекты для техники и систему гарантированного электроснабжения, которая обеспечивает необходимую продолжительность работы с учетом климатических условий региона.

Федеральное казначейство

В 2021 году «Ростелеком» предоставил Федеральному казначейству услугу «Виртуальная АТС», заменив устаревшую телекоммуникационную инфраструктуру Федерального казначейства более чем в 1,8 тыс. офисах по всей стране и подключив к сервису более чем 38 тыс. сотрудников ведомства.

В проекте задействовано отечественное оборудование и программное обеспечение. В качестве среды передачи данных используется услуга «Виртуальная частная сеть» «Ростелекома».

«РСХБ-Интех»

«Ростелеком» и «РСХБ-Интех» (входит в группу компаний «Россельхозбанк») реализуют проект по развертыванию облачной ИТ-инфраструктуры по модели IaaS. В рамках проекта на конец 2021 года было организовано 1 540 рабочих мест для сотрудников «РСХБ-Интех» в офисах в Москве, Уфе, Краснодаре, Волгограде, Пензе, Новосибирске, Брянске, Иннополисе в Казани, а также для программистов, работающих удаленно. Для компании построена инфраструктура под ключ: рабочие места, принтеры с расходными материалами, оказываются локальная техподдержка, услуги информационной безопасности, предоставлен доступ в облачный ЦОД (VDI/VDC) и каналы связи с криптозащитой.

«Концерн Росэнергоатом»

В 2021 году «Ростелеком» предоставил АО «Концерн Росэнергоатом» и АО «Атомтехэнерго» услуги по организации основных и резервных цифровых каналов. Проект включает в себя масштабирование действующей сети L2VPN для «Росэнергоатома», создание основных и резервных каналов связи между ЦОДом заказчика и атомными электростанциями, подключение к корпоративным сетям передачи данных «Росэнергоатома» новых каналов для семи филиалов «Атомтехэнерго».

¹ Выделенная (технологическая) беспроводная сеть — это сеть связи компании, предназначенная исключительно для решения технологических задач.

Российская телевизионная и радиовещательная сеть

В 2021 году «Ростелеком» организовал пропуск технологического трафика для ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть». В ходе выполнения контракта было проведено замещение спутниковых каналов связи наземными для пропуск технологического трафика ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть» на 2 076 объектах вещания с увеличением емкости с 2 до 30 Мбит/с.

Инновационные сервисы в сегменте B2B/G

Компания успешно расширяет и совершенствует продуктовую линейку для корпоративных и государственных пользователей, увеличивая долю инновационных цифровых сервисов. В частности, в 2021 году была создана «Лаборатория по тестированию гипотез» в периметре сегмента B2B «Ростелекома». В задачи лаборатории входят разработка новых и совершенствование уже существующих продуктов, а также тестирование новых сервисов перед их коммерческим запуском. Лаборатория ориентирована на запуск в продажу только тех сервисов, которые имеют высокий спрос на рынке.

В 2021 году было запущено 16 новых продуктов по всему сегменту B2B, включая сервисы в области безопасности, OTT¹-сервисы, продукты для объектов коммерческой недвижимости, «Умный офис», «Мониторинг транспорта», а также расширена функциональность виртуальной АТС.

Промышленный цифровой аутсорсинг в сфере охраны труда

В отчетном году «Ростелеком» успешно развивал и внедрял сервис промышленного цифрового аутсорсинга для своих клиентов. Компания уделяет особое внимание охране труда, безопасности и благополучию людей, занятых в рабочих профессиях.

«Ростелеком» сформировал продуктовый портфель решений в области охраны труда и промышленной безопасности. Компания меняет сложившуюся модель охраны труда и промышленной безопасности, выступая в качестве аутсорсера, который помогает заказчику применять новые решения и следить за их исполнением.

Промышленный аутсорсинг подразумевает весь комплекс бизнес-процессов и сервисов, которые являются необходимыми условиями успешной работы службы охраны труда на предприятии.

Так, экосистема человекоцентричных решений «Цифровой рабочий» включает в себя как цифровые гаджеты, так и программно-аппаратные комплексы, которые сотрудник непосредственно использует в процессе работы. Такие решения значительно снижают риски возникновения внештатных ситуаций и повышают производительность труда.

Телевидение для юридических лиц

В 2021 году был реализован сервис «Конструктор рекламы» — инструмент для загрузки и трансляции собственного клиентского контента и удаленного управления телевизорами. Услуга запущена для оказания помощи бизнесу в привлечении новых клиентов и увеличении среднего чека.

¹ От англ. Over the Top — доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи.

Экосистема решений «Цифровой рабочий»

Обслуживание СИЗ

- Стирка
- Химчистка
- Ремонт

Логистика

- Организация хранения СИЗ
- Выдача СИЗ через постаматы, вендинговые устройства

Консалтинг ОТиПБ

- Разработка регламентирующей документации
- Оценка рисков
- Организация мероприятий
- Подбор СИЗ



Обучение сотрудников

Обеспечение СИЗ

- Закупка и комплектующие СИЗ
- Расчет и поддержание остатков
- Альтернативный выбор СИЗ рабочим

Цифровые сервисы

- Учет выдачи и обслуживания СИЗ
- Платформа «Цифровой рабочий»
- WMS
- Онлайн-платформы взаимодействия с сотрудниками

«Умный офис»

«Умный офис» — это система беспроводных датчиков и управляемых устройств для помещений, контролируемая сервисной платформой, которая предоставляет корпоративному клиенту возможность через личный кабинет из любой точки мира получать информацию о работе бизнеса.

ESG

Система позволяет осуществлять дистанционный мониторинг несанкционированного проникновения в помещения, контролировать расход электроэнергии и параметры микроклимата, включая требования по хранению товаров и комфортной работе персонала, следить за пожарной безопасностью, а также автоматизировать управление электроприборами и освещением в соответствии с информацией, получаемой с внутренних датчиков.

Видеонаблюдение

В 2021 году для клиентов сферы малого и среднего предпринимательства «Ростелеком» запустил новый продукт — «Мониторинг транспорта». Это решение позволяет дистанционно отслеживать показатели эксплуатации транспортного средства, а также его перемещение в пространстве. В рамках предотвращения распространения коронавирусной инфекции «Ростелеком» запустил в эксплуатацию продукт «Видеоаналитика наличия масок», который позволяет контролировать наличие маски на лице человека, получать уведомления и просматривать историю данных событий.

ESG

Другой новой услугой, запущенной в 2021 году, стало решение для мониторинга контейнерных площадок с бытовыми отходами с помощью видеоаналитики.

Бизнес оптовых сервисов

Операторский сегмент включает в себя разработку цифровой экосистемы для других операторов связи. Оптовый бизнес позволяет компании масштабировать инфраструктуру во всех регионах присутствия, предоставляя клиентам возможность пользоваться доступными и удобными средствами связи.

В 2021 году «Ростелеком» провел анализ рентабельности и оценку перспектив продвижения в сегменте В2О более 50 продуктов из сегментов В2В, В2С и продуктов дочерних и зависимых обществ. Для дальнейшей проработки и пилотирования в сегменте выбрано пять продуктов.

Фокус на новых сервисах с опорой на услуги коннективности

+18%

рост OIBDA сегмента

>4 тыс.

каналов для социально значимых объектов организовано по программе «Цифровая экономика»

Ключевые финансовые показатели сегмента¹, млрд руб.



Проект O2O

+14%

рост выручки по проекту, год к году

+6,1% год к году

До **192,4 тыс. км**

расширение обслуживания ВОЛС

+45% год к году

До **103,5 тыс. шт.**

расширение обслуживания базовых станций

Примечание: прирост указан за 2021 год по отношению к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

¹ В рамках новой сегментно-кластерной модели.

Инфраструктурный оператор для операторов

Один из приоритетных проектов «Ростелекома», «Инфраструктурный оператор для операторов» (O2O), принес компании более 2,8 млрд рублей выручки в 2021 году, показав рост на 14% по сравнению с 2020 годом. Результат проекта, превзошедший ожидания, был обеспечен за счет расширения покрытия волоконно-оптических линий связи (+6,1% год к году, или +11 тыс. км), а также благодаря стремительному росту числа базовых станций.

Развитие транзитных магистральных каналов

«Ростелеком» осуществляет присоединение к собственной магистральной инфраструктуре сетей операторов связи во всех регионах на местном, зональном, междугородном и международном уровнях, тем самым формируя единую национальную телекоммуникационную сеть и предоставляя возможность своим клиентам и клиентам присоединенных операторов, от населения до крупных корпораций, пользоваться услугами связи из любого населенного пункта страны.

В 2021 году компания продолжала развивать взаимоотношения с национальными и международными операторами связи и организовывать эффективные схемы взаимодействия для оказания услуг конечным пользователям «Ростелекома» и присоединенных операторов. С этой целью было реализовано несколько крупных международных инфраструктурных проектов:

- построен новый пограничный переход Россия — Казахстан (Озинки, Саратовская область) и создана стыковка с сетью TNS+ (2x100 Гб);
- сооружен наземный переход Россия — Финляндия, где сеть «Ростелекома» состыкована с сетью финского инфраструктурного оператора Cinia Oy;
- модернизирована транспортная сеть «Ростелекома» и переходов Азербайджан — Россия и Россия — Украина для организации транзитных каналов и услуг IP-транзита для клиентов с Кавказа и из Ближневосточного региона;
- завершено строительство новой DWDM¹ — системы для улучшения связности сети «Ростелекома» между ЦОДами в Москве в интересах международных клиентов;
- проведена модернизация сети «Ростелекома» на участках Князе-Волконское — Владивосток (10x10 Гб) и Находка — Владивосток (10x10 Гб) для организации сервисов во Владивосток от пограничных переходов Китай — Россия и из Японии;
- проведено подключение сети доставки контента Akamai к сети «Ростелекома» в федеральном масштабе для предоставления услуг IP-транзита.

¹ От англ. Dense Wavelength-Division Multiplexing — современная технология передачи большого числа оптических каналов по одному волокну.

Расширение сотрудничества с национальными и иностранными партнерами

«Ростелеком» последовательно расширяет сотрудничество с национальными и иностранными партнерами. В частности, реализуется проект по созданию сети подвижной связи «Ростелекома» в диапазоне 2 300 МГц и ее дальнейшему совместному использованию с мобильным оператором для предоставления услуг абонентам, в том числе на социально значимых объектах. В рамках проекта в 2021 году осуществлен запуск сети в диапазоне 2 300 МГц на 5 029 базовых станциях. Одновременно для запуска данной сети со стороны «Ростелекома» организовано 466 каналов связи до базовых станций, размещенных на объектах ФГУП «Российская телевизионная и радиовещательная сеть».

Другие наиболее значимые проекты, которые были реализованы либо стартовали в 2021 году:

- с ПАО «МегаФон»:
 - подписано стратегическое соглашение по инфраструктурному взаимодействию на пять лет, которое позволит стимулировать рост потребления инфраструктурных услуг и сервисов «Ростелекома», в том числе услуг по обслуживанию и строительству объектов связи. Ожидаемый доход «Ростелекома» от сотрудничества составит 2,4 млрд рублей за пять лет;
 - реализован проект «Аренда спектра» по направлению Красноярск — Хабаровск. В рамках проекта в 2021 году «МегаФону» предоставлено два участка оптического спектра. В дальнейшем по условиям контракта будет предоставлено еще четыре участка оптического спектра на направлении Красноярск — Хабаровск. Срок действия контракта составляет 16 лет, общий предполагаемый доход за весь период действия контракта — 600 млн рублей;
- с АО «Эр-Телеком Холдинг» подписан договор о предоставлении услуги аренды оптического спектра на 17 участках магистральной сети на общую сумму более 1,4 млрд рублей;
- реализован проект по продаже дополнительной емкости по направлению Оха — Петропавловск-Камчатский на общую сумму более 300 млн рублей (с ПАО «МТС» и ПАО «МегаФон»);
- с ПАО «ВымпелКом» согласовано взаимодействие по предоставлению канала связи Москва — Токио и заключен договор на канал Владивосток — Токио емкостью 10 Гбит/с. Оператору предоставлены магистральные каналы связи в Сибири и на Дальнем Востоке на направлениях Красноярск — Хабаровск (скорость — 300 Гб/с), Иркутск — Хабаровск (скорость — 60 Гб/с) и Якутск — Хабаровск (скорость — 10 Гб/с). Общая выручка «Ростелекома» по проекту ожидается на уровне около 100 млн рублей в год;
- обеспечено эффективное взаимодействие с международными операторами: организованы два канала для компании **China Telecom** на условиях долгосрочной аренды в рамках контракта на сумму в 490 млн рублей, а также IP-транзит для лидера рынка мобильной связи Кыргызстана, компании «Альфа-Телеком» (бренд Мегасом), с годовым доходом 160 млн рублей;
- организовано 4 147 каналов для пяти операторов связи в рамках реализации третьего этапа подключения социально значимых объектов по программе «Цифровая экономика Российской Федерации».

Развитие новых сервисных направлений

В 2021 году «Ростелеком» запустил новую услугу завершения международного вызова в рамках взаимодействия со всеми операторами международной и междугородней связи и операторами «большой тройки».

+12 пунктов

31 пункт

общий показатель NPS по сегменту в 2021 году

Компанией были разработаны и запущены в опытно-коммерческую эксплуатацию системы мониторинга и управления маршрутизацией трафика, которые станут единым инструментом для мониторинга и контроля изменения маршрутов на сети междугороднего трафика для всех региональных филиалов и позволят на 40% сократить время реагирования на запрос по изменению плана маршрутизации. Также проведен детальный анализ и получены результаты исследования по измерению NPS в сегменте B2O, которые также учитывались для формирования стратегии развития сегмента B2O до 2025 года.



КЛАСТЕР

«ЦОД и облачные услуги»



+21%

рост выручки от ЦОДов (vs 20% — рост рынка)²

+88%

рост выручки от IaaS (vs 27% — рост рынка)²

2,2x

рост выручки от частного облака

№1

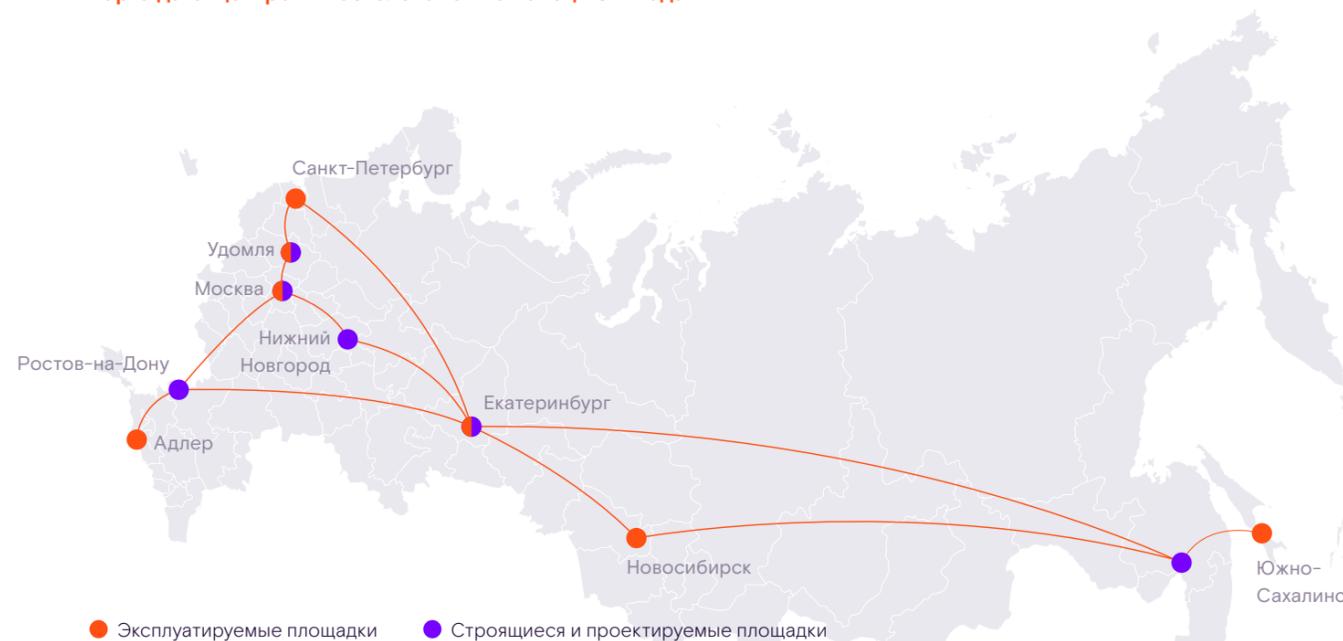
лидер на рынках ЦОДов и IaaS (доли 28 и 19%)²

Примечание: прирост указан за 2021 год по отношению к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

¹ В рамках новой сегментно-кластерной модели.

² Источник: IKS-Consulting.

Карта дата-центров «Ростелекома» на конец 2021 года



Развитие инфраструктуры ЦОДов

Потенциал развития

13,7 тыс.

стоек всего на конец 2021 года (+4% год к году)

2 тыс. стоек

заканчивается строительство ЦОДа уровня Tier IV в Москве

7 тыс. стоек

приобретена площадка в Москве для строительства четырех ЦОДов

Строительство и запуск ЦОДов

Новосибирск

304

стойки

Москва

207

стоек (Tier III)

Удомля

подготовлена к вводу в эксплуатацию вторая очередь

Сеть дата-центров

Благодаря привлечению крупного банка в качестве активного миноритарного инвестора дочерняя компания «Ростелекома», на базе которой развиваются активы в области ЦОДов и облачных сервисов, смогла скорректировать стратегические планы для реализации более адаптированных к текущим потребностям рынка проектов.

В течение 2021 года сеть ЦОДов «Ростелекома» увеличилась более чем на 500 стойко-мест. В эксплуатацию были введены новый дата-центр на 207 стоек NORD-6 в Москве и дата-центр в Новосибирске на 304 стойки.

Выручка по кластеру выросла по сравнению с 2020 годом на 18%. Таким образом, «Ростелеком» сохранил лидерские позиции на рынке ЦОДов, а совокупная емкость дата-центров «Ростелекома» к концу 2021 года достигла 13,7 тыс. стойко-мест¹. Развитая система продаж позволяет сохранять высокую степень загрузки мощностей ЦОДов и удерживать темпы прироста мощностей: текущая утилизация стоек составляет 99,8% в Москве и 73% в регионах.

Кроме того, в течение 2021 года был сформирован существенный задел для сохранения темпов роста в ближайшие годы. Помимо завершения строительства нового флагманского ЦОДа «Москва-V» (класс Tier IV) емкостью 2 тыс. стоек с планируемым вводом в эксплуатацию в 2022 году, компания приобрела крупную промышленную площадку на юге Москвы с потенциалом размещения более 6 тыс. стоек.

Одновременно с расширением объемов компания активно работает над качеством сервисов. По итогам 2021 года CSI² по услуге «коллокация» (размещение оборудования в дата-центрах) увеличился на 2% и достиг 92%, при этом среднерыночный CSI по аналогичным услугам в 2021 году составил 89%³.

В 2021 году компания приобрела крупный объект недвижимости в Москве, который поддержит среднесрочные планы по росту на ключевом направлении расширения емкостей дата-центров и введения в эксплуатацию новых мощностей.

Облачные IaaS-сервисы

Подробнее см. в Годовом отчете «Ростелекома» за 2021 год, раздел «Операционный обзор»

Стратегия сохранения лидерства наших дата-центров предусматривает постоянное опережающее технологическое развитие и нацеленность на новые высококонкурентные и высокомаржинальные ниши.

Следующий шаг — развитие компетенций и продуктового портфеля в области PaaS, DevOps, заказной разработки сложных информационных систем, разработки и производства специализированных импортозамещенных аппаратных средств и программно-аппаратных комплексов, в том числе на базе российских микропроцессорных платформ.

Бизнес-модель последовательного расширения набора услуг позволила компании стать провайдером № 1 в сегменте IaaS в России. Не менее активно продолжалось развитие в сегменте частных и гибридных облаков для корпоративных и государственных заказчиков, где можно выделить такие проекты, как «ГосОблако», «ЕГРН 2.0», а также масштабирование инфраструктуры дистанционного электронного голосования (ДЭГ), в котором приняли участие более 1,2 млн жителей всех регионов России, и подготовка и техническая поддержка проведения прямой линии с президентом России Владимиром Путиным.

1 Учитываются площадки МРФ и других ДЗО «Ростелекома».

2 От англ. Customer Satisfaction Index — индекс удовлетворенности клиентов.

3 Источник: iKS-Consulting.

Ключевыми направлениями развития услуги «Виртуальный ЦОД» и других облачных IaaS-сервисов компании в 2021 году стали:

- активное расширение инфраструктуры, на базе которой реализуются облачные сервисы «Ростелекома»: введены в эксплуатацию новые площадки «Санкт-Петербург», «Новосибирск-2», новый модуль «Курчатова-2»;
- реализация мероприятий, направленных на развитие функциональности и повышение надежности сервисов:
 - осуществлен переход на NSX-T⁴ для новых площадок сегмента VMware⁵,
 - запущена услуга по предоставлению удаленных рабочих столов,
 - для удобного переезда на облачную инфраструктуру KVM/TIONIX добавлена возможность миграции с помощью решения Hystax Acura,
 - реализовано отображение трендов для графиков мониторинга,
 - добавлена возможность создания индивидуальных планов резервного копирования клиентом на портале cloud.rt.ru,
 - для повышения удобства и эффективности взаимодействия с клиентами на портале cloud.rt.ru реализован онлайн-чат с ботом-помощником. Обновлен справочный центр на портале help.cloud.rt.ru: добавлены видеоруководства по частым запросам и актуализированы существующие инструкции,
 - реализовано управление инфраструктурой по принципу IaC (Infrastructure-as-Code) на базе продукта Terraform для повышения уровня автоматизации и снижения количества ошибок при конфигурировании виртуальной инфраструктуры,
 - оптимизирован функционал выделения внешних IP-адресов для снижения влияния их возможного дефицита, реализовано предоставление IPv6⁶-адресов на платформе OpenStack,
 - автоматизирован процесс приема заявок и заказа услуги для связи с новым CRM⁷. Реализована защита от фрода (мошенничества),
 - «Облачный диск» от DataLine и объектное хранилище DataLine S3 подтвердили соответствие требованиям по защите персональных данных. Также компания подтвердила соответствие рекомендациям Cloud Security Alliance (CSA) и получила статус UserGate Management Security Service Provider, что позволило добавить в свою продуктовую линейку отечественные виртуальные универсальные шлюзы безопасности по модели подписки в облаке,
 - облако DataLine Cloud-152 было аттестовано для работы государственных информационных систем и развернуто на базе двух московских дата-центров.

Коннективность

«Ростелеком» предоставляет своим клиентам услуги по оптимизации маршрутов трафика, передаваемого по IP-протоколу, сокращению сетевого маршрута между серверами и ускорению работы сервисов.

