

2

0

2

3

ГODOVOЙ
OTЧET

Содержание

01 «Ростелеком» сегодня [06–41]

1.1.	Ключевые показатели	10
1.2.	Технологическое лидерство	16
1.3.	Инновационные продукты и сервисы	22
1.4.	Основные события	28
1.5.	ESG и устойчивость бизнеса	36
1.6.	Инвестиционная привлекательность	38

02 Стратегический отчет [42–241]

2.1.	Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»	44
2.2.	Обращение президента ПАО «Ростелеком»	48
2.3.	Стратегия на 2021–2025 годы	52
2.4.	Бизнес-модель	66
2.5.	Описание отрасли и конкурентный анализ	68
2.6.	Операционные результаты	86
2.7.	Финансовый обзор	180
2.8.	Развитие инфраструктуры	188
2.9.	Инвестиционная деятельность	196
2.10.	Отчет об ESG	206

03 Корпоративное управление [242–307]

3.1.	Система корпоративного управления	244
3.2.	Органы управления	254
3.3.	Органы контроля	274
3.4.	Система управления рисками	278
3.5.	Раскрытие информации	288
3.6.	Ценные бумаги и взаимодействие с акционерами и инвесторами	290

04 Дополнительная информация [298–309]

4.1.	Консолидированная финансовая отчетность	300
4.2.	Глоссарий	302
4.3.	Контактная информация	308

Об Отчете

Годовой отчет за 2023 год (далее также — Годовой отчет, Отчет) представлен ПАО «Ростелеком» (далее — «Ростелеком», компания) и его дочерними компаниями (совместно далее — Группа компаний «Ростелеком», Группа «Ростелеком», Группа) на основе консолидированной финансовой отчетности компании, подготовленной в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) за год, закончившийся 31 декабря 2023 года.

«Ростелеком» как публичное акционерное общество, ценные бумаги которого имеют листинг на Московской бирже, придерживается принципа следования

признанным стандартам корпоративного управления и раскрытия информации с учетом защиты собственных экономических интересов, соблюдения требований применимого законодательства и внутренних процедур по обеспечению конфиденциальности информации и нераспространению инсайдерской информации. Мы стремимся сохранять разумный баланс при публичном раскрытии информации о деятельности компании, обеспечивая доступность и удобство ее использования всеми заинтересованными сторонами. Годовой отчет ПАО «Ростелеком» предварительно утвержден советом директоров и годовым общим собранием акционеров.

Заявление об ограничении ответственности

Настоящий Отчет содержит оценки и прогнозы в отношении будущих событий и (или) действий, перспектив развития отрасли экономики, в которой компания осуществляет основную деятельность, и результатов деятельности компании, ее планов, вероятности наступления определенных событий и совершения определенных действий.

Некоторые заявления, содержащиеся в настоящем Отчете, являются заявлениями, содержащими прогноз относительно будущих событий, которые отражают текущие взгляды менеджмента в отношении будущих событий. В заявлениях, содержащих прогноз относительно будущих событий, обычно используются слова и выражения, которые указывают на существование неопределенности и оценочный характер вероятности реализации событий и планов в будущем, а также достижения операционных и финансовых показателей, например, «ожидаем», «планируем», «полагаем», «предполагаем», «намереваемся», «оцениваем», «прогнозируем», «верим», «является целью» и т. д.

Заявления, содержащие прогноз относительно будущих событий, включают в себя следующую информацию (но не ограничиваются ей):

- оценку будущих операционных и финансовых показателей компании, а также прогнозы относительно факторов, влияющих на текущую стоимость будущих денежных потоков;
- планы компании по участию в уставных капиталах других организаций;
- планы компании по строительству и модернизации сети, а также планируемые капиталовложения;
- динамику спроса на услуги компании и планы компании по развитию существующих и новых услуг, а также в области ценообразования;
- планы по совершенствованию практики корпоративного управления компании;
- будущее положение компании на телекоммуникационном рынке и прогнозы развития рыночных сегментов, в которых работает компания;
- экономические прогнозы и ожидаемые отраслевые тенденции;
- возможные регуляторные изменения и оценку влияния тех или иных нормативных актов на деятельность компании;
- оценку рисков, влияющих на финансово-хозяйственную деятельность компании, и планы по митигации рисков;
- иные планы и прогнозы компании в отношении еще не произошедших событий.

Заявления, содержащие прогноз относительно будущих событий, подвержены влиянию факторов риска, неопределенности, а также иных обстоятельств, вследствие которых действительные результаты в итоге могут не соответствовать заявленным. Данные риски, факторы неопределенности и иные обстоятельства включают в себя:

- риски, связанные с возможным изменением политических, экономических и социальных условий в России, а также мировых экономических условий, в том числе изменения процентных ставок, курсов валют, уровней инфляции и т. д.;
- риски, относящиеся к области российского законодательства, а именно правового регулирования и налогообложения, включая законы, положения, указы и постановления, регламентирующие отрасль информационных технологий и связи Российской Федерации и деятельность, связанную с выпуском и обращением ценных бумаг, а также валютный контроль в отношении российских компаний, включая официальное толкование подобных актов регулирующими органами;

- риски, касающиеся деятельности компании, среди которых выделяются следующие: усиление конкурентной среды, возможность достижения запланированных результатов, уровней рентабельности и темпов роста; способность к формированию и удовлетворению спроса на услуги компании, включая их продвижение;
- технологические изменения и риски, связанные с функционированием и развитием инфраструктуры связи, технологическими инновациями и конвергенцией технологий;
- прочие риски и факторы неопределенности.

Более детальный обзор данных факторов содержится в разделе «Система управления рисками» настоящего Отчета, а также иных публично раскрываемых документах компании. Большинство из указанных факторов находится вне области контроля и прогнозирования со стороны компании. На заявления, содержащие прогноз относительно будущих событий, распространяется действие нормативно-правовых актов, которые предусматривают освобождение от ответственности за совершаемые добросовестно действия.

Инвесторы не должны полностью полагаться на оценки, планы и прогнозы, приведенные в настоящем Отчете, так как фактические результаты деятельности компании в будущем могут отличаться от прогнозируемых результатов по многим причинам. Приобретение ценных бумаг компании связано с рисками, в том числе описанными в настоящем Отчете. Компания не принимает на себя обязательств публично пересматривать данные прогнозы — ни с целью отразить события или обстоятельства, имевшие место после публикации Отчета, ни с целью указать на непредвиденные события, за исключением случаев, когда это требуется в соответствии с применимым законодательством.

«Ростелеком» сегодня

/ 04

01

1.1. Ключевые показатели	10
1.2. Технологическое лидерство	16
1.3. Инновационные продукты и сервисы	22
1.4. Основные события	28
1.5. ESG и устойчивость бизнеса	36
1.6. Инвестиционная привлекательность	38

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

«Ростелеком» сегодня для 100% граждан России

Мобильная связь по другим правилам

>48 млн
абонентов

№ 3
на рынке по абонентам²

КОНВЕРГЕНТ
все услуги от одного оператора

Высокоскоростной интернет в национальном масштабе

42 млн
домохозяйств охвачено
оптическими сетями

40%
семей страны
пользуются интернетом
«Ростелекома»

14 тыс.
малых населенных пунктов обеспечено
интернетом по программе УЦН

Надежная инфраструктура хранения данных и облачных вычислений

№ 1
на рынке IaaS³ и дата-центров
в России

КАЖДЫЙ ВТОРОЙ
гражданин России
взаимодействует
с информационными
системами в наших облаках

21 тыс.
стойко-мест в дата-центрах

Доставляем впечатления на дом

20,7 млн
подписчиков Wink¹

№ 2
на рынке онлайн-кинотеатров
(по клиентам с платной
подпиской)

100%
русская платформа

Ключ к умному дому

«Ростелеком. Ключ»

>500 тыс.
домохозяйств

>270
городов

«Умный дом»

950 тыс.
камер домашнего облачного наблюдения

Платформы и сервисы для государства

>105 млн
пользователей платформы
«Госуслуги»

КАЖДЫЙ ТРЕТИЙ
врач пользуется медицинскими
информационными системами

>700 млн
проектов цифровой трансформации регионов и городов

Платформы

- «Выборы»
- «Госключ»
- «Биометрия»
- «Единая соцплатформа»
- «ГосТех»

Цифровой партнер для бизнеса

>700 тыс.
компаний доверяют нам

ВСЯ РОССИЯ
масштаб работы

>5 тыс.
персональных менеджеров в нашей команде

Аврора 5.0

100%
русская программная
защита

НАЦИОНАЛЬНАЯ
мобильная среда

**БОЛЬШЕ
ВОЗМОЖНОСТЕЙ**
для пользователей

Информационная безопасность — наша профессия

№ 1
на рынке кибербезопасности
в России

>1,8 тыс.
экспертов
по кибербезопасности

>850 тыс.
компаний под защитой

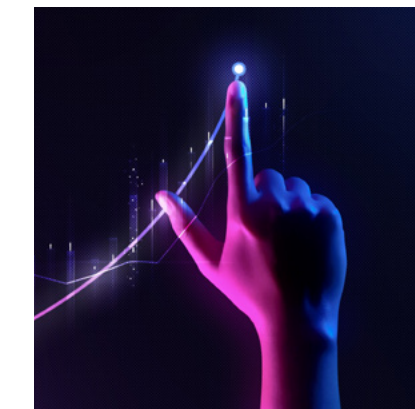
- ¹ База активных клиентов объединенного видеосервиса Wink + more.tv (IPTV + OTT).
- ² Исходя из данных, раскрытых конкурентами, и расчетов компании по итогам I квартала 2023 года.
- ³ От англ. Infrastructure as a Service — инфраструктура как услуга.

1.1.

Ключевые показатели

«РОСТЕЛЕКОМ» — КЛЮЧЕВОЙ
УЧАСТНИК ПРИОРИТЕТНОЙ
НАЦИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
«ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА»

«Ростелеком» — крупнейший в России интегрированный провайдер цифровых услуг и решений, который присутствует во всех сегментах рынка. Деятельность компании охватывает миллионы домохозяйств, государственных и частных организаций.



ВЫРУЧКА

+13%
год к году

707,8

МЛРД ₽

ЧИСТАЯ
ПРИБЫЛЬ

+20%
год к году

42,3

МЛРД ₽

OIBDA

+13%
год к году

283,2

МЛРД ₽



«Ростелеком» является ключевым участником приоритетной национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и реализует общефедеральные инфраструктурные, технологические и ИТ-проекты, открывая новые цифровые возможности для населения, бизнеса и государства.

«Ростелеком» постоянно расширяет проникновение своих сетей и сервисов. Благодаря единому для всех регионов подходу и эффекту масштаба проекты имеют высокую надежность, отдачу и результативность. Для нас важно обеспечить цифровое равенство и доступную связь не только в городах, но и в самых отдаленных и малонаселенных пунктах.

Группа компаний «Ростелеком» — это 65 региональных филиалов и более 220 дочерних и зависимых обществ (ДЗО), оказывающих услуги на всей территории России.

В 2023 году в «Ростелекоме» работают

114 400
СОТРУДНИКОВ

Основные достижения в 2023 году

707,8 МЛРД
Р

выручка
+13 % год к году

283,2 МЛРД
Р

OIBDA
+13 % год к году

42,3 МЛРД
Р

чистая прибыль
+20 % год к году

+28 %

рост доходов от цифровых
сервисов

+36 %

рост выручки в сегменте
IaaS-сервисов

+50 %

рост выручки от продуктов
кибербезопасности

48,1 МЛН

пользователей мобильной связи

11,8 МЛН

абонентов ШПД-оптика
+7 % год к году

14,8 МЛН

активных клиентов видеосервиса
Wink в OTT¹-среде
+306 % рост базы пользователей Wink

11 530 КМ

оптических линий построено
в 2023 году

42 МЛН

домохозяйств охвачено
оптикой

73,1 ТБИТ/С

мощность магистральной сети

5,97 ТЫС.

комплексов фото-
и видеофиксации нарушений
правил дорожного движения

950 ТЫС.

камер для домашнего облачного
видеонаблюдения продано
накопительным итогом

500 ТЫС.

квартир подключено к сервису
«Ростелеком. Ключ»

№1

на рынке ШПД² и IPTV
в России

№1

на рынке дата-центров и IaaS
в России

№1

на рынке по числу точек
доступа Wi-Fi

1 От англ. Over the Top — доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи.

2 Широкополосный доступ в интернет.

Ключевые показатели

Показатель ¹	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Выручка, млрд руб.	320,2	475,8	546,9	580,1	627,1	707,8	13
OIBDA, млрд руб.	100,9	170,7	194,1	218,8	251,4	283,2	13
Свободный денежный поток, млрд руб.	14,8	30,3	22,7	32,5	45,2	56,8	26
Чистая прибыль, млрд руб.	15,0	21,9	25,4	31,8	35,2	42,3	20
CAPEX, млрд руб.	73,2	134,4	136,0	147,8	116,9	147,2	26
Абоненты ШПД и VPN, млн	13,0	13,2	13,5	13,5	13,7	14,2	3
Абоненты мобильной связи, млн	–	46,0	46,6	47,5	48,1	48,1	0,03
Абоненты платного ТВ, млн	10,2	10,4	10,8	10,9	11,1	11,3	3
Мощность магистральной сети, Тбит/с	20,3	41,6	52,6	63,4	66,7	73,1 ²	10
Стойки ЦОД, тыс. шт.	5,9	11,5	13,2	13,7	15,0	21,0	40
Количество сотрудников, тыс. человек	128,6	135,2	136,7	126,8	119,0	114,4	(4)
Расходы по оплате труда, млрд руб.	69,8	85,0	98,6	99,5	111,2	130,8	18
Инвестиции в обучение, млн руб.	496,0	575,4	442,5	479,0	456,0	490,0	7
Внесение средств в негосударственные пенсионные фонды «Телеком-Союз» и «Альянс», млн руб.	756,7	1 020,0	1 392,0	1 191,4	1 260,3	1 307,9	4
Затраты на повышение безопасности труда, млн руб.	697,8	772,8	1 865,0	1 589,6	943,5	672,8	(29)
Налог на прибыль, млн руб.	4 427,0	5 513,0	8 659,0	8,984,0	10 098,0	19 684,0	95
Прочие налоги, млн руб.	5 747	5 892	5 605	13 918	1 104	4 205	281
Членские взносы, платежи профсоюзам, благотворительные программы, млн руб.	767,0	874,0	951,0	922,0	1 167,0	1 364,0	17
Затраты на экологические программы, млн руб.	159,5	162,4	174,0	163,9	174,5	194,8	12

1 Данные представлены исходя из методологии, действовавшей на момент публикации показателей в соответствующих периодах.
2 В 2023 году изменена методика расчета емкости магистральной сети, в связи с чем осуществлен ретроспективный перерасчет показателей за предыдущие периоды — 2019–2023 годы.

1.2.

Технологическое лидерство

«Ростелеком» — цифровая компания

В рамках стратегического плана компания развивается в качестве крупнейшего российского интегрированного провайдера цифровых услуг и решений и надежного партнера для населения, бизнеса и государства.

25%

обращений клиентов в чатах «Ростелекома» обрабатываются с помощью искусственного интеллекта

60%

неполадок сети устраняются незаметно для клиентов

30%

неполадок сети устраняются дистанционно

Благодаря сегментно-кластерной модели «Ростелеком» создает современную цифровую компанию, в которой каждый кластер развивается как самостоятельное ИТ-производство с уникальными командными компетенциями в разработке новых продуктов.

Эволюция технологической платформы «Ростелекома»

Телеком-оператор

- Классические ИТ оператора
- Ресурсно-процессная модель
- Вендорские ИТ-решения

[1993–2018]

ИТ-компания

- Способность самостоятельно создавать цифровые продукты
- Преимущественно собственная разработка

[2019–2021]

Цифровая компания

- Собственные ИТ в каждом цифровом кластере
- Интеграция ИТ-команд телекома, развитие цифровых продуктов и цифровых кластеров

[2021–2025]

Идет постоянный процесс поиска и замещения идей в цифровых продуктах

для компенсации снижения традиционной выручки



«Ростелеком» разрабатывает передовые технологические платформы и отраслевые приложения для промышленных предприятий, медиаиндустрии, сельского хозяйства, ретейла.



Информационная
безопасность

- Solar idM
- Solar NGFW
- Solar PAM
- Solar DAG

X-Tech

- Farzoom
- FUZZY LOGIC LABS
- MEGACAMPUS

Наш новый блок «X-Tech» позволяет искать и развивать инновационные продукты на новых цифровых рынках, а уникальные решения экосистемы Solar обеспечивают беспрецедентную защиту данных от современных киберугроз.

«Ростелеком» формирует
цифровой суверенитет

Для реализации стратегических приоритетов традиционные клиентские сегменты дополняются быстрорастущими кластерами:

- «ЦОД и облачные услуги»,
- «Информационная безопасность»,
- «Медицина»,
- «Цифровой регион»,
- «Государственные цифровые услуги и сервисы».

Лидер в цифровизации
и кооперации в сфере ИКТ
среди госкомпаний

16
проектов по созданию нового
общесистемного программного
обеспечения (НОПО)

Лидер в создании
отечественных решений

>200
технологий и продуктов собственной
разработки в Едином реестре
программного обеспечения

Центр компетенций
по импортозамещению

Отечественное ПО и критическая
информационная инфраструктура
в отрасли связи и телекоммуникаций

1.3.

Инновационные продукты и сервисы



«Ростелеком» создает устойчивую цифровую среду для всех сфер жизни. Мы разрабатываем и внедряем различные цифровые продукты и решения для населения, бизнеса и государства.

Решения «Ростелекома» для населения¹

Игровые сервисы igrovoy.rt.ru

На платформе igrovoy.rt.ru реализована возможность подключения игровых опций Lesta Games, VK Play, «Фогейм», «Облачные игры GFN», «Облачные игры VK Play», а также подписки на «Ростелеком Книги».

Видеосервис Wink

Видеосервис развивает применение технологий искусственного интеллекта: расширена функциональность голосового управления, с помощью компьютерного зрения проводится разметка контента для сервиса «За кадром», совершенствуется рекомендательная система.

Решения «Ростелекома» для бизнеса

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Видеоаналитика

Система объединяет «Видеонаблюдение» и «Экраны» с функцией видеоаналитики. Аналитические алгоритмы способны выявлять наиболее популярные зоны торговых залов, оперативно обнаруживать оставленные предметы, подсчитывать посетителей и оценить очередность у касс, контролировать соблюдение требований промышленной безопасности сотрудниками.

Виртуальная АТС

Виртуальная АТС (BATC) поддерживает сервис кол-трекинга, помогающий бизнесу определять наиболее успешные каналы продвижения и оптимально распределять рекламный бюджет. Обеспечивает защиту от массовых звонков на номера 8-800 и сохраняет доступность номера для реальных пользователей.

Платформа BATC доступна по сервисной модели IaaS/PaaS и в виде гибридного решения, которое использует инфраструктуру заказчика.

Сервис Vulnerability Management

Первый российский сервис контроля уязвимостей (Vulnerability Management) в рамках экосистемы Solar MSS. Решение предоставляется на базе национальной облачной платформы «Ростелекома». Обновлены решения информационной безопасности: Solar Dozor 7.8, Solar appScreener 3.12, Solar inRights 3.1, Solar webProxy 3.7 и Solar addVisor 1.2.

¹ Подробнее см. раздел «Операционный обзор».

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА

Система контроля
движения урожая

Система на основе технологии промышленного Wi-Fi позволяет производить выгрузку в авторизованные автомобили или бункеры-перегрузчики без остановки комбайна и обеспечивает идентификацию водителя, механизатора, комбайнера на всем промежутке работы, информирует оператора об инцидентах. Технология мобильной флешки поддерживает обмен информацией между бортовым контроллером и сервером системы даже в тех местах, где мобильный интернет нестабилен или полностью отсутствует.

Система дистанционного
взвешивания животных

Система использует инструменты видеоаналитики и искусственного интеллекта. Видеокамеры, установленные над местами кормления животных, позволяют получить их максимально полные изображения, которые затем анализируются с помощью обученной нейросети. Каждое животное распознается, и его вес измеряется дистанционно с точностью до 97 %. Технология обеспечивает дистанционный контроль за поголовьем и позволяет снизить смертности и заболееваемости животных на 20 %.

Цифровой улей

Система реализована на базе IoT¹-датчиков и инструментов искусственного интеллекта. Датчики позволяют собирать необходимую информацию о микроклимате внутри улья, о весе улья, о звуковом фоне внутри, а также об отклонении улья от вертикальной оси. В режиме онлайн эта информация позволяет своевременно предотвращать гибель или болезни пчел при неправильном микроклимате, а при наличии исполнительных механизмов — оперативно открывать или закрывать специальные щели для проветривания улья. Контроль микроклимата внутри улья позволяет сохранить здоровье пчелосемей и обеспечить максимально комфортные условия для работы пчел что повышает производительность улья на 15 % и снижает смертность насекомых на 20 %.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ МЕДИАЛОГИСТИКИ

Национальная медиасеть

Национальная медиасеть — это виртуальная матрица для тяжелого некомпрессированного контента (от мегабита до гигабита в секунду), позволяющая гарантированно с задержкой в несколько десятков миллисекунд обеспечить доставку любого видеосигнала в интересах профессиональных участников рынка. Сервис доступен во всех регионах России и обеспечивает передачу сигналов телеканалов от вещателей до операторов как альтернатива дорогостоящей спутниковой доставки. Позволяет оперативно создавать прямые линии с региональными студиями и корреспондентами «в полях».

Интеллектуальная спортивная камера

Уникальное решение для съемки спортивных событий одной широкоформатной камерой с разрешением 8k и интеллектуальной системой управления. Камера фокусируется на мяче или выбранном игроке, автоматически выбирая масштаб картинки и позволяя существенно упростить работу оператора. Разрешение 8k обеспечивает качественное изображение даже с дальних концов поля. Технология востребована на промежуточных спортивных событиях, где финансовые возможности для организации съемки ограничены.

TV as a Service

Комплексная услуга TVaaS позволяет вещателю обеспечить автоматизацию эфира, управление медиаматериалами, архив, PlayOut по сервисной модели, не тратя на это собственные ресурсы. Все услуги телепроизводства в облаке базируются на аппаратных мощностях в дата-центрах «Ростелекома», подключенных к национальной медиасети, и задействуют надежно защищенную инфраструктуру компании. Подключая услугу TVaaS, вещатель получает доступ к ресурсам и программным продуктам, выстраивает понятные ему производственные процессы и управляет производством и дистрибуцией контента из любой точки.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ
РОЗНИЦЫ

Видеонаблюдение в пунктах
выдачи заказов

Решение ориентировано на маркетплейсы и мультибрендовые пункты выдачи. Видеонаблюдение помогает предотвратить инциденты с мошенничеством и минимизировать риск финансовых потерь.

Технологическая лаборатория
B2E TechLab

«Ростелеком» и федеральная розничная сеть «Магнит» создают технологическую лабораторию, которая будет определять и тестировать перспективные инициативы и разработки, необходимые для развития бизнеса «Магнита». В периметр проекта войдут исследование рынка, разработка документации и поддержка обучения сотрудников, внедряющих решения с использованием ИТ- и телеком-инфраструктуры «Ростелекома».

ЦИФРОВИЗАЦИЯ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ

Промышленная видеоаналитика

Система использует технологию компьютерного зрения (CV RTC), которая повышает контроль за исполнением требований техники безопасности. На основе анализа четырех типов событий по 75 детекторам контролируется наличие средств индивидуальной защиты, нахождение персонала по зонам, соответствие регламентированному поведению, а также ход производственных процессов. Решение автоматически фиксирует нарушения и направляет сотруднику уведомление для принятия решения. Аналитический блок позволяет формировать отчеты и статистику, а также способен прогнозировать возможные ЧП.

Умные каски

Комплект «Умная каска» включает несколько электронных модулей с набором специальных датчиков: устройство позиционирования GPS/ГЛОНАСС, GSM-модуль, гироскоп и акселерометр. Система фиксирует, надета ли каска, и передает диспетчеру сигнал в случае падения работника или получения удара, контролирует местонахождение людей на открытых площадках и в помещениях, а также с точностью до секунды определяет время пребывания персонала в запретной/опасной зоне. Диспетчер оперативно получает информацию о подозрении на ЧП, чтобы своевременно вызвать помощь.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ
ПРОДАЖ

Лид-менеджмент

Это комплексное решение на основе современных технологий для оптимизации и улучшения опыта клиента на всех этапах взаимодействия с компанией. Объединяет возможности машинного обучения, роботизированные коммуникации, технологии распознавания речи и программное обеспечение для работы с клиентами. Используя возможности больших данных на основе крупнейшего источника интернет-трафика, лид-менеджмент обеспечивает до 400 % конверсии по исходящим коммуникациям с действующими и потенциальными клиентами.

E-Contract

Решение для дистанционного взаимодействия, которое позволяет полностью перевести документооборот в цифровой формат. Обеспечивает возможность за 10 минут подписать документы простой электронной подписью, предварительно идентифицировав подписанта через портал «Госуслуги». Подписанные в личном кабинете документы и электронные подписи, прикрепленные к ним, автоматически направляются в электронный архив и всегда доступны группе обслуживания. Для ведения работы с внештатными сотрудниками дополнительно автоматизированы скоринг подписанта, ежемесячное активирование, оплата и отправка закрывающей отчетности.

1 От англ. Internet of Things — интернет вещей; сеть связанных через интернет объектов, способных собирать данные и обмениваться данными, поступающими со встроенных сервисов.

Решения «Ростелекома» для государства

Необходимый элемент создания цифровой экономики — реализация крупных инфраструктурных проектов в национальных интересах. Каждый из таких проектов качественно меняет жизнь миллионов людей и становится значимым этапом в формировании цифрового пространства. «Ростелеком» со всей ответственностью подходит к реализации проектов, имеющих первостепенное значение для страны.



Устранение цифрового неравенства («УЦН 2.0»)

«Ростелеком» с 2021 года реализует второй этап проекта устранения цифрового неравенства («УЦН 2.0»), который подразумевает установку базовых станций и обеспечение покрытия мобильной связью в малых населенных пунктах (от 100 до 500 жителей). По итогам 2023 года более чем в 4,7 тыс. деревень и сел можно будет пользоваться голосовой связью и высокоскоростным мобильным интернетом. На первом этапе проекта в 13 912 населенных пунктах были построены точки доступа Wi-Fi, для подключения которых проложено 122 тыс. км новых волоконно-оптических линий связи (ВОЛС).

ЕГЭ

Система видеонаблюдения «Ростелекома» только за время проведения основного периода ЕГЭ-2023 обеспечила более 7,3 млн часов трансляций. Свыше 134,5 тыс. камер, установленных компаниями более чем в 5,8 тыс. пунктов проведения экзаменов и 337 региональных центрах обработки информации, обеспечили бесперебойную онлайн-трансляцию периодов ЕГЭ. «Ростелеком» также обеспечил проведение экзаменов в зарубежных образовательных организациях на базе посольств и консульств в 54 странах. С помощью технологий искусственного интеллекта внедрен функционал контроля за поведением экзаменуемых, в том числе для предотвращения списывания.

Телемедицина

На конец 2023 года продукты «Ростелекома» по направлению «Медицина» представлены в 50 субъектах Российской Федерации. На единую медицинскую информационную систему перешло 28 регионов России. На облачной платформе «Гостелемед» было проведено более 461 тыс. телемедицинских консультаций в 10 субъектах России. Информационной платформой «Персональные медицинские помощники» воспользовались более 2,5 тыс. пациентов.

Цифровая образовательная среда

«Ростелеком» в 24 пилотных регионах организовал видеонаблюдение и Wi-Fi-доступ в свыше 9 тыс. образовательных учреждениях, а также выстроил защищенную единую сеть передачи данных для образовательных учреждений, включая фильтрацию трафика от опасного для детей и подростков контента.

Единая биометрическая система (ЕБС)

Совместно с партнерами продолжил работу по развитию ЕБС, которая получила статус государственной информационной системы.

Цифровые регионы

Сервис «Видеонаблюдение» на платформе «Нетрис» работает в 44 регионах России. В системе «Нетрис» функционирует 400 тыс. камер, из них 20 тыс. было подключено в 2023 году. При участии «Ростелекома» в 64 регионах организованы системы фотовидеофиксации нарушений ПДД. В отчетном году было оборудовано 498 новых комплексов, а их общее количество на конец года составило 5 970 шт.