4 Уникальное решение, предоставляющее возможности публичного облака в частном облаке.

5 VMware vSphere — платформа для виртуализации ИТ-инфраструктуры предприятия.

6 От англ. Internet Protocol version 6 — новая версия интернет-протокола (IP), призванная решить проблемы, с которыми столкнулась предыдущая версия (IPv4) при ее использовании в интернете.

7 От англ. Customer Relationship Management — программное обеспечение для взаимодействия с клиентами.

КЛАСТЕР

«Информационная безопасность»



Направление информационной безопасности занимает одно из ключевых мест в экосистеме цифровых сервисов «Ростелекома». Кластер «Информационная безопасность» «Ростелекома» (далее также — «Ростелеком ИБ») реализует три направления бизнеса: предоставление коммерческих сервисов кибербезопасности, разработку собственных технологий и системную интеграцию в сфере защиты от киберугроз.

+12%

рост возобновляемой выручки по продуктам собственной разработки

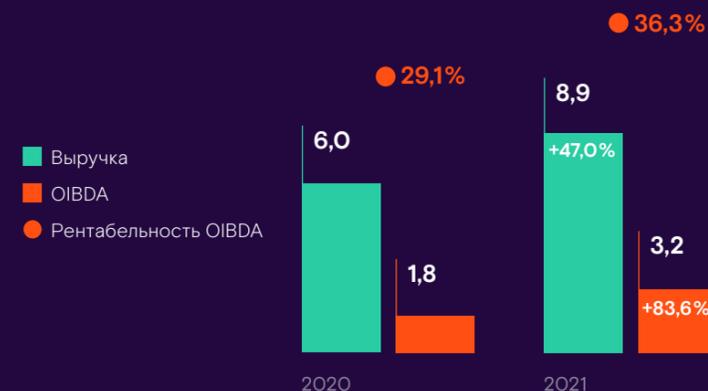
+22%

рост выручки от продукта Solar Dozor

Примечание: прирост указан за 2021 год по отношению к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

1 В рамках новой сегментно-кластерной модели.

Ключевые финансовые показатели кластера¹, млрд руб.



Ключевые продукты собственной разработки

Solar JSOC

Сервисы противодействия кибератакам

Solar MSS

Облачная инфраструктура информационной безопасности

Solar Dozor

Защита от утечек информации

Solar webProxy

Контроль доступа к веб-ресурсам и защита веб-трафика

Solar addVisor

Повышение производительности труда и организационное развитие

Solar inRights

Централизованное управление доступом пользователей к ИТ-системам

Solar appScreener

Анализ защищенности приложений

Подробнее см. в Годовом отчете «Ростелекома» за 2021 год, раздел «Операционный обзор»

«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.

Инвестиционный портфель кластера составляет 20 млрд рублей, которые направляются на разработку собственных технологий и увеличение доли кластера на рынке информационной безопасности путем приобретения перспективных компаний и разработок.

Новые проекты в сфере кибербезопасности, запущенные в 2021 году

Решение **Solar addVisor** для повышения производительности труда и организационного развития компаний

Сервис **Solar MSS Sandbox** для защиты от сложных киберугроз

Криптографическая защита каналов связи для клиентов услуги «Виртуальный ЦОД»

12%

совокупный рост выручки по проектам на базе собственных технологий в 2021 году

Наиболее динамичный рост выручки в 2021 году (22%) продемонстрировал продукт **Solar Dozor**. Крупнейшими публичными проектами года стали соглашения с футбольным клубом «Зенит» и энергетической компания «Юнипро», которая выбрала Solar Dozor взамен уже используемого решения. Под контролем Solar Dozor в ПАО «Юнипро» находится более 2,3 тыс. рабочих станций сотрудников. Аналогичный проект реализован в Центральном архиве атомной отрасли госкорпорации «Росатом».

В 2021 году компания представила первую в России систему мониторинга продуктивности персонала **Solar addVisor**, которая вывела компанию в новый рыночный сегмент. Система анализирует цифровой след рабочей активности сотрудников и позволяет принимать управленческие решения для повышения производительности труда. Программный продукт ориентирован на руководителей всех уровней, специалистов по управлению персоналом и организационному развитию крупных коммерческих и государственных структур.

Анализатор защищенности исходного кода **Solar appScreener** был выбран в качестве инструмента для проведения анализа программного обеспечения для анализа системы защиты информации Федеральной службы по техническому и экспортному контролю в Центре испытаний и сертификации МОУ «Институт инженерной физики». Использование Solar appScreener для проверки на соответствие требованиям регулятора отражает высочайший технологический уровень и лидирующие позиции решения на российском рынке анализаторов исходного кода приложений.

7

крупных контрактов
в Азиатско-Тихоокеанском
регионе

На **30%**

выросло число заказчиков
Solar JSOC

Продукт активно завоевывает международный рынок: в 2021 году было заключено семь крупных контрактов в Азиатско-Тихоокеанском регионе, включая соглашения с правительственными организациями. Доля международных продаж в совокупной выручке по продукту превысила 30%.

В 2021 году кластер «Ростелеком ИБ» объявил о масштабной трансформации сервиса **Solar JSOC** в комплексный центр противодействия кибератакам, который теперь обеспечивает защиту от самых опасных хакерских группировок. Сервис Solar JSOC остается крупнейшим коммерческим центром мониторинга и реагирования на киберугрозы и рыночным лидером в своем сегменте. Базируясь на успешном опыте противодействия хакерским атакам, «Ростелеком-ИБ» сформировал новый набор сервисов для работы в организациях, чья кибербезопасность имеет стратегическое значение для страны. Такими компаниями стали в том числе федеральные органы исполнительной власти и субъекты критической информационной инфраструктуры России. Расширение объема экспертных сервисов и услуг Solar JSOC вывело его на новый уровень, который обеспечил усиление отрыва от конкурентов и выход в новые сегменты рынка.

Кроме того, «Ростелеком-ИБ» стал полноправным членом крупнейшего международного ИБ-сообщества Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST). Новый статус дает «Ростелеком-ИБ» доступ к международной базе актуальных инцидентов и обеспечивает Solar JSOC серьезное конкурентное преимущество на рынке сервисов мониторинга и реагирования на кибератаки. Также начиная с 2021 года «Ростелеком-ИБ» получил возможность инициировать блокировку фишинговых сайтов в доменных зонах .ru, .рф, .moscow, .москва и .su.

Общее число заказчиков Solar JSOC в 2021 году выросло на 30%. Среди крупнейших проектов — контракт на предоставление сервисов по мониторингу и реагированию на инциденты в инфраструктуре ОАО «МРСК Урала» и АО «ГЛОНАСС». Для обработки запросов от возросшего числа заказчиков был открыт новый региональный центр Solar JSOC в Ростове-на-Дону.

В 2021 году кластер «Ростелеком-ИБ» объявил о трансформации экосистемы сервисов кибербезопасности **Solar MSS** и открыла в Самаре центр экспертизы, который будет обеспечивать киберзащиту региональных государственных организаций, а также крупного и среднего бизнеса в регионах. Перевод экспертизы в регион позволил без потери качества сформировать оптимальный подход к ценообразованию услуги: теперь сервисы Solar MSS стали более доступными для широкого круга компаний. При этом сервисная модель не только избавляет компании от крупных капитальных затрат на старте, но и обеспечивает экономию в среднем порядка 40% на горизонте пяти лет.

Таким образом, Solar MSS имеет серьезный потенциал для быстрого увеличения доли рынка в регионах России. Продукт особенно актуален для государственных органов, образовательных и медицинских учреждений, финансовых организаций, промышленных и энергетических предприятий, транспортных и логистических компаний, а также организаций сферы торговли.

В целях усиления технологического развития экосистема Solar MSS была дополнена сервисом Sandbox для защиты от продвинутых киберугроз. Также «Ростелеком-ИБ» организовал криптографическую защиту каналов связи для клиентов услуги «Виртуальный ЦОД». Она предоставляет заказчикам возможность оперативно получать виртуальную вычислительную инфраструктуру по сервисной модели IaaS для размещения информационных систем и приложений.

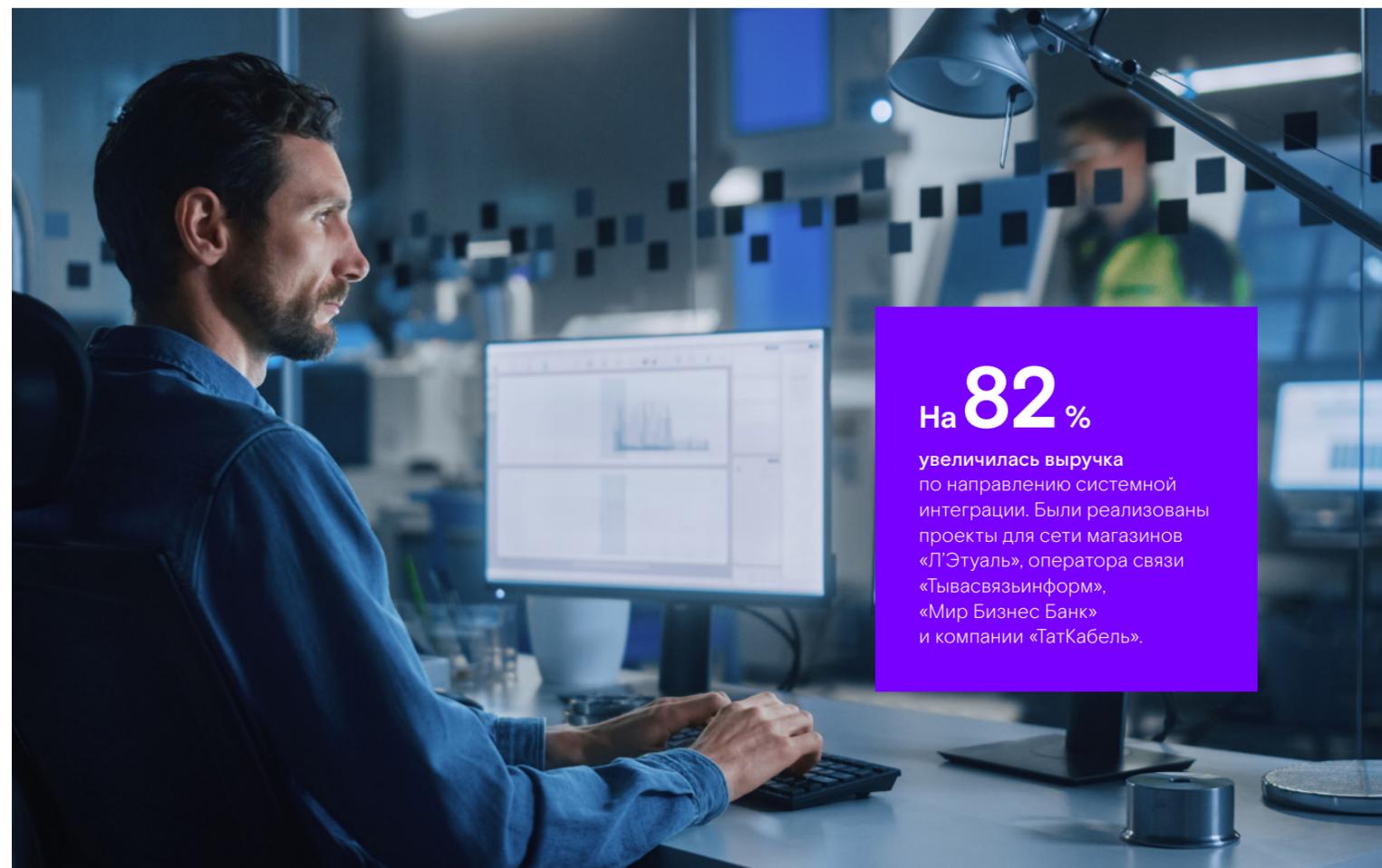
Направление системной интеграции и «Национальный киберполигон»

В 2021 году «Национальный киберполигон», создаваемый в рамках целевой программы «Цифровая экономика Российской Федерации», был официально запущен в опытную эксплуатацию. Начали работу опорные центры киберполигона в Сибирском государственном университете телекоммуникаций и информатики (СибГУТИ) и Университете ИТМО в Санкт-Петербурге.

В рамках выполнения задачи по практико-ориентированной подготовке студентов на базе «Национального киберполигона» был проведен финал олимпиады среди вузов Северо-Западного региона, а также первые всероссийские межвузовские киберучения, в которых приняли участие команды из восьми ведущих университетов страны. Также состоялись киберучения для учащихся Дальневосточного федерального университета и Университета ИТМО, прошли мероприятия в рамках межвузовских студенческих соревнований в области информационной безопасности VolgaCTF 2021.

На базе «Национального киберполигона» были проведены киберучения для сотрудников Банка России, Минэнерго России и ключевых игроков электроэнергетической отрасли, а также кросс-отраслевые учения совместно с Трубной металлургической компанией (ТМК) и группой «Синара».

В 2021 году на базе «Национального киберполигона» стартовала масштабная программа по поиску уязвимостей в программном и аппаратном обеспечении (bug bounty). Ее целью являются проверка и повышение уровня защищенности решений, используемых в организациях государственного сектора, крупнейших коммерческих компаниях и на объектах критической информационной инфраструктуры России.



На **82%**

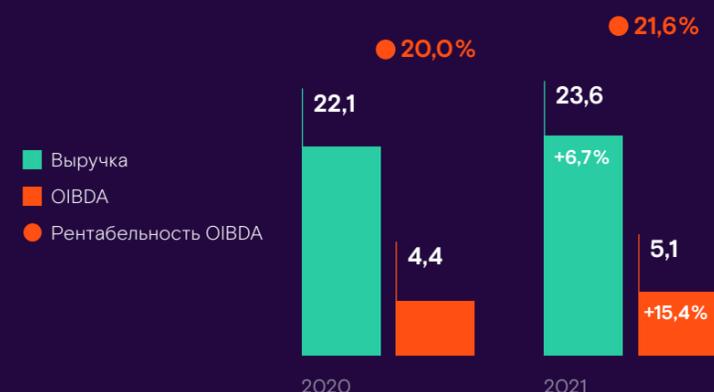
увеличилась выручка
по направлению системной
интеграции. Были реализованы
проекты для сети магазинов
«Л'Этуаль», оператора связи
«Тывасвязьинформ»,
«Мир Бизнес Банк»
и компании «ТатКабель».

КЛАСТЕР

«Цифровой регион»



В 2021 году кластер «Цифровой регион» активно развивал основные продуктовые направления, внедряя передовые цифровые решения в регионах России. Выручка кластера выросла на 7% и достигла 23,6 млрд рублей.

Ключевые финансовые показатели кластера¹, млрд руб.

Примечание: прирост указан за 2021 год по отношению к 2020 году, за исключением случаев, где указано иное.

¹ В рамках новой сегментно-кластерной модели.

Структура кластера «Цифровой регион»

Структура выручки, %



В 2021 году проект «Ростелекома» «Цифровой регион» вышел в финал международного конкурса по признанию лучших практик в сфере ИКТ Всемирной встречи на высшем уровне по вопросам информационного общества, проводимого под эгидой E-environment

Предотвращено более **200 тыс.** нарушений с помощью видеонаблюдения

До **80%** экономии энергоресурсов на объектах социальной сферы

Снижение времени реагирования на ЧС с 60 до **40 минут**

Проекты по борьбе с распространением COVID-19 для **30 млн** человек

Видеонаблюдение

В рамках проекта по установке камер видеонаблюдения подключено более 70 тыс. новых камер, а всего нарастающим итогом за время работы проекта – более 370 тыс. Пять новых субъектов Российской Федерации было подключено в 2021 году. Всего к платформе подключено 39 российских регионов.

Активно развивается проект «Единая национальная платформа видеонаблюдения», к которой нарастающим итогом подключено более 3 тыс. камер практически во всех регионах России.

Проекты фото- и видеофиксации нарушений ПДД и весогабаритного контроля

Решения по фото- и видеофиксации (ФВФ) нарушений правил дорожного движения (ПДД) внедрены в 59 регионах России. В 2021 году к программе присоединились два новых региона. Также в 2021 году было построено 489 новых комплексов ФВФ, а их общее количество составило 4 362 единицы.

На сегодняшний день проекты весогабаритного контроля (ВГК) реализованы в 33 регионах. В 2021 году к программе присоединились еще четыре региона и было построено 29 новых комплексов ВГК. Общее количество работающих комплексов ВГК достигло 147 единиц.

Развитие системы фото- и видеофиксации нарушений ПДД в Санкт-Петербурге

В 2021 году «Ростелеком» заключил два государственных контракта на оказание услуг в области ФВФ нарушений ПДД. В рамках контрактов на улично-дорожной сети Санкт-Петербурга проведен комплекс монтажных и пусконаладочных работ по установке комплексов ФВФ на 171 линейном участке автодорог, 40 перекрестках и 10 подъездах к перекресткам. Всего установлено 240 комплексов. Комплексы ФВФ интегрированы с автоматизированной системой фиксации нарушений ПДД и системой контроля оплаты штрафов, видеопотоки автоматически передаются в городскую систему видеонаблюдения. Техническая эксплуатация и поддержка работоспособности системы осуществляются в режиме 24/7.

Расширение системы городского видеонаблюдения в Санкт-Петербурге

В 2021 году «Ростелеком» запустил новый этап по расширению системы видеонаблюдения в Санкт-Петербурге. При этом впервые с момента старта проекта в 2016 году в перечне устанавливаемых устройств появились умные домофоны с видеонаблюдением. Общее количество устанавливаемых домофонов превысило 20 тыс., обзорных городских камер — почти 3 тыс.

Несколько сотен камер было установлено в районе стадиона «Газпром Арена», где летом 2021 года состоялись матчи чемпионата Европы по футболу.

На текущий момент каждый район города охвачен видеонаблюдением. Государственный контракт предполагает не только установку камер, но и их дальнейшее обслуживание; заказчику предоставляется бесперебойная услуга трансляции видеоизображений в ЦОД.

Энергоэффективность

В 2021 году «Ростелеком» установил 89 тыс. приборов учета электроэнергии в рамках проектов с распределительными сетевыми компаниями. Всего на сегодняшний день функционируют более 470 тыс. приборов.

Также в 2021 году было реализовано два проекта еще в двух субъектах Российской Федерации, а всего решения по энергоэффективности внедрены в 19 регионах.

В рамках развития новых направлений начато тестирование eSIM- и NB-IoT¹-технологий в приборах учета электроэнергии, заключено более 30 контрактов по направлению «Освещение».

«Безопасный город»

Продолжаются разработка новых и расширение имеющихся областей применения аппаратно-программного комплекса (АПК) «Безопасный город». В рамках реализации функции сценарного реагирования на события проводится глубокая интеграция продукта с платформой видеонаблюдения, которая позволит задействовать средства видеоанализа при наблюдении и организации реагирования на угрозы городской среде.

Кроме того, реализовано взаимодействие с системами оповещения и автоматизированными системами управления технологическими процессами, используемыми в проектах энергоэффективности, что обеспечило возможность построения сквозных процессов при реагировании городских служб в ответ на нарушения в работе коммунальных систем.

Также АПК «Безопасный город» интегрирован с Системой-112 с использованием универсального протокола обмена данными, что обеспечило сквозной процесс взаимодействия единой дежурно-диспетчерской службы и экстренных оперативных служб и отладку сценариев реагирования.

Реализована принципиально новая информационная модель системы, что позволяет использовать АПК «Безопасный город» в смежных направлениях, в частности в рамках единой региональной платформы экологического мониторинга, контроля безопасности промышленных предприятий и платформы диспетчеризации для малых городов.

¹ От англ. Narrow Band Internet of Things — стандарт сотовой связи для устройств телеметрии с низкими объемами обмена данными.

70 тыс.

камер видеонаблюдения
подключено за год **(370 тыс. итого)**

~500

комплексов фото- и видеофиксации
построено за год **(4,4 тыс. итого)**

89 тыс.

установлено приборов учета
электроэнергии **(итого >470 тыс.)**

29

комплексов весогабаритного контроля
построено за год **(147 итого)**

КЛАСТЕР

«Цифровая медицина»



Целевым ориентиром для «Ростелекома» является завоевание лидерских позиций в обеспечении цифровизации сферы здравоохранения в Российской Федерации. Компания ставит перед собой задачу стать неотъемлемой частью системы управления здравоохранением на всех уровнях — от государственных ведомств до конкретного пациента.

Цифровизация системы здравоохранения

Решения «Ростелекома» в области цифровизации здравоохранения представлены в 49 регионах Российской Федерации и включают в себя медицинские информационные системы, лабораторные информационные системы, единую радиологическую информационную систему, центральный архив медицинских изображений, комплексную информационную систему скорой медицинской помощи, платформу телемедицинских консультаций и дистанционного мониторинга пациентов с хроническими заболеваниями, а также систему управления электронными рецептами и назначениями.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации дочерняя компания «Ростелекома» на период до конца 2022 года определена единственным исполнителем по выполнению государственных контрактов, осуществляемых Минздравом России и подведомственными ему учреждениями, связанных с созданием, развитием, внедрением и эксплуатацией подсистем единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

В 2021 году «Ростелеком» продолжил развитие в сфере цифровизации системы здравоохранения в субъектах Российской Федерации.

- В пяти регионах был внедрен «Голосовой помощник 122» — интеллектуальная информационная система для голосовой коммуникации между роботом-помощником и живым человеком по заданному сценарию. Помощник разгружает контакт-центры и обрабатывает до 50 % обращений пациентов. Сценарий «Вызов врача на дом» успешно обрабатывал до 65 % звонков, а сценарий «Запись на вакцинацию» — до 35 % случаев без привлечения оператора.
- В трех регионах Российской Федерации реализованы проекты по внедрению технологии искусственного интеллекта (ИИ), направленные на повышение уровня раннего выявления заболеваний, в том числе онкологических, с помощью сервисов автоматизированной диагностики по медицинским изображениям (флюорография, маммография, компьютерная томография легких). Внедрение ИИ-технологии в условиях пандемии COVID-19 позволяет выявлять признаки коронавирусной инфекции в виде пневмонии и других осложнений и эффективно бороться с ними.

- Сервис телемедицинских консультаций был внедрен в пяти регионах, подключено 81 медицинское учреждение. В рамках сервиса 9 тыс. врачей различных направлений провели более 17 тыс. консультаций.
- Сервис «Электронный рецепт» был запущен в пяти регионах. К нему подключено 139 медицинских учреждений. Обучение по работе с сервисом прошли более 2 тыс. врачей, к сервису присоединились 2 тыс. аптек. Всего было выписано более 930 тыс. рецептов.
- В двух регионах России проведены успешные пилотные запуски сервиса дистанционного мониторинга пациентов с подтвержденной коронавирусной инфекцией, в том числе в период реабилитации после перенесенного заболевания. Сервис с применением голосовых помощников обеспечивает сбор данных об актуальном состоянии пациента, передает информацию лечащему врачу, а в случае серьезного ухудшения состояния, требующего принятия решения врачом об экстренной госпитализации, обеспечивает телемедицинскую консультацию с дежурным врачом в режиме 24/7.