Интеллектуальные транспортные системы на базе алгоритмов искусственного интеллекта функционировали в 20 регионах страны.

Дистанционное электронное голосование (ДЭГ)

В 2023 году на федеральной платформе ДЭГ проголосовали более 1 млн человек из 24 регионов. В шести из них с использованием ДЭГ проходили выборы губернаторов.

1.4.

Основные события

Краткая история компании

1993

Официально зарегистрировано акционерное общество открытого типа «Ростелеком».

1995

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

2002

Образованы семь межрегиональных компаний связи через объединение региональных телекоммуникационных операторов.

2011

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

2013

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

2014

Создано совместное предприятие для развития мобильного направления.

2018

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

2020

Закрыта сделка по консолидации 100 %-ной доли в дочернем операторе мобильной связи.

2021

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

Основные события 2023 года



23 млн

Сериал «Слово пацана. Кровь на асфальте» от Wink признан лучшим сериалом России за всю историю по рейтингу пользователей¹. Его посмотрело рекордное число зрителей Wink — около 23 млн.



Информационно-аналитическое агентство TelesomDaily включило «Ростелеком» в **тройку крупнейших** конвергентных операторов, оказывающих одновременно услуги фиксированного доступа в интернет и мобильной связи.

8,36 / 10

БАЛЛА

Оценка оператора пользователями по десятибалльной шкале

«Ростелеком» возглавил рейтинг операторов с большой клиентской базой

№2

на рынке онлайн-кинотеатров²
по числу клиентов с платной подпиской



«Ростелеком» вошел в число лучших работодателей России в 2023 году по версии издания Forbes.



«Ростелеком» удостоен специальной награды РСПП «Национальный лидер антикоррупционного комплаенса».

AA+(RU)

АКРА повысило кредитный рейтинг ПАО «Ростелеком» до уровня AA+(RU), прогноз «стабильный».

«Ростелеком» возглавил рейтинг лидеров корпоративной благотворительности «Форума Доноров» по итогам 2023 года.

Компания получила высокую оценку в группе «А» — «Лучшая практика».

№3

на рынке мобильной связи России по числу абонентов³

1 Топ-250 по результатам голосования посетителей сайта «Кинопоиск».
2 Исходя из данных, раскрытых другими игроками, и расчетов компании, по итогам I квартала 2023 года.
3 По данным аналитического агентства GfK, видеосервис Wink.

Бизнес

9 января

Минцифры России заключило с «Ростелекомом» госконтракт на эксплуатацию инфраструктуры электронного правительства (ИЭП) в 2023–2024 годах.

19 января

«Ростелеком» создал ИТ-инфраструктуру в 9 тыс. школ.

30 января

«Ростелеком» и «ВТБ Инфраструктурный Холдинг» создали совместное предприятие, которое будет специализироваться на организации проектов по развитию цифровой инфраструктуры в регионах: создании комплексов видеонаблюдения и фотовидеофиксации, интеллектуальных транспортных систем, повышении энергоэффективности, автоматизации процессов в ЖКХ, реализации проектов «Безопасный город» и других направлениях.

31 января

«Ростелеком» совместно с НТЦ «ПРОТЕЙ» завершили первый этап проекта по доработке и внедрению «Ядра мобильной сети 4G» на сети дочернего мобильного оператора.

Wink (цифровой видеосервис «Ростелекома») представил главные премьеры нового сезона — эксклюзивные сериалы и фильмы, которые подписчики онлайн-кинотеатра увидят в первом полугодии 2023 года: триллеры «Фишер» и «Мерзлая земля», комедии «Ухожу красиво» и «Макс и Гусь», драмеди «Актрисы», военно-исторический сериал «Операция “Неман”», психологическая драма «Балет», документальный сериал «Большая битва» и другие.

10 февраля

«Ростелеком» провел размещение биржевых облигации на сумму 10 млрд рублей, ставка купона составила 9,2 % годовых.

Минцифры России совместно с «Ростелекомом» запускает программу по поиску уязвимостей (bug bounty) на «Госуслугах».

16 февраля

«Ростелеком» и DIS Group объявили о сотрудничестве в области управления большими данными и аналитики для решения задач цифровой трансформации российских компаний на базе собственных data-продуктов партнеров.

28 февраля

«Ростелеком» подключил к безопасному интернету более 47 тыс. школ и техникумов.

7 марта

Минцифры России заключило с «Ростелекомом» контракт на развитие «Госулуг» и Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) в 2023 году.

14 марта

«Ростелеком» запустил Центр управления и мониторинга сети западных регионов России.

22 марта

Все аудитории для досрочной сдачи ЕГЭ оборудованы системой видеонаблюдения «Ростелекома».

28 марта

«Ростелеком» приобрел российского разработчика антифрод-систем. Компания реализует комплексные ИТ-проекты для организации безопасных транзакций, противодействия внешнему и внутреннему мошенничеству, а также отмыванию денег.

14 апреля

«Ростелеком» совместно с «Альфа-Банком» провел выпуск цифровых финансовых активов (ЦФА) для корпоративных и частных инвесторов в виде денежного требования на 750 млн рублей сроком на 90 дней и с фиксированным процентным доходом 9 % годовых.

18 апреля

«Ростелеком» и «Магнит» заключили соглашение о создании технологической лаборатории B2E TechLab для запуска новых цифровых решений и продуктов в сфере ретейла.

26 апреля

«Ростелеком» и «Юникон Бизнес Солюшнс» подписали соглашение о сотрудничестве в сфере бизнес-аналитики и управления большими данными. Стороны планируют взаимодействие в рамках сопровождения решения «Платформа управления данными» от «Ростелекома».

1 мая

«Ростелеком» создал центр компетенций для цифровизации компаний нефтегазовой отрасли и предоставления максимально полной продуктовой линейки современных телеком- и ИТ-сервисов.

2 июня

«Ростелеком» подписал форвардный контракт с компанией «Электра» на производство и поставку 800 тыс. домашних роутеров нескольких модификаций с российскими микросхемами производства «Микрона».

14 июня

«Ростелеком» и «1С» подписали соглашение о начале разработки отраслевой платформы управления ресурсами предприятия класса ERP на базе отечественного программногo обеспечения.

15 июня

«Ростелеком» и «МойОфис» заключили соглашение о создании программно-аппаратных комплексов (ПАК) для совместной работы с документами, коммуникаций в рамках мобильных и стационарных рабочих пространств, а также серверных решений на базе доверенной операционной системы (ОС) «Аврора». В рамках реализации соглашения будет сформирован технологический стек, комплексно решающий задачи корпоративного пользователя и госслужащего.

16 июня

«Ростелеком» и «ГЛОНАСС» подписали договор о сотрудничестве в сфере цифровой трансформации отраслей экономики и регионов России.

«Ростелеком» и «Аэрофлот» подписали соглашение о внедрении в бизнес-процессы решений, обеспечивающих повышенный уровень киберзащиты.

«Ростелеком», F+tech и «Авроид» будут вместе развивать национальную мобильную экосистему для безопасных коммуникаций и совместной работы с документами в виртуальной рабочей среде на базе отечественной ОС с поддержкой современных способов аутентификации и средств защиты информации.

«Ростелеком» завершил юридические процедуры по выделению в отдельную бизнес-единицу видеосервиса Wink и платформы интерактивного ТВ more.tv для ускоренного развития на перспективном рынке онлайн-кинотеатров.

23 июня

«Ростелеком» представил первый в России доверенный репозиторий «РТК-Феникс». Репозиторий обеспечивает комплексное решение по проверке open-source-пакетов, библиотек и их хранения. Сердце продукта — подсистема мониторинга безопасности кода по собственным методикам SOC «Ростелекома».

30 июня

«Ростелеком» и Сеченовский университет Минздрава России заключили соглашение о стратегическом партнерстве в области развития радиологических методов.

11 июля

«Ростелеком» и «Атлас» успешно протестировали технологию квантового распределения ключей на магистральной линии связи TEA NEXT.

31 июля

«Ростелеком» открыл B2B-маркетплейс для малого и среднего бизнеса. Доступно 25 продуктов. Это собственные решения «Ростелекома» и предложения партнеров.

Бизнес

2 августа

«Ростелеком» вошел в капитал образовательной P2P-платформы.

8 августа

«Ростелеком» проинвестировал в мультибанковскую платформу.

«Ростелеком» увеличил инвестиции в отечественное ПО до 90 %.

1 сентября

«Ростелеком» и ВТБ открыли счет цифрового рубля в системе дистанционного банковского обслуживания «ВТБ Бизнес-онлайн».

13 сентября

«Ростелеком Контакт-центр» завершил цифровую трансформацию и представил бренд линейки ИТ-продуктов для внешних заказчиков.

21 сентября

«Ростелеком» и Университет Иннополис объединили усилия для разработки отечественной платформы по управлению проектами «Яга», которая является ядром будущей платформы разработки «Лукоморье», покрывающей весь жизненный цикл разработки ПО для крупных и средних ИТ-команд.

12 октября

«Ростелеком» и «Альфа-Банк» подписали соглашение о совместной реализации проекта создания новой Трансъевразийской ВОЛС TEA NEXT общей протяженностью российского сегмента около 11 тыс. км.

23 октября

Дочерняя компания, на базе которой «Ростелеком» развивает проекты информационной безопасности, вывела на рынок новый программный продукт «Сессионный антифрод 2.0» на базе платформы Smart Fraud Detection, основанной на технологии искусственного интеллекта.

9 ноября

ВТБ запускает свое приложение в российской операционной системе «Аврора», принадлежащей «Ростелекому».

9 ноября

«Ростелеком» и Farzoom запустили цифровую биржу дебиторской задолженности.

21 ноября

«Ростелеком» провел размещение биржевых облигаций на сумму 15 млрд рублей, ставка купона составила 12,85 % годовых.

29 ноября

На Rostelecom Tech Day 2023 компания представила технологию создания цифровых картин. В виртуальной арт-галерее выставлена уникальная коллекция цифровых картин по мотивам русских сказок.

4 декабря

«Ростелеком» разместил цифровые финансовые активы (ЦФА) на платформе Московской биржи на сумму 200 млн рублей.

12 декабря

«Ростелеком» приступил к строительству третьей очереди новой Трансъевразийской линии связи.

20 декабря

«Ростелеком» проинвестировал в российского разработчика открытой платформы для автоматизации делового туризма.

21 декабря

Вышел финальный эпизод сериала «Слово пацана. Кровь на асфальте». Этот проект стал самым популярным российским сериалом не только года, но и десятилетия, по данным аналитиков.

ESG

8 февраля

Участниками проекта «Азбука интернета» в 2022 году стали свыше 48 тыс. пенсионеров.

13 февраля

«Ростелеком» подготовил специальный онлайн-курс для родителей «Как защитить ребенка от рисков в интернете».

2 марта

«Ростелеком» и Координационный центр доменов .ru/.рф провели VII Всероссийский семейный ИТ-марафон.

20 апреля

Минобрнауки России и «Ростелеком» провели первую всероссийскую конференцию «Цифровизация высшего образования: технологии для университета будущего».

25 апреля

«Ростелеком» и Социальный фонд России поддержали участие пенсионеров во Всероссийском конкурсе «Спасибо интернету — 2023».

24 мая

«Ростелеком» провел вебинар «Азбука интернета», в котором приняли участие представители 60 регионов России.

8 июня

«Ростелеком» установил первый комплекс экомониторинга в Нижегородской области. Пост экологического контроля определяет состав воздуха и количество содержащихся в нем вредных веществ.

25 августа

«Ростелеком» в Екатеринбурге обеспечил цифровой инфраструктурой Международный фестиваль университетского спорта.

31 августа

«Ростелеком» провел масштабную модернизацию беспроводной связи в Дальневосточном федеральном университете.

7 декабря

В Москве прошел Форум волонтеров «Ростелекома» — 2023, в котором приняли участие 120 лучших волонтеров компании со всей России по пяти направлениям добровольчества: «Духовное наследие», «Образование», «Спорт», «Экология» и «Забота».

18 декабря

Альянс по защите детей в цифровой среде в партнерстве с «Ростелекомом» провел образовательный марафон «Безопасная цифра», на котором были представлены решения для защиты детей в интернете и развития творческого потенциала пользователей с помощью цифровых технологий.

1.5.

ESG и устойчивость бизнеса

«Ростелеком» заботится о будущем общества — в этом компания видит свою главную социальную роль. Компания выстраивает долгосрочные отношения с клиентами, сотрудниками, партнерами, инвесторами и волонтерами. Стратегия развития «Ростелекома» разработана с учетом достижения десяти приоритетных для компании Целей устойчивого развития ООН.

4

КАЧЕСТВЕННОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ

89 % сотрудников охвачено обучением
38,4 часа обучения на сотрудника

8

ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
РОСТ

1 154,5 тыс. руб. в год —
средний доход сотрудника
в 2023 году

9

ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ,
ИННОВАЦИИ И
ИНФРАСТРУКТУРА

122 тыс. км ВОЛС построено
в рамках проекта по устране-
нию цифрового неравенства

10

УМЕНЬШЕНИЕ
НЕРАВЕНСТВА

39 % — доля женщин среди
сотрудников
36 % — доля женщин среди
менеджмента

11

УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА
И НАСЕЛЕННЫЕ
ПУНКТЫ

20 тыс. новых камер установлено
в 2023 году по проекту «Цифровой
регион / Умный город»

12

ОТВЕТСТВЕННОЕ
ПОТРЕБЛЕНИЕ
И ПРОИЗВОДСТВО

5 359 тыс. тонн отходов передано
на переработку

13

БОРЬБА
С ИЗМЕНЕНИЕМ
КЛИМАТА

На 12,9 % меньше выбросов ПГ
в сравнении с 2022 годом

15

СОХРАНЕНИЕ
ЭКОСИСТЕМ
СУШИ

На 18,7 % увеличились
инвестиции в проекты охраны
окружающей среды

16

МИР, ПРАВОСУДИЕ
И ЭФФЕКТИВНЫЕ
ИНСТИТУТЫ

354 млн руб. — инвестиции
в благотворительность

17

ПАРТНЕРСТВО В
ИНТЕРЕСАХ
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

>5 тыс. сотрудников участвовали
в волонтерстве в 2023 году
>400 социальных проектов
реализовано

1.6.

Инвестиционная привлекательность

Инвестиционная привлекательность компании базируется на устойчивом росте и цифровой трансформации бизнеса в сочетании с привлекательной дивидендной доходностью. «Ростелеком» ведет непрерывную работу по повышению операционной эффективности и модернизации сетей связи, уделяя первоочередное внимание развитию человеческого капитала и долгосрочному росту стоимости компании для акционеров.

С учетом актуальных задач и вызовов, стоящих перед телекоммуникационной отраслью, ИКТ-рынком и различными отраслями российской экономики в части цифровизации в целом и обеспечения технологического суверенитета, компания активно инвестирует в собственную и партнерскую разработку отечественного ПО и оборудования, востребованных как самой компанией, так и другими игроками рынка, оставаясь при этом в рамках стратегических ковенант по масштабу инвестиций и долговой нагрузки.

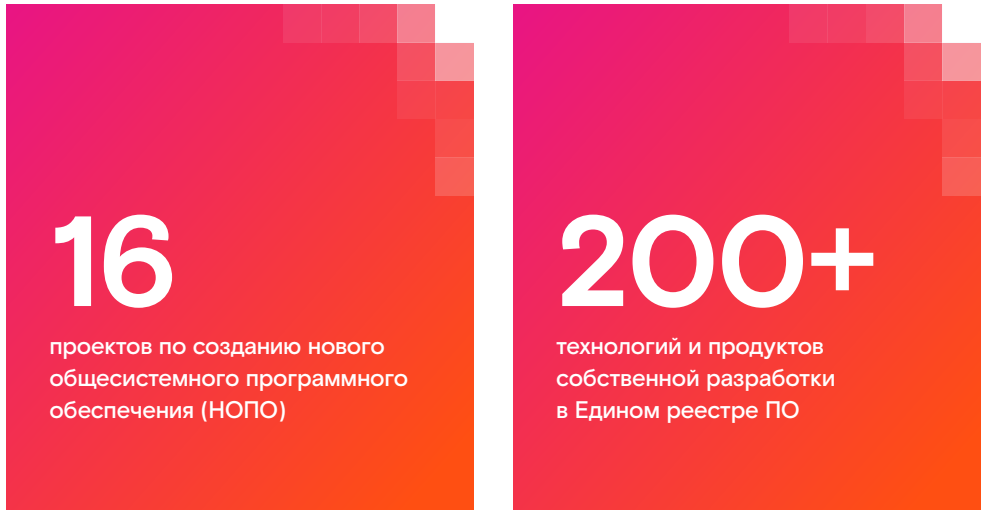
Сбалансированная прогрессивная дивидендная политика



Высокий потенциал роста рынков присутствия

- Информационная безопасность
- Цифровые сервисы для B2B/G и B2C
- ЦОД и XaaS

Технологическое лидерство и фокус на ИТ

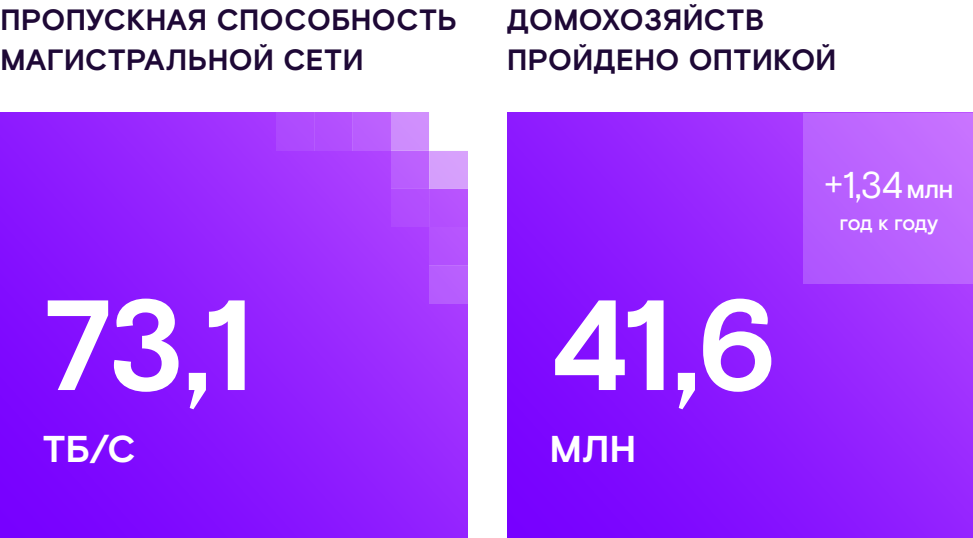


Лидирующая позиция на рынке

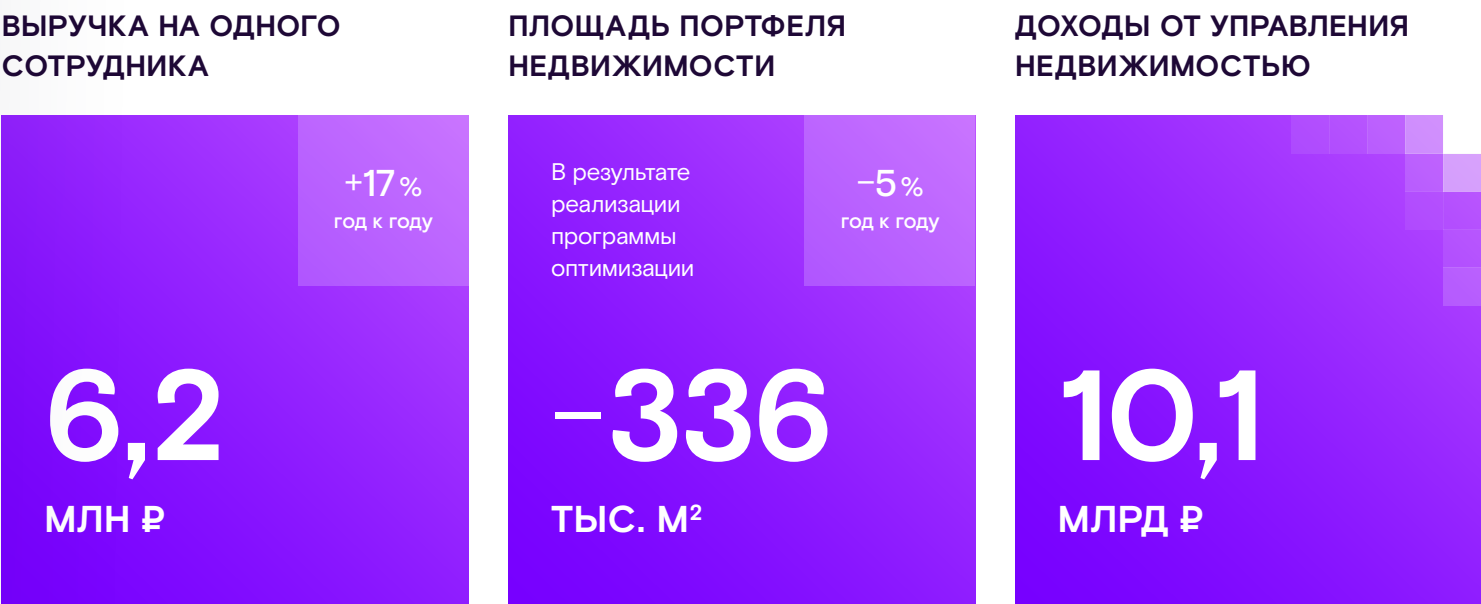


1 От англ. Net Promoter Score — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать).
2 По доходам; источник: «ТМТ Консалтинг».
3 По количеству стоек; источники: iKS-Consulting, данные компании.
4 Источники: iKS-Consulting, данные компании.

Уникальная по масштабу современная инфраструктура



Потенциал повышения операционной эффективности



Стратегический отчет

/ 04

02

2.1. Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»	44
2.2. Обращение президента ПАО «Ростелеком»	48
2.3. Стратегия на 2021–2025 годы	52
2.4. Бизнес-модель	66
2.5. Описание отрасли и конкурентный анализ	68
2.6. Операционные результаты	86
2.7. Финансовый обзор	180
2.8. Развитие инфраструктуры	188
2.9. Инвестиционная деятельность	196
2.10. Отчет об ESG	206

2.1.

Обращение

председателя
совета директоров
ПАО «Ростелеком»Сергей Борисович
Иванов

Уважаемые акционеры!

В 2023 году «Ростелеком» продолжил движение по пути реализации Стратегии-2025. Несмотря на беспрецедентные вызовы прошедшего года, во многом мы обеспечили досрочное выполнение стратегических целей. На данный момент мы оцениваем перспективы и приоритеты нашего дальнейшего развития, учитывая текущие макроэкономические факторы, тренды рынка и отрасли в России и по всему миру, и в 2024 году планируем обновить стратегические приоритеты компании до 2030 года. «Ростелеком» остается флагманом российской телекоммуникационной отрасли, выделяясь не только объемом и качеством предоставляемых услуг частным лицам, бизнесу и государственным структурам, но и активным участием в развитии национальной цифровой среды, импортозамещении технологий и создании уникальных продуктов.

Мы стремимся к непрерывному улучшению качества наших услуг и продуктов, что отражается в стабильном росте основных финансовых и операционных показателей.

«Ростелеком» продолжает адаптироваться к изменениям рыночной конъюнктуры, и каждый год компания демонстрирует уверенный прогресс в инновационных и перспективных сегментах рынка, включая электронное правительство, дата-центры, облачные услуги, информационную безопасность, цифровые регионы и цифровое здравоохранение. «Ростелеком» активно работал над обеспечением бесперебойной работы критически важной инфраструктуры, подчеркивая свой вклад в информационную безопасность и развитие общества.

«Ростелеком» все так же нацелен на реализацию приоритетных национальных проектов. По итогам 2023 года жители более чем 4,7 тыс. деревень и сел получили возможность пользоваться качественной сотовой связью

и высокоскоростным мобильным интернетом в рамках второй очереди проекта устранения цифрового неравенства.

Особое внимание в 2023 году было уделено обеспечению честности и прозрачности региональных выборов, которые прошли в единый день голосования. Благодаря усилиям наших специалистов по разработке и внедрению надежной системы дистанционного электронного голосования, а также установке системы видеонаблюдения на тысячах избирательных участков мы смогли повысить доверие общества к электоральному процессу и проведению региональных выборов.

В процессе развития кластера информационной безопасности в 2023 году мы вывели на рынок новые решения,

>497 млн

заявок на получение
государственных онлайн-услуг
в 2023 году

131 млрд р

расходы «Ростелекома»
на оплату труда
в 2023 году

улучшили качество сервисов и продуктов кибербезопасности. Как и ранее, «Ростелеком» провел большую работу по обеспечению кибербезопасности во время проведения важных для страны событий, включая Петербургский международный экономический форум (ПМЭФ) и Восточный экономический форум (ВЭФ).

Неуклонно растет популярность общественно значимых сервисов для граждан и бизнеса, которые компания реализует как технический партнер «Госуслуг»: в 2023 году пользователи подали более 497 млн заявок на получение государственных онлайн-услуг. Большим спросом у корпоративных и государственных заказчиков пользуются наши продукты в сфере частных и отраслевых облаков, где «Ростелеком» занимает лидирующие позиции: количество клиентов в 2023 году выросло на 44 %, а среднемесячная выручка увеличилась почти в два раза. Активно развивается отечественная мобильная операционная система «Аврора», мы запустили уже пятое ее поколение.

Отдельно стоит отметить старт собственного производства телекоммуникационного оборудования. Это важный этап

развития компании, к которому мы начали готовиться задолго до ограничения доступа к западным технологиям.

В 2023 году кластер «Медицина» пополнился сервисами персонализированной доставки контента и непрерывного обучения медицинских работников. Компания продолжила работу по переводу системы здравоохранения на электронный документооборот. В результате количество документов, регистрируемых в реестре электронных медицинских документов (РЭМД), увеличилось в 2,5 раза, до 5 млн в сутки, по сравнению с 2022 годом.

Мы вовлечены во все мировые тренды развития искусственного интеллекта, его внедрения и разработки продуктов и услуг, которые могут помочь в решении вызовов современного общества. Однако безусловным приоритетом компании остаются ее сотрудники. В стремительно меняющемся мире инвестиции в развитие сотрудников остаются одним из краеугольных камней и залогом долгосрочного процветания компании. В 2023 году расходы «Ростелекома» на оплату труда составили 131 млрд рублей, а инвестиции в охрану труда — 673 млн рублей; 490 млн рублей было вложено в программы обучения персонала на всех уровнях.

В 2023 году «Ростелеком» вошел в число победителей ежегодного всероссийского конкурса для социально ответственного бизнеса «Лидеры корпоративной благотворительности»

Устойчивое развитие «Ростелекома» остается безусловно важной темой нашей ежедневной работы, так же как прозрачность и открытость нашей отчетности. Так, рейтинговое агентство АК&М в третий раз подтвердило «Ростелекому» рейтинг отчетности в области устойчивого развития (ESG) на уровне RESG 1. Это высший уровень раскрытия нефинансовой информации в публичных отчетах организации.

Помимо неукоснительного соблюдения законодательства, мы также постоянно работаем над развитием культуры ответственного потребления, снижением общего воздействия на окружающую среду и выполнением взятых на себя социальных обязательств. Мы поддерживаем все категории граждан, повышаем уровень цифровой грамотности и стараемся максимально обезопасить подрастающее поколение, обучая его основным правилам поведения в интернете.

Все проекты компании прямо или косвенно способствуют решению комплексных общественных проблем. Компания развивает социальное партнерство, объединяя усилия с местными сообществами, органами власти, некоммерческими организациями, участвует в многочисленных волонтерских программах. За 2023 год было реализовано более

400 федеральных и региональных проектов, имеющих большую социальную значимость: это спортивные, донорские и экологические акции, помощь детским домам, интернатам, домам престарелых, приютам для животных.

От имени совета директоров я хотел бы выразить благодарность всем сотрудникам «Ростелекома» за их каждодневный труд. Наши приоритеты в отношении технологического развития и активного вовлечения компании в удовлетворение потребностей наших клиентов в цифровых продуктах и сервисах во всех аспектах жизни общества остаются неизменными, и я с уверенностью смотрю на перспективы компании в грядущие годы.