Стратегические партнерства

В 2021 году Группа «Ростелеком» и резидент Фонда «Сколково», ООО «К-Скай», подписали соглашение о сотрудничестве в сфере ИИ. Стороны договорились о технологическом партнерстве и выполнили бесшовную интеграцию единой цифровой платформы (ЕЦП.МИС) и платформы прогнозной аналитики и управления рисками Webiomed от «К-Скай». Интеграция позволяет выявлять факторы риска и заболевания на ранней стадии, осуществлять комплексную оценку состояния здоровья человека, прогнозировать возможные осложнения и формировать персональные рекомендации для пациентов и специалистов.

В конце 2021 года компания прошла конкурсный отбор и получила грант Российского фонда развития информационных технологий на разработку программного продукта «Единая цифровая платформа скорой медицинской помощи» до октября 2023 года на сумму 119 млн рублей. В цифровой платформе будут автоматизированы процессы по регистрации ресурсов организации, их планированию, приему вызовов, оперативному управлению ресурсами до формирования отчетности, в том числе за оказанные услуги. Платформа также позволяет следить за качеством оказываемой помощи и при необходимости вносить корректировки.

Также в отчетном году одна из дочерних компаний «Ростелекома» прошла конкурсный отбор и получила грант Российского фонда развития информационных технологий на разработку программного продукта «Программный комплекс «Центральный архив медицинских изображений», предусматривающий разработку и интеграцию модуля эндопротезирования и модуля автоматической разметки патологий маммографических исследований до октября 2023 года. Центральный архив изображений обеспечивает прием, централизованное хранение медицинских данных и доступ к ним. Система предоставляет широкие возможности поиска медицинских данных по персональным сведениям о пациенте и атрибутам исследования, передачи их на рабочие станции и в системы компании. Сумма контракта составила 153 млн рублей.

КЛАСТЕР

«Государственные цифровые услуги и сервисы»



«Ростелеком» обеспечивает работу инфраструктуры электронного правительства, которая предоставляет гражданам и организациям доступ к государственным услугам в электронном виде.

Электронное правительство

В 2021 году была запущена обновленная версия портала Госуслуг (www.gosuslugi.ru). Популярность получения электронных услуг стабильно растет: в 2021 году зафиксировано свыше 1 млрд посещений портала Госуслуг, а количество заказов услуг с помощью мобильного приложения в 2021 году выросло в 2,3 раза, до 188 млн. Количество успешных платежей составило 111,6 млн.

В IV квартале 2021 года «Ростелекомом» была завершена сделка по приобретению ООО «БФТ-Холдинг». Благодаря данному приобретению была решена задача по консолидации компетенций в ключевых сферах государственного управления, таких как финансы и закупки, управление имуществом и активами, оказание государственных услуг (автоматизация деятельности МФЦ), социальная сфера и занятость.

Приобретение «БФТ-Холдинг» — стратегическая сделка, которая позволила расширить продуктовую линейку экосистемы цифровых государственных продуктов и распространить предложения кластера «Государственные цифровые услуги и сервисы» на новые сегменты государственного управления, а также обеспечить возможность реализации проектов любой сложности в этой области.

В 2021 году «Ростелеком» был выбран единственным исполнителем работ по созданию единой цифровой платформы (ЕЦП) для Минтруда России.

Цифровизация избирательных процессов

В 2021 году «Ростелеком» продолжил реализацию проекта по созданию сервиса дистанционного электронного голосования (ДЭГ) на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), а также мобильного приложения с инструментами криптографической защиты, позволяющего принимать участие в выборах всех уровней независимо от места нахождения избирателя.

Основные цели, которые были достигнуты в рамках реализации проекта:

- создание инструмента дистанционной реализации избирательного права;
- повышение уровня доступности голосования и увеличение количества граждан, принимающих участие в выборах;
- рост доверия к избирательной системе;
- сокращение социальных контактов в период пандемии.

Впервые в 2020 году ДЭГ применялось на дополнительных выборах депутатов Государственной думы Российской Федерации 13 сентября 2020 года.

В 2021 году в ДЭГ приняли участие шесть субъектов Российской Федерации (город Севастополь, Курская, Мурманская, Нижегородская, Ярославская и Ростовская области). В голосовании приняли участие 635 560 человек, было выдано 1 669 583 бюллетеня, при этом на подведение итогов потребовалось всего 15 минут.

При проведении ДЭГ специалистами «Ростелекома» было отражено 19 DDoS-атак, наиболее продолжительная из которых длилась 5 часов, что не повлияло на доступность сервиса. За время голосования кол-центром компании было принято и обработано 14 527 обращений избирателей.

Дорожная карта проекта по созданию сервиса дистанционного электронного голосования

2022

- Доработка решения в части интеграции отечественных средств криптографической защиты, а также доработка инструментов наблюдения за ДЭГ в 2022 году.
- Внедрение инструментов квантового шифрования для связи ЦОДов.
- Планируется проведение ДЭГ для 2 млн избирателей.

2023

- Переработка архитектуры системы для увеличения количества избирателей до 25 млн, а затем — до 60 млн.
- Доработки в части совершенствования средств криптографической защиты и развития инструментов квантового шифрования.
- Планируется проведение ДЭГ для 10 млн избирателей.

2024

- Тестирования и доработки для проведения всероссийского ДЭГ для 60 млн избирателей.

2025

- Интеграция сервиса в ЕПГУ и проведение на его основе любых голосований в масштабах Российской Федерации.

Единая биометрическая система

>220

коммерческих организаций
подключено к ЕБС

17

крупнейших банков
запустили сервисы
с использованием
ЕБС и Единой системы
идентификации
и аутентификации

Подробнее см. в Годовом
отчете «Ростелекома»
за 2021 год, раздел
«Операционный обзор»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с 2018 года в Российской Федерации функционирует созданная «Ростелеком» Единая биометрическая система (ЕБС).

Функции оператора системы согласно распоряжению Правительства Российской Федерации от 22 февраля 2018 года № 293-р возложены на «Ростелеком». В настоящее время к ЕБС подключено свыше 220 коммерческих организаций, осуществляющих сбор биометрических персональных данных, а также их использование.

В соответствии с частью 1.1 статьи 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в редакции Федерального закона от 29 декабря 2020 года № 479-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации») 30 декабря 2021 года ЕБС переведена в статус государственной информационной системы, получены сертификаты соответствия ФСБ России и ФСТЭК России.

В 2021 году продолжились работы по расширению способов сбора биометрических персональных данных в целях наполнения базы биометрических образцов в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с использованием защищенного мобильного приложения.

В настоящий момент продолжается активная техническая и нормативная подготовка к запуску новых массовых биометрических сервисов в различных учреждениях и организациях: нотариате, Верховном суде Российской Федерации, на транспорте, в метрополитене, аэропортах и т. д.

Развитие инфраструктуры

В 2021 году «Ростелеком» продолжил модернизировать сетевую и ИТ-инфраструктуру. Модернизация технологической платформы предусматривает развитие оптических и модернизацию (замену) медных сетей, а также централизацию ИТ-ландшафта для снижения затрат на обслуживание и повышения общей управляемости сетей. Помимо этого, устойчивая инфраструктура предоставляет равный доступ пользователей к информации, способствует большей сохранности данных.

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 2021 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.

- Построена линия связи «Балтика» протяженностью 1 109 км, проложенная в территориальных водах Российской Федерации и исключительных экономических водах Финляндии и Швеции.
- Проведена Всероссийская перепись населения, в ходе которой по сети «Ростелекома» передано свыше 1 500 Тб данных.
- Для информационного обеспечения единого дня голосования организовано видеонаблюдение на 45 091 объекте ТИК и УИК, до 982 из которых построены новые ВОЛС.
- В рамках проекта «Цифровая образовательная среда» на 7 899 объектах проекта проведены проектно-исследовательские, а на 1 969 объектах — строительно-монтажные работы.
- Для обеспечения бесперебойной работы сети связи в ходе проведения прямой линии президента России организованы 4 321 канал связи и 6 контакт-центров. В обработке поступающей информации были задействованы 263 оператора.
- В рамках проекта по подключению социально значимых объектов к сети передачи данных в 2021 году подключено 12 650 объектов, проложено 20 181 км ВОЛС.
- По первому этапу проекта устранения цифрового неравенства построено 18 713 км ВОЛС, введено в эксплуатацию 1 483 точки доступа, в рамках второго этапа построено 1 828 км ВОЛС и сдана 1 201 базовая станция.
- Организована видеотрансляция проведения единого государственного экзамена на 5 905 объектах, специалистами по сетевой безопасности обеспечена проактивная работа по управлению сетью связи для бесперебойной трансляции, реализован механизм оперативного реагирования на сетевые инциденты.

¹ От англ. Dense Wavelength-Division Multiplexing — современная технология передачи большого числа оптических каналов по одному волокну.

Развитие ИТ-направления



Модернизация ИТ-технологий предоставила возможность пользователям проводить удаленные видеоконференции с помощью единой интеграционной платформы.

Также реализован единый контур отчетности для хранения корпоративной и деловой информации, при этом созданные решения уже выведены на рынок.

Продолжилась работа по самоорганизации рабочих команд Karma Framework. В рамках модели создан воркшоп, обновлено программное обеспечение по управлению инфраструктурой. Записи воркшопов теперь доступны в Wink. Помимо этого, разработано приложение по управлению проектами «Ростелекома».

Продолжается работа над программой «Базис» для обеспечения работы внутренних бизнес-процессов. Проведены проектирование и реализация целевых бизнес-процессов сегмента B2B/B2G в рамках первого запуска в России — в Новосибирске. Создан принципиально новый CRM для обеспечения работы сегмента B2B/B2G на федеральном уровне, который потенциально может работать для сегмента B2O.

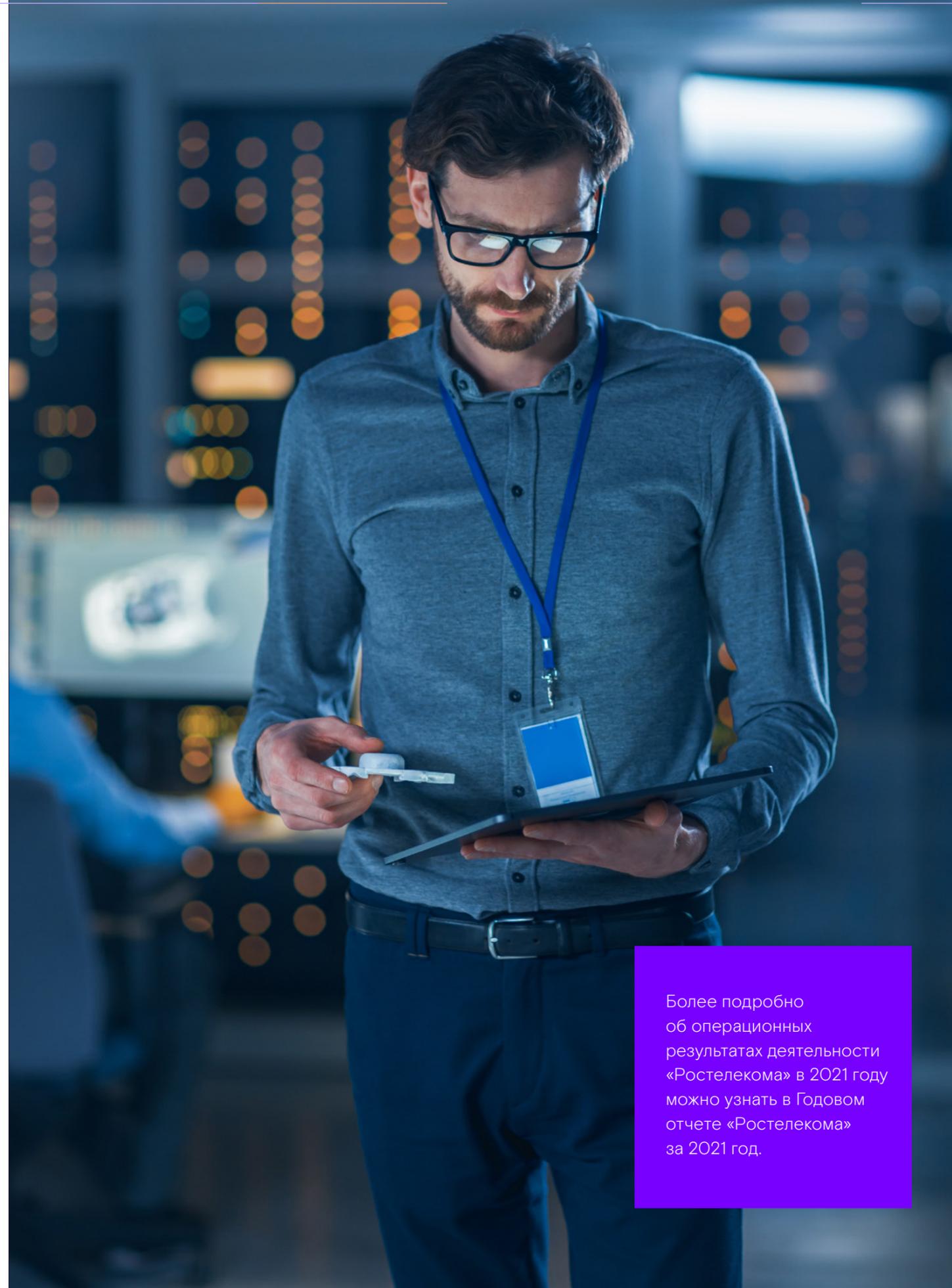
Начались пилотные продажи продукта представителям малого и среднего бизнеса в ряде регионов России.

В рамках развития платформ развернуты вычислительные узлы в 13 ЦОДах во всех федеральных округах. Общая вычислительная мощность на текущий момент составляет 14 тыс. vCPU, 133 ТБ vRAM. Развернуто 3,5 тыс. виртуальных машин и 338 информационных систем. В соответствии с программой импортозамещения осуществлен переход на серверное оборудование российского производства и программное обеспечение TIONIX, включенное в реестр программного обеспечения Минцифры России.

Повышение операционной эффективности

«Ростелеком» продолжает работать над повышением внутренней эффективности в рамках реализации стратегических приоритетов. Основными направлениями повышения эффективности являются производственная система «Ростелекома» (ПСР), программа повышения операционной эффективности и оптимизация портфеля недвижимости компании.

Более подробно об операционных результатах деятельности «Ростелекома» в 2021 году можно узнать в Годовом отчете «Ростелекома» за 2021 год.



5.3 Вклад в построение цифровой экономики. Устранение цифрового неравенства



ПАО «Ростелеком» участвует в национальной программе «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной Правительством Российской Федерации в 2018 году. Компания создает цифровую инфраструктуру в национальных интересах. Для проектов федерального значения «Ростелеком» использует собственную магистральную сеть передачи данных, дата-центры и облачную инфраструктуру, комплексные аппаратные и ИТ-решения. Приоритет отдается отечественным разработчикам и производителям.

Приоритеты взаимодействия с органами государственной власти

1. Поставка инфраструктуры и каналов связи

- Расширение охвата основной инфраструктуры связи
- Развитие каналов связи
- Развитие технологий и инфраструктуры цифрового ID и ЕБС

2. Государственные проекты и программы

- Реализация государственных задач в области связи и инфраструктуры («Цифровая экономика», проект устранения цифрового неравенства, подключение социально значимых объектов)

3. Цифровизация ключевых процессов

- Работа государственных органов (ИЭП, «Цифровой регион»)
- Взаимодействие бизнесов и населения с государством (единый цифровой профиль, расширение функционала госуслуг)

Работа центра компетенций проекта «Информационная инфраструктура»

В 2021 году продолжил работу центр компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура» (далее – Центр компетенций), сформированный на базе «Ростелекома».

В деятельности Центра компетенций приняли активное участие как сотрудники компании, так и более 150 экспертов из ведущих российских организаций, в том числе крупнейших операторов связи, банков и операторов дата-центров, представители федеральных органов исполнительной власти и государственных корпораций. В 2021 году Центр компетенций совместно с членами тематических рабочих групп «Сети связи», «Центры обработки данных» и «Цифровые платформы» рассмотрел более 80 запросов на изменение паспорта федерального проекта «Информационная инфраструктура», подготовил 13 заключений и принял участие в 14 заседаниях рабочей группы по направлению «Информационная инфраструктура».

В 2021 году специалисты Центра компетенций занимались разработкой дорожных карт по реализации мер стимулирования инвестиционной активности операторов в целях развития сетей связи на основе передовых технологий и разработкой планов развития 5G-технологий и интернета вещей.

В ходе этой работы были определены совместные с государством дальнейшие шаги в части конверсии радиочастотного спектра, в том числе в диапазоне 700 МГц. Специалисты Центра компетенций сформировали свои предложения по вопросу улучшения позиций Российской Федерации в международных рейтингах развития цифровой экономики, а также приняли участие в формировании стратегии АНО «Цифровая экономика» до 2024 года.

Устранение цифрового неравенства



Цель:

организация точек доступа в интернет со скоростью не менее 10 Мбит/с в населенных пунктах с численностью жителей от 250 до 500 человек.

Задача:

подключить 13 958 объектов.

Выполнено в 2021 году:

проект реализован на 99,7%.

Точки связи:

подключено 13 916 точек доступа к интернету по Wi-Fi.

ВОЛС:

122 тыс. км построено накопленным итогом.

Важность:

современные цифровые услуги связи повышают качество жизни в селе, а также дают импульс модернизации сельского хозяйства и социальной сферы.

«Ростелеком» является единственным оператором, реализующим проект устранения цифрового неравенства в рамках десятилетнего государственного контракта с Федеральным агентством связи.

Устранение цифрового неравенства остается одним из важнейших стратегических проектов «Ростелекома», его цель — обеспечить доступность услуг связи для людей, проживающих в сельской местности. Прежде всего он направлен на удаленные и труднодоступные районы, в том числе в приграничных населенных пунктах.

В 2021 году «Ростелеком» завершил первый этап проекта по устранению цифрового неравенства. Компания установила точки доступа в 13 916 населенных пунктах и построила 122 тыс. км ВОЛС.

Одновременно «Ростелеком» приступил к реализации второго этапа проекта, предусматривающего организацию сетей подвижной радиотелефонной связи в населенных пунктах с численностью жителей от 100 до 500 человек. В 2021 году «Ростелеком» организовал такие сети связи в 1 201 населенном пункте.

Развитие услуг связи в малых населенных пунктах повышает качество жизни населения, а также дает мощный импульс модернизации отраслевой инфраструктуры, бизнеса и местных сообществ.

Высокоскоростной интернет для социально значимых объектов



Цель:

подключение социально значимых объектов к сети Интернет.

Выполнено в 2021 году:

подключено 31,5 тыс. организаций.

Важность:

проект позволит подключить высокоскоростной интернет в социально значимых объектах во многих населенных пунктах, что позволит в перспективе также подключить к сети домохозяйства на местах. Кроме этого, реализация проекта создает спрос на продукцию российских производителей волоконно-оптических кабелей и телекоммуникационного оборудования.

«Ростелеком» исполняет проект подключения социально значимых объектов на территории 44 субъектов Российской Федерации в рамках федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

К интернету были подключены фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, образовательные организации, органы государственной власти и местного самоуправления, избирательные комиссии, пожарные посты и части, участковые пункты полиции и органы Росгвардии.

В 2021 году «Ростелеком» завершил проект по подключению к интернету социально значимых объектов, в рамках которого доступ в интернет был обеспечен 31,5 тыс. организаций. Для их подключения было проложено 38,5 тыс. км ВОЛС, в том числе в 2021 году — 19,9 тыс. км. Часть социально значимых объектов в соответствии с условиями государственных контрактов была подключена спутниковыми линиями связи.

В течение 2019–2021 годов подключенные социально значимые объекты были обеспечены услугами передачи данных на скорости до 100 Мбит/с в зависимости от их категории, определенной государственными контрактами.

В ходе реализации проекта был создан спрос на продукцию российских производителей волоконно-оптических кабелей и телекоммуникационного оборудования.

Развитие экосистемы ЦОДов

9
ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ,
ИННОВАЦИИ И
ИНФРАСТРУКТУРА



11
УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА
И НАСЕЛЕННЫЕ
ПУНКТЫ



Цель:

предоставление надежной цифровой инфраструктуры и полного спектра сопутствующих услуг любой сложности корпоративным и государственным заказчикам вне зависимости от их географического положения.

Задача:

создание и расширение отказоустойчивой ИТ-инфраструктуры в интересах государства и коммерческих клиентов, а также внедрение сопутствующих облачных сервисов.

Одна из дочерних компаний «Ростелекома» является центром компетенций по развитию экосистемы дата-центров, облачных услуг и сервисов коннективности. Проект был разработан в целях предоставления надежной цифровой инфраструктуры и полного спектра сопутствующих услуг любой сложности корпоративным и государственным заказчикам вне зависимости от их географического положения.

Перед «Ростелекомом» стоит задача по расширению отказоустойчивой ИТ-инфраструктуры в интересах государства и коммерческих клиентов, а также внедрению сопутствующих облачных сервисов.

«Ростелеком» создал и осуществляет эксплуатацию ИТ-инфраструктуры в едином правительственном комплексе («IQ Квартал») и объединенном ЦОДе, а также обеспечивает миграцию пользователей и высокий уровень информационной безопасности. Компания предоставила вычислительные мощности и обеспечила безотказность и катастрофоустойчивость всех сервисов проекта «Электронное правительство».

Важность:

- возможность управления облачными сервисами, создание и эксплуатация баз данных в облаке, реализация инструментов удаленной работы;
- повышение качества и доступности услуг ЦОДов;
- 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 ЦОДов.

Компания продолжает реализацию цифровой трансформации органов прокуратуры, в том числе интеграцию автоматизированных рабочих мест во все отделения ведомства. Кроме того, «Ростелеком» стал поставщиком услуг и сервисов в запущенном Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации эксперименте по переводу ИТ-инфраструктуры Фонда социального страхования Российской Федерации, Министерства труда и социальной защиты и Министерства юстиции Российской Федерации, Ростехнадзора, Росимущества, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации и Росархива в Государственную единую облачную платформу (ГЕОП). На основе успешных промежуточных результатов эксперимента Правительством Российской Федерации принято решение о его продлении и включении в ГЕОП новых ведомств в последующие годы.



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 и федеральных внебюджетных фондов в ГЕОП, а также обеспечение чиновников и сотрудников фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением.

Важность:

развитие ГЕОП 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 ЦОДов повысят уровень информационной безопасности федеральных органов исполнительной власти и федеральных внебюджетных фондов.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации с 30 августа 2019 года по 30 декабря 2022 года проводится эксперимент по переводу информационных систем и информационных ресурсов федеральных органов исполнительной власти, Центральной избирательной комиссии Российской Федерации и государственных внебюджетных фондов в ГЕОП «ГосОблако», а также по обеспечению федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов автоматизированными рабочими местами и программным обеспечением.

Проект был реализован с целью повышения эффективности использования информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, созданной для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

К началу 2021 года на инфраструктуру «ГосОблака» были переведены информационные системы и информационные ресурсы семи участников эксперимента. Без привлечения дополнительных бюджетных ассигнований в «ГосОблако» было переведено еще 13 участников эксперимента и иные информационные ресурсы действующих участников.

В результате состав участников эксперимента расширен с 7 до 26 федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, включая Центральную избирательную комиссию Российской Федерации. Успешно внедрен новый подход к формированию структуры и цены государственного контракта, в том числе предполагающий предоставление широкого спектра услуг, в частности сервисов по защите от DDoS-атак, возможности базового конфигурирования и сопровождения виртуальных машин и других.

В целях развития «ГосОблака» и отрасли в целом «Ростелеком» подготовил предложения в проекты изменений в федеральные законы (№ 126-ФЗ «О связи» и № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации») в части формирования таких определений, как «ЦОДы», «облачные технологии», «облачные услуги» и «облачные вычисления».

99,99%

средняя доступность сервисов в 2021 году

74,21%

импортной вычислительной инфраструктуры было замещено в 2021 году

Также были приняты предложения «Ростелекома», касающиеся плана мероприятий по созданию дополнительных условий для развития отрасли информационных технологий в части отечественных облачных сервисов и инфраструктуры ЦОДов.

«Ростелеком» продолжает реализацию цифровой трансформации органов прокуратуры Российской Федерации. В рамках проекта оказываются услуги по созданию и развитию современной цифровой инфраструктуры органов прокуратуры Российской Федерации, соответствующей мировым стандартам в области надежности эксплуатации и информационной безопасности.

По состоянию на конец 2021 года была создана безопасная информационно-телекоммуникационная инфраструктура для 3 225 органов прокуратуры и более 50 тыс. пользователей. Доступность ИТ-инфраструктуры составила более 98%.

В рамках работы по созданию инфраструктуры:

- организованы три линии поддержки в рамках централизованной системы ServiceDesk;
- создана система защиты от внешних и внутренних атак;
- предоставлен многофункциональный сервис на базе новейшего оборудования (около 41 тыс. телефонных аппаратов и 106 серверов для видеоконференций, 13,5 тыс. устройств печати и сканирования);
- организована система удаленных коммуникаций и совещаний.

Результаты 2021 года:

- средняя доступность сервисов — 99,99%;
- размещено более 40 информационных систем семи федеральных органов исполнительной власти, подключено более 10 тыс. сотрудников;
- коэффициент качества предоставления услуг составляет 100%;
- развернуты три контура инфраструктуры (VMware, TIONIX Cloud Platform, Digital Energy);
- пользователям предоставлено более 17 тыс. виртуальных процессоров;
- в «ГосОблако» мигрировало более 1,5 Пб данных;
- используются технические решения российских производителей оборудования и программного обеспечения — процент импортозамещения вычислительной инфраструктуры составил 74,21%;
- внедрена система динамического перераспределения вычислительных ресурсов.

Планы на 2022 год:

миграция новых участников в «ГосОблако», включение в «ГосОблако» региональных органов исполнительной власти и создание условий для обеспечения функционирования «ГосОблака» вне рамок эксперимента. Дальнейшее развитие проекта позволит ведомствам оптимально использовать необходимые ИТ-ресурсы, удовлетворять потребности органов государственной власти в вычислительной инфраструктуре, а также размещать оборудование и хранить информацию в более надежной и современной инфраструктуре ЦОДов.

Развитие в России мобильных сетей связи пятого поколения



Цель:

развитие в России мобильных сетей связи 5G.

Задача:

формирование экосистемы и развитие рынка цифровых сервисов и услуг, предоставляемых с использованием технологий 5G.

Важность:

внедрение мобильных сетей связи 5G предоставит преимущества в приоритетных отраслях экономики и социальной сферы: промышленности, здравоохранении, сельском хозяйстве, строительстве, транспорте, логистике и других.

Планы:

- покрытие сетями 5G не менее 10 городов-миллионников к 2024 году с использованием отечественного оборудования;
- более 50 млн абонентов в сетях 5G к 2030 году;
- выделение полос радиочастот для пилотных и коммерческих сетей 5G.

Дорожная карта развития высокотехнологичной области «Мобильные сети связи пятого поколения» на период до 2024 года разработана в рамках реализации соглашения о намерениях между Правительством Российской Федерации, «Ростелекомом» и госкорпорацией «Ростех».

Развертывание технологии сетей пятого поколения открывает новые возможности для цифровизации процессов практически во всех видах экономической деятельности. «Ростелеком» планирует привлечь рыночных игроков к созданию условий для развития инфраструктуры и рынка цифровых сервисов.

Цифровые сервисы и услуги на базе мобильных сетей связи пятого поколения являются одним из перспективных направлений развития «Ростелекома». Планируемый объем финансирования всеми российскими операторами развития инфраструктуры сетей связи 5G и радиочастотного обеспечения до 2024 года составляет около 160 млрд рублей. В частности, «Ростелеком» запланировал расходы в размере 3 млрд рублей из собственных и привлеченных средств на создание и функционирование индустриальных полигонов в рамках этой инициативы.

160 млрд руб.

планируемый объем финансирования всеми российскими операторами развития инфраструктуры сетей связи 5G до 2024 года

3 млрд руб.

запланированные расходы «Ростелекома» на создание и функционирование индустриальных полигонов

Цифровая инфраструктура для проведения Всероссийской переписи населения



В 2021 году Федеральная служба государственной статистики провела Всероссийскую перепись населения при поддержке «Ростелекома». Компания подготовила цифровую инфраструктуру для проведения переписи, а также поставила в территориальные органы государственной статистики 360 тыс. планшетных компьютеров с российской операционной системой «Аврора» и специальным приложением для переписчиков.

>1,5 тыс. Тб данных

было передано при проведении переписи через сети «Ростелекома»

Подводные линии связи



Подводные кабели используются для организации каналов связи между Россией и другими странами. Компания имеет неотъемлемое право пользования в международных подводных ВОЛС Fiber-Optic Link Around the Globe: Великобритания — Ближний Восток — Япония и Юго-Восточная Азия — Ближний Восток — Западная Европа.

Как владельцу основных емкостей в международных подводных волоконно-оптических кабельных системах «Ростелекому» принадлежат 67% в кабельной системе «Грузия — Россия» и 50% в системе «Россия — Япония».

В 2021 году «Ростелеком» завершил строительство подводной волоконной оптической линии связи (ПВОЛС) в рамках мероприятия «Обеспечение доступности услуг связи на территории Российской Федерации» (Балтика) между городами Кингисеппом и Калининградом.

В 2021 году была построена подводная волоконно-оптическая линия передачи общей протяженностью 1109 км, из них 1064 км (морская часть) — с количеством 4 ОВ¹, 45 км (наземная часть) — с количеством 16 ОВ и пропускной способностью 100 Гбит/с с возможностью расширения до 8 Тбит/с. Строительство ПВОЛС позволит обеспечить этот регион всеми видами сервисов без транзита через сопредельные государства.

¹ Оптическое волокно в волоконно-оптическом кабеле.

5.4 Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»



«Ростелеком» устраняет цифровые барьеры и стремится обеспечить доступ к технологичным решениям всем гражданам России. Программа «Цифровое равенство» направлена на социально уязвимые слои населения: пенсионеров, граждан с ограниченными возможностями, воспитанников детских домов и детей из многодетных и малоимущих семей.

В рамках программы «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.

Основные проекты программы «Цифровое равенство» в 2021 году

«Азбука интернета» — проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения.

«РОСТ» — проект дистанционного обучения и социализации воспитанников и выпускников детских домов, интернатов и детей, оставшихся без попечения родителей.

«Изучи интернет — управляй им!» — проект повышения цифровой грамотности пользователей Рунета.

Международная программа **Social Impact Award**, оказывающая поддержку социальным предпринимателям на ранних этапах развития проекта в России.

Проект «Интернет для учреждений социальной сферы».

«Детские технопарки» — проект развития дополнительного образования.

Проект повышения компьютерной грамотности старшего поколения «Азбука интернета»



Реализация проекта «Азбука интернета»

	2019	2020	2021
Количество участников-пенсионеров, человек	55 000	38 345	43 106
Средства, выделенные на реализацию программы, тыс. руб.	2 250	2 250	2 250
Количество обучающих модулей	7	9	10

«Ростелеком» помогает людям пожилого возраста освоить компьютерную грамотность и научиться работать в интернете. Совместно с Пенсионным фондом России в 2014 году мы запустили проект «Азбука интернета». Проект 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 и общаться со сверстниками. Сайт проекта — azbukainterneta.ru.

Материалы образовательного портала «Азбука интернета» дополняются и обновляются ежегодно. В 2021 году мы выпустили модуль по кибербезопасности. Дизайн и структура сайта улучшаются 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. С 2014 года в программе приняло участие около 400 тыс. пенсионеров.

Существенным вкладом в развитие проекта в 2021 году стали онлайн-семинары для преподавателей и организаторов курсов по «Азбуке интернета». В первом семинаре приняли участие слушатели из 13 регионов, а на первый вебинар зарегистрировались более 1,1 тыс. представителей региональных министерств социальной политики, сотрудников библиотек и различных социальных учреждений, преподавателей вузов из 63 регионов.

В рамках проекта «Азбука интернета» ежегодно проводится конкурс «Спасибо интернету!», где пользователи делятся своим опытом улучшения жизни через обучение и рассказывают о жизни вне цифровых барьеров. Несмотря на сложные условия во время пандемии и самоизоляции, на участие в VII Всероссийском конкурсе в 2021 году из 79 регионов России было подано около 5 тыс. работ. При этом 85% работ поступило от жителей средних и малых городов, а также из сельских районов. Пользователями портала госуслуг являются 91,3% участников конкурса.

400 тыс.

пенсионеров приняли участие в программе с 2014 года

В планах «Азбуки интернета» на 2022 год:

- продолжать расширять возможности дополнительного обучения путем разработки новых модулей и формирования новых курсов обучения;
- взаимодействовать с некоммерческими организациями, организующими офлайн- и онлайн-курсы по программе «Азбука интернета».



Проект «РОСТ»



В рамках проекта «РОСТ» «Ростелеком» организует дистанционное обучение и социализацию воспитанников и выпускников детских домов, интернатов и детей, оставшихся без попечения родителей.

Реализация проекта «РОСТ»

312

человек приняли участие в проекте «РОСТ» в 2021 году

	2019	2020	2021
Количество участников программы, человек	222	312	312
Количество учреждений, охваченных программой	30	35	35
Количество участников проекта «РОСТ», сдавших государственные экзамены	113	15 ¹	157

С 2014 года «Ростелеком» в сотрудничестве с автономной некоммерческой организацией «РОСТ» реализует одноименный социальный проект дистанционного обучения. Мы выделяем четыре 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 поступлению в вузы.
- Проект привлек волонтеров и преподавателей из других стран. В команде группы дистанционного обучения «РОСТ» участвуют граждане Германии, Голландии, Франции и США.

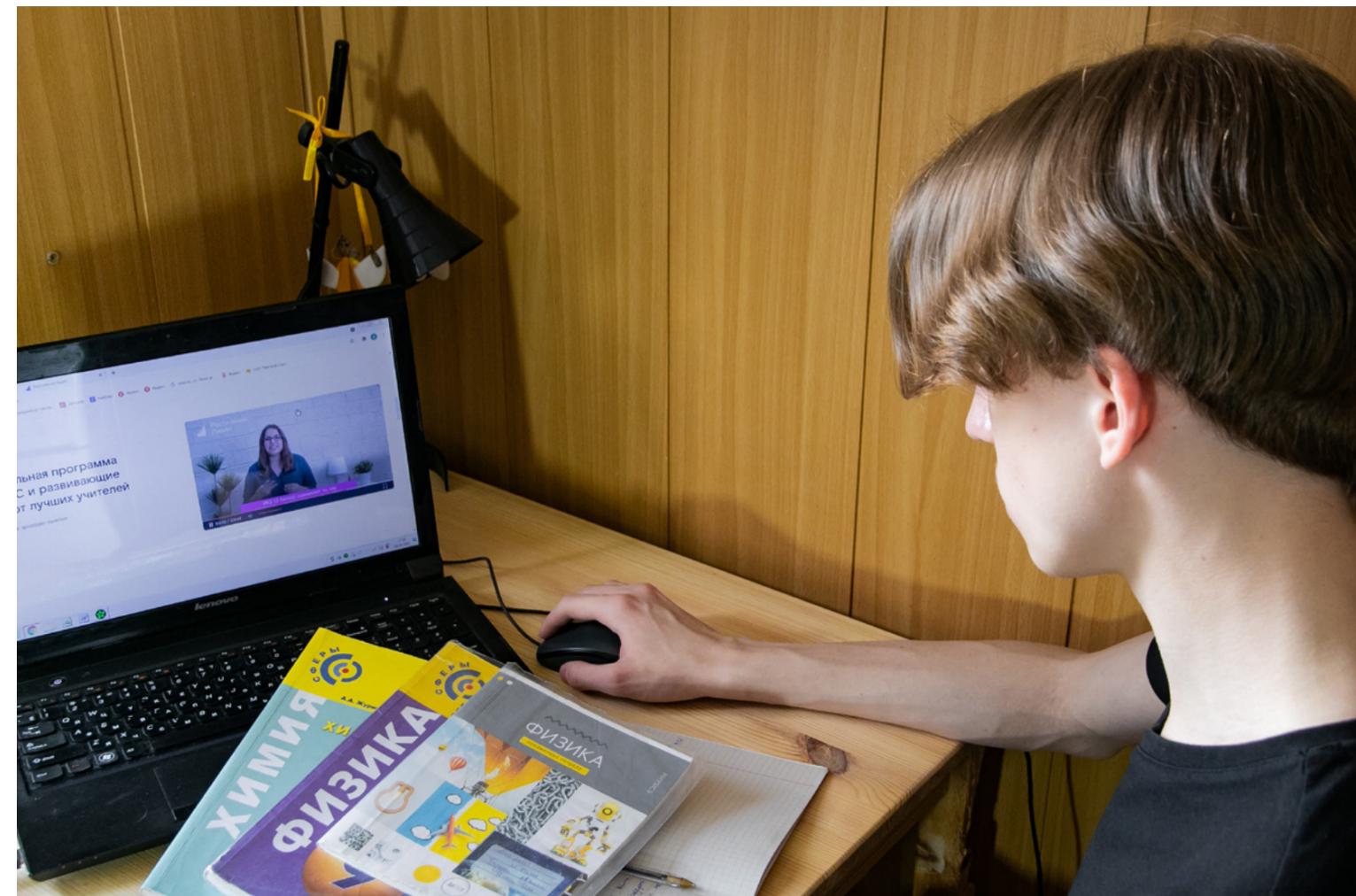
¹ В 2020 году государственные экзамены сдавали выпускники 11-го класса и колледжей, желающие поступить в вуз. Все сдававшие поступили.

В 2021 году при поддержке «Ростелекома» два проекта — «РОСТ» и «Полдень» — объединились в одну образовательную программу, что позволило расширить географию проекта. К нему присоединилось десять новых учреждений. Сразу 19 учеников 9-го и 11-го классов приступили к занятиям в школе-интернате № 1 в Нальчике.

Востребованность проекта в 2021 году также выросла: количество занятий в первом полугодии увеличилось на 40% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года. Меняется отношение воспитанников к образованию: ребята активнее включаются в обучение.

За время реализации проекта «РОСТ» доступ к качественному дистанционному обучению получили более 1 тыс. детей из 65 детских учреждений 34 регионов России. Ряд выпускников «РОСТ» обучается в Московском государственном университете им. М. В. Ломоносова и Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики».

В дальнейшем мы планируем продолжать расширение проекта и включать в него новые регионы.



Проект повышения цифровой грамотности «Изучи интернет — управляй им!»



Реализация проекта «Изучи интернет — управляй им!»

>200 тыс.

зарегистрированных
пользователей в 2021 году

	2019	2020	2021
Количество зарегистрированных пользователей портала, человек	98 000	150 000	>200 000
Количество зарегистрированных участников Всероссийского онлайн-чемпионата «Изучи интернет — управляй им», человек	17 500	21 500	16 000
Объем финансирования проекта ПАО «Ростелеком», руб.	800 000	998 000	998 000

Основные мероприятия в рамках проекта

2019

- Всероссийский онлайн-чемпионат (17,5 тыс. участников)
- Семейный ИТ-марафон (180 команд из 20 регионов России)
- «Школа реальных дел»
- 17 локальных онлайн-турниров
- 10 очных (офлайн) мероприятий
- Закрытый онлайн-турнир в рамках «Спартакиады кадет» (590 команд, 4 тыс. участников)

2020

- Всероссийский онлайн-чемпионат (21,5 тыс. участников)
- Семейный ИТ-марафон (70 команд из 24 регионов России)
- «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, Центральным банком и Министерством культуры Российской Федерации)
- Открытый онлайн-турнир на знание интернета для кадетов Москвы, организованный при участии московского центра «Патриот.Спорт»

2021

- Всероссийский онлайн-чемпионат (16 тыс. участников)
- Семейный ИТ-марафон (120 команд из 40 регионов России)
- «100ЛЕТКРИПТО»: квиз-турнир для школьников
- Открытый квиз-турнир «Мир крипто» для школьников
- Открытый онлайн-турнир на знание интернета для кадетов Москвы, организованный при участии московского центра «Патриот Спорт»

«Ростелеком» развивает цифровую грамотность подрастающего поколения. В 2012 году в партнерстве с Координационным центром доменов .RU/.РФ мы основали 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, пазлов и викторин. Подробнее о проекте — игра-интернет.рф.

С момента основания «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, соревнуясь со знатоками в ИТ-сфере.

В 2021 году участниками V Семейного ИТ-марафона стали 120 семейных команд из 40 регионов России. В IX Всероссийском чемпионате для школьников и студентов участвовали 16 тыс. человек.

По данным на начало 2022 года, участниками проекта являются более 200 тыс. человек, представляющих все федеральные округа России.

В 2022 году в рамках проекта вновь пройдут всероссийский онлайн-чемпионат, семейный ИТ-марафон, викторины по киберграмотности и онлайн-турниры в рамках «Спартакиады кадет». Запланировано обновление основных разделов проекта: на игровом портале появятся новые обучающие модули, в словарь интернета будут добавлены новые термины, пройдут аудит и актуализация контента викторины. Количество пользователей проекта планируется увеличить до 220 тыс. человек.

120

семейных команд

из 40 регионов России
стали участниками
V Семейного ИТ-марафона
в 2021 году

>200

тыс. человек

являются участниками
проекта на начало
2022 года

Social Impact Award



«Ростелеком» совместно с центром поддержки социально значимых предпринимательских инициатив Impact Hub Moscow определяет победителей российского этапа конкурса Social Impact Award (SIA) — международной программы развития социального предпринимательства среди молодых бизнесменов. С 2020 года российский этап программы SIA стал называться 90 Days Challenge.

Реализация проекта Social Impact Award

2019	2020	2021
119 заявок из 31 города	249 заявок из 21 города	189 заявок из 41 города
45 финалистов	44 финалиста	46 финалистов
3 победителя	12 победителей	7 победителей

189

заявок

из 41 города было получено в 2021 году

Программа разработана в 2009 году Венским университетом. Конкурс проводится в 20 странах Европы. SIA — программа поддержки социальных предпринимателей на ранних этапах развития проекта. Участниками программы могут быть предприниматели из разных регионов страны с бизнес-идеей по решению важных проблем общества и экономики.

В рамках SIA «Ростелеком» объявляет специальную номинацию «Интернет для лучшего мира». Компания поощряет авторов проектов, в которых используются интернет-технологии. Причем это может быть интернет-продукт или факт использования его как ключевого инструмента продвижения.

В 2021 году в финал вышли 46 проектов из 27 городов России. География финалистов была разнообразной — от Мурманска до Салехарда. Помимо этого, были участники из Кёльна, Нью-Йорка и Риги.

Также авторы проектов приняли участие в трехмесячной инкубационной программе по развитию бизнеса. Участники получили знания по ключевым темам — от исследования потребителей до написания бизнес-плана.

За семь лет существования программы 90 Days Challenge в ней приняли участие более 4 тыс. человек из 105 городов России, запустилось 212 проектов, 70% из которых продолжили дальнейшее развитие.



«Ростелеком» много лет поддерживает социально значимые программы, нацеленные на улучшение качества жизни миллионов жителей России. Наша номинация «Интернет для лучшего мира» — прекрасная возможность для молодых предпринимателей с помощью современных цифровых технологий помочь гражданам, по-настоящему нуждающимся в помощи. Это не просто конкурс, а полноценная программа развития, результатом которой становится реальный проект, который помогает изменить мир к лучшему».

Юлиана Соколенко

Директор департамента внешних коммуникаций и корпоративной социальной ответственности

Проект «Интернет для учреждений социальной сферы»



«Ростелеком» проводит высокоскоростной интернет в социально значимые объекты: школы, больницы, музеи, здания МЧС России, органы государственной власти и местного самоуправления и т. д. — в рамках федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Целью проекта является создание конкурентоспособной, устойчивой и безопасной инфраструктуры высокоскоростной передачи, обработки и хранения данных, доступной для граждан, бизнеса и органов власти.

В 2021 году «Ростелеком» завершил этот проект, соответствующие государственные контракты выполнены своевременно и в полном объеме.

Общее количество подключенных социально значимых объектов составило 31,5 тыс., в том числе в 2021 году — 12,7 тыс. Для их подключения проложено 38,5 тыс. км ВОЛС, в том числе в 2021 году — 19,9 тыс. км. Часть социально значимых объектов в удаленных труднодоступных населенных пунктах подключена спутниковыми линиями связи.

В течение 2019–2021 годов подключенные социально значимые объекты обеспечены услугами передачи данных на скорости до 100 Мбит/с — в зависимости от категории объектов, определенной государственными контрактами.

Проект развития дополнительного образования «Детские технопарки»



«Ростелеком» развивает интерес подростков к цифровым технологиям. Сотрудники компании читают лекции в технопарках, проводят мастер-классы и конкурсы, выступают экспертами и наставниками.

При поддержке компании реализуются молодежные технологичные 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», оснащенные 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, детям предоставляется бесплатное обучение. «Ростелеком» и другие компании поддерживают проект и выступают партнерами технопарков «Кванториум». Подробнее о проекте — www.roskvantorium.ru.

Поддержка проекта «Сириус»



В 2021 году «Ростелеком» и образовательный фонд «Талант и успех» создали совместное предприятие «Цифровой оператор Сириус» для разработки и развития цифровой инфраструктуры федеральной территории «Сириус». Предприятие будет обеспечивать связь и кибербезопасность, а также внедрять технологии умного и безопасного города.