Сергей Иванов,
председатель совета директоров
ПАО «Ростелеком»

2.2.

Обращение президента ПАО «Ростелеком»

Динамичный рост стал реальностью благодаря усилиям команды «Ростелекома» по цифровой трансформации бизнеса с опережающим ростом в перспективных цифровых и ИТ-направлениях.

Михаил Эдуардович
Осеевский



Уважаемые акционеры, коллеги, партнеры и клиенты!

В отчетном 2023 году мы продолжили реализацию стратегии «Ростелекома», добившись высоких темпов роста ключевых финансовых показателей: выручка достигла 708 млрд рублей (+13 % к 2022 году), операционная прибыль до амортизации превысила 283 млрд (+13 %), чистая прибыль — 42 млрд рублей (+20 %), а показатель свободного денежного потока вырос более чем на четверть, до 57 млрд рублей. При этом нам удалось обеспечить финансовую устойчивость и комфортную долговую нагрузку: показатель «Чистый долг (включая АО) / OIBDA» остался на уровне 2,0х.

За последние годы мы уверенно справились с внешними вызовами и адаптировались к новым экономическим реалиям, а также обеспечили досрочное достижение стратегических целей. Мобильный бизнес значительно увеличился и укрепил рыночные позиции одновременно с повышением качества абонентской базы и эффективности, благодаря чему компания стала игроком № 3 на рынке мобильной связи в России по абонентской базе¹.

Помимо увеличения доходов на рынках традиционных телеком-услуг (ШПД, VPN, услуги для операторов), где уже многие годы компания является ведущим игроком, «Ростелеком» добился укрепления рыночных позиций и расширения присутствия в таких важнейших сегментах, как онлайн-кинотеатры, дата-центры и облачные услуги, информационная безопасность, цифровые регионы. В каждом из этих новых направлений «Ростелеком» занимает лидирующие позиции. Компания также является признанным технологическим лидером в инновационных решениях в области электронного правительства,

биометрии, цифрового здравоохранения, образования. С 2019 года доля перспективных цифровых сервисов в выручке удвоилась и достигла в 2023 году 22 %, став второй по значимости статьей доходов после мобильной связи.

«Ростелеком» продолжает укреплять рыночные позиции на розничном рынке благодаря флагманскому видеосервису Wink. В 2023 году он получил широкое признание и популярность, более чем в два раза увеличив производство оригинального контента. В результате Wink стал игроком №2 на рынке по количеству активных подписчиков.

«Ростелеком» является ключевым подрядчиком и оператором масштабных проектов цифровизации государственных сервисов. На портале «Госуслуги» зарегистрировались уже более 105 млн человек. За последнее время у них появилась возможность записаться к нотариусу в режиме онлайн, быстро получить выписку из ЕГРН, проверить статус своего заявления, поданного через МФЦ, оформить электронный полис обязательного

¹ Исходя из данных, раскрытых другими игроками и расчетов компании, по итогам I квартала 2023 года.

+20 %

чистая прибыль
в 2023 году

>20 тыс.

камер городского
интеллектуального
видеонаблюдения
установлено в 2023 году

медицинского страхования, благодаря сервису «Поступление в вуз онлайн» начать получать высшее образование. Мы также продолжили улучшать работу мобильных приложений семейства «Госуслуг». В частности, доработано мобильное приложение «Госуслуги Авто», благодаря чему стало возможно предъявлять водительские права в формате QR-кода.

В 2023 году введен в эксплуатацию и проходит масштабирование на всю страну крупнейший проект цифровой трансформации социальной сферы в мире, ядром которой стала единая цифровая платформа «Социальное казначейство» для Социального фонда России. Эта платформа позволяет оказывать адресные меры социальной поддержки без необходимости сбора документов и посещения органов власти.

Цифровая блокчейн-платформа для организации дистанционного электронного голосования (ДЭГ), реализованная «Ростелекомом» по заказу Центральной избирательной комиссии Российской Федерации в рамках модернизации ГАС «Выборы», позволила бесперебойно провести выборы Президента Российской Федерации в 2024 году в большем количестве регионов. Платформа справилась с беспрецедентными кибератаками, обеспечив стабильность избирательного процесса и волеизъявления граждан. А в 2023 году «Ростелеком» организовал видеонаблюдение на тысячах избирательных участков в процессе региональных и муниципальных выборов в единый день голосования.

В рамках развития облачных сервисов и услуг дата-центров компания укрепила лидерство на рынке, значительно опередив по темпам роста и объемам бизнеса ближайших конкурентов. За 2023 год мы ввели в эксплуатацию 6,5 тыс. стойко-мест, включая новый дата-центр «Медведково» общей емкостью 5 тыс. стойко-мест. Общая емкость дата-центров компании достигла 21 тыс. стойко-мест. Рост выручки сегмента ЦОД и облачных услуг превысил 44 %.

Повысилась роль компании в обеспечении информационной безопасности ключевой цифровой инфраструктуры,

государственных и коммерческих онлайн-сервисов. Компания занимает лидирующие позиции на рынке кибербезопасности и обеспечивает работу крупнейшего в России центра мониторинга и реагирования на кибератаки. Наши решения в области комплексной кибербезопасности обеспечивают защиту более 850 крупнейших компаний России, а также безопасность государственных сервисов, включая инфраструктуру экосистемы цифровых госуслуг. Кластер кибербезопасности показал рост выручки на 38 % по сравнению с 2022 годом.

Компания продолжает наращивать компетенции и масштаб работ по цифровизации регионов и городов. Кластер «Цифровой регион» в 2023 году подключил более 20 тыс. новых камер городского интеллектуального видеонаблюдения, в десяти регионах России развернул интеллектуальные транспортные системы. В отчетном году также были реализованы проекты модернизации инфраструктуры наружного освещения в Тверской области, Республике Башкортостан,, Архангельской области, Ханты-Мансийском автономном округе — Югре, Республике Северная Осетия — Алания, Кабардино-Балкарской Республике.

В рамках федеральных инициатив в области устойчивого развития (ESG) усилили кластера «Цифровой регион» введен в промышленную эксплуатацию цифровой Реестр выбросов парниковых газов, к которому подключены организации — эмитенты выбросов парниковых газов. В рамках единого решения внедрены формы сбора углеродной отчетности и запущен мониторинг климатических показателей.

Кластер цифровой медицины «Ростелекома» — лидер по цифровизации государственной системы здравоохранения. Каждый третий российский врач, — а это более 450 тыс. специалистов по всей стране — подключен к медицинским ИТ-системам, реализованным Группой компаний «Ростелеком». Наши цифровые медицинские продукты используют уже более 50 регионов России.

Горжусь тем, что в 2023 году мы смогли запустить собственное производство востребованного телекоммуникационного оборудования, используя отечественные технологии.

Это не только важный вклад в обеспечение технологической независимости нашей страны, но и подтверждение нашего лидерства в инновациях, нацеленность на создание прочного фундамента для развития не только компании, но и отрасли в целом.

Мы внимательно следим за технологическими трендами, среди которых одним из определяющих в 2023 году, безусловно, стал искусственный интеллект (ИИ). «Ростелеком» все шире внедряет его в свои производственные и бизнес-процессы, а также способствует тому, чтобы технология ИИ совершенствовалась и за пределами компании.

Люди, их компетенции и лояльность компании — безусловная ценность для «Ростелекома». Мы предлагаем нашей команде обучение в различных форматах, совершенствуем программы адаптации и признания. Стремимся делать все для того, чтобы мотивировать наших сотрудников развивать свои навыки и достигать новых профессиональных вершин. Компания постоянно расширяет партнерство с ведущими образовательными заведениями страны. Так, на форуме Kazan Digital Week 2023 «Ростелеком» и Университет Иннополис заключили соглашение о сотрудничестве в рамках федерального проекта «Передовые инженерные школы». Мы планируем создавать совместные образовательные программы для подготовки инженеров и айтишников нового поколения, а также развивать и применять передовые технологии.

Хотелось бы также рассказать о наших достижениях в области устойчивого развития. За 2023 год электронный документооборот позволил «Ростелекому» сэкономить более 100 млн листов бумаги. Компания получила несколько авторитетных наград в области устойчивого развития и благотворительности, что отражает эффективность нашего подхода к ответу на вызовы современного общества. Всего в 2023 году «Ростелеком» реализовал 297 социально значимых проектов, а инвестиции в благотворительность составили 354 млн рублей. Мы продолжаем помогать всем группам населения осваивать цифровую

среду и развиваться в ней, а также даем возможности проявить себя молодым талантам.

Сбалансированный подход в распределении капитала обеспечивает соблюдение основных принципов действующей дивидендной политики. «Ростелеком» выплатил дивиденды за 2022 год в размере 5,4465 рубля на одну обыкновенную и привилегированную акции, что почти на 20 % превысило уровень 2021 года.

В 2024 году мы планируем представить стратегические приоритеты «Ростелекома» до 2030 года. Они продемонстрируют наши новые амбиции по ключевым финансовым и операционным показателям и созданию стоимости для наших акционеров.

Вместе со стратегией мы также планируем обновить дивидендную политику, которая будет сопряжена с реализацией стратегических целей, сохранив при этом устоявшуюся практику привлекательного уровня выплат нашим инвесторам.

Подводя итоги 2023 года, хочу искренне поблагодарить сотрудников компании на всех уровнях за вклад в успехи и развитие «Ростелекома». Прошедший год был полон вызовов, но благодаря нашим общим усилиям «Ростелеком» не только успешно ответил на них, но и достиг отличных результатов и нового рекорда по размерам бизнеса. Спасибо вам за поддержку, доверие и преданность нашим общим целям.

Впереди новые вызовы, но и новые возможности. Я уверен, что сплоченность и профессионализм нашей команды, гибкость и адаптивность, инновационный подход и целеустремленность обеспечат «Ростелекому» уверенное движение вперед. Наша компания была, есть и обязательно будет цифровым флагманом России.

Михаил Осеевский,
президент и председатель правления
ПАО «Ростелеком»

2.3.

Стратегия

Утверждена советом директоров
19 апреля 2021 года (Протокол
от 20 апреля 2021 года № 9).

2021 — 2025

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

1

«Умный» рост
в традиционном бизнесе

повышение возврата на инвестиции
и денежного потока

2

Опережающие темпы
роста в новых бизнесах

достижение лидерских позиций

Ключевые приоритеты

стратегии
на 2021–2025 годы

3

Сохранение и расширение
роли ключевого партнера

в цифровизации общественно
значимых сервисов и проектов

4

Рост
эффективности

в традиционном бизнесе

«Ростелеком» видит свое развитие в качестве цифровой клиентоцентричной группы компаний, фундаментом которой являются человеческий капитал и передовые цифровые технологии по обработке и передаче информации¹.

¹ Подробнее о целевых ориентирах новой стратегии читайте в [Годовом отчете за 2021 год](#).



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

КТО?

Цифровой партнер

для населения, бизнеса и государства

Цифровая клиентоцентричная группа компаний

[01]

Флагман, определяющий
развитие рынка
телеком-услуг в стране

[02]

Игрок № 1 в выбранных
новых направлениях
бизнеса

[03]

Трансформация
организации с фокусом
на клиента, лидерство
по эффективности
затрат

[04]

Устойчивое финансовое
развитие

КАК?

Люди

Цифровой каркас

[01]

Сетевая инфраструктура
и распределенная сеть
ЦОД

[02]

Новые решения:
инфобезопасность
и облачные сервисы

[03]

Лидирующая роль
в цифровизации
государства

[04]

Собственный
ИТ-кластер

1

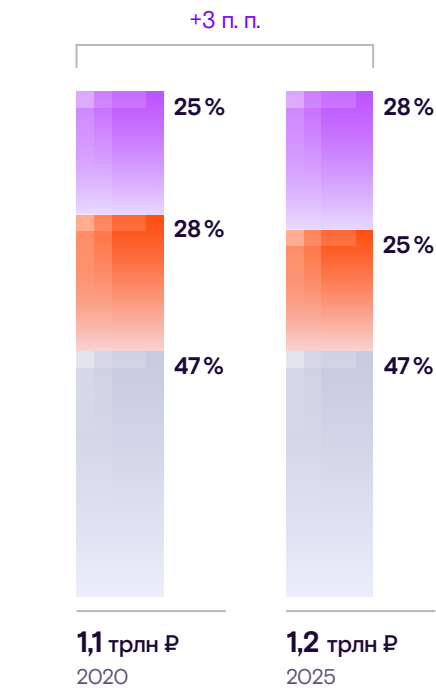
«Умный» рост в традицион-
ном бизнесе, обеспечивающий
повышение возврата на инве-
стиции и денежного потока

В соответствии со стратегией на 2021–2025 годы «Ростелеком» становится флагманом, определяющим развитие рынка¹ теле-коммуникационных услуг в стране. Планируется, что компания станет крупнейшим по абонентской базе и выручке оператором традиционных телекоммуникационных услуг с ростом базы частных клиентов до более 100 млн и сохранением лидирую-щих позиций как партнера для бизнеса и государства.

B2C²

CAGR
выручки ~4%

CAGR
рынка >1%

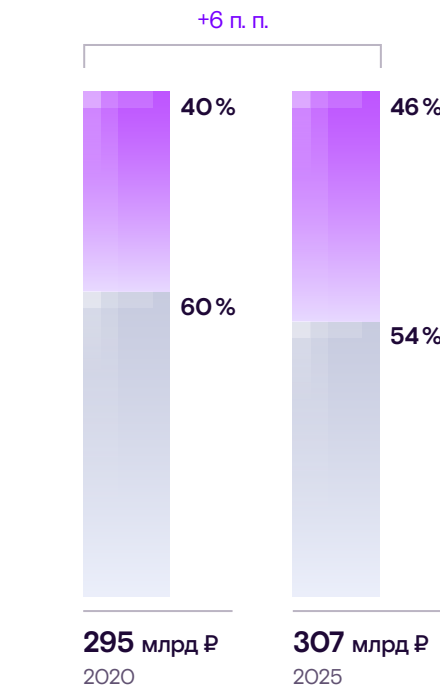


■ «Ростелеком»
■ Игрок 1
■ Прочие

B2B/G³

CAGR
выручки ~4%

CAGR
рынка >1%

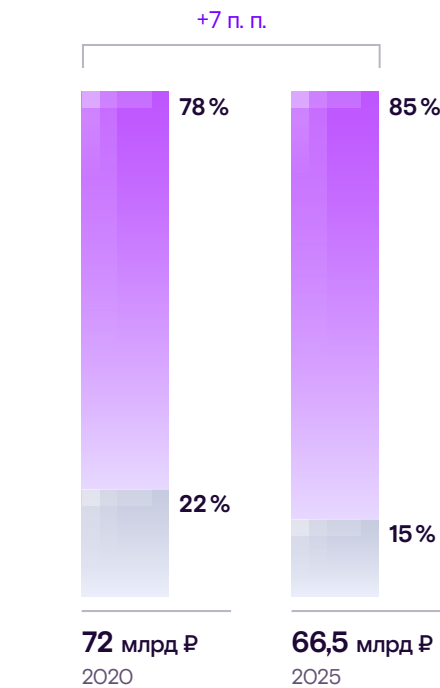


■ «Ростелеком»
■ Прочие

B2O⁴

CAGR
выручки стабильный

CAGR
рынка небольшое
снижение



■ «Ростелеком»
■ Прочие

1 Источники: прогнозы рынка «TMT Консалтинг», J'son, IKSmedia, отчетность операторов, данные компании.

2 B2C включает традиционные услуги телефонии, ШПД, мобильную связь, кабельное ТВ и IPTV.

3 B2B/G включает традиционные услуги телефонии (включая ВАС и IP), ШПД, мобильную связь, VPN и аренду каналов, M2M.

4 B2O включает присоединение и пропуск трафика, IP-транзит, VPN и аренду каналов, инфраструктурные услуги.

2

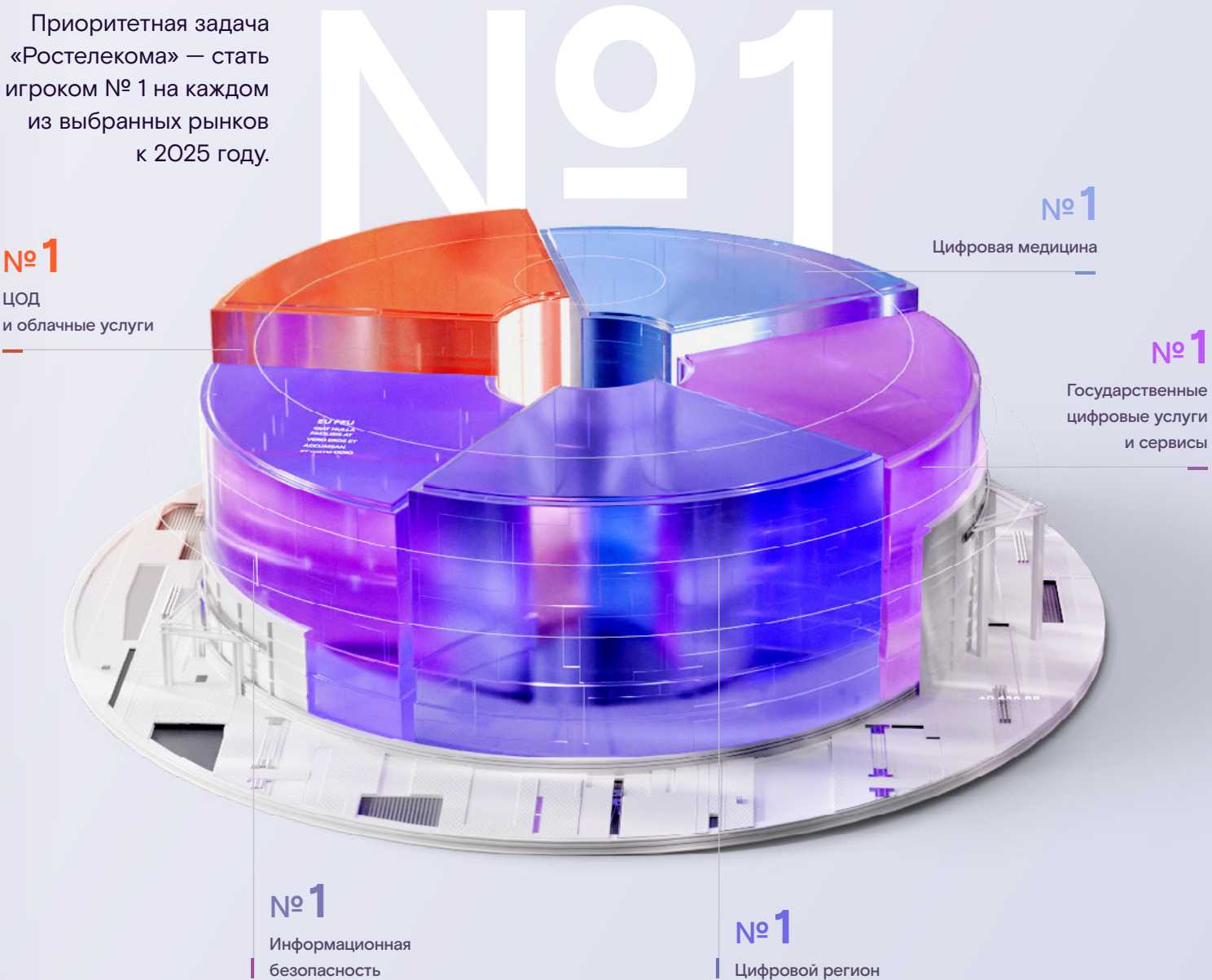
Опережающие темпы
роста в выбранных новых
направлениях бизнеса —
достижение лидерских позиций

«Ростелеком» отказывается от строительства широкой экоси-
стемы за собственный счет. Акцент в развитии новых цифровых
бизнесов будет сделан на сфокусированном росте ограничен-
ного набора направлений, смежных с ключевыми продуктами
ИТ- и телеком-сфер.

Для развития новых направлений, помимо собственных ресур-
сов, планируется использовать механизмы венчурных проектов,
партнерства и M&A.

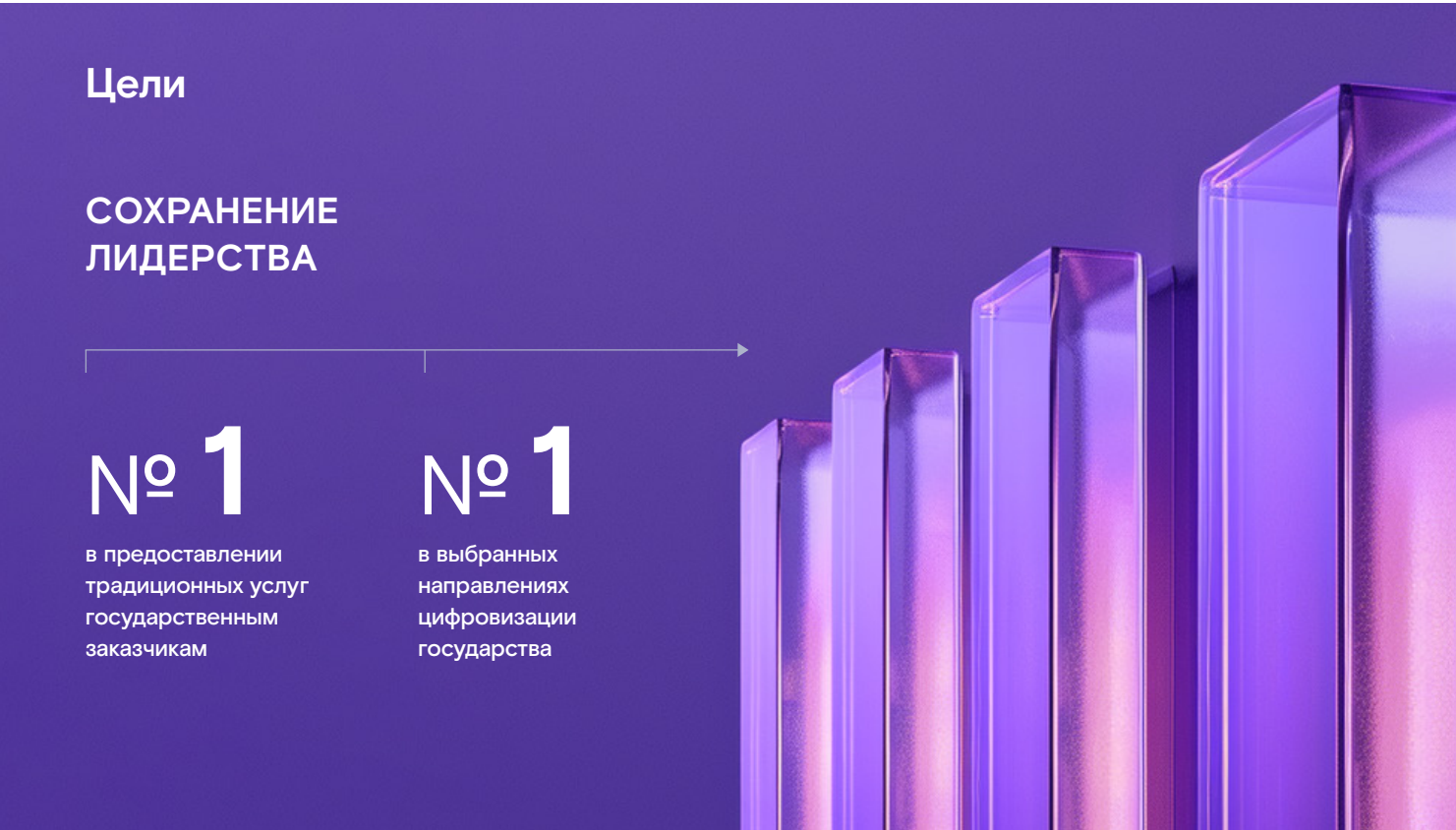
СТРАТЕГИЯ ПРЕДУСМАТРИВАЕТ РАЗВИТИЕ ПЯТИ НОВЫХ НАПРАВЛЕНИЙ В ФОРМАТЕ КЛАСТЕРОВ

Приоритетная задача
«Ростелекома» — стать
игроком № 1 на каждом
из выбранных рынков
к 2025 году.



3

Сохранение и расширение роли ключевого партнера в цифровизации общественно значимых сервисов и проектов



Приоритеты

- [01]

Быть оператором приоритета № 1 по всем традиционным услугам
- [02]

Стать оператором мобильной связи № 1 для государственных заказчиков
- [03]

Развивать проект электронного правительства и системы межведомственного взаимодействия
- [04]

Достичь лидерства в предоставлении сервисов «Цифрового региона»
- [05]

Содействовать в реализации проектов в области здравоохранения
- [06]

Участвовать в национальном проекте «Цифровая экономика» и реализовывать задачи по предоставлению услуг связи (проект «Устранение цифрового неравенства», подключение социально значимых объектов к сети Интернет и другие)

4

Рост эффективности в традиционном бизнесе



Приоритеты

- [01]

Сокращение доли затрат на персонал в выручке, в том числе за счет повышения производительности труда
- [02]

Оптимизация прочих не прямых затрат, в том числе:
 - затрат на материалы, ремонт и обслуживание;
 - прочих операционных расходов
- [03]

Повышение операционной эффективности:
 - сокращение количества уровней управления;
 - оптимизация портфеля активов, включая продажу недвижимости;
 - пересмотр и упрощение ключевых процессов через реализацию программы повышения операционной эффективности

Факторы роста эффективности

в традиционном бизнесе

- Оптимизация затрат

в том числе связанных с организационной трансформацией (сокращение уровней управления)
- Изменение подхода к инвестированию
- Построение моделей развития и оптимизации «от клиента»
- Оптимизация портфеля активов, включая продажу недвижимости
- Сокращение доли затрат на персонал в выручке

в том числе за счет повышения производительности труда
- Пересмотр и упрощение ключевых бизнес-процессов

4

Рост эффективности
в традиционном
бизнесе

Умный подход к инвестированию¹

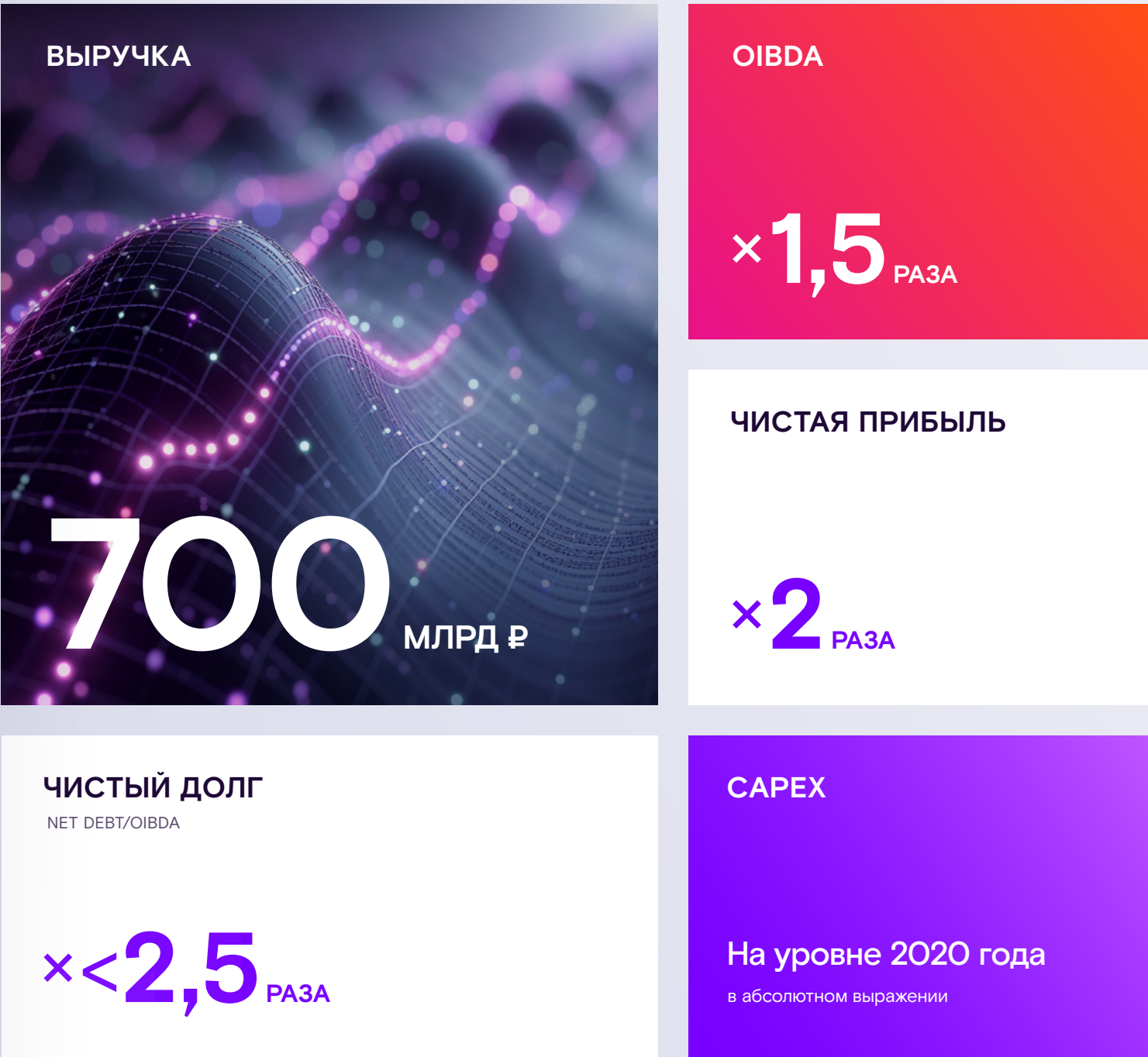
Компания будет стремиться реализовывать умный подход к осуществлению инвестиций, предполагающий:

- переход на менее интенсивную с точки зрения капитальных затрат модель роста в традиционном бизнесе;
- фокус инвестиций на приоритетных регионах в традиционном бизнесе;
- увеличение инвестиций в развитие наиболее быстро растущих продуктов.