Экосистема «Сириус»

Образовательный центр «Сириус» основан в 2015 году 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 — www.sochisirius.ru.

С 2019 года в экосистеме «Сириуса» работают Инновационный научно-технологический центр и Научно-технологический университет, предлагающий краткосрочные интенсивные модули, а также программы магистратуры и аспирантуры. С 2020 года образован лицей «Сириус», включающий 1–11-й классы, дошкольное отделение и с 2021 года — ИТ-колледж. С декабря 2020 года административно-территориальная единица — поселок городского типа Сириус — является первой федеральной территорией.



5.5 Поддержка регионов присутствия

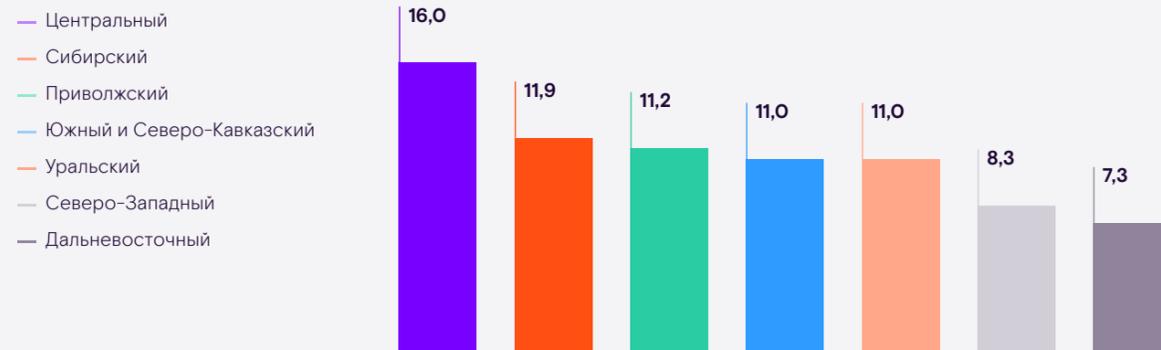
Более подробно о благотворительных и волонтерских программах федерального уровня читайте в разделе «Благотворительность и волонтерство».

Подразделения «Ростелекома» принимают активное участие в общественной жизни регионов присутствия. Ниже представлены основные характеристики и результаты воздействия филиалов компании за 2021 год, консолидированные по федеральным округам России.

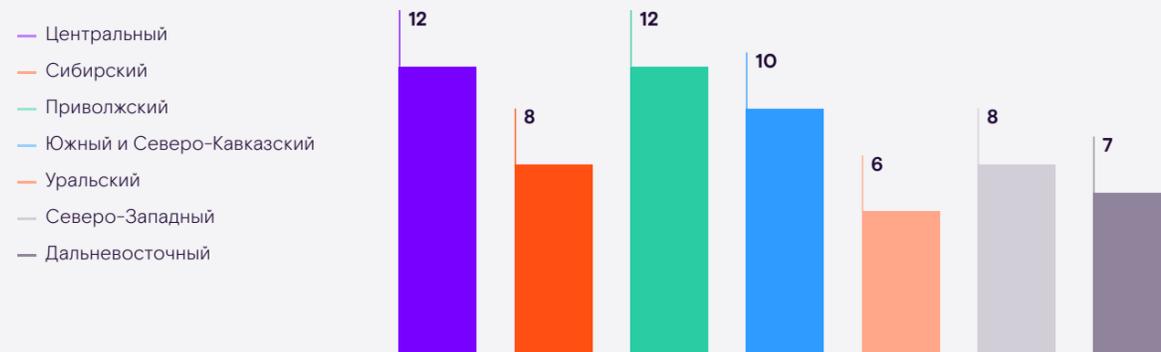
GRI 203-1

GRI 204-1

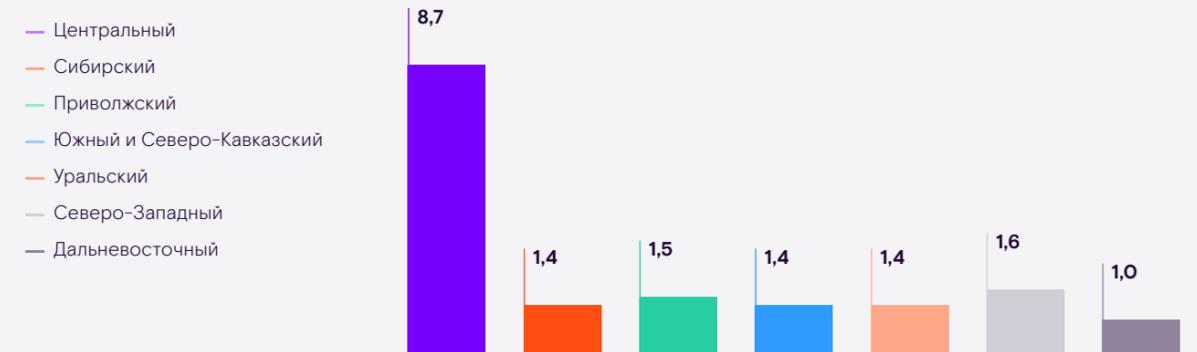
Персонал, тыс. человек



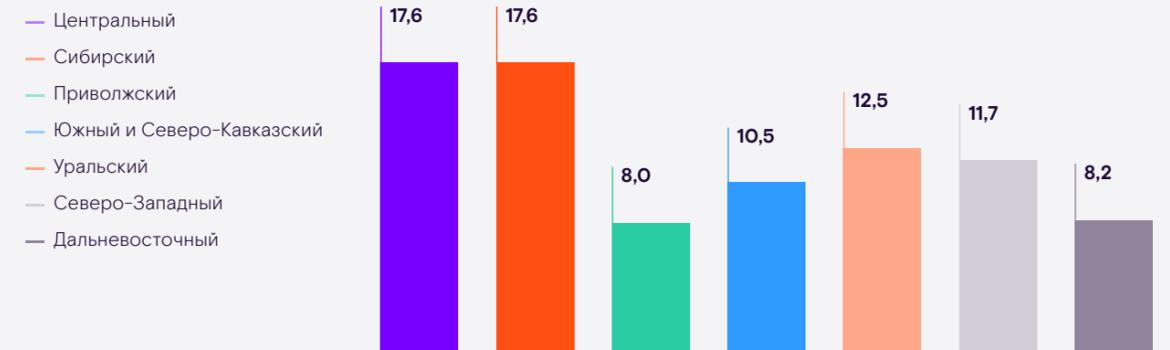
Количество филиалов, шт.



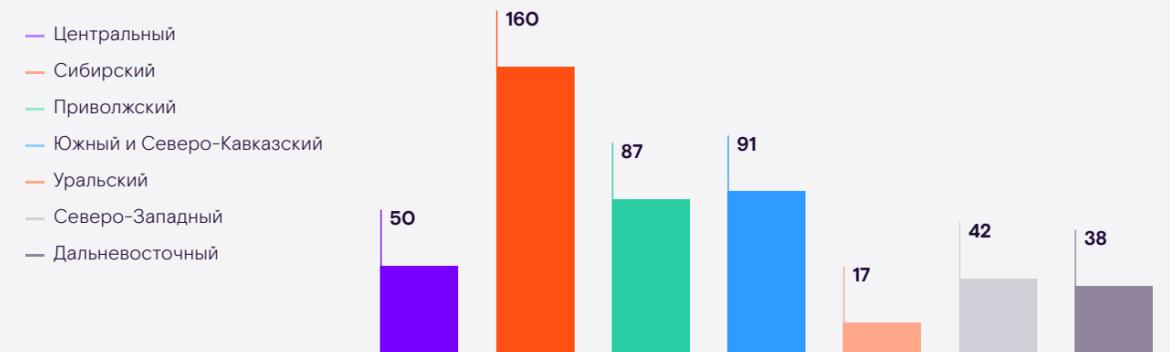
Налоги, млрд руб.



Закупки у местных поставщиков, млрд руб.



Количество ESG-проектов, шт.



Центральный федеральный округ

Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Проект «IT-семья»
- «Безопасный интернет» и «Азбука интернета»
- Организация интернета для социально значимых объектов
- Проект «Устранение цифрового неравенства 2.0»
- Поддержка учебных заведений и социальных центров

Ключевые партнеры

- АНО «СО-действие»
- Детский технопарк «Кванториум»
- АНО «Благотворительная служба поиска медицинской помощи “Верное направление”»
- Общероссийское общественное гражданско-патриотическое движение «Бессмертный полк России»
- Орловская общеобразовательная школа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья
- «Компьютерная академия “ШАГ”»

Противодействие пандемии COVID-19

- Приобретено более 3 млн защитных масок, более 1,9 млн перчаток, 1 млн бахил, 3 млн спиртовых салфеток, более 230 тыс. тюбиков антисептического геля.
- Проведено тестирование на COVID-19 более 2 тыс. сотрудников

Эффект в действии

- В Калужском филиале собрано и сдано на переработку более 7 т макулатуры, 56 кг батареек и 7 кг пластиковых крышек.
- В проекте «IT-семья», направленном на обучение интернет-грамотности людей старшего поколения вместе с их внуками, поучаствовали 163 пары бабушка/дедушка — внук.
- К интернету подключили более 2 тыс. социально значимых объектов.
- Построили 288 базовых станций в малых населенных пунктах, численность жителей в которых не превышает 500 человек.

8,72

млрд
руб.

налоговые отчисления в региональный бюджет

17,59

млрд
руб.¹

закупки у региональных поставщиков

16 011

человек

сотрудники

50

проектов

экологические, социальные
и благотворительные мероприятия

Сибирский федеральный округ

Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- «Азбука интернета»
- Благотворительная акция «Стань Дедом Морозом!»
- Волонтерский образовательный проект «Полдень»
- Образовательный проект «Советы Киберсветофора»
- Благотворительный видеоконкурс «Хоккей в глубинке» для детей

Ключевые партнеры

- Новосибирская региональная общественная организация «Пенсионеры онлайн»
- Алтайское краевое отделение Российского детского фонда
- Киберспортивный клуб Navigator
- Министерство туризма и молодежной политики Кемеровской области — Кузбасса
- Федеральный благотворительный фонд «Клуб добряков»
- Министерство спорта и молодежной политики Республики Бурятия и ресурсный центр добровольчества «ДоброДом»
- Иркутское отделение Российского детского фонда
- Новосибирская региональная общественная организация охраны окружающей среды «Пчела»

Противодействие пандемии COVID-19

- Поддержка 14 кол-центров по COVID-19 в поликлиниках Барнаула, Бийска, Рубцовска и Новоалтайска Алтайского края.
- Предоставлены сим-карты с абонентской платой корпусу #МыВместе для координации между волонтерами, врачами, пожилыми и маломобильными гражданами.
- Поддержка благотворительной акции БО РДФ «Добрый белый месяц»: оказание срочной социальной помощи в виде продуктовых пайков, одежды, средств гигиены малоимущим многодетным семьям.
- Чат-бот для МФЦ Кузбасса: робот обзванивал граждан, записавшихся на вакцинацию, напоминал о визите, а также высылал сообщение об отрицательном результате ПЦР-теста

Эффект в действии

- В Сибири было организовано 16 офлайн-мероприятий и 17 вебинаров по компьютерной грамотности для пожилых. Обучение прошли 1 834 пенсионера. Алтайский филиал дополнительно к бесплатным курсам организовал техобслуживание личных ноутбуков 146 пенсионерам.
- Собраны новогодние подарки для 400 детей.

1,44 млрд руб.

налоговые отчисления в региональный бюджет

17,56 млрд руб.

закупки у региональных поставщиков

11 897 человек

сотрудники

160 проектов

экологические, социальные и благотворительные мероприятия

Приволжский федеральный округ

Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- «Цифровое образование»
- Волонтерский проект «Полдень»
- «Азбука интернета»
- «Засветись» — акция по профилактике ДТП
- Волонтерские предновогодние акции «Елка желаний» и «Стань Дедом Морозом!»

Ключевые партнеры

- ГБУ ДО «ЦМИНК «Кванториум»
- АНО «Академия «ШАГ»
- НКО «Фонд "Нижегородский онкологический научный центр"»
- Региональные организации Союза пенсионеров России
- Нижегородское областное отделение Российского детского фонда
- Центр по работе с бездомными животными «Питомец»

Противодействие пандемии COVID-19

- 15 бесплатных телефонных номеров для работы кол-центра проекта «Помощь медикам. 3-я волна»

Эффект в действии

- Около 200 игрушек собрано для пациентов Нижегородской областной детской клинической больницы.
- Собраны новогодние подарки для 200 детей.
- «Ростелеком» подготовил видеоуроки для детей по темам «Искусственный интеллект», «Биометрия» и «Связь 5G». По итогам лекций была проведена викторина, в которой участвовали более 200 школьников. Победители получили подписку на «Ростелеком. Лицей» и возможность сходить на экскурсию в компанию.
- Компания подготовила профориентационные ролики для сайта «Путевка в жизнь» — проекта Торгово-промышленной палаты Нижегородской области. На сайте зарегистрировано более 2 тыс. пользователей, две трети из которых — ученики старших классов.
- В двух лицеях в Пензе проведены занятия, на которых рассказывалось о профессиях будущего, технологических трендах и инновационных сервисах.
- Занятия по компьютерной грамотности «Азбука интернета» прошли 100 пенсионеров.
- На субботнике с участием сотрудников компании в Оренбурге собрали 8 т мусора.

1,5 млрд
руб.

налоговые отчисления в региональный бюджет

7,97 млрд
руб.¹

закупки у региональных поставщиков

11 232 человека

сотрудники

87 мероприятий

экологические, социальные
и благотворительные мероприятия

Южный и Северо-Кавказский федеральный округ

Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Проект «Цифровое образование»
- Сотрудничество с детскими технопарками «Кванториум»
- Телеком-поддержка и экспертная помощь молодежным форумам юга России: «Селиас» (Астрахань), «Молодая волна» и «Ростов» (Ростовская область), «Машук» (Пятигорск)
- Уроки по интернет-безопасности для школьников
- «Азбука интернета»

Ключевые партнеры

- ГБУ ДО «ЦМИНК «Кванториум»
- Краснодарское региональное отделение Российского детского фонда, «АИФ. Доброе сердце», «Русфонд», АНО «Синяя птица»
- Краснодарская региональная благотворительная общественная организация «Добрый-Юг»
- Центр современного искусства «Типография» (Краснодар)
- Арт-резиденция PchelinHouse (Краснодарский край)
- «Теплые артисты» (Волгоград)

Противодействие пандемии COVID-19

- В ряде регионов запущены телемедицинские услуги для дистанционной записи к врачу и онлайн-приема в режиме видеоконференции.
- Организованы горячие линии на базе кол-центра с единым бесплатным номером 122 по вопросам COVID-19.
- Организован комплекс видеонаблюдения для контроля за стройплощадками ковид-госпиталей

Эффект в действии

- Совместно с детскими технопарками «Кванториум» «Ростелеком» провел 38 образовательных мероприятий, которые посетили 1 735 детей.
- Занятия по компьютерной грамотности «Азбука интернета» прошли 2,6 тыс. пенсионеров.
- Для помощи в лечении детей компания выделила 3,6 млн рублей благотворительным организациям: Краснодарскому региональному отделению Российского детского фонда, «АИФ. Доброе сердце», «Русфонду» и АНО «Синяя птица».
- Эксперты «Ростелекома» провели занятия по темам «Интернет вещей», «Блокчейн», «Кибербезопасность» и «Большие данные» в 18 вузах юга России, охват составил 1,3 тыс. студентов.

1,36

млрд руб.

налоговые отчисления в региональный бюджет

10,47

млрд руб.¹

закупки у региональных поставщиков

10 982

человека

сотрудники

91

проект

экологические, социальные и благотворительные мероприятия

Уральский федеральный округ

Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Проект «Граффити “Цифровой Давид”» в Челябинске
- Проект «Поколение Z» в Челябинске
- Киберчум на Ямале
- Родительские собрания в онлайн-формате по всему федеральному округу
- Проект по экологическому мониторингу территорий региона с помощью фотоловушек на Ямале

Ключевые партнеры

- Департаменты образования и здравоохранения в регионах
- Региональные органы государственной власти
- Партия «Единая Россия»
- Региональные отделения Пенсионного фонда
- АСУСОН ТО «Пансионат для ветеранов войны и труда»
- Департамент молодежи
- Национальная библиотека Ямала
- Департамент информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа

Противодействие пандемии COVID-19

- «Ростелеком» запустил виртуального автоинформатора, который оповещает жителей Южного Урала о результатах теста на COVID-19.
- Зоны беспроводного доступа в интернет организованы в 106 подразделениях 18 лечебных учреждений Ямало-Ненецкого автономного округа.
- «Ростелеком» поставил решение для бесконтактного измерения температуры тела в общественно значимых организациях.
- Установлена сеть Wi-Fi в больницах Ханты-Мансийского автономного округа — Югры

Эффект в действии

- Компания оказала благотворительную помощь в приобретении презентационной техники для оснащения детского технопарка «Кванторум», где обучаются более 1,2 тыс. детей от 5 до 18 лет.
- Также благотворительная помощь была оказана региональному объединению работодателей «Свердловский областной Союз промышленников и предпринимателей». Средства пойдут на создание кризисного отделения для женщин с маленькими детьми в рамках реализации проекта «Дом для семьи».
- Специалисты «Ростелекома» провели онлайн-занятия для студентов образовательных учреждений — партнеров компании в Ямало-Ненецком автономном округе по таким темам, как «Интернет вещей», «Кибербезопасность», «Большие данные», и другим актуальным вопросам.

1,44

млрд
руб.

налоговые отчисления в региональный бюджет

12,52

млрд
руб.

закупки у региональных поставщиков

10 952

человека

сотрудники

17

проектов

экологические, социальные
и благотворительные мероприятия

Северо-Западный федеральный округ

Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Восстановление фауны Куршского залива
- Модернизация уличного освещения в столице Республики Коми
- Консультационная, менторская и методологическая поддержка детских технопарков «Кванториум»
- Консультационная, менторская и методологическая поддержка центров дополнительного образования детей «IT-куб»
- Социальный проект «Молодежи на Севере жить!» в Мурманске, направленный на всестороннее развитие детей, наставничество и помощь в выборе профессии

Ключевые партнеры

- Город профессий «Кидсберг»
- Центр цифрового образования детей «IT-куб»
- Детские технопарки «Кванториум»
- Карельский Центр развития добровольчества
- «Школа информационной безопасности» (на базе Петрозаводского государственного университета)
- Псковское областное отделение Российского детского фонда
- Фонд «Сохрани жизнь» Новгородской области
- Поисковый отряд «Северная звезда» в Республике Коми
- МБОУ ГО «Город Архангельск» «Гимназия № 24»
- Единый волонтерский центр Мурманской области
- Мурманская региональная общественная организация детей с инвалидностью и их родителей «Дети-Ангелы Мурманска»
- Мурманский областной центр дополнительного образования «Лапландия»

Противодействие пандемии COVID-19

- Проведение мероприятий в онлайн-формате со школьниками и студентами во всех регионах федерального округа.
- Организация и обеспечение работы единого номера 122 по вопросам COVID-19 в Республике Карелии, Архангельской, Новгородской и Псковской областях.
- В Новгородской области для правительства региона организован дополнительный канал связи для прямой линии по вопросам COVID-19.
- Организована горячая линия по вопросам коронавируса (номер 8 800 и ВАТС для Министерства цифровых технологий и связи Калининградской области)

Эффект в действии

- После завершения строительства ПВОЛС Калининград — Кингисепп компания выпустила в акваторию Куршского залива 100 тыс. мальков сига.

1,64

млрд руб.

налоговые отчисления в региональный бюджет

11,7

млрд руб.¹

закупки у региональных поставщиков

8 261

человек

сотрудники

42

проекта

экологические, социальные и благотворительные мероприятия

Дальневосточный федеральный округ

Топ-5 социальных и экологических программ «Ростелекома» в регионе

- Проект «Неравнодушный гражданин»
- Экологические акции по уборке территорий
- Помощь людям в тяжелой жизненной ситуации
- Поддержка и развитие талантливых детей и молодежи в сфере современных технологий
- «Азбука интернета»

Ключевые партнеры

- Союз «Во имя добра»
- Национальный совет по корпоративному волонтерству Приморского края
- Центр развития и поддержки одаренных детей Амурской области «Вега»
- Центр развития робототехники
- Хабаровское краевое общественное движение «Зоозащита-ДВ»
- Сахалинская областная универсальная научная библиотека

Противодействие пандемии COVID-19

- На Камчатке «Ростелеком» организовал доступ в интернет для офиса Общероссийского народного фонда в рамках акции #МыВместе, направленной на помощь нуждающимся в третью волну пандемии.
- Организована единая справочная служба 1300 в Южно-Сахалинске для записи на прием к врачу.
- В Амурской области организована горячая линия для поддержки предпринимателей во время пандемии.
- Установлено тепловизионное оборудование в учебных заведениях Хабаровского края, Чукотки и Республики Саха

Эффект в действии

- Компания запустила онлайн-проект «Цифровое образование» для студентов 16 вузов из 7 регионов Дальнего Востока. В 2021 году участниками проекта стали 1 875 студентов.

988

млн руб.

налоговые отчисления в региональный бюджет

8,18

млрд руб.¹

закупки у региональных поставщиков

7 262

человека

сотрудники

38

проектов

экологические, социальные и благотворительные мероприятия

5.6 Благотворительность и волонтерство



Стратегия устойчивого развития «Ростелекома» включает благотворительную и волонтерскую деятельность. Основные направления закреплены в нашей внешней социальной политике. Мы создаем и поддерживаем экологические, образовательные, спортивные и культурные инициативы, направленные на благо жителей регионов присутствия.

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.

В «Ростелекоме» сформированы организационная структура и команда управления, отвечающие за благотворительность, а также утвержден порядок оценки эффективности деятельности. Комитет по благотворительности является уполномоченным органом правления и отвечает за эффективное распределение бюджетных средств. Департамент внешних коммуникаций и корпоративной социальной ответственности (ДВК) ПАО «Ростелеком» и ДВК филиалов координируют благотворительную деятельность. Специалисты ДВК, находящиеся в региональных подразделениях и в корпоративном центре компании, собирают и обобщают данные на основе системы модельной оценки. Правление компании оценивает благотворительную деятельность и эффективность социальных инвестиций.

О системности благотворительной деятельности свидетельствует планомерное развитие существующих проектов и внедрение новых инициатив. Все большую вовлеченность со стороны сотрудников получают волонтерские и экологические проекты. Наши проекты улучшают качество жизни населения и предоставляют возможности для социальной реализации, дают доступ к современным технологиям, системам мониторинга и оповещениям, улучшают экологическую ситуацию.

Основные проекты «Ростелекома» по итогам 2021 года

1. «Бегу и помогаю» — спортивно-благотворительный проект.
2. «Полдень» — волонтерский проект.
3. Конкурс корпоративных волонтерских проектов.
4. Информационно-коммуникационная платформа «Сферум».
5. «Цифровое образование» — проект развития цифровых компетенций.
6. «Классный журнал» — популярный детский еженедельник.
7. Поддержка волонтерских экологических движений.
8. «Поможем вместе» — краудфандинговая благотворительная программа помощи тяжелобольным детям и пожилым людям.
9. «Коробка храбрости» — благотворительная акция по сбору игрушек для детей, находящихся на лечении в медицинских учреждениях.
10. «УчимЗнаем» — поддержка социально-образовательного проекта для детей на длительном стационарном лечении.

177 млн руб.

было инвестировано в благотворительность в 2021 году

В 2021 году «Ростелеком» реализовал 316 социально значимых проектов, в том числе 121 образовательный проект. Инвестиции в благотворительность составили 177 млн рублей.

По итогам 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».

Спортивно-благотворительный проект «Бегу и помогаю»

В 2018 году «Ростелеком» вместе с благотворительным фондом «Линия жизни» запустил всероссийский спортивный проект «Бегу и помогаю».

В 2021 году проект был интегрирован в спортивные мобильные приложения StayFitt, теперь сотрудникам доступны участие в глобальных и персональных челленджах, подключение фитнес-трекеров, обзор ленты активности участников по видам спорта, база полезных материалов по спорту и здоровому образу жизни. Расширилось количество ДЗО, участвующих в проекте.

В 2022 году запланированы вебинары с известными спортсменами для популяризации спорта и здорового образа жизни среди сотрудников. Также планируется участие корпоративной команды «Бегу и помогаю» в самых масштабных беговых событиях года — Всероссийском полумарафоне «ЗаБег.РФ» и Московском марафоне.

Цель проекта: совместными усилиями преодолеть 100 тыс. км, конвертировать их в 1 млн рублей и передать в фонд «Линия жизни» для лечения детей с редкими заболеваниями.

Поддержка проекта: I Love Supersport.

Охват проекта: около 3 тыс. 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 здорового образа жизни, вовлечение сотрудников в благотворительную спортивную программу и сбор денежных средств для детей с тяжелыми заболеваниями.

8 млн руб.

собрано благодаря проекту «Бегу и помогаю» за все время его существования на операции по эндопротезированию детей

Волонтерский проект «Полдень»

Проект «Полдень» направлен на развитие современных навыков в сфере телекоммуникаций для социально уязвимых детей из детских домов.

С 2013 года «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 с воспитанниками детских домов «Полдень». 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 themoon.ru.

В 2021 году прошло обучение в виде серии вебинаров для кураторов и волонтеров проекта на тему «Психология подростков». Проект выиграл три грантовых конкурса: Фонда президентских грантов с программой «В переплет», благотворительного фонда «Абсолют-Помощь» с программой «Золотой век», Грантов Мэра Москвы с программой «Зона риска» (профилактика рискованного поведения у подростков).

Всего за 2013–2021 годы было организовано 586 образовательных мероприятий для более 380 воспитанников из 10 детских домов и разработано 15 игровых модулей.

Конкурс корпоративных волонтерских проектов

«Ростелеком» мотивирует сотрудников участвовать в корпоративном волонтерстве. Для поощрения лучших инициатив мы проводим 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.

В финал конкурса в 2021 году были отобраны 10 волонтерских проектов. Все инициативы победителей будут реализованы при финансовой поддержке компании. Проекты направлены на поддержку людей с ограниченными возможностями, воспитание ответственного отношения к животным и формирование активной социальной позиции и экологической культуры.

С 2018 по 2021 год в конкурсе приняли участие порядка 420 сотрудников компании, было подано более 130 заявок. Победителями стали 38 волонтерских проектов.

Информационно-коммуникационная платформа «Сферум»

В 2021 году «Ростелеком» совместно с компанией VK запустил информационно-коммуникационную платформу «Сферум». Платформа призвана сделать обучение, в том числе дистанционное, более гибким, технологичным и удобным.

«Сферум» предлагает следующие опции:

- групповые видеоконференции до 100 участников, доступные с любого устройства. Можно дистанционно подключить к уроку весь класс или отдельных учеников. Каждый из собеседников может включить демонстрацию экрана или виртуально поднять руку;
- чаты для учебы и общения с возможностью делиться видео, фотографиями, презентациями и другими материалами, необходимыми для занятий;
- сообщества школ — закрытые группы, в которые можно приглашать учителей, родителей и учеников. Преподаватели смогут управлять классами и назначать уроки, а администрация школы — публиковать видео, статьи и документы для всех участников сообщества;
- трансляции, которые одновременно могут просматривать до 10 тыс. зрителей. Они доступны как зарегистрированным пользователям «Сферума», так и неавторизованным участникам, например ближайшим родственникам ученика.

>2 млн человек

количество пользователей платформы

Проект развития цифровых компетенций «Цифровое образование»

«Ростелеком» проводит онлайн-курс «Цифровое образование» для студентов 18 крупнейших вузов юга России.

В рамках курса студенты познакомятся с возможностями цифровой экономики, научатся в них ориентироваться и пользоваться технологиями, которые они предлагают. Курс включает 22 онлайн-занятия в специально разработанном мобильном приложении «Цифра РТК». Каждый участник по завершении курса получит сертификат.

Все занятия доступны на официальном канале проекта в YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UC0kn4TKahZO672E7esMI90Q/videos>.

Лучшие студенты представили свои вузы в финальном мероприятии программы — «Нехакатоне». Победители получили приглашение на стажировку от «Ростелекома» и компаний-партнеров, а также ценные призы.

>1,2 тыс.

студентов приняли участие в потоке 2021 года

Проект «Классный журнал»

«Ростелеком» вносит вклад в развитие безопасного интернета для детей и подростков. Мы сотрудничаем с интерактивным проектом «Классный журнал».

Проект «Классный журнал» — это популярный детский российский еженедельник. Журнал развивается в трех 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, информацию о научных и технических открытиях.

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 2021 году «Ростелеком» и «Классный журнал» провели Всероссийский конкурс видеоработ «Классный папа», основной целью которого была популяризация успешного отцовского опыта. На конкурс было прислано 217 видеоматериалов об отцах, воплощающих ответственное отношение к семье, воспитанию детей и общественной деятельности. Лауреатами стали 39 участников. Подробная информация о конкурсе — на сайте <https://classmag.ru/news/20101030>.

В 2022 году «Ростелеком» совместно с проектом «Классный журнал» планирует:

- наполнять сайт позитивным контентом и материалами, нацеленными на поддержку чтения;
- создать раздел «Все о народных промыслах», в котором будут публиковаться материалы о традиционных народных промыслах, ремеслах и искусстве народов, проживающих на территории России;
- расширить раздел «Литературная одиссея».



Поддержка волонтерских экологических движений

«Ростелеком» поддерживает экологические движения и проекты в регионах своего присутствия.

Компания поддержала социальный экологический проект «Чистые игры» в Мурманске. Активисты убрали территорию вокруг Семеновского озера и собрали почти тонну мусора. В 2021 году мероприятие прошло во Всемирный день чистоты.

«Ростелеком» поддержал экологическую инициативу центра корпоративного волонтерства «ДаДобро» «Яблоко за батарейку». Общероссийская акция, приуроченная ко Всемирному дню охраны мест обитания, акцентирует внимание на глобальной проблеме — правильной утилизации опасных для природы отходов. В офисах «Ростелекома» были установлены специальные боксы для сбора использованных батареек и аккумуляторов.

В 2021 году «Ростелеком» выступил ИТ-партнером Всероссийского экологического молодежного форума «Экосистема», который проходил в Вологодской области. Мероприятие объединило экоактивистов из всех регионов России: 150 человек участвовали очно, 360 — онлайн.

В рамках регионального этапа Всероссийского фестиваля энергосбережения и экологии #ВместеЯрче «Ростелеком» провел конкурс видеороликов в поддержку идеи энергосбережения. В 2021 году мероприятие проводилось в онлайн-режиме. Участниками стали воспитанники спортивных школ и секций Смоленской области.

510

человек приняли участие в форуме «Экосистема»

Благотворительная акция «Коробка храбрости»

«Ростелеком» вместе с волонтерами «ДаДобро» ежегодно участвует в акции «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 2021 году акцию поддержали сотрудники компании из Москвы, Волгограда, Ростова-на-Дону, Краснодара, Перми, Нижнего Новгорода, Тюмени и Красноярска.

За время акции сотрудники «Ростелекома» собрали около 3 тыс. подарков для маленьких пациентов.

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 «Ростелекома» 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 www.donatenow.ru создан специальный раздел «Ростелекома», в 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. В 2021 году сотрудники компании собрали 351 360 рублей.

>351 тыс. руб.

сотрудники компании собрали в 2021 году

В том числе:

- для фонда «Линия жизни» — 208 310 рублей;
- для фонда «Старость в радость» — 143 050 рублей.

В 2021 году сотрудники помогли в оплате лечения 11 детей — подопечных фонда «Линия жизни». Десять детей уже получили помощь, один ребенок будет пролечен в 2022 году.

Через фонд «Старость в радость» был поддержан приют в Воронежской области и инвалиды в Бурятии, оказана помощь в организации волонтерских поездок и приобретении необходимых предметов и подарков для одиноких пожилых людей, а также для пожилых людей, проживающих в домах-интернатах.

Социально-образовательный проект «УчимЗнаем»

«Ростелеком» с 2017 года оказывает поддержку социально-образовательному проекту «УчимЗнаем». Цель проекта — поддержка онкобольных детей, проходящих длительное стационарное лечение. Проект направлен на организацию обучения по государственной школьной программе и предлагает программы дополнительного образования. Информационный сайт проекта — uchimznaem.ru.

В 2021 году образовательными программами проекта «УчимЗнаем» было охвачено:

23 тыс. детей

дошкольного и школьного возраста в Москве

45 тыс. детей

на 50 региональных площадках проекта в России

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.

Особенностью проекта в 2021 году стало развитие дистанционных технологий обучения и воспитания в связи с ограничениями очного обучения, вызванными пандемией COVID-19. Появились новые смешанные форматы обучения и вовлечения в социум тяжелобольных детей, их родителей и близкого окружения. С помощью образовательных средств проект «УчимЗнаем» создает благоприятную среду для детей, находящихся на длительном и тяжелом лечении в детских больницах, и членов их семей. Для этого реализуются программа профессиональной переподготовки педагогических и иных кадров, работающих с детьми в детских больницах, программа подготовки родителей, открыта научная лаборатория по междисциплинарным исследованиям в направлении «Госпитальная педагогика». Особое внимание уделяется волонтерскому и добровольческому движению по воплощению социально-образовательных инициатив для детей в детских больницах и членов их семей. Для волонтеров, оказывающих помощь в детских больницах и больным детям на дому, создан специальный интернет-проект «Добрые знания».

Поддержка фонда «Навстречу переменам»

Мобильный оператор «Ростелекома» поддерживает социальное предпринимательство в России и 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.

400

проектов было реализовано за время работы фонда

За время работы фонд реализовал около 400 проектов, 76 из них — в наиболее комплексной программе, инкубаторе для социальных стартапов «Навстречу импакт-стартапам». Проекты изменили к лучшему жизнь 430 тыс. детей и подростков. Фонд «Навстречу переменам» проводит ежегодный всероссийский конкурс социальных проектов.

Проект «Переведи бабушку в интернет»

В 2019 году мобильный оператор «Ростелекома» запустил проект «Переведи бабушку в интернет». Проект направлен на решение проблем, с которыми сталкивается старшее поколение из-за отсутствия цифровых навыков.

Специалисты компании 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, как оказать пожилым людям консультационную помощь. В любом салоне связи представители старшего поколения могут получить ответы на вопросы об использовании мобильного интернета, установке и работе приложений.

В 2021 году была запущена кампания «Чужих бабушек не бывает». Было создано волонтерское движение, чтобы любой желающий мог поддержать одиноких пенсионеров. Мы сняли социальный видеоролик, в котором призвали молодую аудиторию присоединиться к инициативе и помочь старшим в изучении цифрового мира. Помимо традиционного «Путеводителя по мобильному интернету», волонтеры могли воспользоваться чат-ботом в социальной сети «ВКонтакте». Он объяснял, с чего начать рассказ о современных технологиях, пояснял нюансы обучения людей в возрасте, а также давал ответы на популярные вопросы.

36,6 млн

пользователей — охват федеральной диджитал-медиа-кампании по проекту «Чужих бабушек не бывает»

Проект «Переплавка»

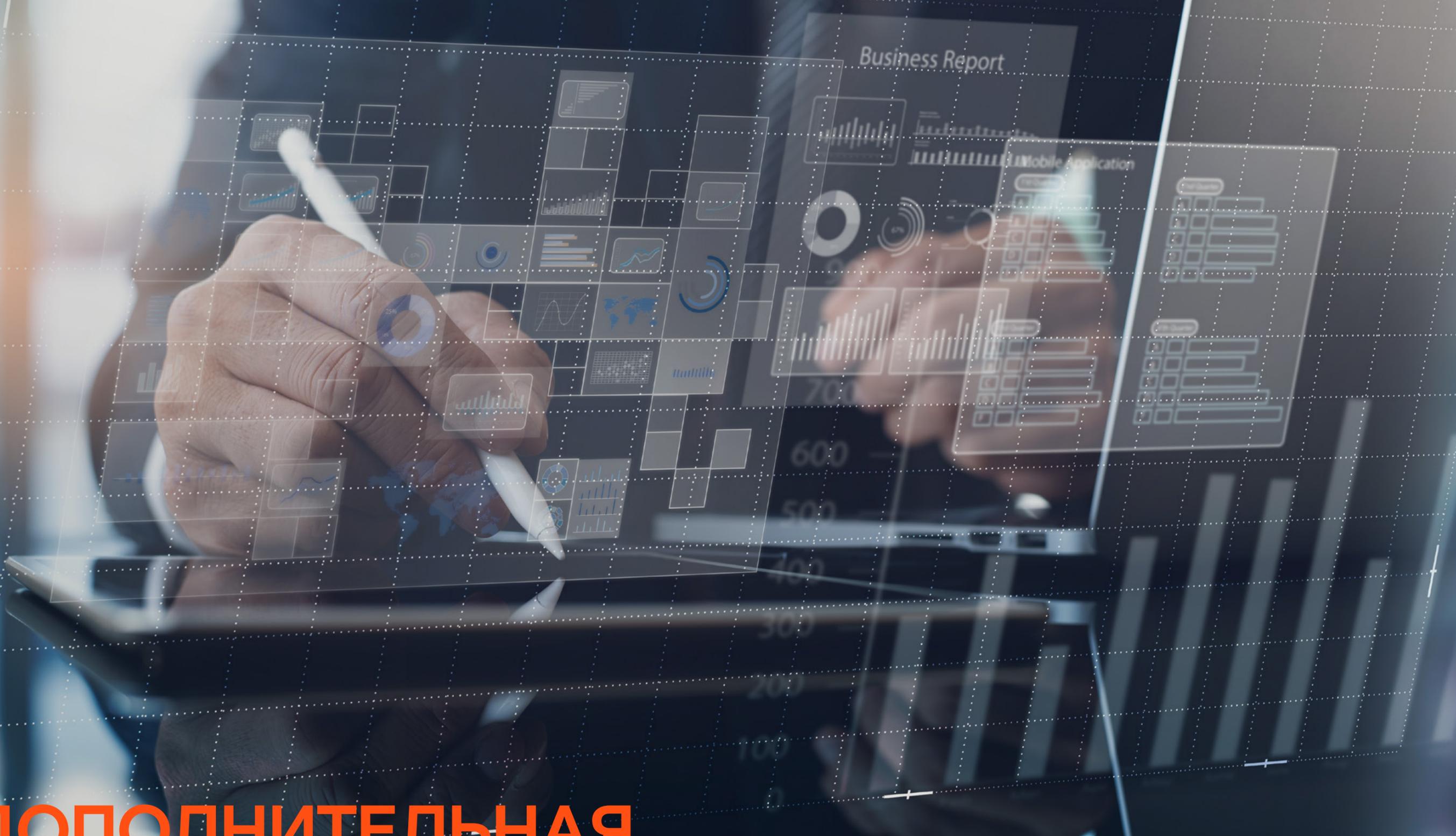
В 2019 году мобильный оператор «Ростелекома» запустил экопроект «Переплавка», чтобы объяснить важность переработки мобильных телефонов, побудить пользователей утилизировать их правильно и создать удобную и надежную инфраструктуру для решения этой проблемы.

~14 тыс.

устройств было передано на утилизацию

Всего клиенты передали на утилизацию около 14 тыс. устройств в 64 регионах России. Наиболее активно в инициативе принимают участие москвичи, жители Урала и Поволжья. Экопроект имеет и образовательную функцию: 19% опрошенных участников проекта ранее не знали о необходимости специально утилизировать телефоны.

В 2022 году мы продолжим сотрудничать по экопроекту «Переплавка» с корпорацией «Экополис» — единственным в России комплексом заводов по экологичной утилизации отходов электронного и электротехнического оборудования.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

6.1 Об Отчете

GRI 2-1

GRI 2-2

GRI 2-3

GRI 2-4

Отчет об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2021 год (далее — Отчет) является одиннадцатым публичным нефинансовым отчетом, подготовленным ПАО «Ростелеком» и адресованным широкому кругу заинтересованных сторон. В Отчете представлена деятельность компании за период с 1 января по 31 декабря 2021 года. Документ включает важные факты, которые выходят за границы отчетного периода, но непосредственно с ним связаны, а также среднесрочные планы Группы компаний «Ростелеком».

Отчет об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» утвержден Советом директоров ПАО «Ростелеком».

Компания готовит отчеты ежегодно: предыдущий документ был выпущен в 2021 году по результатам отчетного 2020 года.

«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). 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 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.

Подготовку Отчета за 2021 год координировал департамент внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком» при участии всех ключевых подразделений Группы. Отчет об устойчивом развитии подготовлен на русском и английском языках. Отчет выходит в печатной и электронной версиях.

Структура Отчета

Цель Отчета — представить заинтересованным сторонам наиболее существенную информацию об экономических, социальных и экологических аспектах деятельности «Ростелекома».

Документ включает описание деятельности «Ростелекома» по следующим направлениям:

- стратегия развития и бизнес-модель;
- корпоративное управление;
- управление рисками в том числе 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 2021 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:

- изменениями в Стандартах GRI;
- 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 2021 год, а также по итогам полученного заключения совета РСПП.

¹ 3'2'Directive 2014/95/EU on disclosure of non-financial and diversity information.

Границы Отчета

Данный Отчет представлен Группой компаний «Ростелеком» (в Отчете также используются формулировки «Группа», «Группа «Ростелеком»», «Группа компаний «Ростелеком»», «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 2021 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.

В данном Отчете, если в примечании не указано иное, все данные за период 2019–2021 годов приведены по единому периметру для всех периодов и включают показатели всех ключевых ДЗО, вошедших в границы данного Отчета, вне зависимости от даты консолидации этих ДЗО.

Юридический адрес компании:

Российская Федерация,
191167, г. Санкт-Петербург,
Синопская наб., д.14, Литера А

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 РСПП по нефинансовой отчетности, полученные по итогу заверения Отчета об устойчивом развитии за 2020 год.

Существенные аспекты

Существенные аспекты

Обеспечение безопасности услуг

Непрямые экономические воздействия

Рынки и конкуренция

Предоставление качественных и доступных услуг

Вклад в развитие регионов присутствия

Развитие сотрудников

Внедрение инноваций

Занятость

Права человека

Охрана труда

Ответственная деловая практика и борьба с коррупцией

Ответственные закупки

Экономическая эффективность

Энергопотребление

Материалы

Отходы

Соответствие экологическим требованиям

Биоразнообразие

Атмосферные выбросы

Водные ресурсы

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); анкетирование заинтересованных сторон;
 - анализ рекомендаций совета РСПП, полученных в рамках общественного заверения Отчета об устойчивом развитии за 2020 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 в процессе определения существенности информации» раздела «Устойчивое развитие: почему мы к этому стремимся и что делаем»). В будущем мы планируем улучшать подход к учету мнения заинтересованных сторон при подготовке отчетов.

Ключевые существенные аспекты

- Обеспечение безопасности услуг
- Непрямые экономические воздействия
- Рынки и конкуренция
- Предоставление качественных и доступных услуг
- Вклад в развитие регионов присутствия
- Развитие сотрудников
- Внедрение инноваций
- Занятость
- Права человека
- Охрана труда
- Ответственная деловая практика и борьба с коррупцией

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.
- **Полнота.** В Отчете представлена достаточная информация для оценки воздействия компании в течение отчетного периода.
- **Контекст устойчивого развития.** Компания сообщает информацию о своем воздействии в более широком контексте устойчивого развития.
- **Верифицируемость.** Информация собрана и представлена в Отчете таким образом, чтобы ее можно было проверить.
- **Своевременность.** Отчет представляет информацию за 2021 календарный год, публикуется в 2022 году.

Внутренние процедуры обеспечения качества и достоверности Отчета

В Группе «Ростелеком» налажена внутренняя система подготовки отчетности и определены структурные подразделения, ответственные за сбор и предоставление консолидированной информации по каждой из существенных сфер устойчивого развития Группы. Они отвечают за качество и достоверность качественной (текстовой) информации, а также количественных данных.

Общественное заверение Отчета

Документ заверен независимой стороной – советом РСПП по нефинансовой отчетности.

Рекомендации и замечания, полученные от РСПП в рамках общественного заверения Отчета за 2021 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.



6.2 Заключение совета РСПП

о результатах рассмотрения Отчета об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2021 год с целью общественного заверения

Совет РСПП по нефинансовой отчетности, ESG-индексам и рейтингам устойчивого развития (далее – Совет по нефинансовой отчетности, Совет) рассмотрел по инициативе ПАО «Ростелеком» (далее – Компания, «Ростелеком») Отчет об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2021 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 16 июня по 4 июля 2022 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.

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.

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.

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 об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2021 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 2020 год нашли отражение в Отчете за 2021 год. В частности, в Отчете содержатся данные о включенности Совета директоров в тематику устойчивого развития, содержатся сведения о внедрении антикоррупционных программ в новых дочерних обществах; полнее раскрыта информация об управлении рисками устойчивого развития, представлены сведения о структуре управления благотворительной деятельностью.

Отчет Компании за 2021 год содержит значимую информацию в отношении следующих аспектов ответственной деловой практики.

В области экономической свободы и ответственности.