¹ В прогнозе учтены только вложения в существующие/известные государственные проекты.

Стратегические цели Группы компаний «Ростелеком» на 2025 год



Краткий отчет по результатам реализации стратегии в 2023 году

№ п/п	Приоритет	Цель на 2025 год	Результат 2023 года	Комментарий
1	«Умный» рост в традиционном бизнесе, обеспечивающий повышение возврата на инвестиции и денежного потока	>700 млрд руб.	707,8 млрд руб.	Цель выполнена с опережением на два года
2	Опережающие темпы роста в выбранных новых направлениях бизнеса — достижение лидерских позиций	Стать игроком № 1 на каждом из выбранных рынков	Темп роста выручки новых направлений бизнеса составил 29 % ¹	Темпы роста выше / в соответствии с рыночными
3	Сохранение и расширение роли ключевого партнера в цифровизации общественно значимых сервисов и проектов	Оставаться ключевым партнером государства в цифровизации	Реализованные проекты: ■ расширение функционала «Госуслуг» ■ цифровизация здравоохранения ■ дистанционное электронное голосование	Успешно реализованы важные проекты в области цифровизации государства
		Сохранение лидерства в выбранных направлениях цифровизации государства	Количество абонентов, подключенных по услугам «ШПД-оптика» + VPN, в корпоративном и государственном сегментах выросло на 6 % (до 1,1 млн абонентов)	
4	Рост эффективности в традиционном бизнесе	Увеличить OIBDA в 1,5 раза	Цель выполнена на 97 %	Цели выполняются с опережением плана
		Увеличение чистой прибыли в два раза	Цель выполнена на 84 %	
		OIBDA margin >40 %	40,0 %	Рентабельность OIBDA находится на целевом уровне
		CAPEX в абсолютном выражении на уровне 2020 года (135,9 млрд руб.)	CAPEX в абсолютном выражении 147,2 млрд руб.	CAPEX абсолютному выражении превышает целевое значение в результате структурных изменений
		CAPEX/выручка: 19 %	CAPEX/выручка: 20,8 %	

1 Рост выручки цифровых кластеров в 2023 году по сравнению с 2022 годом.

Инициативы в области ESG

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

Environmental

[Окружающая среда]

- Снижение объемов потребления электроэнергии, кроме кластера ЦОД и облачных услуг, на 15 % к концу 2025 года
- Внедрение программ сбора и утилизации старых кабельных сетей, сетевого оборудования, абонентских устройств
- Внедрение концепции «Зеленый офис» на всех офисных площадках компании к 2025 году

РЕЗУЛЬТАТЫ 2023 ГОДА

- Объемы потребления электроэнергии, кроме кластера ЦОД и облачных услуг, значительно не изменились. Однако объем удельного потребления на 1 Мбит/с мощности магистральной сети передачи данных снизился на 45 % по отношению к 2021 году
- Внедрена программа оптимизации офисной оргтехники
- Внедрена программа восстановления и дальнейшего переиспользования абонентского оборудования
- В полном объеме выполнены требования по созданию микроклимата на рабочих местах (объем рабочего пространства, освещение, температура, влажность, вентиляция, шум, электромагнитное излучение) на 100% офисных площадей

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

- 39,05 % — доля женщин в структуре персонала
- Сформировано 72 региональных центра компетенций с общей численностью 10 883 человека

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

- Действует Кодекс деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком», который определяет ESG-критерии соответствия контрагентов по следующим направлениям:
 - надлежащее качество продукции, работ и услуг;
 - охрана окружающей среды;
 - охрана труда и промышленная безопасность;
 - защита прав сотрудников

Долгосрочная программа развития

В 2023 году «Ростелеком» продолжил реализацию Долгосрочной программы развития на 2021–2025 годы (ДПР)¹, разработанной в соответствии с обновленной Стратегией развития ПАО «Ростелеком» на 2021–2025 годы², директивами Правительства Российской Федерации и методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации.

ДПР охватывает все аспекты деятельности «Ростелекома» как в сферах укрепления рыночных позиций в традиционном бизнесе, достижения лидерства в новых направлениях бизнеса, инфраструктурного и инновационного развития, так и в областях цифровой трансформации и повышения эффективности деятельности.

Мероприятия, обозначенные в ДПР, подкреплены необходимыми ресурсами и сбалансированы с точки зрения финансовых возможностей компании.



1 Утверждена советом директоров 30 декабря 2021 года (Протокол от 30 декабря 2021 года № 7).
2 Утверждена советом директоров 19 апреля 2021 года (Протокол от 20 апреля 2021 года № 9).

2.4.

Бизнес-
модель

«Ростелеком» создаёт
уникальные, удобные
и востребованные на рынке
продукты и решения,
используя современные
и, что особенно важно,
отечественные технологии.

МИХАИЛ ОСЕЕВСКИЙ

ОТВЕТСТВЕННОЕ ОТНОШЕНИЕ К РЕСУРСАМ

1 КАПИТАЛЫ (РЕСУРСЫ)

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

Стабильный рост выручки по продуктам собственной разработки

22 %
доля цифровых
сервисов в выручке

131,2 млрд руб.
нематериальные
активы по МСФО¹

БРЕНД И РЕПУТАЦИЯ

№1
по узнаваемости в категориях
ШПД и платного ТВ

№1
по NPS по мобильной связи
среди крупных игроков

ПРИРОДНЫЙ

4 352,7 млн кВт·ч
совокупное потребление
электрической и тепловой энергии

138,3 тыс. тонн
прямые выбросы
парниковых газов (Score 1)

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ

114,4 тыс. человек
общая численность персонала

ФИНАНСОВЫЙ

147,2 млрд руб.
CAPEX

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ

73,1 тбит/с
пропускная способность
магистральной сети

21 тыс.
количество
стойко-мест ЦОД

1 «Гудвил и прочие нематериальные активы», уменьшенные на гудвил, согласно Консолидированному отчету о финансовом положении по МСФО на 31 декабря 2023 года.

2 ЛИДЕРСТВО
НА КЛЮЧЕВЫХ РЫНКАХ

СТРУКТУРА ВЫРУЧКИ
ПО УПРАВЛЕНЧЕСКИМ СЕГМЕНТАМ

Выручка

707,8 млрд руб. +13 %

ЦИФРОВЫЕ КЛАСТЕРЫ

152,7 млрд руб.
+29 %

- Информационная безопасность
- Цифровой регион
- ЦОД и облачные услуги
- Прочие

СЕГМЕНТЫ

344,0 млрд руб.
+9 %

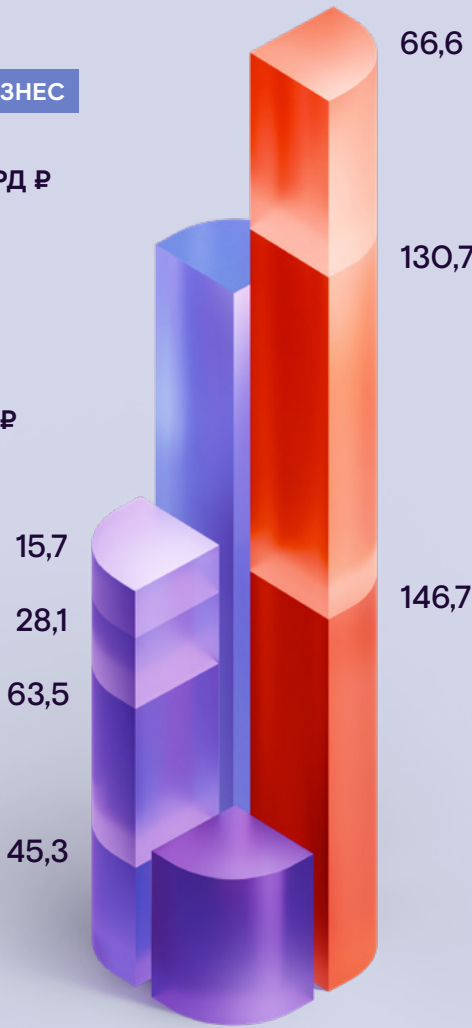
- B2O
- B2B/G
- B2C

МОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС

250,4 млрд руб.
+15 %

ПРОЧИЕ

59,0 млрд руб.
+36 %



3 СОЗДАННАЯ СТОИМОСТЬ
ДЛЯ СТЕЙКХОЛДЕРОВ

КЛИЕНТЫ
И ПОТРЕБИТЕЛИ

Эффективные современные
цифровые экосистемы,
позволяющие решать
широкий спектр задач

+28 %
рост доходов
от цифровых сервисов

+1,34 млн
домохозяйств,
охваченных оптикой,
за год

4 709
населенных пунктов,
охваченных базовыми
станциями по проекту
«УЦН 2.0»

ПОСТАВЩИКИ
И ПАРТНЕРЫ

549 млрд руб.
общая сумма закупок

57,4 %
доля закупок у МСП

100 %
поставщиков —
зарегистрированные
в Российской Федерации
юридические лица

СОТРУДНИКИ

130,8 млрд руб.
общая сумма выплат
сотрудникам

490 млн руб.
составили инвестиции
в сотрудников

38,4
среднее количество
часов обучения на одного
сотрудника

АКЦИОНЕРЫ

5,4465 руб.
дивидендов выплачено
на одну акцию за 2022 год

ГОСУДАРСТВО
И ОБЩЕСТВО

>24,3 млрд руб.
выплачено налогов
и выделено на экологи-
ческие программы
и благотворительность
за 2023 год

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ДИАЛОГ

2.5.

Описание отрасли и конкурентный анализ



Телеком-услуги для физических лиц (B2C)

По оценкам экспертов, концентрация людей в ключевых регионах и городах России будет расти опережающими темпами. Согласно данным Росстата, на фоне усиления миграции между регионами большая часть населения будет сосредоточена в нескольких крупных субъектах и городских агломерациях.

«Ростелеком» является единственным универсальным участником рынка, имеющим существенное присутствие во всех его сегментах: мобильной связи, ШПД, сегменте платного ТВ и фиксированной телефонии. При этом сегменты мобильной связи и фиксированной телефонии консолидированы между основными игроками. В то же время рынки ШПД и онлайн-кинотеатров фрагментированы, так как доля прочих игроков в них превышает 30 %.

Ожидается, что объем коммуникационного рынка для частных пользователей в России до 2027 года будет расти со среднегодовым темпом

на уровне около 3–4 %. Основным драйвером останется рост рынка мобильной связи главным образом за счет увеличения ARPU¹. Высокими темпами также будет расти рынок видеосервисов, который в 2027 году может превысить 172 млрд рублей в основном за счет набора клиентской базы и консолидации рынка.

Эксперты ожидают, что в целом абонентская база будет стабильна: сокращение в сегменте фиксированной телефонии и оптимизация сим-карт в мобильной связи компенсируются ростом подписчиков платного ТВ и онлайн-кинотеатров.

¹ Average Revenue Per Unit — Средний доход, получаемый с одного абонента

Рынок B2C в 2023 году / доли крупнейших игроков по выручке¹

Ключевые игроки в каждом сегменте

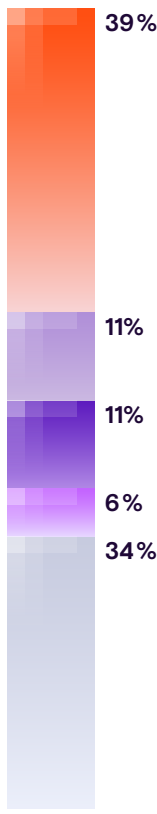
Мобильная
связь



990 млрд ₽

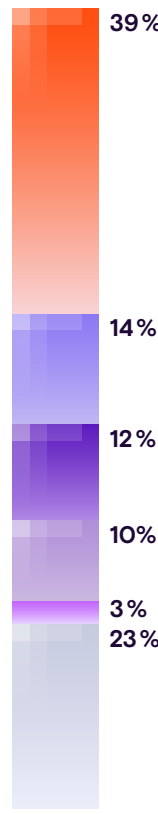
- МТС
- «МегаФон»
- «Ростелеком»
- «ВымпелКом»
- Прочие

Фиксированная
связь



161,6 млрд ₽
ШПД

- «Ростелеком»
- МТС
- «ЭР-Телком»
- «ВымпелКом»
- Прочие



106,4 млрд ₽
Платное ТВ

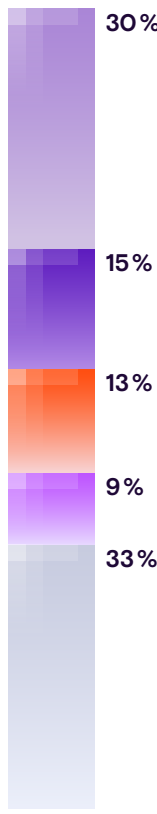
- «Ростелеком»
- «Триколор»
- «ЭР-Телком»
- МТС
- «ВымпелКом»
- Прочие



33,5 млрд ₽
ОТА

- «Ростелеком»
- МТС
- Прочие

Онлайн-
кинотеатры,
новые продукты



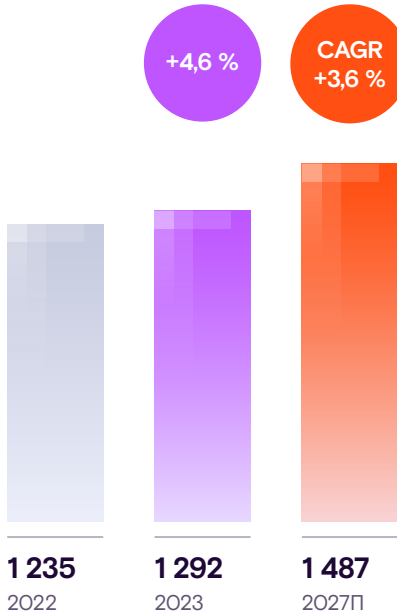
94,2² млрд ₽
Видеосервисы
(VoD/OTT)

- «Кинопоиск»
- «Иви»
- «Ростелеком»
- Okko
- Прочие

1 Источник: «ТМТ Консалтинг».

2 Без учета пересечений на операторском и неоператорском рынках.

Рынок B2C³, млрд руб.



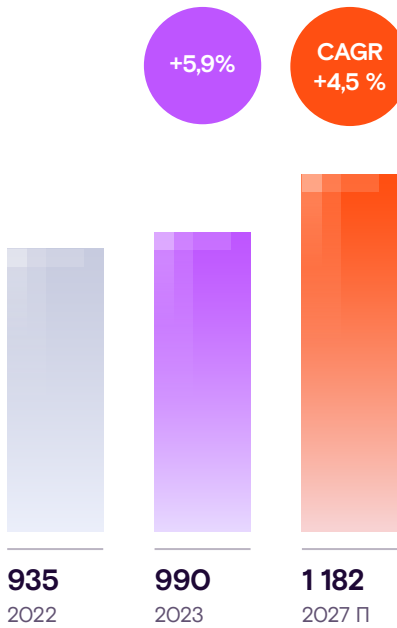
Рынок мобильной связи

Рост рынка мобильной связи в прогнозном периоде, как и в 2023 году, будет обеспечен регулярным повышением тарифов на основные услуги связи.

Также продолжится восстановление рынка международного роуминга: число турпоездок растет, но еще не достигло допандемийного уровня. Из других факторов можно отметить рост потребления мобильного интернета, а также увеличение спроса на дополнительные услуги.

Одним из драйверов снижения оттока абонентов и увеличения совокупного ARPU может стать развитие конвергентных предложений (англ. Fixed Mobile Convergence, FMC). FMC имеет высокий потенциал роста за счет низкого на данный момент проникновения в базу пользователей ШПД в России и возможности увеличения количества используемых одним пользователем сервисов.

Рынок мобильной связи³, млрд руб.



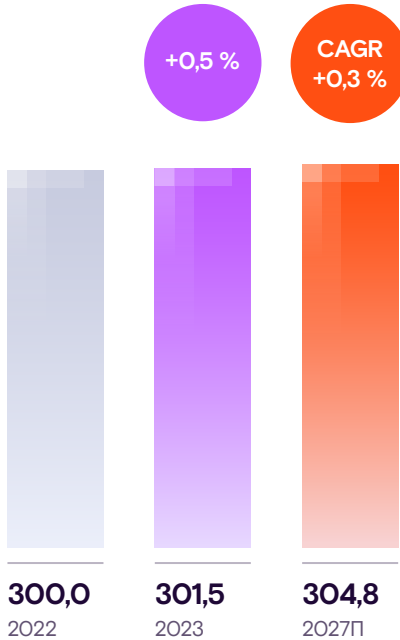
3 Источник: «ТМТ Консалтинг».

Рынок фиксированных услуг связи (ШПД, платное ТВ, фиксированная телефония)

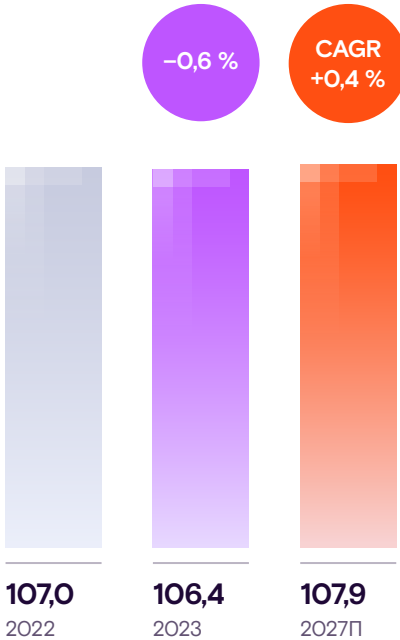
В последние годы динамика роста рынка фиксированных сервисов связи (ШПД, платное ТВ, фиксированная телефония) составляла около 2 %, однако рынок достиг насыщения по основной фиксированной услуге (ШПД), что замедляет его дальнейший рост.

В сегменте ШПД основным драйвером рынка остается ввод нового жилого фонда, а также проникновения пакетных предложений и индексация тарифов. В платном ТВ положительная динамика ожидается только в сегменте IPTV, но она будет зависеть как от динамики рынка ШПД, так и от развития конкурирующего OTT¹-рынка.

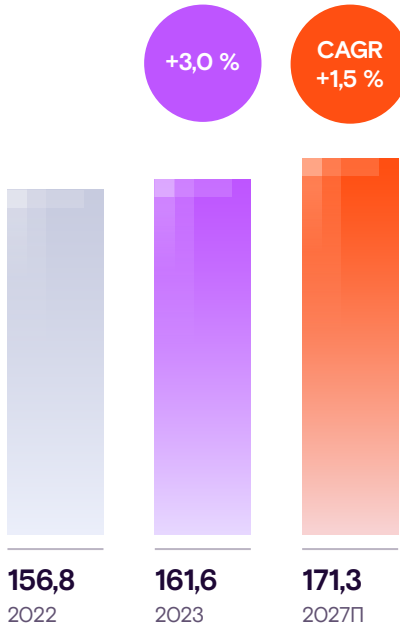
Рынок фиксированной связи², млрд руб.



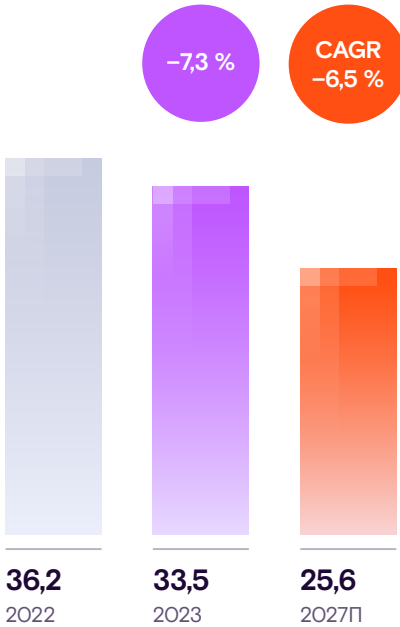
Рынок платного ТВ, млрд руб.



Рынок ШПД, млрд руб.



Рынок ОТА, млрд руб.



1 От англ. Over the Top — доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи.
2 Источник: «ТМТ Консалтинг».
3 От англ. Compound Annual Growth Rate — среднегодовой темп прироста.

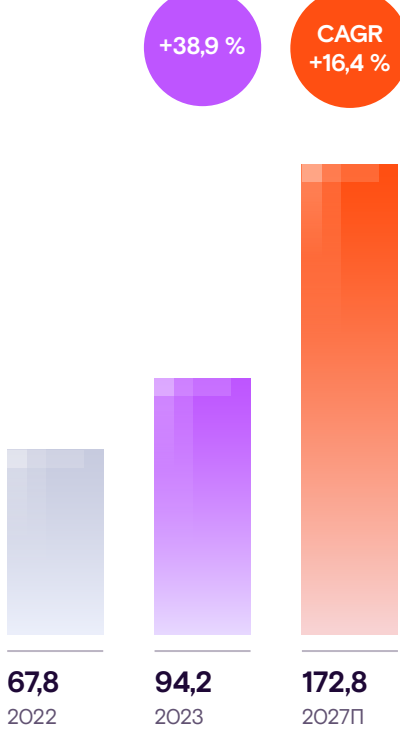
Видеосервисы (VoD/OTT)

Онлайн-кинотеатры — один из самых быстрорастущих телекоммуникационных рынков с CAGR³, около 16 % до 2027 года.

Сегодня наиболее заметными участниками рынка онлайн-кинотеатров в России являются «Кинопоиск», «Иви» и Wink («Ростелеком»). В 2023 году видеосервис Wink стал лидером по темпам роста — выручка онлайн-кинотеатра за год увеличилась более чем на 90 %. Рост Wink был вызван целым рядом причин, среди которых предложение оригинального контента (22 новых сериала, в том числе высокорейтинговый «Слово пацана. Кровь на асфальте», привлечший множество новых подписчиков), а также объединение с онлайн-кинотеатром more.tv, занимавшим по итогам первого полугодия 2023 года 6 % на рынке видеосервисов. Доля Wink по итогам 2023 года выросла с 11 до 13 %, а по числу платных подписчиков видеосервис вышел на второе место.

К 2027 году рынок онлайн-кинотеатров, согласно прогнозам, будет более консолидированным и еще не исчерпает свой потенциал. Проникновение OTT-подписок вырастет до 45 %, и в перспективе до 2030 года активный рост рынка продолжится в связи с тем, что на более зрелых рынках уровень проникновения онлайн-кинотеатров значительно выше и составляет примерно 75 %. Одними из главных драйверов роста будут положительная динамика проникновения Smart TV с 50 % в 2020 году до 70 % к 2030 году, спрос на оригинальный контент и включение в библиотеки контента новых зарубежных партнеров (турецких, азиатских, латиноамериканских производителей). Прогнозируется, что клиенты будут пользоваться двумя-тремя подписками на онлайн-кинотеатры, чтобы иметь возможность просматривать различный контент. На горизонте ближайших четырех-пяти лет будет нарастать тренд интеграции онлайн-кинотеатров с крупными экосистемами (банки, телеком-операторы, цифровые компании).

Рынок видеосервисов², млрд руб.



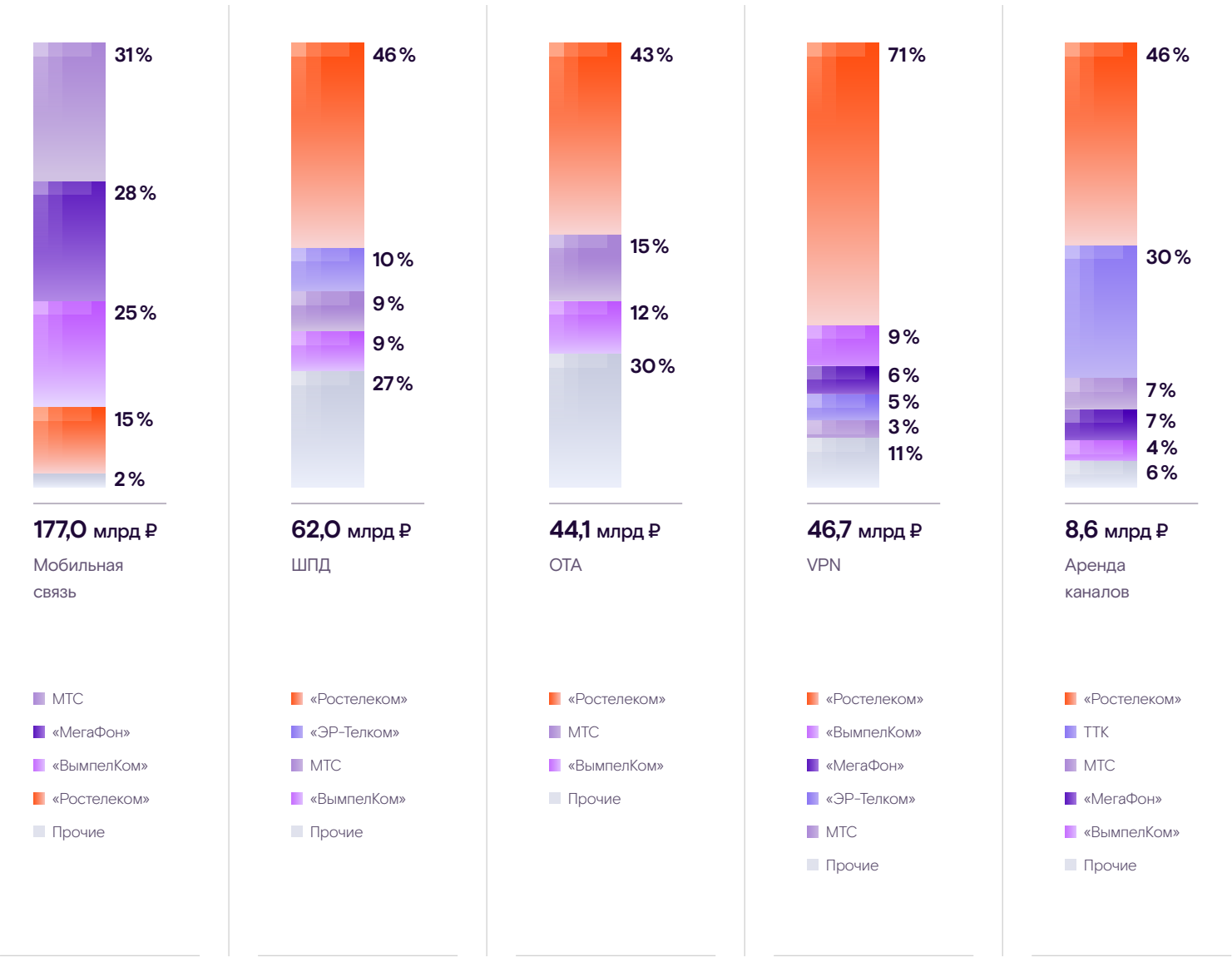
Телеком-услуги для бизнеса и государства (B2B/B2G)

Российский бизнес в этих сегментах значительно консолидирован: топ-3 отрасли формируют примерно 70 % всей выручки компаний России, а Москва, Московская область и Санкт-Петербург генерируют около 50 % всей выручки бизнеса в стране.