В Отчете представлена динамика основных показателей в области устойчивого развития, основные достижения в ключевых сегментах и кластерах в 2021 году. Указаны миссия, корпоративные ценности, стратегические приоритеты и бизнес-модель. Сообщается об утверждении обновленной Стратегии развития до 2025 года, ожидаемых результатах ее реализации, о включенных в нее стратегических ESG-целях и переходе к сегментно-кластерной модели развития. Сообщается о вкладе в достижение приоритетных для «Ростелекома» ЦУР ООН с примерами конкретных проектов. Освещается участие «Ростелекома» в качестве ключевого партнера в реализации государственных программ, связанных с развитием современной цифровой инфраструктуры. Включены сведения о расширении инновационных направлений деятельности и новых продуктах при сохранении лидерства в традиционных сегментах бизнеса. Отражены мероприятия, направленные на улучшение качества предоставляемых услуг и повышение их эффективности, в том числе в сфере охраны труда и промышленной безопасности. Представлены решения по обеспечению информационной и кибербезопасности. Сообщается о продолжении стратегического проекта устранения цифрового неравенства и завершении масштабного проекта по подключению к интернету социально значимых объектов. Освещаются подходы к корпоративному управлению, участие Совета директоров в решении вопросов устойчивого развития. Освещено управление рисками, в том числе в сфере устойчивого развития. Представлены антикоррупционные комплаенс-процедуры, основные инструменты противодействия коррупции и результаты в отчетном году.

Партнерство в бизнесе

Отчет содержит информацию о взаимодействии со значимыми для Компании группами заинтересованных сторон и способах коммуникации с ними. Сообщается о пересмотре во время пандемии каналов взаимодействия и об использовании новых механизмов, связанных с развитием цифровых технологий. Содержит информацию о регулярных встречах с представителями инвестиционного сообщества, указаны цифровые платформы и онлайн-каналы коммуникации с инвесторами. Предоставлена информация о системе управления персоналом, о действующих в «Ростелекоме» программах по его мотивации и развитию, адаптации молодых специалистов, программах социальной поддержки, мерах в области охраны труда и промышленной безопасности, профилактике травматизма на рабочем месте. Сообщается о цифровизации рабочих процессов, учитывающих специфику подразделений Компании. Отмечается существенная трансформация инструментов коммуникации с сотрудниками. Содержатся сведения о проведении пульс-опросов и исследований вовлеченности, лояльности и удовлетворенности сотрудников для учета их мнений при планировании HR-проектов. Приведены показатели динамики уровней вовлеченности и лояльности сотрудников. Освещены меры по снижению распространения COVID-19 среди работников, защите от пандемии с помощью средств телемедицины, вакцинации и тестирования. Представлены подходы к управлению цепочкой поставок, стратегия в сфере логистики и закупок товаров и услуг на основе развития цифровых технологий. Освещена работа с поставщиками, в том числе с субъектами МСП. Сообщается о наличии в Кодексе деловой этики поставщика «Ростелекома» ESG-критериев по качеству продукции, охране труда и промышленной безопасности, охране окружающей среды и защите прав сотрудников, о включении в договоры антикоррупционной оговорки, о контроле соблюдения норм охраны окружающей среды при проведении и сдаче работ. Обозначены каналы обратной связи для приема вопросов и жалоб от поставщиков по проведенным закупкам. Освещено взаимодействие с корпоративными и частными клиентами, предоставление им различных сервисов. Отмечается сотрудничество с профильными вузами, профессиональными бизнес-организациями. Сообщается о привлечении представителей основных заинтересованных сторон к процессу подготовки Отчета.

В области прав человека

В Отчете заявлено о приверженности Компании соблюдению прав человека, закрепленных в российском и международном законодательстве, этическом кодексе и кодексе корпоративного управления, а также в коллективном договоре, который охватывает всех работников Компании. Отмечено, что Компания предоставляет каждому равные возможности для реализации трудового потенциала, исключает дискриминацию по любым обстоятельствам, не связанным с деловыми качествами сотрудника. Сообщается о действующем механизме рассмотрения жалоб и обращений сотрудников. Содержится информация о предоставлении рабочих мест людям с ограниченными возможностями, соблюдении принципов инклюзии. Сообщается о взаимодействии с партнерами по вопросам соблюдения прав человека. Заявлено об участии Компании в обеспечении права граждан на информацию, в устранении цифрового неравенства, в предоставлении социально незащищенным группам населения возможности для интеграции в цифровую среду, что рассматривается в качестве важных составляющих соблюдения Компанией прав человека в аспекте предпринимательской деятельности.

В области сохранения окружающей среды

Отчет информирует о деятельности Компании в соответствии с Экологической политикой и Политикой в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. Освещено управление экологическими воздействиями по трем направлениям: собственному экологическому воздействию; цифровым решениям по управлению воздействием на окружающую среду для третьих лиц; продвижению культуры ответственного потребления в обществе. Заявлено о начале реализации в 2021 году приоритетных целей в области охраны окружающей среды в рамках пятилетней стратегии ESG, которые фокусируются на снижении потребления электроэнергии, увеличении доли энергии из возобновляемых источников, реализации программ по обращению с отходами и развитию концепции «Зеленый офис». Представлены показатели объема инвестиций «Ростелекома» в этой сфере. Отчет информирует о прохождении Компанией внешнего аудита и продлении на год действия сертификата соответствия ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Сообщается о реорганизации системы экологического менеджмента, об обучении ответственных за вопросы экологии работников. Включена информация о мероприятиях по обеспечению производственной безопасности, о природоохранных мероприятиях по обращению с отходами, о сокращении выбросов загрязняющих веществ и парниковых газов в атмосферу. Приведены сведения по обращению с водными ресурсами, а также о проекте «Переплавка» по утилизации использованных телефонов. Сообщается о разработке цифровых решений для внешних заинтересованных сторон, которые позволяют выявлять незаконную деятельность по вырубке леса, а также о внедрении в регионах России системы мониторинга лесных пожаров. Включены сведения о целях энергетической политики и методах ее реализации в соответствии с Энергетической политикой и Программой по энергосбережению и повышению энергоэффективности на 2019–2023 годы. Приведены показатели энергосбережения и повышения энергоэффективности с плановыми и фактическими значениями. Представлены данные по потреблению энергии, в том числе от ВИЭ.

Участие в развитии местного сообщества

В Отчете рассматривается основная деятельность Компании, содействующая развитию всех регионов присутствия Компании и улучшению качества жизни населения. Освещаются проекты, которые реализуются в национальных интересах в рамках интегрированной социальной программы «Цифровое равенство» и охватывают разные группы населения. Отмечается партнерство с Пенсионным фондом, министерствами в реализации социальных проектов. Сообщается о создании «Ростелекомом» программных решений, направленных на автоматизацию процессов в сфере образования и медицины. Указано, что стратегия устойчивого развития «Ростелекома» включает благотворительную и волонтерскую деятельность. Описана организационная структура управления в этой сфере. Сообщается о наличии утвержденного порядка оценки ее эффективности. Отчет содержит информацию об активном участии подразделений «Ростелекома» в социально-экономической жизни регионов присутствия. Представлены основные характеристики и результаты воздействия филиалов Компании за 2021 год, консолидированные по федеральным округам России. Описаны основные экологические, образовательные, спортивные и культурные проекты «Ростелекома» 2021 года. Представлены сведения об инициативах Компании по разработке цифровых продуктов, способствующих противодействию распространению пандемии COVID-19 и помощи населению страны.

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), что обеспечивает сопоставимость информации с данными других компаний внутри страны и за ее пределами. В процессе подготовки учитывались также Руководство UNCTAD, стандарт ISO 26000:2010 и др.

Отчет об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» является одиннадцатым нефинансовым отчетом, что отражает последовательность в развитии публичной отчетности, приверженность Компании принципам прозрачности и открытости.

Рекомендации

Отмечая достоинства Отчета об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2021 год, 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 2020 год, сохраняют свою актуальность и могут быть использованы в дальнейшей практике отчетности Компании.

В Отчете представлена динамика основных показателей в области устойчивого развития за период 2017–2021 годов. Следует обратить внимание при этом, что изменения в динамике нуждаются в дополнительных пояснениях. Рекомендуется в дальнейшем сопровождать эти данные комментариями относительно факторов, повлиявших на произошедшие изменения.

При обсуждении тематики управления рисками в Отчете указано на смещении фокуса на риски непрерывности бизнеса, кризиса комплектующих и импортозамещения. На фоне современных вызовов растет запрос на информацию о подходах к управлению отмеченными выше рисками. Рекомендуется включать эти сведения в отчеты в дальнейшем, а также информацию об опыте Компании в данной области. Рекомендуется также усилить внимание к тематике климатических рисков и их возможного влияния на Компанию, особенно в связи с реализацией большого количества инфраструктурных проектов.

Освещая тему возможностей, связанных с цифровыми сервисами и продуктами, проникновением цифровизации в повседневную жизнь человека, было бы полезным уделить внимание и рискам, связанным с внедрением этих продуктов и процессов, а также мерам Компании по их предупреждению.

Отчет указывает на наличие в «Ростелекоме» системы управления благотворительной деятельностью, включая утвержденный порядок оценки эффективности в этой сфере. Представляется целесообразным расширить в дальнейшем сведения по этим вопросам, включать в отчеты информацию о подходах к оценке эффективности на примере конкретных проектов.

Рекомендуется по мере развития системы управления устойчивым развитием расширять информацию по этим вопросам, представлять планы и конкретные показатели по ключевым ESG-факторам, включая количественные ориентиры, в том числе в области охраны труда.

Рекомендуется использовать более систематизированный подход по отражению сведений о продуктах, сервисах и проектах, в которых участвует Компания, исключив дублирование информации, но усилив анализ их комплексного воздействия.

Наряду с описанием большого количества продуктов, проектов и инициатив, связанных с ESG-повесткой, было бы полезным расширить сведения об их результатах. Особенно это касается завершившихся проектов или этапов пилотных проектов. Рекомендуется освещать не только стадию их запуска, но и последующие этапы, включая роль Компании на каждом из них. Например, сведения о проекте «Переплавка» было бы полезным дополнить информацией о том, как после сбора мобильных телефонов у населения Компания организует дальнейшие этапы их утилизации, в чем она состоит, возвращаются ли собранные материалы назад в производство.

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 об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2021 год прошел общественное заверение.

Совет РСПП по нефинансовой отчетности

6.3 Ключевые показатели результативности

Окружающая среда

Оплата поставщикам водных ресурсов Группой компаний «Ростелеком», тыс. руб.

	2019	2020	2021
Расходы на холодную воду	54 630	47 402	47 670
Расходы на горячую воду	7 168	7 756	10 088
Общие расходы на поставщиков из централизованных систем водоснабжения	61 798	55 158	57 759

Объем выбросов в атмосферу дополнительных загрязняющих веществ, тонн

	2019	2020	2021
Стойкие органические загрязнители (СОЗ)	0,0	0,0	0,0
Летучие органические соединения (ЛОС)	35,4	86,3	76,3
Опасные загрязнители воздуха (ОЗВ)	42,8	18,9	10,9
Твердые частицы (ТЧ), кроме сажи	175,2	273,5	239,7
Итого	253,4	378,7	326,9

Примечание: кроме того, объем выбросов метана составил 1,2 тонны, прочих веществ — 3,0 тонны.

Общие затраты и инвестиции Группы компаний «Ростелеком» на охрану окружающей среды и экологическую безопасность, тыс. руб.

	2019	2020	2021
Оплата услуг по вывозу и захоронению отходов на полигонах ТКО	85 462	95 561	95 237
Оплата услуг компаний, занимающихся утилизацией/обезвреживанием отходов, не подлежащих захоронению	8 422	9 951	9 364
Оплата негативного воздействия на окружающую среду за выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	867	415	441
Оплата негативного воздействия на окружающую среду за сбросы загрязняющих веществ в водные объекты	-	33,2	13,7
Оплата негативного воздействия на окружающую среду за захоронение отходов	7 500	6 598	2 174
Оплата услуг сторонней организации по подготовке Декларации по плате за НВОС	849	614	1 862
Госпошлины за выдачу разрешений, лицензий	61,7	72,5	7,5
Оплата услуг по инвентаризации источников выбросов, разработке тома ПДВ, получению разрешений на выбросы загрязняющих веществ в атмосферу	9 875	16 070	7 630
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	2 151	-	89
Расходы на получение лицензий на пользование недрами (на скважины) (за исключением госпошлин)	1 086	1 652	667
Обучение, повышение квалификации персонала	1 575	1 889	906
Расходы на организацию раздельного сбора отходов (закупка контейнеров, обустройство контейнерных площадок, услуги сортировки и пр.)	4 013	1 398	840
Расходы на благоустройство и озеленение территорий	2 496	5 158	2 927
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.)	5 736	9 032	6 863
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.)	2 189	2 898	90
Расходы на охрану почв (проведение анализов, ликвидация загрязнений, рекультивация и пр.)	88,9	77,8	86,0
Расходы на проведение лабораторного контроля сточных вод	2 039	1 910	1 605
Расходы на проведение лабораторного контроля подземных вод	2 165	2 105	2 008
Расходы на разработку и согласование проектов установления санитарно-защитных зон и зон санитарной охраны	15 689	10 861	14 560
Оплата услуг по постановке на госучет объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду	910	1 449	543
Оплата услуг по созданию программ производственного экологического контроля, отчетов по их исполнению	5 296	3 481	2 333
Расходы на паспортизацию отходов	713	386	343

	2019	2020	2021
Замеры уровня шума в соответствии с программой мониторинга на границе санитарно-защитной зоны	124,8	47,6	0
Работы по организации мест временного накопления отходов, закупка контейнеров	-	1 388,0	76,1
Разработка проектов по выполнению мероприятий по уменьшению выбросов ЗВ в периоды НМУ, получение информации о НМУ	-	717	1 580
Иное	293	244	11 657
ИТОГО	159 601	174 008	163 903

Примечание: в 2021 году «Иное» включает 10 719 тыс. руб. — расходы на разработку и согласование отчетов и иных разрешительных документов, 838 тыс. руб. — расходы на иные направления.

GRI 307-1

Денежное значение существенных штрафов, наложенных на Группу компаний «Ростелеком» за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований, тыс. руб.

	2019	2020	2021
Денежное значение существенных штрафов	93	3	228

Примечание: в 2021 году на должностных лиц — 58 тыс. руб., на юридическое лицо — 170 тыс. руб.

Дополнительные ключевые показатели деятельности Группы компаний «Ростелеком»

	2019	2020	2021
Протяженность маршрутов командировок (авиаперелеты), км	46 287 589	10 293 482	18 806 657
Протяженность маршрутов командировок (железнодорожные поездки), км	8 413 977	1 197 566	2 822 530

Потребление бумаги Группой компаний «Ростелеком», тонн

	2019	2020	2021
Потребление бумаги	1 672	1 439	1 155

Энергоэффективность

Потребление энергии Группой компаний «Ростелеком»

Топливо-энергетические ресурсы	Единица измерения	2019	2020	2021
		Объем потребления	Объем потребления	Объем потребления
Общее потребление топлива				
Уголь	тонн	10 846	7 375	5 815
Дизельное топливо/масло	литров	8 279 680	7 895 918	7 768 314
Бензин	литров	37 758 724	37 584 170	37 175 201
Топливные брикеты	тонн	231	260	291
Газ (с учетом газового конденсата)	тыс. м ³	23 499	21 694	22 969
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	литров	866 569	1 155 501	1 418 601
Дрова	м ³	7 367	6 100	6 077
Потребление топлива из возобновляемых источников	тыс. кВт · ч	18 558	15 662	15 745
Для средств транспорта и механизации				
Бензин	литров	36 261 559	36 365 496	36 088 894
Дизельное топливо	литров	4 392 253	4 232 244	4 201 616
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	литров	866 569	1 143 456	1 408 592
Для выработки энергии				
Природный газ	тыс. м ³	23 226	21 694	22 969
Сжиженный углеводородный газ (пропан)	литров	0	12 045	10 009
Уголь	тонн	10 846	7 375	5 815
Дизельное топливо/масло	литров	3 887 427	3 663 674	3 566 699
Бензин	литров	1 497 165	1 218 675	1 086 307
Топливные брикеты	тонн	231	260	291
Дрова	м ³	7 367	6 100	6 077
Общее количество выработанной энергии	тыс. кВт · ч	201 276	183 862	166 746
Электроэнергия, выработанная	тыс. кВт · ч	4 197	4 356	4 100
Теплоэнергия, выработанная	Гкал	169 458	154 348	139 850
Общее потребление энергии	тыс. кВт · ч	4 478 408	3 988 342	4 448 304

Топливо-энергетические ресурсы	Единица измерения	2019	2020	2021
		Объем потребления	Объем потребления	Объем потребления
По видам использованной энергии				
Потребление электроэнергии	тыс. кВт · ч	3 042 452	2 817 344	3 224 728
Потребление энергии на отопление и горячее водоснабжение	Гкал	1 234 700	1 006 877	1 052 086
Потребление энергии на охлаждение	тыс. кВт · ч	219 920	213 120	209 472
Расход электроэнергии в расчете на 1 м ² общей площади	тыс. кВт / м ²	0,3432	0,3259	0,366
Расход теплоэнергии в расчете на 1 м ² общей площади	Гкал/м ²	0,1393	0,1165	0,119
Общее количество энергии, использованной в дата-центрах	тыс. кВт · ч	282 544	310 017	391 935
По видам				
Средняя эффективность использования энергии (PUE – Power Usage Effectiveness)	ед.	1,67	1,76	1,544
Всего электроэнергия, использованная в дата-центрах	тыс. кВт · ч	282 544	310 017	391 935
Общее количество проданной энергии	тыс. кВт · ч	12 963	10 671	14 834
По видам				
Объем проданной электроэнергии	тыс. кВт · ч	0	0	0
Объем проданного топлива/энергии на отопление и горячее водоснабжение	Гкал	11 146	9 175	12 755
Объем проданного топлива/энергии на охлаждение	тыс. кВт · ч	0	0	0
Объем проданного пара	тыс. кВт · ч	0	0	0
Общее количество энергии, закупленной у сторонних поставщиков	тыс. кВт · ч	4 277 132	3 804 480	4 296 393
Электроэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	тыс. кВт · ч	3 038 255	2 812 988	3 220 628
Теплоэнергия, закупленная у сторонних поставщиков	Гкал	1 065 242	852 529	924 991

6.4 Указатель содержания GRI

Заявление об использовании

ПАО «Ростелеком» публикует информацию, перечисленную в данном указателе содержания GRI, за период с 1 января по 31 декабря 2021 года в соответствии со Стандартами GRI.

Стандарт GRI	Показатель	Раздел Отчета	Исключенная информация
GRI 1 Базовые положения 2021	(Не содержит показателей)		
GRI 2 Основные показатели 2021	2-1 Данные о компании	ПРИЛОЖЕНИЯ Об Отчете	-
	2-2 Границы отчетности	ПРИЛОЖЕНИЯ Об Отчете	-
	2-3 Отчетный период, частота публикаций и контакты	ПРИЛОЖЕНИЯ Об Отчете	-
	2-4 Корректировка информации, раскрытой в предыдущих отчетах	ПРИЛОЖЕНИЯ Об Отчете	-
	2-5 Внешнее заверение	Отчет об устойчивом развитии за 2021 год прошел общественное заверение совета РСПП. Подробнее — в приложении «Заключение совета РСПП»	-
	2-6 Цепочка создания стоимости	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Стратегия развития и бизнес-модель Цепочка поставок	-
	2-7 Персонал	ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Структура персонала	Разбивка по регионам
	2-8 Работники, не являющиеся сотрудниками	ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Структура персонала	-
	2-9 Структура и состав корпоративного управления	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Структура корпоративного управления ПАО «Ростелеком»	-
	2-10 Формирование состава высшего органа управления	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Совет директоров	-
	2-11 Председатель совета директоров	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Президент и правление	-
	2-12 Роль совета директоров в контроле управления воздействиями	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Совет директоров	-

Стандарт GRI	Показатель	Раздел Отчета	Исключенная информация
	2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Система корпоративного управления	-
	2-14 Роль высшего руководящего органа в отчетности по устойчивому развитию	Совет директоров утверждает Отчет об устойчивом развитии	-
	2-15 Конфликт интересов	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Управление конфликтом интересов	-
	2-16 Сообщение о критических проблемах	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Каналы обратной связи	Общее количество обращений
	2-17 Коллективное знание высшего руководящего органа	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Совет директоров	-
	2-18 Оценка деятельности совета директоров	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Совет директоров	-
	2-19 Политика вознаграждения	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Вознаграждение	-
	2-20 Процесс определения вознаграждения	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Вознаграждение	-
	2-21 Коэффициент годового общего вознаграждения	-	Данные вознаграждения президента не раскрываются
	2-22 Заявление о стратегии в области устойчивого развития	Обращение председателя совета директоров	-
	2-23 Публично принятые обязательства в области устойчивого развития	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ: ПОЧЕМУ МЫ К ЭТОМУ СТРЕМИМСЯ И ЧТО ДЕЛАЕМ	-
	2-24 Внедрение принятых обязательств	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ: ПОЧЕМУ МЫ К ЭТОМУ СТРЕМИМСЯ И ЧТО ДЕЛАЕМ	-
	2-25 Процессы устранения негативных воздействий	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ: ПОЧЕМУ МЫ К ЭТОМУ СТРЕМИМСЯ И ЧТО ДЕЛАЕМ	-
	2-26 Механизмы выражения опасений	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ: ПОЧЕМУ МЫ К ЭТОМУ СТРЕМИМСЯ И ЧТО ДЕЛАЕМ Взаимодействие с заинтересованными сторонами	-
	2-27 Соблюдение законов	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Ответственная деловая практика	Количество случаев, в которых был назначен денежный штраф, и количество случаев, в которых были применены немонетарные санкции
	2-28 Членство в ассоциациях	ПРИЛОЖЕНИЯ Членство в ассоциациях	-
	2-29 Подход к взаимодействию со стейкхолдерами	УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ: ПОЧЕМУ МЫ К ЭТОМУ СТРЕМИМСЯ И ЧТО ДЕЛАЕМ Взаимодействие с заинтересованными сторонами	-

Стандарт GRI	Показатель	Раздел Отчета	Исключенная информация
201 Экономическая результативность 2016	201-3 Обязательства по пенсионному плану с установленными выплатами и другим пенсионным планам	ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Негосударственное пенсионное обеспечение	-
203 Непрямое экономическое воздействие 2016	203-1 Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	ДЛЯ КЛИЕНТОВ, ДЛЯ ОБЩЕСТВА, ДЛЯ СТРАНЫ Вклад в построение цифровой экономики. Устранение цифрового неравенства Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство» Поддержка регионов присутствия	-
204 Практики закупок 2016	204-1 Доля расходов на местных поставщиков	ДЛЯ КЛИЕНТОВ, ДЛЯ ОБЩЕСТВА, ДЛЯ СТРАНЫ Поддержка регионов присутствия	Расходы на местных поставщиков указаны в абсолютном выражении
205 Противодействие коррупции 2016	205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	«РОСТЕЛЕКОМ»: КТО МЫ Ответственная деловая практика	-
302 Энергия 2016	302-1 Потребление энергии внутри организации	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Энергоэффективность ПРИЛОЖЕНИЯ Ключевые показатели результативности	-
303 Вода и стоки 2018	303-1 Взаимодействие с водой как с общим ресурсом 303-2 Управление воздействиями, связанными со сбросом вод 303-3 Водозабор 303-4 Сброс воды 303-5 Потребление воды	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Водопотребление	-
305 Выбросы 2016	305-1 Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1) 305-7 Выбросы в атмосферу NO _x , SO _x и других значимых загрязняющих веществ	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Управление выбросами	-
306 Отходы 2020	306-1 Образование отходов и значительные воздействия, связанные с отходами 306-2 Управление значительными воздействиями, связанными с отходами 306-3 Образование отходов	«РОСТЕЛЕКОМ» ДЛЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ Обращение с отходами	-
401 Трудоустройство 2016	401-1 Нанятые сотрудники и текучесть персонала	ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Подбор персонала	Разбивки по регионам