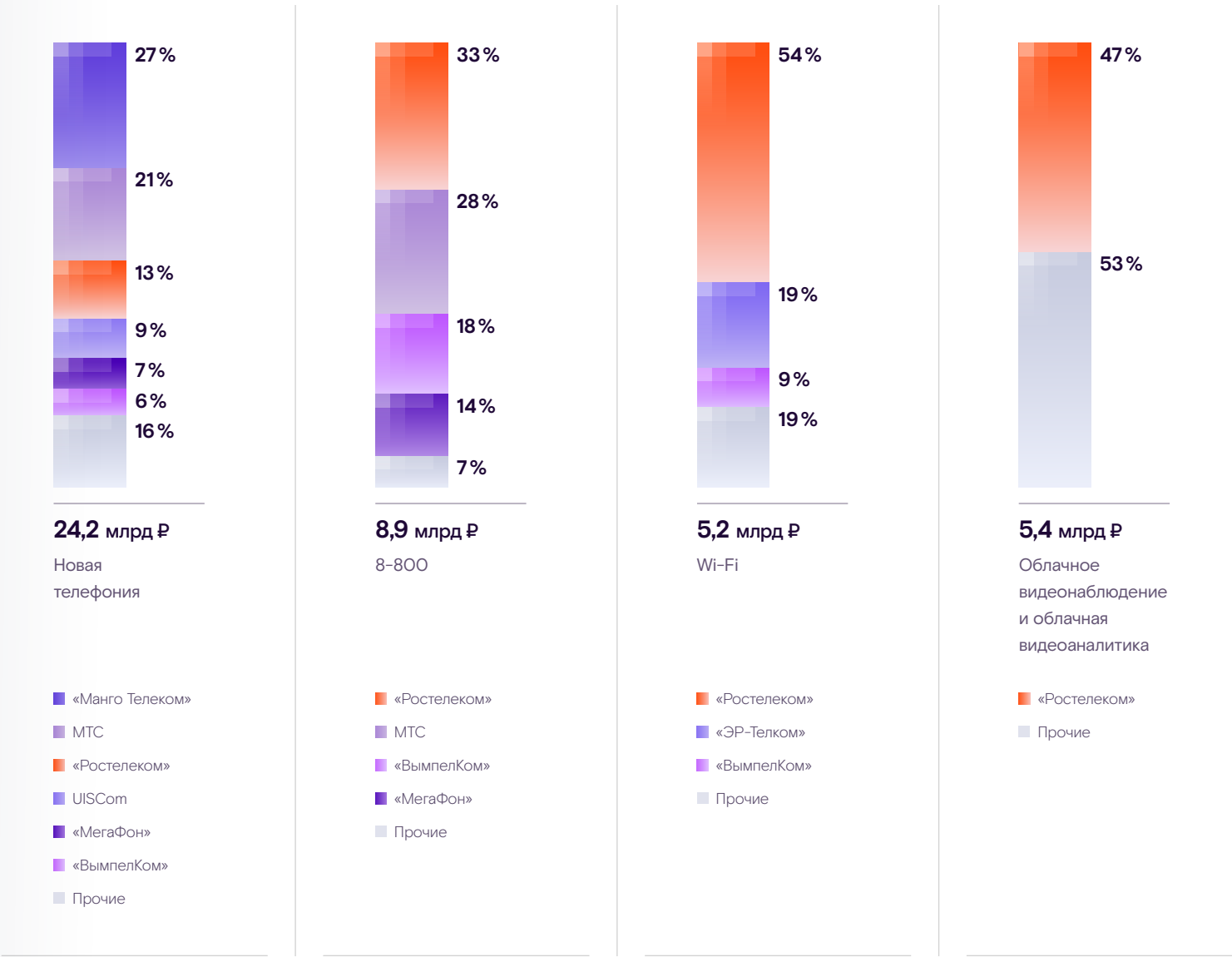
Телеком- и смежные рынки B2B/G в 2023 году и доли по выручке крупнейших игроков¹

Ключевые игроки в каждом сегменте

Традиционные услуги



Новые услуги



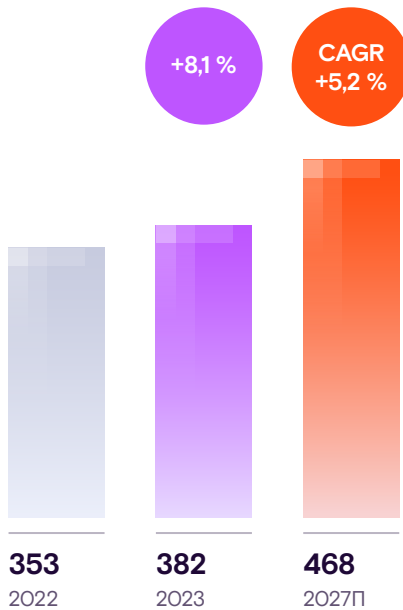
¹ Источник: «ТМТ Консалтинг».

Телеком- и смежные рынки B2B/G в 2023 году

Размер традиционных и новых телеком-услуг в корпоративном и государственном сегментах оценивается более чем в 380 млрд рублей, а CAGR до 2027 года будет колебаться в пределах 5–6 %.

Ожидается, что снижение доли традиционных услуг будет компенсировано новыми телеком-продуктами (новая телефония, 8-800, Wi-Fi, видеонаблюдение), которые быстро развиваются, но пока еще несопоставимы с традиционными услугами по размеру рынка в денежном эквиваленте.

Телеком-рынок B2B/G в России¹, млрд руб.

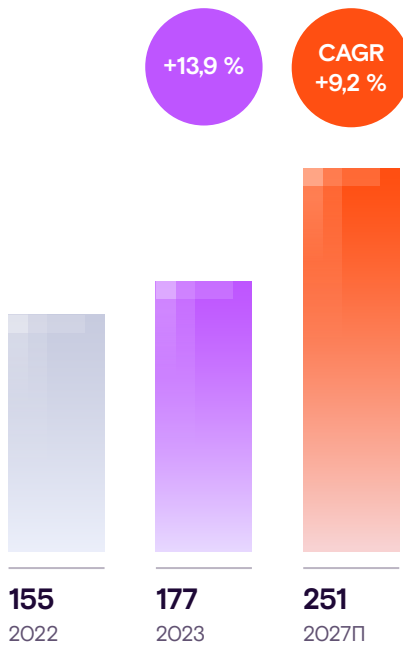


Прогнозы развития отдельных продуктовых рынков

Основным фактором роста остается увеличение доходов от A2P SMS² вследствие изменения тарифов. Этот же тренд будет определяющим для рынка в прогнозном периоде.

Рост потребляемого трафика передачи данных и периодический пересмотр тарифов обеспечат увеличение выручки от основных услуг. Ожидается возвращение сегмента M2M к темпам, близким к докризисному периоду. Благодаря положительной динамике основных туристических направлений наблюдается восстановительный рост рынка роуминга.

Прогноз развития рынка мобильной связи, млрд руб.



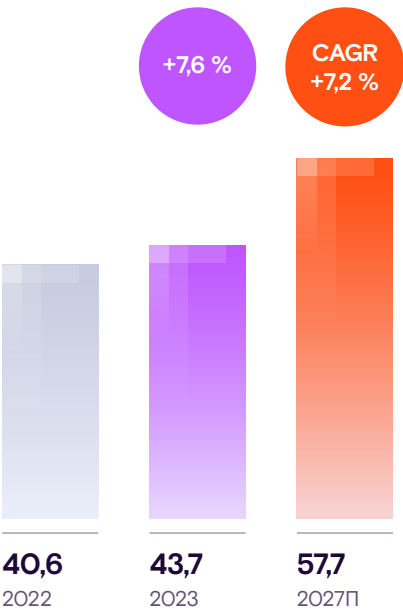
Темпы роста мобильного рынка в сегменте B2B/G в среднесрочной перспективе, как ожидается, сохранятся. Положительное влияние на рынок окажет растущий вклад в выручку от дополнительных услуг (IoT, A2P SMS и других).

Ожидается стабильное развитие рынка традиционных услуг связи, обусловленное небольшим приростом по услуге VPN из-за реализации операторами проектов в сегменте B2G и небольшим снижением по услугам аренды каналов за счет перетока клиентов в пользу ШПД и VPN.

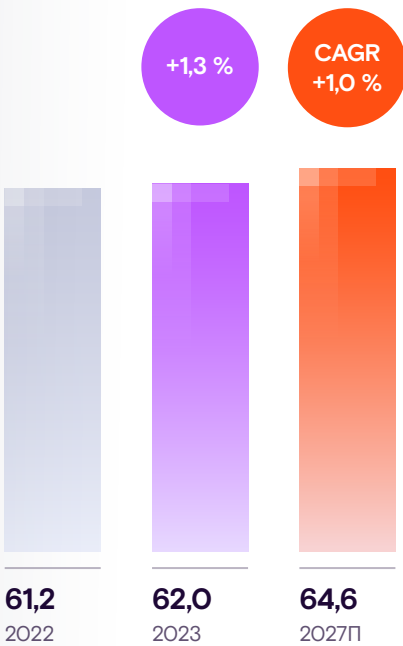
Также положительно на рынок влияет незначительное снижение объемов по услугам ШПД и OTA за счет ценовой конкуренции и оптимизации бюджетов в B2G-сегменте.

Рост новых рынков в основном будет обусловлен увеличением рынка BATC и облачного видеонаблюдения. Позитивная динамика рынка BATC будет замедляться, но тем не менее в среднем CAGR за 2023–2027 годы составит около 9 % и будет достигнут за счет региональной экспансии и развития решений на базе BATC для компаний среднего и крупного бизнеса (речевая аналитика, кол-трекинг, голосовые помощники и т. д.). Рынок облачного видеонаблюдения будет расти двузначными темпами и в среднем CAGR за 2023–2027 годы составит около 12 %. Этому будет способствовать развертывание национальной программы цифровой экономики, а также реализация в регионах решений «Умный город» и «Безопасный город» и развитие интеллектуальных транспортных систем.

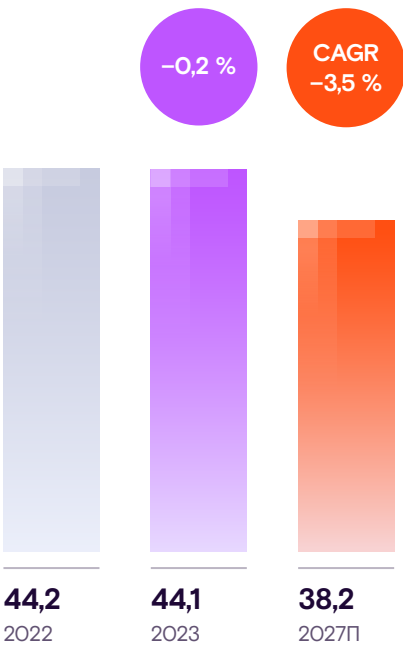
Прогноз развития новых рынков³, млрд руб.



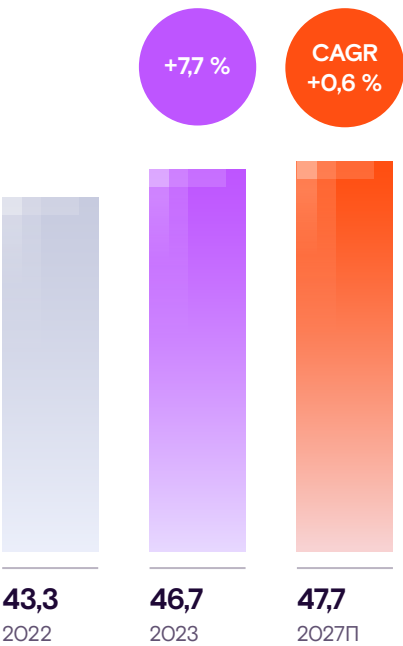
Прогноз развития рынка ШПД, млрд руб.



Прогноз развития рынка OTA, млрд руб.



Прогноз развития рынка VPN, млрд руб.



¹ Источник: «ТМТ Консалтинг».

² От англ. Application-to-Person SMS Messaging, или обмен СМС-сообщениями между приложениями, — это действие по отправке мобильных сообщений из приложения на мобильный телефон пользователя.

³ Источник: «ТМТ Консалтинг». К новым рынкам относятся сервисы новой телефонии, услуги 8-800, Wi-Fi, видеонаблюдения и видеоаналитики.

Операторский рынок (B2O)

В последние годы российский рынок телекоммуникационных услуг фактически находился в стадии стабилизации. На общеотраслевом фоне отраслевой сегмент межоператорских услуг, как указывают данные «TMT Консалтинг», J’son & Partners Consulting, iKS-Consulting и оценки «Ростелекома», имеет тенденцию к умеренному сокращению. По консолидированной оценке, объем рынка составит 104,4 млрд рублей к 2030 году.

Лидерскую позицию на рынке межоператорских услуг занимает «Ростелеком» с долей немного более 50 %. Помимо этого, на рынке присутствует несколько других заметных игроков («Транстелеком», «МегаФон», «ВымпелКом», МТС).

Совокупный рынок межоператорских услуг можно условно разделить на традиционные телекоммуникационные услуги (включая присоединение и пропуск трафика, IP-транзит, аренду каналов и VPN) и инфраструктурные. К настоящему моменту на рынке сформировалось два значимых разнонаправленных тренда:

- снижение объема рынка традиционных межоператорских услуг;
- рост объема рынка инфраструктурных.

Отрицательная динамика на рынке традиционных межоператорских услуг обусловлена значительным падением объема рынка присоединения и пропуск трафика, составлявшего в прошлые периоды практически половину общего объема рынка. В то же время выручка от IP-транзита, аренды каналов и VPN растет за счет увеличения потребляемого дата-трафика.

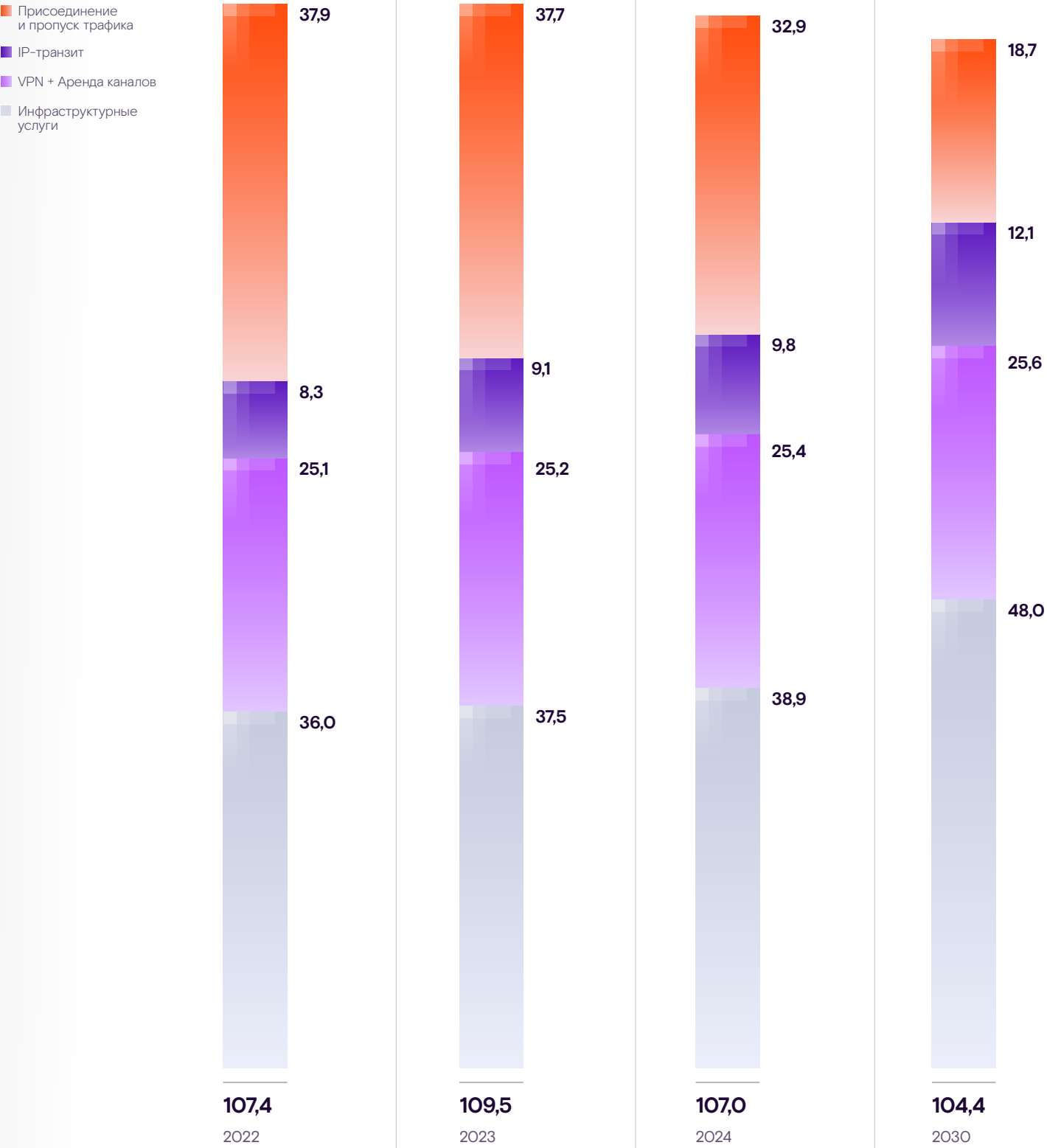
Рост выручки от инфраструктурных услуг и увеличение доли рынка будет возможен за счет роста доходов по проектам O2O и внедрения новых сервисов. Прогнозируемая динамика рынка инфраструктурных услуг на настоящий момент не предполагает массового внедрения технологии 5G и резкого расширения инфраструктуры и включает только ограниченный объем подготовительных действий.

Таким образом, можно говорить об изменении привычной структуры рынка межоператорских услуг. Наблюдаются изменение структуры выручки сегмента B2O и замещение выпадающей выручки от услуги присоединения и пропуска трафика выручкой от остальных традиционных телекоммуникационных и инфраструктурных услуг.

104,4 МЛРД Р

объем рынка операторских услуг
к 2030 году
по консолидированной оценке

Прогноз развития рынка B2O по услугам¹, млрд руб.



¹ Источники: данные «TMT Консалтинг», J’son & Partners Consulting, iKS-Consulting, оценки «Ростелекома».

Рынок дата-центров и облачных решений

Преодолев в целом общее экономическое торможение, вызванное пандемией, и последствия санкционного вала, обрушившегося на российскую экономику в 2022 году, рынки дата-центров и облачных решений продемонстрировали в 2023 году активный рост, превысивший по большинству параметров ожидания экспертов. Частично это объясняется эффектом отложенного спроса и завершением ранее приостановленных проектов, но главным драйвером роста является активно развивающийся тренд на импортозамещение в ИТ-сфере, что дает мультипликативный эффект для российского рынка на фоне бурного роста цифровизации экономики и повседневной жизни в целом.

Дата-центры

Относительно невысокие темпы ввода новых мощностей ЦОД в течение нескольких предыдущих лет привели к осязимому дефициту стойко-мест.

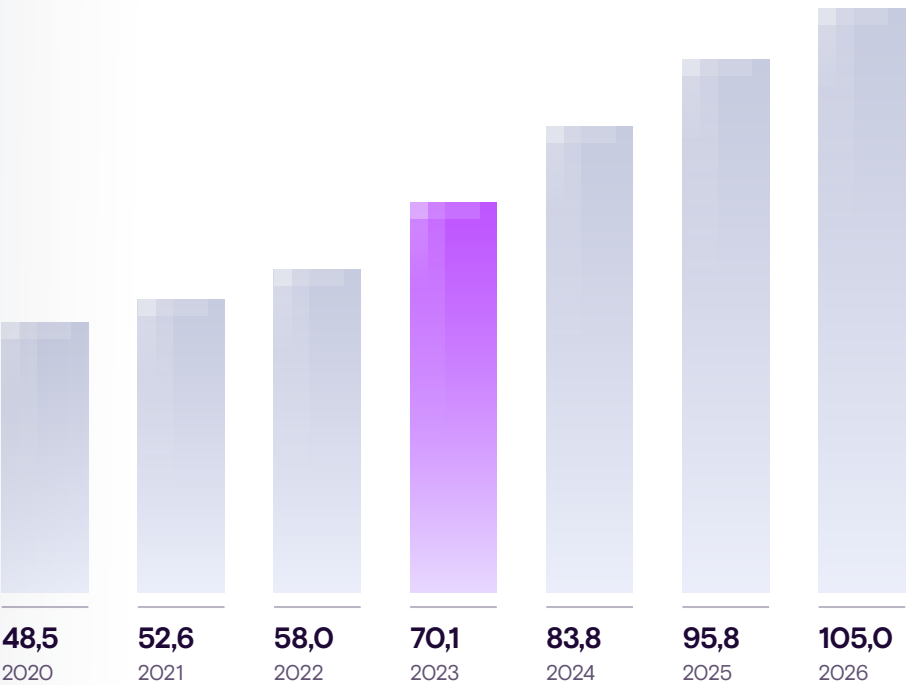
При этом уход традиционных вендоров инженерного оборудования и слом логистических цепочек в течение 2022 года грозили продлить период ограниченного предложения, что первоначально вылилось в консервативные ожидания экспертов по темпам роста емкости ЦОД на ближайшие годы.

Однако на практике альтернативные решения в части оборудования, в том числе отечественного, и логистики были найдены достаточно быстро, что в условиях накопленного платежеспособного спроса позволило оперативно завершить ряд крупных проектов. В результате общее число стойко-мест в коммерческих ЦОД в 2023 году, по оценкам аналитиков iKS-Consulting, выросло до 70,1 тыс. к концу 2023 года, что означает увеличение емкости более чем на 20 % — максимальный темп роста за период с 2015 года.

В целом эксперты iKS-Consulting наблюдают движение рынка коммерческих дата-центров к стадии зрелости, где можно отметить несколько важных трендов его развития:

- рост объемов данных, цифровизация бизнеса и повседневной жизни;
- рост концентрации рынка и формирование группы лидеров;
- долгосрочные эффекты пандемии (внедрение удаленного управления, развитие автоматизации систем, новые практики организации персонала и рабочих мест);
- рост интереса к рынку коммерческих ЦОД со стороны новых типов инвесторов (технопарки, девелоперские компании, предприятия промышленности и энергетики);
- нехватка высококвалифицированного персонала и команд по строительству и управлению ЦОД.

Базовый сценарий динамики стойко-мест¹, тыс. стоек



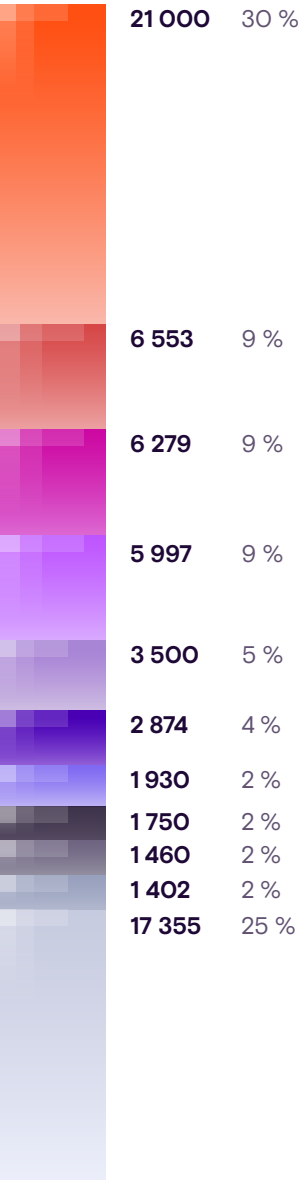
Безусловным лидером по числу введенных в эксплуатацию стойко-мест по итогам 2023 года остается «Ростелеком» с долей около 30 %,кратно превышающей доли других игроков рынка.

По мнению аналитиков iKS-Consulting, рынок находится на рубеже, когда период дефицита качественных стойко-мест может смениться периодом избытка предложения и запустится новый цикл спада строительства и далее — новый дефицит, или же рынок перейдет на следующую стадию развития с более высоким уровнем потребления, что позволит вводить новые стойко-места с уверенностью в их быстрой реализации.

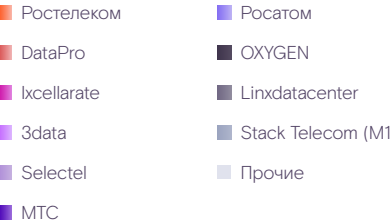
В качестве базового iKS-Consulting видит сценарий достаточно активного роста предложения со средним темпом роста числа стойко-мест на ближайшие три года на уровне 14–15 % (CAGR).

Вместе с тем такие факторы, как высокая стоимость привлечения финансирования, резкий рост валютной составляющей (при преобладании импортного оборудования в проектах) в инвестиционных затратах по итогам 2023 года, дефицит квалифицированного персонала и, как следствие, возросшие сроки окупаемости, могут значительно сократить объем фактического нового предложения.

Число введенных в эксплуатацию стойко-мест по итогам 2023 года¹



70,1 тыс.



¹ Источник: iKS-Consulting.

Облачные решения

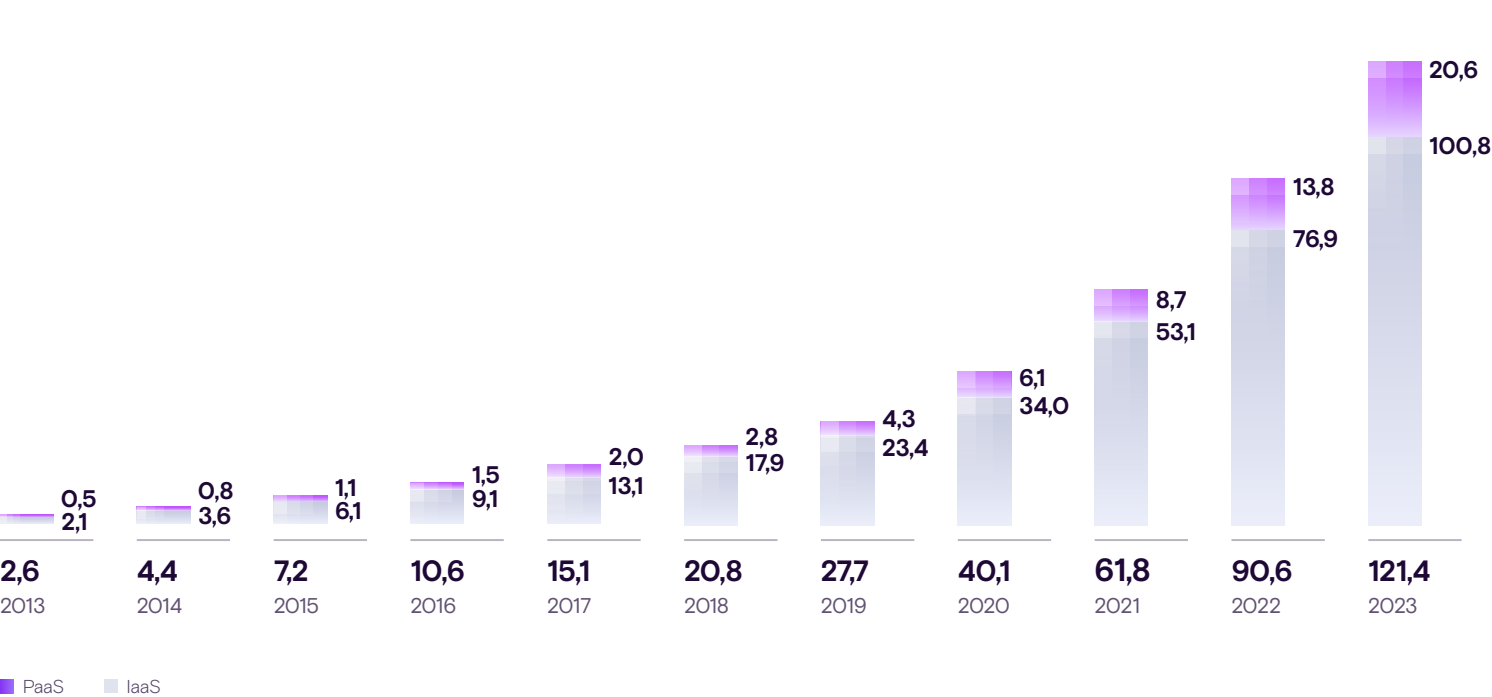
Динамика рынка облачных услуг в России в последние годы определялась прежде всего базовыми факторами развития этого рынка — ростом уровня цифровизации бизнеса и спросом на аутсорсинг ИТ-инфраструктуры, что соответствует общемировым тенденциям развития отрасли. Вместе с тем данные универсальные тренды были усилены российскими специфическими факторами: необходимостью решения вызовов, возникших вследствие санкционного давления, и связанным с этим курсом на импортозамещение ИТ-решений.

Как следствие, рынок инфраструктурных облачных сервисов, который охватывает IaaS- и PaaS-решения, вырос, по оценкам iKS Consulting, в 2023 году на 34 %, пробив знаковый уровень 100 млрд рублей и достигнув объема 121,4 млрд рублей. Текущий темп роста оказался ниже показателя 2022 года (47 %), что отражает постепенное повышение уровня зрелости рынка и исчерпание эффекта «низкой базы». При этом увеличение объема рынка в абсолютных показателях составило внушительные 30,8 млрд рублей, превысив абсолютный прирост 2022 года.

Крупнейшими потребителями инфраструктурных облачных сервисов являются такие отрасли, как торговля, госсектор и финансовый сектор. На долю этих трех отраслей приходится в настоящее время 50 % совокупного спроса для данного рынка.

Продолжается планомерная работа по развитию государственных услуг на базе облаков и по активному переводу федеральных и региональных органов власти на единую облачную платформу. В рамках этого движения рассматривается ряд инициатив по стимулированию ведомств и госорганизаций к использованию облачных услуг, что выражается как в обязательствах по цифровой трансформации деятельности организаций, так и в ограничении на развитие собственной (on-premise) ИТ-инфраструктуры. Активное внедрение облачных услуг в сегменте B2G будет способствовать росту популярности облаков и в сегменте B2B и должно поддержать темпы роста облачного рынка на высоком уровне.

Рынок облачных инфраструктурных сервисов (IaaS и PaaS) в России в 2013–2023 годах¹, млрд руб.



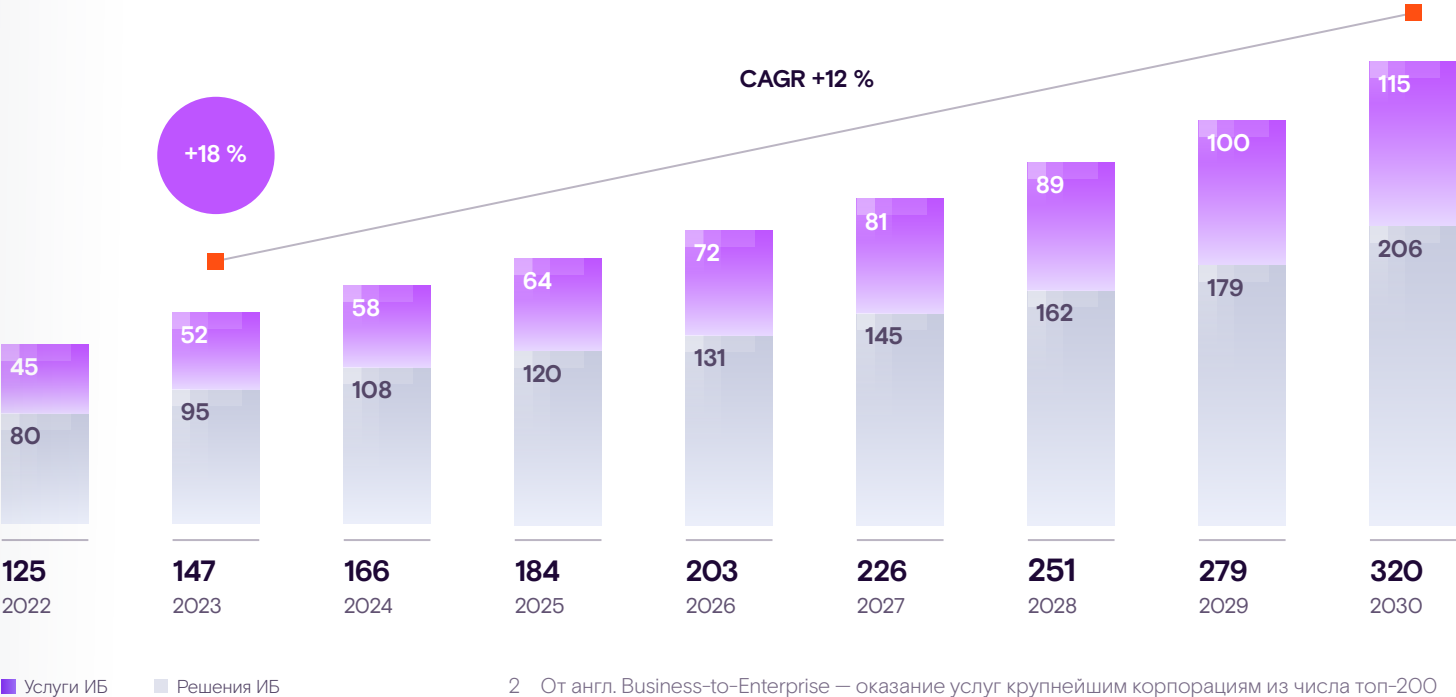
¹ Источник: iKS-Consulting.

Рынок кибербезопасности

В 2023 году объем российского рынка информационной безопасности прогнозируется на уровне 147 млрд рублей. Ожидается, что рынок вырастет в основном за счет ухода иностранных вендоров на 18 % по сравнению с итогами 2022 года.

Структурно объем российского рынка информационной безопасности распределяется на следующие сегменты: B2E², на который приходится 47 % рынка (68,2 млрд рублей), B2G — 17 % (25,2 млрд рублей), B2B³ — 32 % (47,1 млрд рублей) — и B2C/SOHO — 4 % (6,2 млрд рублей). Сегмент B2G демонстрирует стабильный рост год к году в районе 12 %, большую часть которого (около 60 %) составляют траты федеральных органов исполнительной власти на собственную безопасность. Согласно прогнозам, этот рост сохранится и останется основным драйвером рынка информационной безопасности в России. Одной из основных причин роста объема рынка в 2023 году стало то, что государство стимулировало бизнес и собственные учреждения и ведомства усилить киберзащиту их инфраструктур.

Базовый прогноз развития рынка информационной безопасности^{4,5}, млрд руб.



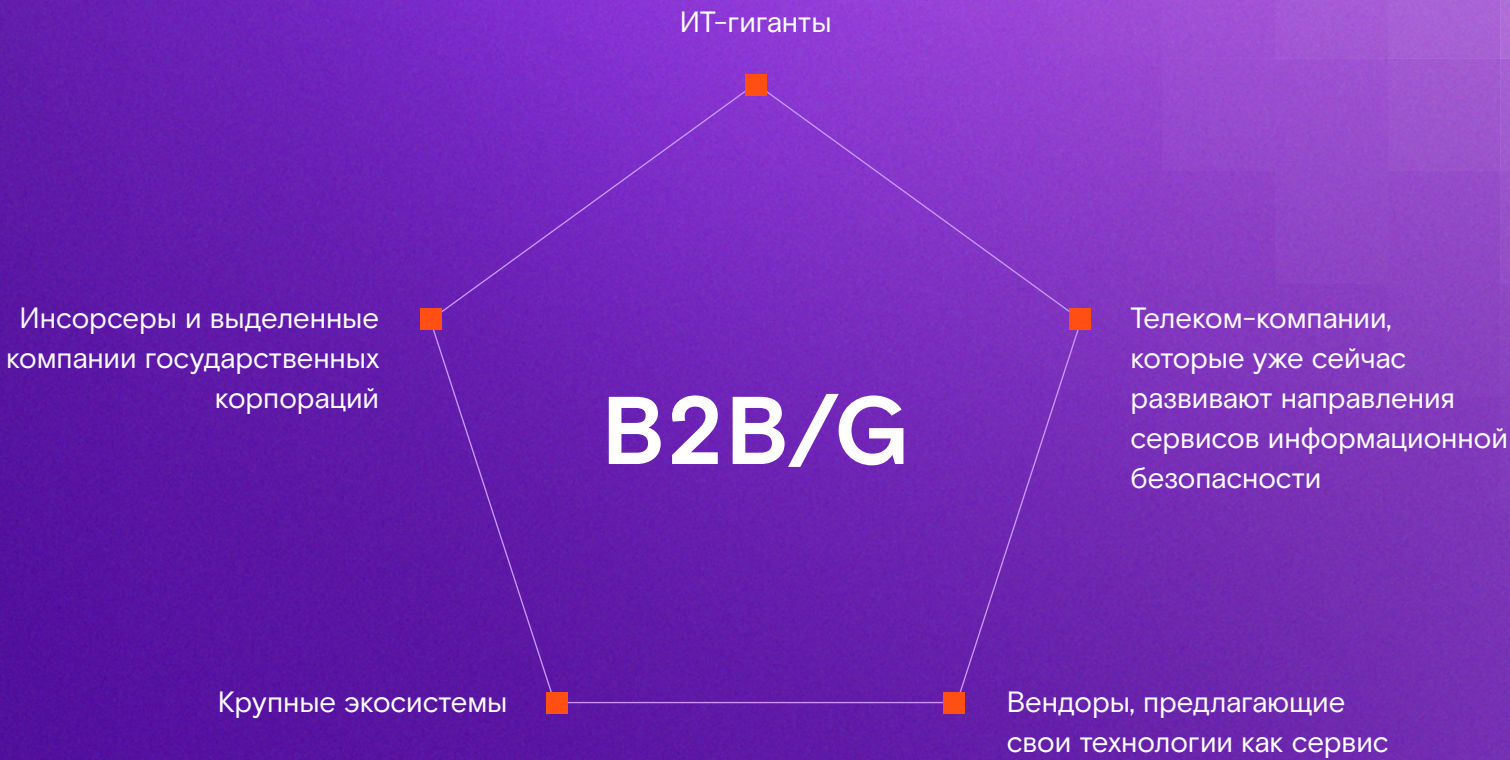
² От англ. Business-to-Enterprise — оказание услуг крупнейшим корпорациям из числа топ-200 российского бизнеса.
³ Включая национальные проекты.
⁴ Вендорская выручка в деньгах клиента с учетом вендорских продаж сервис-провайдером, услуги без учета перепродажи решений.
⁵ Источники: «Б1», оценки компании.

Драйверы роста рынка кибербезопасности

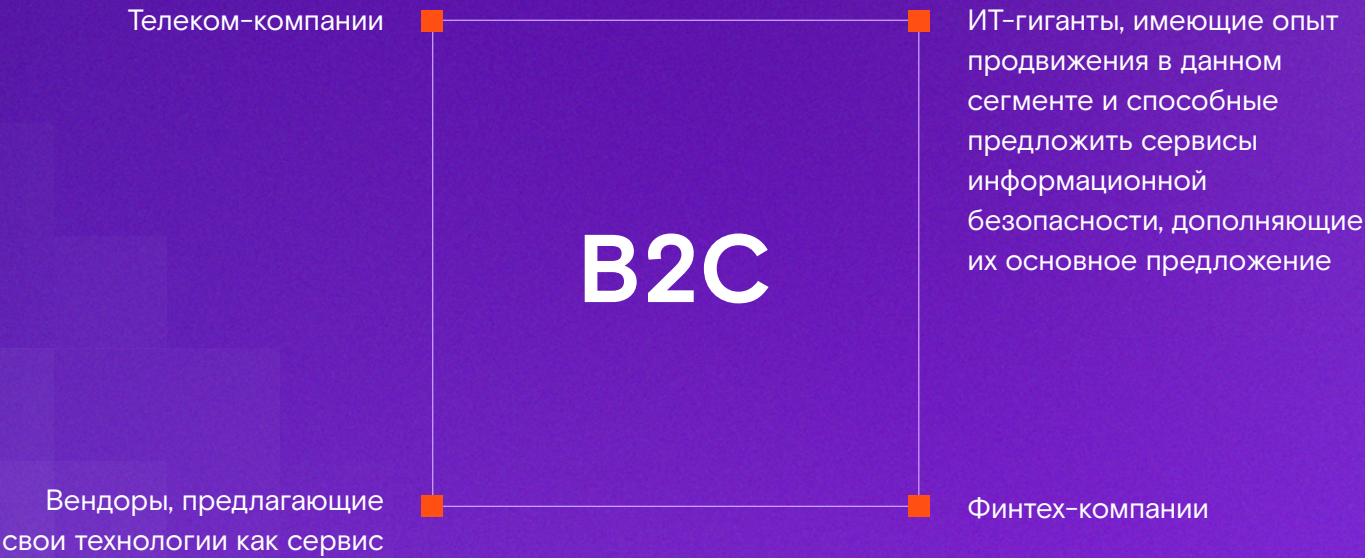
- [01] Кратный рост угроз кибербезопасности. Многие сценарии, о которых говорилось как о теоретических, стали реальностью — бизнес вынужден повышать уровень собственной защиты.
- [02] Регуляторные изменения. Государство на регуляторном уровне закрепило необходимость повышать киберзащиту как для бизнеса, так и для собственных учреждений и ведомств. Прежде всего речь идет об указах Президента Российской Федерации от 1 мая 2022 года № 250, от 30 марта 2022 года № 166 и о ряде других нормативных документов.
- [03] Благоприятная налоговая политика для ИТ-компаний.
- [04] Импортозамещение. В условиях, когда большинство иностранных производителей средств защиты информации покинули российский рынок, стремительно вырос спрос на альтернативные решения, в том числе отечественные.
- [05] Нехватка специалистов, а также уход многих технологических компаний при возросшем уровне атак вынуждает российские организации искать сервисных подрядчиков, которые могли бы взять на себя работы по резкому наращиванию киберзащиты и постоянному поддержанию этого высокого уровня.
- [06] Экспоненциальный рост объема данных требует повышения уровня ИБ.

Угрозы (риски)

- [01] Сложная регуляторная система (наличие четырех реестров, не синхронизированных между собой: ЕРРП Минцифры России, ФСТЭК России, ФСБ России, Минобороны России); наличие отраслевых реестров.
- [02] «Кадровый голод» — значительная утечка и нехватка талантов, специалистов в области информационной безопасности.
- [03] Слабая российская производственная база для организации масштабного серийного производства средств защиты информации.
- [04] При смягчении геополитической обстановки возможно снижение общего уровня киберугроз с последующим уменьшением бюджетов на информационную безопасность.
- [05] Ограниченное использование глобальных облачных сервисов из-за санкционного риска, правил защиты персональных данных и политики импортозамещения.
- [06] Затраты на иностранные (покупка, эксплуатация) средства защиты информации составляли существенную часть затрат на кибербезопасность. Российские решения есть не во всех сегментах, также они чаще всего дешевле западных аналогов. В результате компании не покупают ни обновления иностранных решений (так как они недоступны), ни российские решения, если они не работают, как требуют клиенты, что приводит к фактическому падению затрат и в целом замедлению роста рынка.



Основные игроки рынка информационной безопасности в будущем¹



1 Источник: Gartner.

2.6.

Операционные результаты

Основные достижения и лидерство на ключевых рынках в 2023 году

В 2023 году «Ростелеком» сохранил позитивную динамику по основным операционным показателям.

В ходе реализации обновленной стратегии компании до 2025 года в отчетном году «Ростелеком» обеспечил лидерские позиции на основных рынках в рамках реализации стратегических приоритетов. В 2023 году компания показала рост числа пользователей услуг в ключевых клиентских сегментах, а также сумела нарастить 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.

«Ростелеком» показал рост доходов от операторского сегмента в отчетном году благодаря расширению покрытия ВОЛС и сохранению числа базовых станций, обслуживание которых доверяют компании мобильные операторы.

СЕКМЕНТ

Основные достижения
в ключевых сегментах в 2023 году

Стабильный рост доходов
в ключевых сегментах, млрд руб.

РОСТ ВЫРУЧКИ

ЧАСТНЫЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

B2C

+8%

рост выручки
от ШПД-оптики

20,7 млн

база активных абонентов Wink



КОРПОРАТИВНЫЕ/
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ
КЛИЕНТЫ

B2B/G

+24%

рост выручки
«Виртуальной АТС»

+10%

рост выручки от ШПД и VPN



ОПЕРАТОРСКИЙ
СЕКМЕНТ

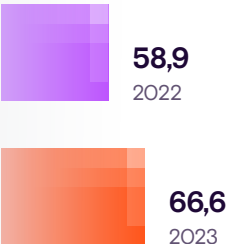
B2O

113 тыс.

обслуживаемых базовых
станций по проекту O2O¹
+12 % год к году

+2,3%

рост выручки по проекту O2O



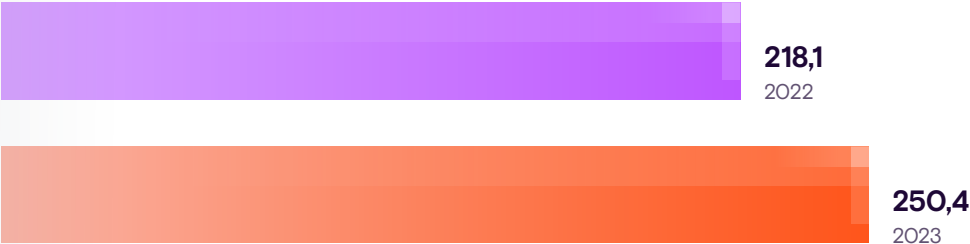
МОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС

64%

проникновение CLS²-абонентов
в общую абонентскую базу

+13%

рост ARPU
мобильного бизнеса



1 От англ. Operator-to-Operator — оператор для операторов.
2 От англ. Core Live Subs — выбранный сегмент активных пользователей передачи данных, которые приносят наибольшую прибыль.

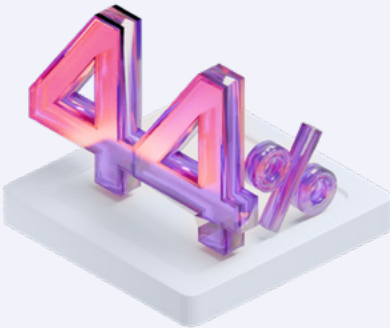
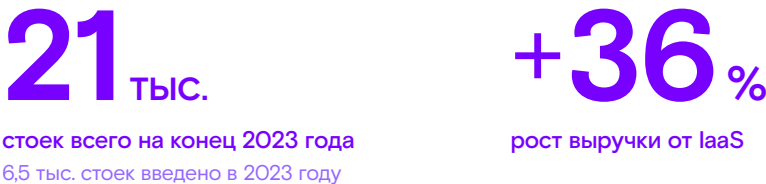
КЛАСТЕР

Основные достижения
в ключевых кластерах в 2023 году

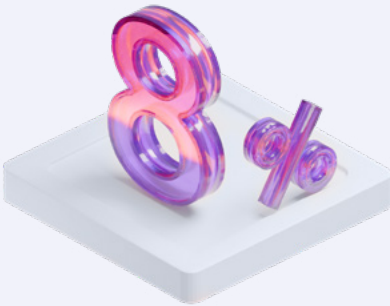
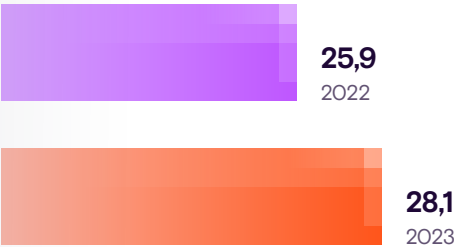
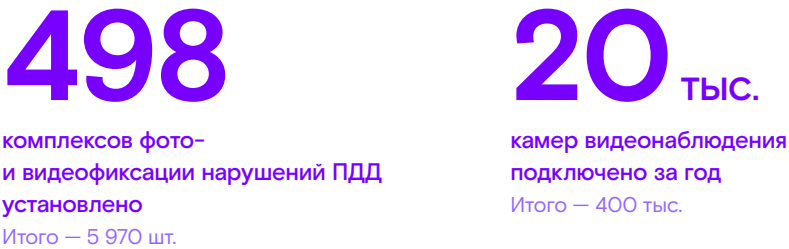
Стабильный рост доходов
в ключевых кластерах, млрд руб.

РОСТ ВЫРУЧКИ

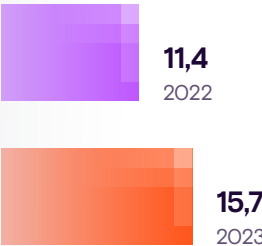
ЦОД и ОБЛАЧНЫЕ
УСЛУГИ



ЦИФРОВОЙ РЕГИОН



ИНФОРМАЦИОННАЯ
БЕЗОПАСНОСТЬ

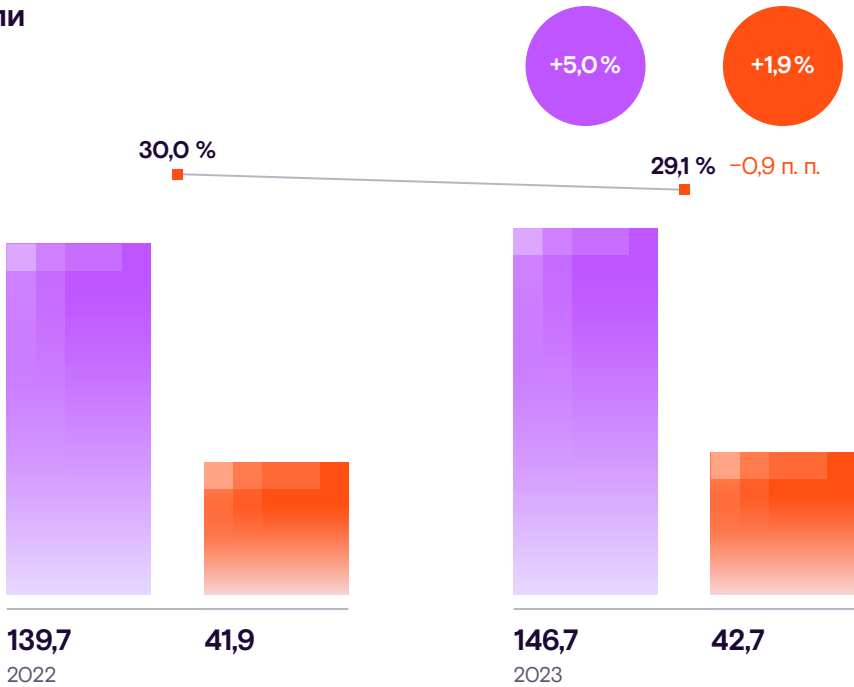


1 Коммерческий ситуационный
центр мониторинга
и реагирования на кибератаки.

Сегмент домохозяйств (B2C)

Ключевые финансовые показатели сегмента¹, млрд руб.

■ Выручка
■ OIBDA
■ Рентабельность OIBDA, %



Уверенный рост в B2C-сегменте за счет ШПД и развития видеосервиса Wink



+5 %

рост выручки розничного сегмента — сильнейший показатель с момента раскрытия

23 млн

зрителей Wink посмотрело «Слово пацана». Безусловный прорыв в производстве контента: 26 оригинальных проектов

¹ Здесь и далее в отчете в рамках сегментно-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе.

Рост в B2C-сегменте поддержан продвижением дополнительных и цифровых сервисов

+40 %

рост сервисной выручки от услуг «Видеонаблюдение» для домохозяйств

+40 %

рост доходов сервиса «Ростелеком Лицей»

>500 тыс.

квартир охвачено сервисом «Ростелеком. Ключ» более чем в 276 городах

69 %

доля coге-бизнеса и цифровых услуг² в выручке сегмента

B2C: стабильное развитие...

+7 %

рост абонентской базы ШПД по оптике

20,7 млн

база активных абонентов Wink

+8 %

рост выручки ШПД по оптике

×2,4 раза

рост выручки сервиса Wink в OTT-среде

...с усилением роли дополнительных и цифровых сервисов

+40 %
год к году

рост сервисной выручки от услуг «Облачное видеонаблюдение» и «Умный дом»

+36 %
год к году

рост выручки от конвергентных услуг

+14 %
год к году

рост выручки от дополнительных сервисов

69 %

доля coге-бизнеса² и цифровых услуг в выручке сегмента

² Под coге-бизнесом и цифровыми услугами сегмента понимаются все услуги, кроме ОТА, ШПД на меди, Кабельного ТВ, радиоточки и передачи телеграмм.

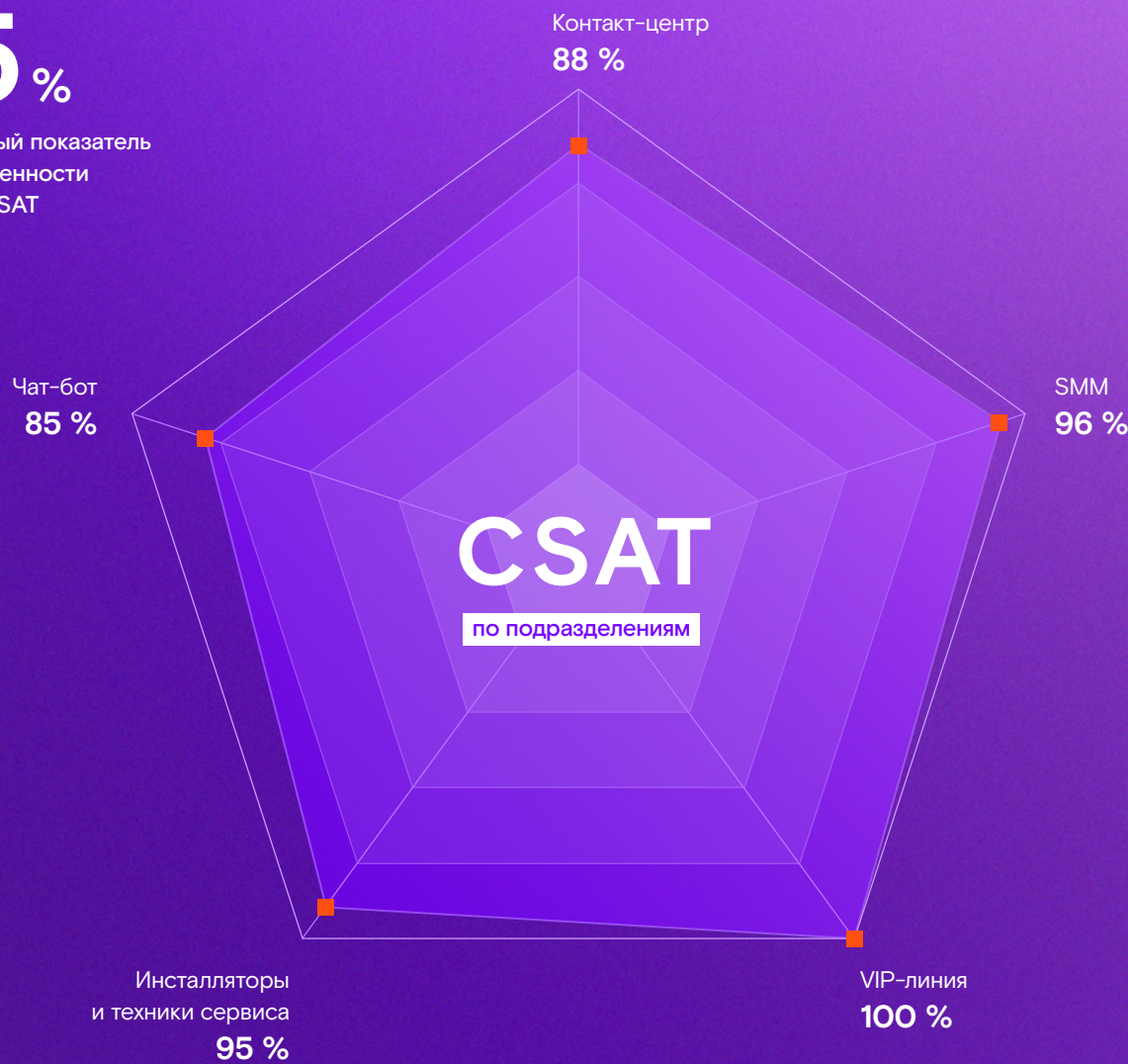
Развитие клиентского сервиса

Работа с лояльностью клиентов

В отчетном году клиенты высоко оценили качество сервиса и точек контакта. Показатель удовлетворенности клиентов CSAT¹ составил 85 % и более, показатель CSAT контакт-центра вырос на 5 п. п., до 88 %. Количество поступивших претензий снизилось на 20 тыс.