Стандарт GRI	Показатель	Раздел Отчета	Исключенная информация
	401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются тем, кто работает на условиях временной или неполной занятости		-
	401-3 Предоставление отпуска по материнству и отцовству		-
402 Взаимоотношения сотрудников и руководства 2016	402-1 Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Структура персонала	-
403 Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018	403-1 Система управления охраной труда и промышленной безопасностью 403-2 Выявление опасности, оценка риска и расследование инцидентов 403-3 Доступные медицинские услуги на рабочем месте 403-4 Участие работников в вопросах охраны труда и техники безопасности 403-5 Подготовка работников по вопросам охраны труда и техники безопасности 403-6 Укрепление здоровья работников 403-7 Предотвращение и смягчение последствий негативного воздействия на здоровье и безопасность 403-9 Травмы на производстве 403-10 Профессиональные заболевания	ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Безопасные условия труда	- - - - - - - - Количество отработанных часов -
404 Подготовка и образование 2016	404-1 Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника 404-2 Программы повышения квалификации работников и помощи для возможности дальнейшего трудоустройства 404-3 Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Обучение и развитие сотрудников ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Обучение и развитие сотрудников ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Вознаграждение и мотивация персонала	- - -
405 Разнообразие и равные возможности 2016	405-1 Разнообразие руководящих органов и персонала 405-2 Соотношение базового оклада мужчин и женщин	ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ Вознаграждение и мотивация персонала	- -

6.5 Таблица показателей UNCTAD

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности Группы «Ростелеком» в 2021 году	Подробнее
A	Экономическая область			
A.1	Выручка и/или (чистая) добавленная стоимость	A.1.1: выручка	МСФО 15	580,092 млрд руб.
		A.1.2: добавленная стоимость	Выручка минус стоимость купленных материалов, товаров и услуг (валовая добавленная стоимость, GVA)	351,961 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)	272,380 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	121,854 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	119,1 млн руб. ¹ Данные расходы составляют 0,04% от чистой добавленной стоимости Группы за 2021 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. 184,141 млн руб. составили инвестиции в благотворительность в 2021 году (одно из направлений нашей внешней социальной политики) — 0,03% от выручки.
		A.3.3: общие расходы на исследования и разработки	Общая сумма расходов на исследования и разработки за отчетный период в абсолютном и процентном выражении	11,548 млрд руб. Данные расходы составляют 2,0% от выручки Группы за 2021 год.
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 2021 году затраты ПАО «Ростелеком» на закупки у местных подрядчиков для строительства инфраструктуры составили 49,5 млрд руб., что составляет 18,3% всех закупок компании за 2021 год.

¹ В качестве суммы приведена совокупность операционных затрат (ОРЕХ) по строкам 1, 2, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 24 таблицы «Общие затраты и инвестиции Группы компаний «Ростелеком» на охрану окружающей среды и экологическую безопасность». Подробнее — в приложении «Ключевые показатели результативности» этого Отчета.

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности Группы «Ростелеком» в 2021 году	Подробнее
В Экологическая область				
В.1 Рациональное использование водных ресурсов	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 «Водопотребление») 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 два 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 2021 году составило 1 849 тыс. м ³ . Отношение объема потребления воды к чистой добавленной стоимости составило 6,79 м ³ / млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде потребление воды возросло на 6,57% по отношению к 2021 году.	Подробнее – в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Водопотребление») этого Отчета.
	В.1.3: нагрузка на водные ресурсы	Забор воды с разбивкой по источникам (поверхностные, грунтовые, ливневые, сточные воды), а также с упоминанием вододефицитных районов (в процентном выражении относительного общего объема водозабора) в абсолютном и процентном выражении	Общий забор воды в 2021 году составил 1 937,71 тыс. м ³ : <ul style="list-style-type: none"> подземные (артезианские) воды – 168,2 тыс. м³ (8,7%); коммунальные сети водопотребления (в основном поверхностные с незначительной долей подземных) – 1 769,51 тыс. м³ (91,3%); ливневые, сточные воды не используются. В вододефицитных районах Группа деятельность не ведет.	Подробнее – в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Водопотребление») этого Отчета.
В.2 Удаление отходов	В.2.1: сокращение отходов	Образование отходов на единицу чистой добавленной стоимости в процентах, в динамике (разница) и в абсолютном выражении	Объем образованных отходов в 2021 году составил 33 310 т. Отношение объема образованных отходов к чистой добавленной стоимости составило 0,12 т / млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем образованных отходов вырос на 4,6% по отношению к 2020 году.	Подробнее – в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Обращение с отходами») этого Отчета.
	В.2.2: рециркуляция отходов	Общий объем использованных повторно отходов в абсолютном и процентном выражении и в динамике (разница)	В 2021 году в собственном производстве было использовано 60,5 т образованных отходов (0,18% всех образуемых отходов). В отчетном периоде объем использованных повторно отходов сократился на 16% по отношению к 2020 году (71,98 т).	Подробнее – в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Обращение с отходами») этого Отчета.
	В.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 ¹ для окружающей среды в 2021 году составил 26 466 т (79,5% от общего объема отходов Группы). Отношение объема отходов I-IV классов к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило 0,097 т / млн руб. чистой добавленной стоимости. Количество обработанных опасных отходов (отходов I-IV классов опасности для окружающей среды, переданных на обезвреживание и на утилизацию) составило 2 225 т (6,68% от общего объема образованных отходов). В отчетном периоде объем отходов I-IV классов опасности для окружающей среды, переданных на обезвреживание и утилизацию, снизился на 22,7% по сравнению с 2019 годом (2 878 т).	Подробнее – в разделе «Ростелеком» для окружающей среды» (подраздел «Обращение с отходами») этого Отчета.

1 Понятие опасного отхода в российском законодательстве в настоящее время не определено. Отходы делятся на пять классов опасности для окружающей среды и на четыре класса опасности для здоровья человека. В данной сумме учтены отходы I-IV классов опасности для окружающей среды, учет относительно классов опасности для человека не ведется.

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности Группы «Ростелеком» в 2021 году	Подробнее	
В.3	Выбросы парниковых газов	В.3.1: выбросы парниковых газов (область охвата 1)	Выбросы области охвата 1 в абсолютном выражении, в процентах и в динамике (разница)	Выбросы области охвата 1 в 2021 году составили 173 249 т CO ₂ -эквивалента (10,15% от общих выбросов ПГ). Отношение выбросов области охвата 1 к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило 0,636 т CO ₂ -экв. / млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем выбросов области охвата 1 сократился на 4,25% по отношению к 2020 году. Причина — сокращение потребления угля.	Подробнее — в разделе «“Ростелеком” для окружающей среды» (подраздел «Управление выбросами») этого Отчета.
		В.3.2: выбросы парниковых газов (область охвата 2)	Выбросы области охвата 2 в абсолютном выражении, в процентах и в динамике (разница)	Выбросы области охвата 2 в 2021 году составили 1 462 888 т CO ₂ -эквивалента (85,7% от общих выбросов ПГ). Отношение выбросов области охвата 2 к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило 5,37 т CO ₂ -экв. / млн руб. чистой добавленной стоимости. В отчетном периоде объем выбросов области охвата 2 вырос на 15,97% по отношению к 2020 году. Причина — увеличение потребления электроэнергии и увеличение количества отходов, переданных на захоронение.	Подробнее — в разделе «“Ростелеком” для окружающей среды» (подраздел «Управление выбросами») этого Отчета.
В.4	Химические вещества, включая пестициды и озоноразрушающие вещества	В.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.	
В.5	Потребление энергии	В.5.1: возобновляемые источники энергии	Доля возобновляемых источников энергии в общем объеме конечного энергопотребления	К возобновляемым источникам энергии могут быть отнесены: <ul style="list-style-type: none"> • собственная генерация электроэнергии за счет солнечных батарей (33 ед.), ветро-солнечных генераторов (82 ед.), микротурбинных установок (19 ед.). Общая доля в энергопотреблении — менее 0,1% (32,29 тыс. кВт · ч); • генерация теплоты за счет сжигания биомассы (дрова и топливные брикеты). В 2021 году — 15 745 тыс. кВт · ч (0,35% от общего энергопотребления); • приобретение из сетей электроснабжения электроэнергии, вырабатываемой гидроэлектростанциями и другими возобновляемыми источниками: поскольку поставщики электроэнергии не предоставляют данные о ее происхождении, доля в общем энергопотреблении неизвестна. Поэтому она получена расчетным методом, путем умножения потребления электроэнергии в каждом федеральном округе России на кВт · ч возобновляемой электроэнергии в этом округе — доля потребленной Группой электроэнергии из возобновляемых источников в 2021 году составила 427 943 тыс. кВт · ч (13,27% общего потребления электроэнергии, 9,6% общего энергопотребления). При расчете данные по потреблению энергии в каждом федеральном округе взяты на сайте Росстата¹ (доля колеблется от 0,01 до 59,3%, в среднем доля возобновляемых источников в производстве электроэнергии в России составляет 19,8%). 	Подробнее — в разделе «“Ростелеком” для окружающей среды» (подраздел «Энергоэффективность») этого Отчета.
		В.5.2: энергоэффективность	Потребление энергии на единицу чистой добавленной стоимости	Общее потребление энергии в 2021 году составило 4 448 304 тыс. кВт · ч. Отношение потребления энергии к чистой добавленной стоимости в отчетном периоде составило 16,33 тыс. кВт · ч / млн руб. чистой добавленной стоимости.	Подробнее — в разделе «“Ростелеком” для окружающей среды» (подраздел «Энергоэффективность») этого Отчета.
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)	Доля женщин на руководящих должностях в 2021 году составила 35%.	Подробнее — в разделе «“Ростелеком” для сотрудников» (подраздел «Привлекательные условия для работы») этого Отчета.

1 Данные Росстата за 2020 год: <https://www.gks.ru/folder/11189>.

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности Группы «Ростелеком» в 2021 году	Подробнее
С.2 Человеческий капитал	С.2.1: среднегодовая 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 2021 году, составило 31,5 часа.	
	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 2021 году составили 5,5 тыс. руб. ¹	
	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	Общий фонд оплаты труда в 2021 году составил 99,52 млрд руб., что эквивалентно 17,2% выручки Группы.	Подробнее — в разделе «Ростелеком для сотрудников» (подраздел «Вознаграждение и мотивация персонала») этого Отчета.
С.3 Безопасность и гигиена труда	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	Общие расходы на охрану труда в 2021 году составили 1,731 млрд руб. (сокращение на 19% год к году), что эквивалентно 0,30% выручки Группы.	Подробнее — в разделе «Ростелеком для сотрудников» (подраздел «Безопасные условия труда») этого Отчета.
	С.3.2: частота/количество случаев производственного травматизма	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	В 2021 году частота производственного травматизма на 1 000 работников составила 0,3. Исторически и законодательно сложилось, что в отрасли связи уровень производственного травматизма измеряется КЧ (коэффициент частоты травматизма — количество несчастных случаев, поделенное на 1 000 работающих). Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев — 3 251.	Подробнее — в разделе «Ростелеком для сотрудников» (подраздел «Безопасные условия труда») этого Отчета.
С.4 Коллективные трудовые договоры	С.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 2021 году было проведено 15 заседаний совета директоров ¹ (3 заседания в очной форме, 12 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, — 15.	Подробнее — в разделе «Корпоративное управление» Годового Отчета «Ростелекома» за 2021 год.
	D.1.2: численность/доля женщин в советах директоров	Число женщин в совете директоров по отношению к общему числу членов совета директоров	Одна женщина входит в состав совета директоров ПАО «Ростелеком» в 2021 году, в составе советов директоров ДЗО доля женщин составляет 21%.	

¹ Данные по ПАО «Ростелеком».

Область	Показатели	Методология расчета	Результаты деятельности Группы «Ростелеком» в 2021 году	Подробнее
	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)	<p>Средний возраст членов совета директоров – 53,7 года, 5,1 года – средний стаж работы директоров в совете директоров¹.</p> <p>Члены совета директоров ПАО «Ростелеком» по возрастным группам (по состоянию на 31.12.2020):</p> <ul style="list-style-type: none"> • до 30 лет – 0 человек, • от 30 до 50 – 6 человек, • старше 50 лет – 5 человек 	
	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 8 заседаний, из них 2 – очно.	Подробнее – в Годовом Отчете «Ростелекома» за 2021 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 по вопросам противодействия коррупции на сотрудника в год (общее количество часов обучения по вопросам противодействия коррупции в год, поделенное на общее количество сотрудников)	<p>Для всех новых сотрудников ПАО «Ростелеком» с автоматизированным рабочим местом предусмотрен вводный курс по Этическому кодексу (45 минут), в том числе включающий раздел по противодействию коррупции. В 2021 году интерактивный курс «Этический кодекс» с последующим тестированием успешно прошли около 12 тыс. работников «Ростелекома».</p> <p>Для сотрудников ПАО «Ростелеком» на коррупциоземких должностях (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 3 тыс. сотрудников.</p>	

¹ Данные по ПАО «Ростелеком».

6.6 Глоссарий

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
Большие данные	Обозначение структурированных и неструктурированных данных больших объемов и значительного многообразия, эффективно обрабатываемых горизонтально масштабируемыми программными инструментами
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
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
ДЗО	Дочернее зависимое общество
ДПР	Долгосрочная программа развития
ЕГЭ	Единый государственный экзамен
ЖКХ	Жилищно-коммунальное хозяйство
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 являются 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
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
МРФ	Макрорегиональный филиал ПАО «Ростелеком»
НКО	Некоммерческая организация
Платное ТВ	ТВ-услуги на основе подписки, обеспечиваемые аналоговыми и цифровыми кабельными сетями, спутниковым ТВ, цифровым наземным и интернет-телевидением
Регионы присутствия	Регионы, в которых расположены производственные мощности и ключевой кадровый состав предприятия
РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
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
«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
Фишинг	Вид интернет-мошенничества, целью которого является получение доступа к конфиденциальным данным пользователя — логинам и паролям
Хакатон	Мероприятие, во время которого специалисты в отрасли разработки программного обеспечения вместе работают над решением какой-либо проблемы

«Цифровая экономика»	Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 года
ЦОД/дата-центр	Центр обработки данных
ЦУР ООН	17 целей и 169 задач, которых все государства — члены Организации Объединенных Наций (193) согласились достичь к 2030 году
ШПД	Широкополосный доступ в интернет
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
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
HR (Human resources — человеческие ресурсы)	Персонал компании
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
FCF (Free Cash Flow)	Свободный денежный поток
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
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
MVNO (Mobile Virtual Network Operator)	Оператор связи, использующий инфраструктуру другого сотового оператора, но продающий услуги под собственной маркой

NPS (Net Promoter Score)	Индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать). Используется для оценки готовности к повторным покупкам
O2O	Проект «Ростелеком» — оператор для операторов», предусматривающий выход на рынок оказания услуг поддержки, эксплуатации и развития сетевой инфраструктуры других операторов
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 связаны с конкретной предметной областью
VPN / IP VPN (Virtual Private Network)	Виртуальная частная сеть позволяет расширить выделенную сеть по сети общего пользования, то есть 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
Wi-Fi	Технология беспроводной локальной сети с устройствами
5G	Поколение мобильной связи, которое сможет обеспечивать более высокую пропускную способность по сравнению с технологиями 4G. Это позволит обеспечить большую доступность мобильной связи, а также сверхнадежные масштабные системы коммуникации между устройствами, более короткое время задержки, скорость интернета 1–2 Гбит/с, меньший расход энергии батарей. Благоприятно скажется на развитии интернета вещей

6.7 Членство в ассоциациях

GRI 2-28

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

6.8 Награды

Награды в сфере ответственной деловой практики

- В 2021 году «Ростелеком» вошел в топ лидеров по полноте и качеству раскрываемой информации о соблюдаемых принципах корпоративного управления в Национальном индексе корпоративного управления¹. Рейтинг корпоративного управления Российского института директоров (РИД)²: 7++ — развитая практика корпоративного управления.
- «Ростелеком» занял лидирующую позицию в национальном Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса: в сентябре 2021 года компании было выдано свидетельство о присвоении наивысшего класса («А1»), что отражено в итоговом докладе о рейтинге РСПП

Награды в сфере устойчивого развития и отчетности

- В 2021 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 РСПП. Компания лидирует в ESG-индексах РСПП по итогам 2021 года: «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития».
- «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 Bloomberg Gender Equality Index 2022 — индекс гендерного равенства Bloomberg.
- В 2021 году «Ростелеком» вошел в тройку лидеров среди крупнейших телекоммуникационных компаний России в рейтинге социальной эффективности. В четвертый ежегодный рейтинг агентство включило 45 компаний с лучшей практикой раскрытия ESG-информации. Также агентство повысило «Ростелекому» рейтинг отчетности об устойчивом развитии до уровня «Resg1», что соответствует высшему уровню раскрытия социальной информации в публичных отчетах компании.
- «Ростелеком» входит в состав серии индексов FTSE4Good с 2017 года.
- Общий ESG-рейтинг «Ростелекома» от компании S&P Global в 2021 году составил 40, то есть повысился на 10 пунктов по сравнению с годом ранее. Особенно высокие оценки компания получила в области развития человеческого капитала и экологической политики.
- «Ростелеком» ежегодно с 2015 года предоставляет отчеты о воздействии на климат международной организации CDP. В 2021 году по итогам рассмотрения отчета CDP подтвердил экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С» (на основе данных за 2020 год).

1 <http://cgindex.ru/wp-content/uploads/2021/12/National-CG-Index-2021.pdf>

2 Рейтинг подтвержден в январе 2021 года.

Награды за вклад в развитие человеческого капитала

- По версии hh.ru «Ростелеком» вошел в топ-10 «Рейтинга работодателей России» в категории «Крупнейшие компании», стал лучшим работодателем в телекоммуникационной отрасли (восьмое место в общем рейтинге), занял первое место среди телеком-компаний по итогам опроса соискателей, второе в субрейтинге «Самые высокоразвитые HR-процессы», также получил премию HR-бренд за проект «Прогнозирование увольнения сотрудников по собственному желанию».
- Также компания вошла в категорию «Золото» лучших работодателей страны по версии журнала Forbes.
- «Ростелеком» получил награду Investment Leaders 2021 в номинации «Инвестиции в человеческий капитал».
- В сфере образования достижения «Ростелекома» отмечены в двух номинациях премии «Эффективное бизнес-образование»: в номинации «Программа года» победил проект Sales Campus, а в номинации «Проект года» — «Эксперты "Ростелекома"», — и в номинации «Лучшая программа по работе со школьниками» премии Graduate Awards 2021 за работу со школьниками.
- Лауреат ежегодной программы «Лучшие ESG-проекты России» в категории «Качественное образование».

Награды за поддержку и развитие регионов присутствия

- Спортивный благотворительный проект «Бегу и помогаю» победил во Всероссийском конкурсе «Инвестиции в развитие здоровой страны. Лучшие корпоративные практики — 2021». Проект признан лучшим в номинации «Развитие корпоративной благотворительности и волонтерства через спортивные мероприятия».
- Образовательный курс «Цифровое образование» «Ростелекома» второй год подряд занимает второе место в номинации «Навыковое волонтерство» общероссийского конкурса социальных проектов «Чемпионы добрых дел».

Награды в сфере охраны окружающей среды и энергоэффективности

- Международная организация CDP в 2020 году по итогам рассмотрения отчета компании подтвердила экологический рейтинг «Ростелекома» на уровне «С».

Награды в сфере внедрения продуктов и клиентского сервиса

- По итогам 2021 года «Ростелеком» лидирует¹ по количеству абонентов (49% рынка) и выручке на рынке ШПД для юридических лиц.
- «Ростелеком» в 2021 году стал лидером¹ по количеству абонентов виртуальной АТС (ВАТС) — рост составил 37% по сравнению с предыдущим годом.
- По результатам исследования рынка облачного видеонаблюдения (ОВН) информационно-аналитического агентства TelecomDaily «Ростелеком» занял лидирующие позиции по количеству установленных камер ОВН с долей 28%.
- «Ростелеком» лидировал по количеству абонентов и общей выручке от предоставления услуг платного телевидения в корпоративном сегменте (B2B) в 2021 году, по данным независимого консалтингового агентства J'son & Partners Consulting. Доля «Ростелекома» составляет 36,6% от всех B2B-абонентов.
- Группа компаний «Ростелеком» заняла первое место в рейтинге российских поставщиков облачной инфраструктуры (IaaS) по версии аналитического агентства iKS-Consulting.

¹ По данным независимого консалтингового агентства «ТМТ Консалтинг».

6. Анкета обратной связи

Уважаемый читатель!

Вы только что ознакомились с Отчетом об устойчивом развитии Группы компаний «Ростелеком» за 2021 год.

Мы стремимся к максимально прозрачному и честному диалогу со всеми заинтересованными сторонами и будем благодарны, если Вы сможете 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:

- 5 — отлично
 4 — хорошо
 3 — удовлетворительно
 2 — плохо
 ? — затрудняюсь ответить

	5	4	3	2	?
Общее впечатление	<input type="radio"/>				
Полнота отражения интересующей Вас информации	<input type="radio"/>				
Достоверность и объективность информации	<input type="radio"/>				
Ясность и доступность изложения информации	<input type="radio"/>				
Структура и удобство поиска информации	<input type="radio"/>				
Оформление и дизайн	<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

Ф. И. О.: _____

Организация: _____

Должность: _____

Телефон/email: _____

Спасибо за Ваш отзыв!

Для заполнения электронной версии обратной связи, пожалуйста, воспользуйтесь QR-кодом:



Наш адрес в интернете: www.company.rt.ru
 Почтовый ящик для приема обратной связи: csr@rt.ru

Мы в социальных сетях

«ВКонтакте»: <https://vk.com/rostelecom>
 YouTube: <https://www.youtube.com/user/rostelec>
 «Одноклассники»: <http://ok.ru/rostelecom.official>
 Flickr: https://www.flickr.com/photos/rostelecom_photostream