85 %

минимальный показатель
удовлетворенности
клиентов CSAT



1 От англ. Customer Satisfaction — индекс удовлетворенности клиентов.

Осуществлена бесплатная замена 46 тыс. единиц абонентского оборудования у клиентов. Свыше 550 тыс. клиентских инцидентов было обнаружено предиктивной системой мониторинга сети и устранено до обращения клиента в службу технической поддержки.

В результате активной работы с лояльностью клиентов компания демонстрирует лучший показатель на рынке по оттоку ШПД на рынке третий год подряд: отток по ШПД и ТВ уменьшился на 4,3 % год к году.

В рамках повышения эффективности клиентского обслуживания компания показала значительные результаты.

- На 3 п. п. сократилась обращаемость в контакт-центр за счет выравнивания сервисов в IVR², ЕЛК³, нотификаций, превентивной работы с причинами обращений клиентов, внедрения голосового бота. Сокращение затрат на контакт-центр составило 11 %, полученная экономия использована для повышения проплаченности операторов первой линии технической поддержки.
- Уровень автоматизации в голосовом канале вырос на 4 п. п., до 50 %, достигнув уровня бенчмарка.
- Уровень автоматизации в чат-боте достиг 25,5 %, обработано свыше 2 млн клиентских обращений.
- Производительность бэк-офиса увеличена на 20 % год к году.
- Автоматизировано и унифицировано свыше 3,7 тыс. бизнес-процессов за счет запуска новых интерактивных скриптов и актуализированной версии системы управления знаниями.
- Масштабирован единый распределенный контактный центр: теперь клиенты шести макрорегионов обслуживаются в единой очереди.
- Расширен контроль качества обслуживания всех служб, контактирующих с клиентами, как очередная ступень выравнивания взаимоотношений с клиентом по единым стандартам.
- Улучшен инструмент автоматического контроля диалогов «речевая аналитика», с помощью которого на проверку попадают наиболее проблемные ситуации, что позволило дополнительно снизить затраты на первой линии технической поддержки на 2 %.
- Проникновение личного кабинета год к году увеличено на 9 п. п.
- Запущена новая версия мобильного приложения, при этом 55 % клиентов — пользователей Android уже используют новое приложение.
- На 9 % оптимизированы затраты на платежный сервис и нотификации клиентам.
- Редизайн сценария автоплатежа позволил увеличить его долю до 20 %.
- Реализован успешный «пилот» по оплате услуг «Ростелекома» цифровым рублем.

Одним из наиболее заметных направлений в области клиентского сервиса в 2023 году стало развитие проекта «Переезд», обеспечивающего абоненту при переезде бесшовное сохранение привычного набора домашних телеком-услуг. Количество пользователей с перенесенными на новый адрес услугами в 2023 году составило 214 тыс. Продолжает работу цифровой канал подачи заявки на «Онлайн-переезд». Чтобы воспользоваться сервисом, абоненту достаточно оформить заявку на специализированной странице продукта, после чего сотрудники компании свяжутся с ним и помогут организовать перевод интернета, IPTV и домашнего телефона на новый адрес. Количество пользователей в данном канале связи составило в 2023 году 79 тыс., что на 16 % больше год к году.

2 От англ. Interactive Voice Response (интерактивное голосовое меню) — система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри кол-центра или УПАТС с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.

3 Единый личный кабинет.

Клиентская база в сегменте B2C, млн абонентов

Услуга	2021	2022	2023	Изменение, %
Сервисы на базе оптических технологий				
ШПД-оптика	9,8	10,3	11,0	7
IPTV	6,3	6,6	7,0	5
Традиционные сервисы				
Местная телефонная связь	9,9	8,9	7,8	(12)
ШПД xDSL	2,5	2,2	1,9	(14)
Кабельное ТВ	4,4	4,3	4,3	(2)

ARPU в сегменте B2C, руб.

Услуга	2021	2022	2023	Изменение, %
Сервисы на базе оптических технологий				
ШПД-оптика	380	391	397	1,5
IPTV	304	304	314	3
Традиционные сервисы				
Местная телефонная связь	222	221	229	4
ШПД xDSL	461	475	477	1
Кабельное ТВ	189	193	200	4

1 Данные по рынку, согласно оценкам «ТМТ-Консалтинг».

Базовые сервисы
коннективити

ШПД, ТВ, телефония

12,9 млн домохозяйств — абонентская база ШПД

11,2 млн домохозяйств — абонентская база платного ТВ

Конвергент

+39 % рост абонентской базы конвергента под брендом «Ростелекома»

Якорные услуги ШПД и платного ТВ продолжают вносить значительный вклад в прирост выручки компании. «Ростелеком» наращивает выручку и абонентскую базу ШПД, несмотря на лидирующее положение на рынке и последовательное его насыщение.

В 2023 году абонентская база ШПД выросла на 3,5 % и составила 12,9 млн. При этом прирост пользователей на оптике происходит более высокими темпами. Абонентская база достигла 11,0 млн пользователей, что на 7,1 % больше, чем в предыдущем году.

Темп роста выручки от ШПД по оптике кратно опережает темпы роста в целом по рынку: показатель «Ростелекома» составил 7,8 % по сравнению со среднерыночным ростом на 3 %. Устойчивый позитивный тренд роста доли рынка ШПД по оптике (1 п. п. в 2023 году) сохраняется за счет нескольких факторов:

- ARPU «Ростелекома» выросло на 1,5 % год к году, изначально демонстрируя показатели выше рынка;
- компания демонстрирует устойчивую динамику прироста абонентской базы, в том числе за счет лучших показателей на рынке по оттоку клиентов ШПД-оптики.

В 2023 году конвергент развивался за счет предложений для всей семьи. Его клиентами становились в том числе действующие абоненты «Ростелекома».

По результатам проведенной работы выручка конвергента выросла на 36 % относительно предыдущего года, а активная абонентская база — на 39 %. Допродажи в действующую базу выросли более чем в три раза год к году. Проникновение конвергентных услуг в абонентскую базу ШПД-оптики увеличилось на 3 п. п.

В отчетном периоде конвергентное предложение масштабировалось на стороне дочернего мобильного оператора, предлагая абонентам самые современные сервисы и услуги. Это позволило достичь значимых результатов: выручка выросла в восемь раз, а активная абонентская база — в 9 раз. Проникновение конвергентных услуг в абонентную базу мобильной связи увеличилось на 0,4 п. п. относительно прошлого года.

Число абонентов платного ТВ достигло 11,2 млн, в том числе количество абонентов IPTV выросло на 5,3 %, до 7,0 млн.

Услуги местной, внутризонавой, междугородной и международной связи остаются традиционными для «Ростелекома». При этом в 2023 году наблюдалось снижение доходов от местной телефонной связи из-за оттока абонентов на фоне развития продуктов и технологий голосовой связи через интернет, что соответствует общемировому тренду.



Развитие цифровых и перспективных продуктов

Видеосервис Wink

>29 МЛРД Р

консолидированная сервисная
выручка видеосервиса

>14,8 МЛН

количество активных
пользователей Wink в OTT-среде

Консолидированная сервисная выручка видеосервиса за 2023 год превысила 29 млрд рублей, что на 19 % больше показателя прошлого года.

Прорыв в области производства собственного контента и активный маркетинг стали основным драйвером значительного прироста клиентской базы Wink. По итогам 2023 года количество активных пользователей Wink в OTT среде превысило 14,8 млн, что на 306 % выше показателя 2022 года. При этом платящая аудитория выросла более чем в 2,4 раза.

В декабре активная аудитория всего сервиса (включая IPTV) достигла 20,7 млн человек, а время просмотра контента превысило 1,34 млрд часов за месяц (более 64 часов на человека). За тот же период зрители смотрели кино- и сериальный контент Wink 225 млн раз.

Интернет-трафик платформы в новогоднюю ночь превысил 2,5 Тбит/с, что сопоставимо с трафиком ведущих интернет-холдингов России.

По данным аналитического агентства GFK, видеосервис Wink уверенно занимает вторую позицию среди онлайн-кинотеатров России по наличию платной подписки на сервис. В 2023 году Wink прошел серьезную трансформацию в сторону производства собственного контента. Компания завершила юридические процедуры по выделению в отдельную бизнес-единицу видеосервиса Wink и интерактивного ТВ для ускоренного развития на перспективном рынке онлайн-кинотеатров в партнерствах с другими игроками. В контур выделенной бизнес-единицы вошли, помимо Wink, онлайн-кинотеатр More.tv и «НМГ Студия».

В результате было запущено 26 оригинальных проектов в различных жанрах, в их числе — популярные сериалы «Фишер», «Актрисы», «Балет», «Ухожу красиво», «Библиотекарь», «Операция “Неман”», «Плакса», «Трудные подростки. 5-й сезон», «Слово пацана. Кровь на асфальте».

Криминальная драма Жоры Крыжовникова «Слово пацана. Кровь на асфальте» стала культовым проектом 2023 года. В декабре проект был признан лучшим сериалом России за всю историю по рейтингу пользователей, а ранее победил на фестивале онлайн-кинотеатров «Новый сезон». «Слово пацана. Кровь на асфальте» посмотрело рекордное число зрителей Wink — около 23 млн.

В 2023 году продолжилось активное развитие продукта: Wink запустил сервис в технологии IPTV в бандле¹ с ШГД в Армении. Реализован сервис «За кадром» на основе разметки контента с помощью компьютерного зрения. Услуга «За кадром» позволяет, поставив фильм или сериал на паузу, перейти на специальную страницу в интернете, посвященную конкретному контенту и кадру, и получить информацию об актерах, о локациях, предметах интерьера и одежды из данного кадра. По итогам запуска сервиса им ежемесячно пользуются более 1 млн человек.

Умная колонка

В рамках развития продукта «Умная колонка Маруся» в партнерстве с VK для владельцев приставки Wink стала доступна «VK Музыка», которой можно управлять с помощью Маруси. Доля активаций навыков голосового управления Wink среди абонентов, купивших умную колонку в «Ростелекоме», по-прежнему превышает 50 %. В 2023 году была расширена функциональность голосовых навыков Маруси для управления видеосервисом Wink.



Игровые сервисы

В целях развития игровых сервисов в опцию VK Play добавлена новая игра — онлайн-шутер Battle Teams 2.

Тарифный план «Игровой» с кибертурниром «Игровой зачет» занял третье место на премии Red Apple (Московский международный фестиваль рекламы) в номинации Best Use of Collaboration.

В ноябре 2023 года при поддержке тарифного плана «Игровой» прошел финал крупнейшего в России поп-pro-чемпионата по Counter-Strike 2 на киберспортивной арене «Коллизиум».

Образовательный сервис «Лицей»

«Ростелеком Лицей» — это образовательная онлайн-платформа «Ростелекома», которая объединяет уроки по всей школьной программе с 1-го по 11-й класс и курсы по развитию. Уроки разработаны преподавателями ведущих вузов России в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами.

Платформа «Лицей» получила специальный приз на конкурсе «Золотой сайт — 2022» в номинации «Образовательный портал, научно-популярный сайт, блог».

В 2023 году была запущена подписка «Школьная» (бандл из продуктов «Ростелеком Книги» и «Ростелеком Лицей»), дающая школьникам эксклюзивный контент и механику оплаты, недоступную в открытом доступе на рынке.



225

МЛН РАЗ

зрители смотрели
кино- и сериальный
контент Wink

в декабре 2023 года

1 Пакетное предложение.

«Гарантия плюс»

Проникновение услуги по дополнительному гарантийному обслуживанию «Гарантия плюс» в базу пользователей услуги «Домашний интернет» увеличилось на 10 % относительно 2022 года. Рост выручки от продажи услуги составил 29 % год к году.

29%

рост выручки
от продажи услуги

Антивирус

Компания сохранила лидерские позиции по проникновению продуктов кибербезопасности в базу пользователей услуги «Домашний интернет». Запущены продажи обновленной линейки продуктов «Лаборатории Касперского». Выручка от продажи услуги выросла на 10 % относительно 2022 года.

10%

рост выручки
от продажи услуги

Специальная блокировка

В рамках поддержки абонентов отдельных территорий, в частности в Белгородской области, реализована функция «Специальная блокировка», которая позволяет блокировать сервисы на личном счете, оставляя активной только мобильную связь.

«Ростелеком. Ключ»

«Ростелеком. Ключ» — это удобный и многофункциональный сервис управления доступом в многоквартирный дом (умный видеодомофон) и энергоэффективностью (онлайн-телеметрия приборов учета ресурсов: электричества, воды, газа, тепла), а также контроля безопасности территории жилого комплекса (придомовое видеонаблюдение, умный шлагбаум, системы контроля и управления доступом) для жителей и управляющих компаний. Все услуги, входящие в состав «Ключа», имеют единые пользовательские интерфейсы.

За 2023 год в рамках продукта «Ключ» был реализован первый пилотный проект для домохозяйств и корпоративных клиентов в городе Подольске. Установлено более 1,2 тыс. домофонных панелей, которые работают с проектами «Безопасного города». Охват сервисами «Ключа» в 2023 году превысил 500 тыс.

домохозяйств, а количество клиентов — 1 млн человек. Сервис «Ключ» присутствует в 276 городах России.

Команда «Ключа» работает над улучшением клиентского опыта, в результате чего NPS сервиса стабильно превышает 35 %, а более чем 50 % жителей в домах с подключенным сервисом «Ключа» установили себе мобильное приложение «Ключ» и регулярно им пользуются.

В ноябре платформа выиграла номинацию Prop-tech (технологии в области недвижимости: технологические и (или) инновационные продукты, услуги для девелоперов и МКД) на форуме застройщиков Urban Awards в Москве.

«Ростелеком. Ключ» включен в реестр отечественного ПО. По состоянию на конец 2023 года к платформе подключено 100 тыс. умных устройств.

Облачное видеонаблюдение

>0,5 млрд ₽

сервисная выручка в 2023 году

Сервис «Облачное видеонаблюдение» является частью экосистемы сервисов «Умного дома», предназначенных для обеспечения безопасности и автоматизации управления домом. Клиент может установить и активировать любое количество умных камер, получать оповещения при срабатывании встроенного датчика движения, смотреть и делать запись из любого места земного шара с помощью мобильного приложения или из личного кабинета. Облачная платформа хранения и обработки видео позволяет записывать трансляции за период от 7 до 30 дней.

Накопительным итогом компания реализовала свыше 950 тыс. камер видеонаблюдения. Сервисы аналитики, мониторинга и хранения записей видеонаблюдения в облаке оказались востребованы абонентами: в 2023 году сервисная выручка показала прирост более чем на 40 % по сравнению с прошлым годом и превысила 0,5 млрд рублей. Высокая лояльность клиентов к сервисам облачного

видеонаблюдения подтверждается последовательным увеличением более чем на 50 % доли платящих пользователей после льготного периода использования и высоким показателем NPS (49 %) к сервису со стороны пользователей.

Платформа «Умный дом» от «Ростелекома» в 2023 году вошла в реестр отечественного ПО. В рамках выставки «Россия» на ВДНХ запущены умная квартира и умное здание «Ростелекома», показывающие текущие передовые цифровые сервисы как в игровой форме на интерактивных панелях, так и на реальных устройствах, расставленных в павильоне.

Планы
на 2024 год

В 2024 году одним из приоритетных направлений развития компании в розничном сегменте останется активное продвижение конвергентных предложений для всей семьи за счет гибкой системы скидок, а также расширения перечня предоставляемых услуг.

Для максимально удобного перехода от сторонних операторов планируется использование данных портала госуслуг.

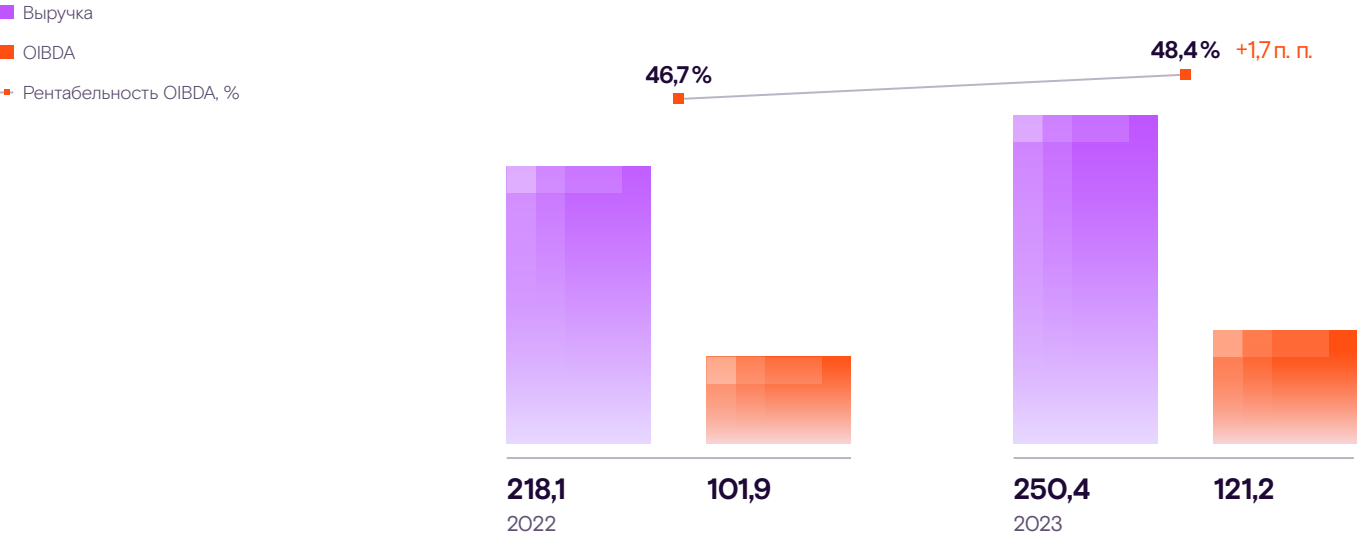
Кроме того, оператор продолжит реализацию проектов в рамках программы устранения цифрового неравенства: планируется увеличить присутствие базовых станций в пунктах с численностью населения от 100 до 500 жителей, что позволит нарастить количество абонентов мобильной связи.

В 2024 году также планируется расширить возможности программы «Переезд» до уровня макрорегиона, что позволит абонентам продолжать пользоваться всем комплексом услуг на новом месте жительства.

Помимо прочего, «Ростелеком» сосредоточит усилия на поэтапном замещении импортного абонентского оборудования на аналогичное оборудование отечественного производства.

Результаты мобильного бизнеса

Ключевые финансовые показатели сегмента¹, млрд руб.



Мобильный бизнес продолжает наращивать выручку и эффективность, улучшая лояльность и снижая отток клиентов

48,1 млн
абонентская база
мобильного бизнеса²
+0,03 % год к году

+5,9 %
рост активных пользователей
мобильного интернета

Мобильный интернет остается основным драйвером роста выручки

+13 %
рост ARPU по итогам
2023 года

-1,6 п.п.
снижение показателя
оттока до 27 %

¹ Здесь и далее в отчете в рамках сегментно-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе.
² Здесь и далее показаны данные на конец 2023 года или по состоянию на конец 2023 года, а данные по динамике показаны за 2023 год по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, если не указано иное.

Основные бизнес-итоги

В 2023 году в рамках стратегии «Другие правила» компания продолжила ориентироваться на дифференциацию услуг, чутко реагируя на новые потребности клиентов.

Компания предлагала абонентам наиболее релевантные услуги и цифровые сервисы, максимально используя технологические возможности для повышения качества клиентского сервиса. Стратегия дифференциации, рост лояльности клиентов и высокое качество предоставляемых услуг стали основой опережающего роста финансовых показателей мобильного бизнеса «Ростелекома».

Развитие продукта «Другие правила»

Абоненты дополнительно могут:

- быть уверенными в неизменности цены до конца 2025 года при подключении тарифов открытой линейки;
- пользоваться новыми сервисами в рамках MiXX и конструировать мультиподписку;
- подключить подписку MiXX Play для геймеров;
- подключить MiXX Neo на платформе Wink;
- обменять минуты на посещение музеев;
- обменять минуты на промокод для подключения Wink Premium;
- быть уверенными в защите от платных подписок

Техническое развитие

В 2023 году компания:

- протестировала первые прототипы отечественного оборудования, разработанного в рамках форвардных контрактов;
- увеличила число базовых станций всех технологий на 4,7 %;
- установила 2 829 базовую станцию в малых населенных пунктах с населением от 100 до 500 человек;
- реализовала восемь проектов по расширению сети связи в Московском метрополитене;
- обеспечила покрытие во всех тоннелях Петербургского метрополитена;
- завершила консолидацию антенно-мачтовых сооружений (АМС) и инфраструктуры на базе дочерних компаний;
- построила АМС с «Автодором» для покрытия участка трассы М-12

Новые подключения и работа над сервисом

Обмен минут на скидки на покупку цифровых сервисов «Ростелекома»:

- на видеокамеры, колонки или приставки;
- возможность дистанционной замены пластика на eSIM;
- широкое распространение простой электронной подписи в рознице для сервисных операций

Core Live Subs CLS

>64%

уровень проникновения абонентов

В 2023 году компания сохраняла фокус на повышении качества подключений, развивая ключевой сегмент — Core Live Subs (CLS).

Увеличение доли активных пользователей услуг по передаче данных в абонентской базе является основным драйвером роста мобильного бизнеса «Ростелекома».

В 2023 году успешно реализована программа лояльности, что позволило добиться существенного роста среднего дохода от пользователя (ARPU), при этом уровень проникновения абонентов превысил 64 %.

Подписка MiXX

MiXX вошел в топ-10 наиболее популярных у россиян подписок¹

Поддерживая спрос на цифровые сервисы в формате мультиподписок, компания активно развивает услугу подписки MiXX, которая позволяет конструировать контент под индивидуальные потребности абонентов.

Сервисом могут воспользоваться как собственные абоненты, так и клиенты других операторов. В 2023 году мультиподписочный сервис MiXX развивался в нескольких актуальных сегментах.

Были запущены: MiXX Play — игровая подписка с большим каталогом игр, блокировкой рекламы и дополнительным пакетом интернета, а также MiXX Neo на платформе Wink, с помощью которой можно пользоваться популярными онлайн-кинотеатрами, слушать музыку, читать электронные книги и покупать товары на выгодных условиях. Расширение сервисов позволило в четыре раза нарастить число подписчиков.

¹ Исследование агентства Yes Group.

Лучший NPS

Мобильный оператор удерживает лидерство в отрасли по показателю NPS среди крупных игроков, сохраняя значительный отрыв от ближайшего конкурента.

Мобильный оператор удерживает лидерство в отрасли по показателю NPS среди крупных игроков, сохраняя значительный отрыв от ближайшего конкурента. Компания сохранила первые позиции на рынке по ключевым маркетинговым показателям: релевантность, первый выбор и соотношение цены и качества (VfM). Лидерство по VfM указывает на то, что клиенты воспринимают компанию как выгодного оператора связи.

Уникальные продукты для мировой телеком-отрасли

В рамках платформы «Другие правила» мобильный оператор продолжил предлагать абонентам не имеющие аналогов инновационные продукты.

[01]

«Замораживаем цены до конца 2025 года»

Компания гарантирует фиксацию цены на тариф при подключении к оператору или переходе на новые тарифы.

[02]

«Вам не грозят скрытые подписки»

Компания защищает клиентов от подключения случайных подписок. На всех тарифах подписка подключается только после дополнительного подтверждения абонентом контрольного вопроса из СМС-сообщения.

[03]

«Обмен минут»

Компания предоставляет возможность обмена минут на полезные сервисы. Запущен новый сервис — обмен минут на искусство. Абоненты получили возможность обменять минуты по тарифу на билет в Пушкинский музей (Москва), «Эрарту» (Санкт-Петербург), «Эрмитаж Урал» (Екатеринбург), а также в музеи, участвующие в программе Ночи музеев.

[04]

«Бонусы студентам»

Компания начисляет бонусы студентам Томского государственного университета за успешное закрытие сессии. В качестве бонуса абонент может выбрать пакет 30 Гб или скидку на абонентскую плату 30 % ежемесячно до следующего семестра.

[05]

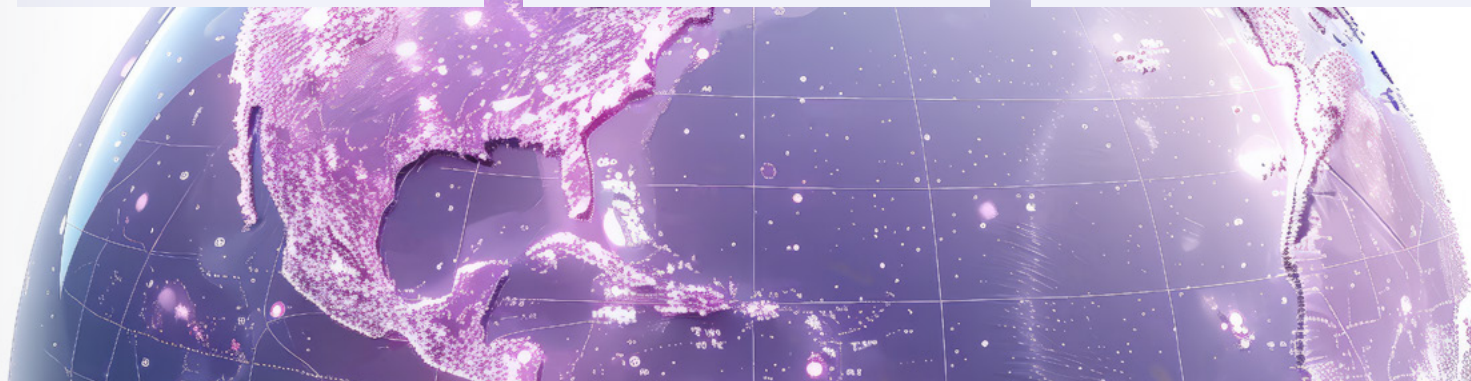
«Мегабайты за оценки»

Совместный проект с отделом цифровой трансформации в сфере культуры, образования и молодежной политики Республики Татарстан по награждению школьников за отличную учебу. При получении пятёрки школьник получал 200 Мб. За время проекта более 7 тыс. учеников начислили 95,5 Тб интернет-трафика.

[06]

«Подписка MiXX»

Компания предлагает интернет, музыку, кино, скидки и множество полезных и развлекательных сервисов в одной индивидуально настраиваемой подписке.



Повышение качества технического сервиса

В 2023 году мобильный оператор продолжил поиск и расширение пула альтернативных поставщиков оборудования.

Для строительства сети связи были заключены форвардные контракты с отечественными вендорными компаниями. Первые прототипы оборудования поступили в компанию для тестирования в конце 2023 года. Оператор также продолжил реализацию проектов по устранению цифрового неравенства, развитию сети связи в малых населенных пунктах и точечному улучшению покрытия в регионах присутствия. По итогам 2023 года доля покрытия населения в регионах присутствия сетями 4G составила 98,11 %, сетями 3G — 94,5 %, а 2G — 97,84 %.

В рамках развития сетевой инфраструктуры компания создает новые емкости в условиях роста трафика. Число базовых станций всех технологий увеличено на 4,7 %. Регионами с самой активной стройкой стали Москва и Московская область, Ленинградская, Свердловская, Иркутская и Челябинская области. В Московском регионе общее число базовых станций выросло на 2,7 %, при этом количество базовых станций LTE увеличилось на 3,4 %.



Приоритетные инвестиции в развитие сетей связи в 2023 году

Расширение подсистемы голосовой и пакетной коммутации

с учетом роста трафика на сети более 18 %

Развитие сети связи во вновь застраиваемых территориях

в Санкт-Петербурге и Ленинградской области, Москве и Московской области, Омской области, Краснодарском крае

Точечное улучшение связи

Данный вид строительства обладает наибольшей скоростью окупаемости инвестиций, так как направлен на покрытие сетью связи территорий, на которых требуется улучшение мобильной связи. Такой подход позволяет в короткие сроки получить экономически оправданный трафик и, как следствие, быстро окупить инвестиции в сеть.

Расширение сети связи в метрополитене

В 2023 году мобильный оператор реализовал восемь проектов по расширению сети связи в Московском метрополитене. Техническая дирекция обеспечила покрытием перегоны «Новогиреево» — «Новокосино» Калининской линии, построила участок «Выхино» — «Котельники» Таганско-Краснопресненской линии. В результате работ по строительству сети оператор запустил 15 базовых станций на новых открытых станциях и перегонах между ними — на Калужско-Рижской, Бутовской, Люблинско-Дмитровской, Филевской, Солнцевской линиях и на основном маршруте Большой кольцевой линии. Благодаря этому у абонентов есть возможность пользоваться интернетом и голосовой связью.

В 2023 году компания также обеспечила покрытие во всех тоннелях Петербургского метрополитена.

Обеспечение мобильным широкополосным доступом к сети Интернет

254 малых населенных пунктов с численностью населения 500–2 000 человек

Установка около 3 тыс. базовых станций

в малых населенных пунктах с населением от 100 до 500 человек в рамках проекта устранения цифрового неравенства

Помимо этого, завершена консолидация АМС¹ и связанной инженерной инфраструктуры. В результате реорганизации компании было передано более 15 тыс. АМС. На конец 2023 года портфель АМС составил около 19 тыс. сооружений, что позволяет занимать ведущие позиции на рынке.

1 Антенно-мачтовых сооружений.

Развитие розничной сети

Развитие нового формата розницы

Офлайн-розница продолжает оставаться премиальным каналом продаж для компании, но в 2023 году был открыт новый формат легкой розницы для продвижения цифровых услуг среди населения. Легкая розница — это небольшие по площади форматы, расположенные максимально близко к покупателю и не требующие значительных вложений. Открытие подобных точек продаж позволяет компании предоставить сервис клиентам, живущим в небольших либо отдаленных населенных пунктах, или дает им возможность решить вопросы обслуживания по пути

домой. Как результат, в 2023 году направление Retail выросло по показателю Contribution Margin Retail на 3 % к уровню прошлого года и перевыполнило бюджетную цель. Рост трафика во второй половине 2023 года составил 10,5 % по сравнению с первым полугодием, что создает предпосылки для дальнейшего развития сети салонов оператора.

Обмен минут

В 2023 году компания продолжила расширять возможности уникальной механики обмена минут. Клиенты могли потратить минуты на покупку смартфонов, камер видеонаблюдения, умных колонок, ТВ-приставок и других гаджетов. Акция была расширена в том числе на цифровые сервисы «Ростелекома». При приобретении видеокамеры, колонки или приставки клиент получает скидку от 500 до 2 000 рублей. Акция позволила увеличить продажи устройств

«Ростелекома»: 14,6 % от общих продаж приставок и 33,7 % от общих продаж колонок.

Дополнительно в апреле 2023 года была запущена кросс-механика со страховым продуктом. Она позволяет клиенту получить скидку на смартфон до 3 тыс. рублей при оформлении страхования приобретаемого по обмену минут устройства.

Продажи домашнего интернета

2023 год стал годом активных продаж домашнего интернета мобильного оператора — сотрудники салонов рассказывали клиентам о новой услуге, принимали заявки на подключение, объясняли выгоды нового предложения.

В результате компания вышла на бенчмарк по розничному рынку по продажам услуг домашнего интернета.

Собственная торговая марка «Другие правила»

Под новой маркой в салонах мобильного оператора будут продаваться аксессуары и цифровые продукты. Первым товаром в рамках запуска собственной торговой марки (СТМ) стали батарейки «Другие правила».

Эти товары соответствуют концепции «Других правил» — с ярким нестандартным дизайном или кастомизированным решением под вкусы клиента. В планах — расширять линейку товаров, продаваемых под торговой маркой «Другие правила».



Работа с абонентским оборудованием и продажи абонентских устройств

+5,8 %

рост продаж смартфонов
и мобильных телефонов
в штучном выражении

+34 %

проникновение устройств
с поддержкой технологии eSIM
среди клиентов компании

52 %

составили новые
подключения от активаций
eSIM в сети оператора

В 2023 году продажи смартфонов и мобильных телефонов выросли в штучном выражении на 5,8 %, в денежном — на 3,3 %. Продажи новых мобильных устройств телефонии восстанавливались после падения в 2022 году и смогли вернуться к стандартным для предыдущих лет уровням.

Простые мобильные телефоны («звонилки») все еще пользуются низким, но стабильным спросом у покупателей. Однако количество абонентов оператора, использующих такие устройства, неуклонно сокращается — по итогам 2023 года на 19 %.

Основной рост абонентской базы дочернего мобильного оператора в части устройств происходит за счет пользователей 4G-смартфонов. Это обусловлено прежде всего стимулирующими активностями всех игроков рынка, направленными на LTE-смартфоны. Выстроенное в предыдущие годы прямое взаимодействие с лидерами отрасли абонентского оборудования и активная работа с амбициозными и растущими брендами из Китая позволили компании в 2023 году обеспечить товаром растущий спрос.

Компания активно взаимодействует с вендорами абонентских устройств и основными производителями технологических решений по тестированию и подготовке к запуску новых устройств и применяет различные акционные механики для стимулирования продаж с ключевыми поставщиками.

Продажи смартфонов конечным клиентам в рамках акционных механик в монобрендовой розничной сети оператора остаются на высоком уровне — более 30 % проданных в 2023 году смартфонов. Примечательно, что две трети продаж в рамках акций принесли оператору новых качественных абонентов, так как приобретение сим-карты является частью механики.

В результате прямого взаимодействия с вендорами стало возможно наладить новейшие сетевые функции в абонентском оборудовании до их коммерческого запуска и гарантировать корректную работу таких востребованных технологий, как VoLTE и eSIM. Проникновение этих технологий среди абонентов продолжает рост год к году. Несмотря на то что проникновение VoLTE среди пользовательских смартфонов приближается к своему максимуму, их количество у пользователей выросло на 9 % за прошедший год. За то же время проникновение устройств с поддержкой технологии eSIM среди клиентов компании выросло на 34 %.

Развитие систем идентификации и саморегистрации обуславливает дальнейшее развитие новых технологий на базе сим-карт, в том числе в области виртуальных решений. В 2023 году количество активаций eSIM в сети оператора выросло на 65 %. Новые подключения составили большую часть от активаций eSIM — 52 %.

Первые среди операторов по удовлетворенности клиентов сервисом

В 2023 году оператор продолжил удерживать первое место по удовлетворенности качеством обслуживания среди операторов мобильной связи.

85 %

доля операций, совершенных
клиентами самостоятельно
с помощью личного кабинета
и приложения

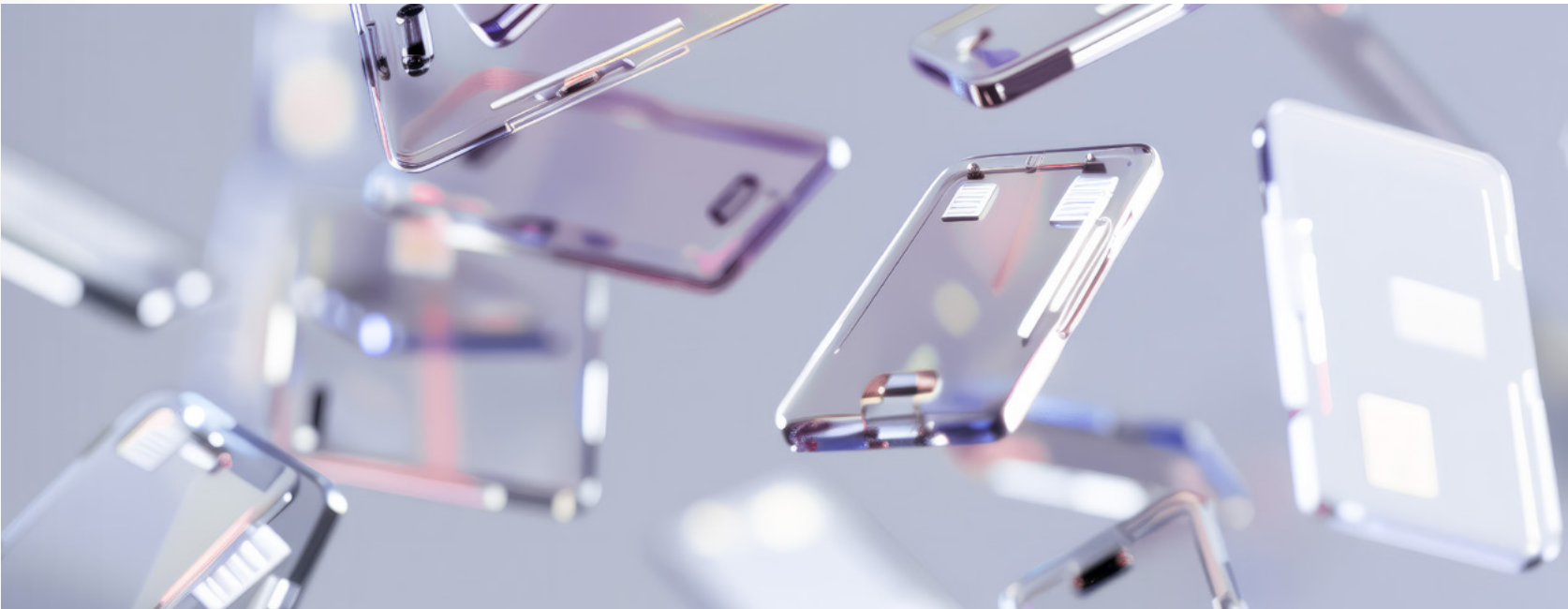
Компания делает акцент на развитие цифровых способов обслуживания, давая клиентам возможность быстро и удобно получать необходимый сервис. Показатель SelfCare — доли операций, совершенных клиентами самостоятельно с помощью личного кабинета и приложения, — составил на конец 2023 года 85 %, продемонстрировав уверенный рост. Это означает, что большую часть нужных сервисных операций клиенты имеют возможность получить не выходя из дома и без обращения в поддержку. В 2023 году в цифровом дистанционном формате были реализованы такие востребованные клиентами сервисы, как, например, замена пластиковой сим-карты на eSIM. Также была реализована возможность актуализировать и подтвердить свои персональные данные дистанционно в личном кабинете с помощью портала госуслуг или чат-бота, что особенно актуально в связи с требованиями законодательства.

Помимо цифровых самостоятельных сервисов, мобильный оператор работает над совершенствованием процессов и в других каналах. Так, в 2023 году была реализована возможность заменить сим-карту, воспользовавшись услугами курьерской доставки, что удобно для клиентов, которым по каким-либо причинам не подходит визит в салон связи. Кроме

того, был упрощен востребованный клиентами процесс переоформления договора — теперь это можно сделать сразу в режиме онлайн во время визита в салон текущего и будущего владельцев номера, без ожидания и необходимости совершать повторный визит.

В рознице в 2023 году широкое применение получила простая электронная подпись (ПЭП). Этот функционал дает возможность подписывать необходимые документы в безбумажном формате. Доля сервисных операций, совершаемых с применением ПЭП на ежедневной основе, составляет около 86 % — это сотни тысяч сохраненных листов бумаги в месяц, а также удобство и время клиента. В планах оператора уже в 2024 году массово внедрить этот функционал и для новых подключений в салонах связи, перейдя таким образом полностью в электронный формат взаимодействия с клиентом.

В канале дистанционных продаж и сервиса в 2023 году фокусными задачами были сохранение лидерства восприятия сервиса, рост привлечения и сохранения абонентской базы, развитие продаж конвергентного продукта.



Сервисные инструменты

В 2023 году в канале дистанционных продаж и сервиса продолжился проект «Сервисные инструменты», который включает инструменты для повышения удовлетворенности и лояльности клиентов: «Сервисные фишки», «Реальные полномочия», «Неформальное общение» и «Подарки абоненту».

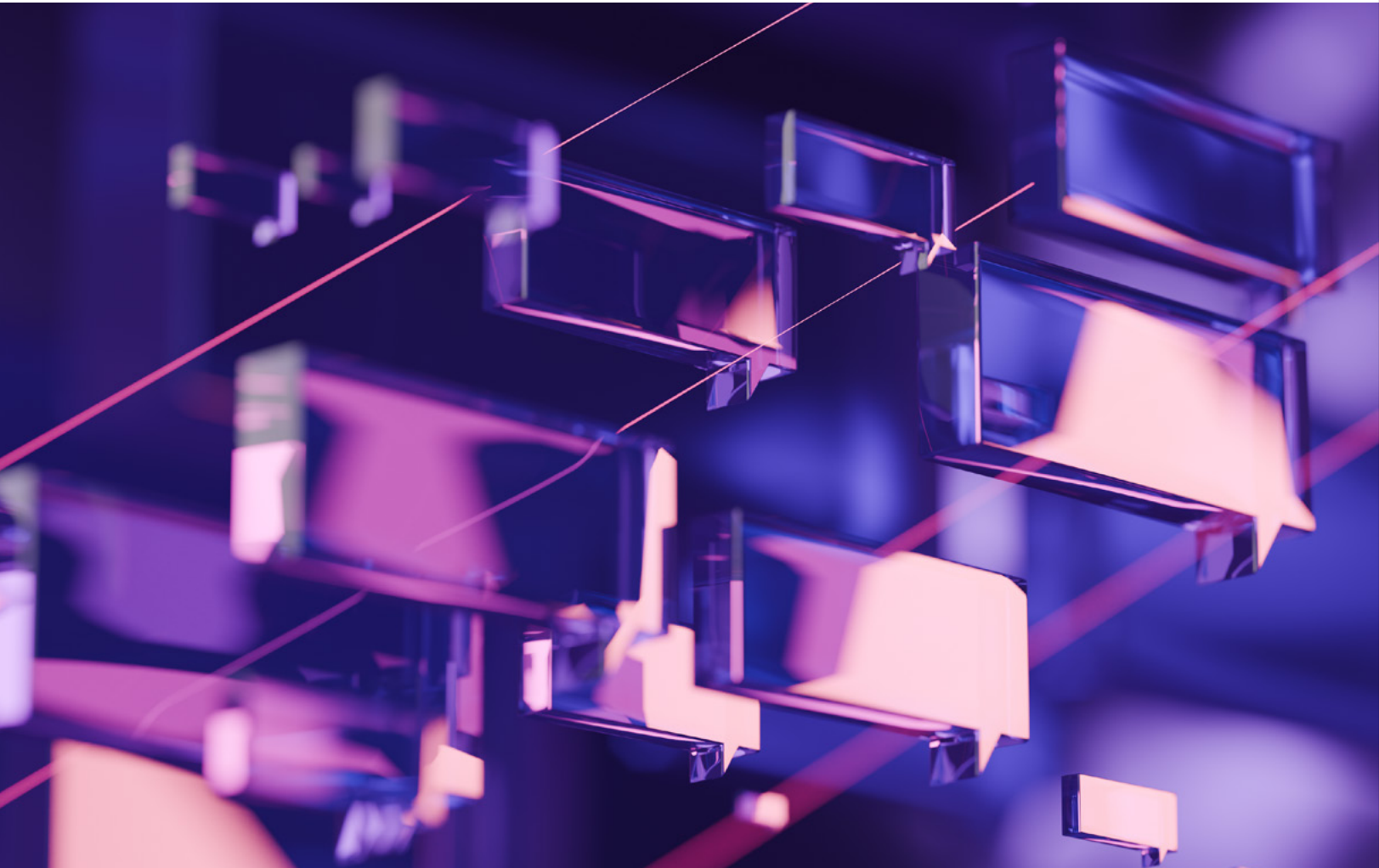
В 2023 году в дистанционном сервисе внедрили еще один сервисный инструмент — персонализированное общение. Проект персонализации нацелен на установление контакта с клиентом и персонализированного подхода. Было проведено 44,5 тыс. консультаций

с персонализированным общением. Компания фокусируется на заботе о клиенте, подсвечивая ранее неизвестные ему возможности и формируя индивидуальный подход к нему. Сотрудники применили сервисные инструменты более чем в 173 тыс. консультаций.

Клиенты высоко оценивают инициативы, и это отражается на показателе CSI (удовлетворенность качеством обслуживания), который сейчас составляет 93 %.

Проект «Сушка»

В 2023 году в дистанционном сервисе был запущен проект «Сушка» — оптимизация процессов обслуживания. Оператор провел аудит всех процедур и алгоритмов обслуживания, внес в них качественные изменения по сокращению пути к решению вопроса клиента. «Сушка» процессов позволила сократить среднее время разговора на 24 секунды.



Чат-бот

71%

эффективность бота в онлайн-каналах присутствия бота

В 2023 году важными задачами для дистанционного сервиса были сохранение высокой клиентской удовлетворенности чат-ботом компании и рост автоматизации за счет внедрения новых методов.

С начала 2023 года начался процесс переноса всех действующих сценариев бота ЦРТ на новое, собственное решение. Оно позволяет расширить действующие навыки бота и может масштабироваться под нагрузку без существенных архитектурных изменений. К концу года на новое решение было переведено более 4 тыс. тем, на его базе запущен сценарий по актуализации персональных данных, где бот может самостоятельно фиксировать технические заявки, обрабатывать вложения и фиксировать причины обращения в дистанционный сервис.

Также было реализовано более 70 сценарных и технических доработок бота. Оценки «отлично» в опросе клиентской удовлетворенности чат-ботом в среднем за 2023 год достигли 78 % (2022 год — 70,5 %), эффективность бота в онлайн-каналах присутствия бота — 71 % (2022 год — 60 %).

Валидация абонентской базы

Изменения в законе «О связи» в 2023 году привели к значительному росту числа обращений в каналы дистанционного сервиса по теме актуализации персональных данных (ПД). Обращения по этой теме на первую линию обслуживания выросли более чем в семь раз. Количество заявок на корректировку ПД стало больше в пять раз по отношению

к аналогичному трафику в 2022 году. Команда реализовала ряд эффективных мероприятий, благодаря которым снизилась нагрузка на службу поддержки, а клиенты смогли актуализировать свои ПД и избежать блокировки.

Сохранение базы

В 2023 году в дистанционном сервисе были внедрены новые проекты, направленные на рост эффективности работы с оттоком клиентской базы. Это позволило удержать на 83 % больше клиентов, чем в 2022 году. Острая конкурентная ситуация на рынке и регуляторная нагрузка не помешали мобильному оператору показать высокий профессионализм в привлечении новых клиентов: оператор поддерживает положительный баланс притока клиентов, лучший среди большой четверки.

Большие данные: рост рекламного направления и антифрод-продуктов

2023 год был успешным для бизнеса Big Data оператора. Общий рост монетизации превысил 40 %. Увеличение произошло практически по всем направлениям, основными драйверами стали рекламное направление и продукты группы «Антифрод».

Рекламное направление было усилено новыми технологическими возможностями для рынка Adtech, одним из ключевых можно выделить добавление в продуктовый портфель функционала Stable ID — стабильного идентификатора для замены cookie в интернет-трафике. Сильное воздействие на общее развитие аналитических продуктов и лидогенерации оказало повсеместное внедрение платформ управления данными (DMP) во все продукты, а также в операционные процессы продаж. Компания к концу года добилась значительного прогресса в области развития знаний об аудитории, выведя продукт DMP в лидеры рынка не только с точки зрения объема знаний, но и с точки зрения качества предоставляемой информации: большое количество аналитических ресурсов было выделено на валидацию, кросс-валидацию, сравнение с открытыми данными коммерческих организаций и органов государственной статистики. На собственной конференции Marketing в ноябре 2023 года в Москве компания показала себя в новой роли измерителя в исследовании поведенческих моделей и интернет-потребления на территории страны.

Драйверами развития в продуктах направления «Антифрод» стали взаимодействие индустрий телекоммуникаций и банковских сервисов, совместная работа над гипотезами и готовыми продуктами. Одним из новых трендов для мобильных операторов в целом и компании в частности стала детекция аномалий и фродовых событий в интернет-трафике. Активное взаимодействие в сообществе Antifraud Russia в том числе помогало находиться на пике современных трендов, а где-то даже предлагать и внедрять с банками новые решения, например, скоринг угроз социальной инженерии.

Компания продолжает внедрять искусственный интеллект в собственную деятельность и в конечные аналитические продукты. В течение всего 2023 года именно нейросеть предлагала сотрудникам компании векторы индивидуального развития в части курсов и тренингов для профессионального развития. Для продуктов внешнего рынка Big Data обучила искусственный интеллект анализировать автомобильный трафик по всей России. В результате компания получила расчет и визуализацию маршрутов движения по стране. Разработанный алгоритм позволяет находить участки дорог и понимать, какое количество людей проезжает по ним, а также оценивать социально-демографические характеристики этой аудитории. В итоге получилось обогатить продукт «Туристическая платформа оператора» новым функционалом (транспорт прибытия, цели визита туристов), продолжая поддерживать его и дальше на лидерских позициях в части комплексной аналитики туристического потока.

Поддержка стиля жизни клиентов

Мобильный оператор продолжил развивать партнерство с культурными институтами и в начале года запустил акцию «Культурный обмен». Клиенты оператора могли обменять накопленные минуты в Москве на билеты в главное здание ГМИИ им. А. С. Пушкина и в Санкт-Петербурге на билеты в музей современного искусства «Эрарта». Обмен минут на билеты в музеи оператор применил и во время ежегодной акции «Ночь музеев». Кроме того, в сентябре была запущена вторая волна культурного обмена — предложением можно было воспользоваться в семи городах России: в Москве, Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге, Казани, Красноярске и Туле.

В 2023 году компания впервые выступила партнером спортивного фестиваля IRONSTAR, который собрал любителей триатлона. С мая по октябрь мероприятия фестиваля прошли в Анапе, Геленджике, Самаре, Завидове, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Сочи и Москве. В своих бренд-зонах и на главных экранах на IRONSTAR компания провела прямые трансляции соревнований: болельщики в режиме реального времени могли следить за результатами спортсменов.

С 17 июня по 16 июля проходил фестиваль VK Fest. Оператор создал креативное пространство MiXX, где гости общались, играли и делали яркий контент. За участие каждый мог получить подписку MiXX в подарок.

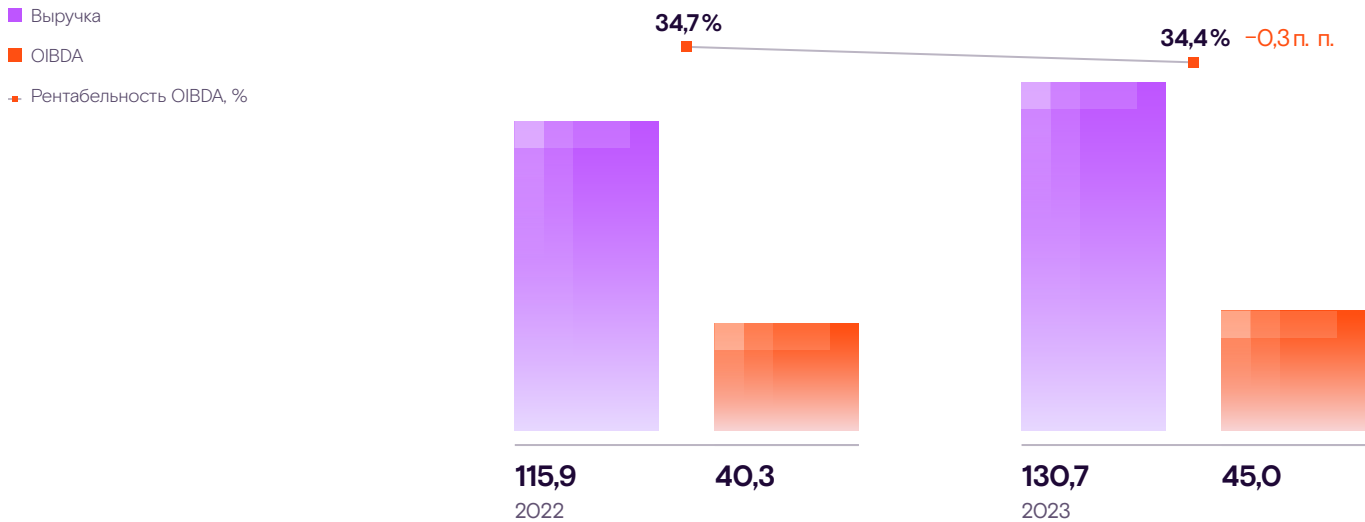
Поддерживая стремление своих клиентов к путешествиям по России, компания запустила тревел-гид для тех, кто уже все видел. Оператор подготовил подборку красивых мест и необычных активностей более чем в 40 регионах страны: в тревел-гид вошли арт-объекты под открытым небом, устричные фермы, дог-трекинг, катание на сапах и конные прогулки.

Для компании стало традицией поддерживать зимние развлечения. Несколько лет подряд компания становится партнером самых крупных катков столицы. В этом году оператор подготовил уникальное предложение для гостей ГУМ-катка. Каток на Красной площади открылся уже в 18-й раз и принимает посетителей с 30 ноября 2023 года по 29 февраля 2024 года. В течение всего зимнего сезона клиенты мобильного оператора могут получить второй билет в подарок при покупке онлайн.



Сегмент корпоративных и государственных клиентов B2B/G

Ключевые финансовые показатели сегмента¹, млрд руб.



Уверенный
рост сегмента
B2B/G за счет
растущего спроса
на дополнительные
сервисы с опорой
на услуги связи

+10,2%
рост выручки от ШПД и VPN
+5,7 млрд руб.

+32%
рост выручки от Wi-Fi

+18%
рост выручки от мобильной связи

+4%
рост выручки от услуги 8-800

¹ Здесь и далее в отчете в рамках сегментно-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе.

Усиление роли цифровых сервисов в сегменте

+24%
рост выручки от BATC

62%
доля coге-бизнеса цифровых
услуг² в выручке сегмента

+66%
рост выручки от видеонаблюдения
и видеоаналитики

ВЫРУЧКА

12,8%

рост выручки
в сегменте B2B/G

ШПД

№ 1

на рынке ШПД по выручке
и абонентской базе

10,2%

рост выручки по ШПД
и VPN

WI-FI

**Удержание
лидерства**

по количеству
обслуживаемых точек
доступа

14,9%

рост облачной услуги
авторизации, год к году

ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

**Удержание
лидерства**

по облачному
видеонаблюдению

16,2%

рост количества подключенных
камер к облачной платформе

ВИРТУАЛЬНАЯ АТС

№ 1

на рынке по количеству
клиентов

10,6%

рост абонентской базы
год к году

² Под coге-бизнесом и цифровыми услугами сегмента понимаются все услуги, кроме ОТА, ШПД на меди, кабельного ТВ, радиоточки и передачи телеграмм.

Услуги коннективити

Клиентская база в корпоративном и государственном сегментах, млн абонентов

Услуга	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Сервисы на базе оптических технологий				
B2B/G: ШПД-оптика	0,7	0,7	0,7	7
B2B/G: ШПД-оптика + VPN	1,0	1,1	1,1	6
Виртуальная АТС	0,2	0,2	0,3	11
Традиционные сервисы				
Местная фиксированная связь B2B/G	2,6	2,5	2,4	(5)
B2B/G: ШПД xDSL	0,2	0,1	0,1	(14)

ARPU в корпоративном и государственном сегментах, руб.

Услуга	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Сервисы на базе оптических технологий				
B2B/G: ШПД-оптика	2 817	2 876	3 083	7
B2B/G: ШПД-оптика + VPN	4 085	4 121	4 373	6
Виртуальная АТС	946	843	934	11
Традиционные сервисы				
Местная фиксированная связь B2B/G	571	575	583	1
B2B/G: ШПД xDSL	1 376	1 472	1 698	15

Развитие якорных услуг, млрд руб.

Услуга	2021	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Выручка от фиксированного интернета	31,09	27,00	29,42	9,0
Динамика выручки от VPN	26,82	28,69	31,96	11,4
Динамика выручки от продукта «Видеонаблюдение»	1,57	1,83	3,10	69,5

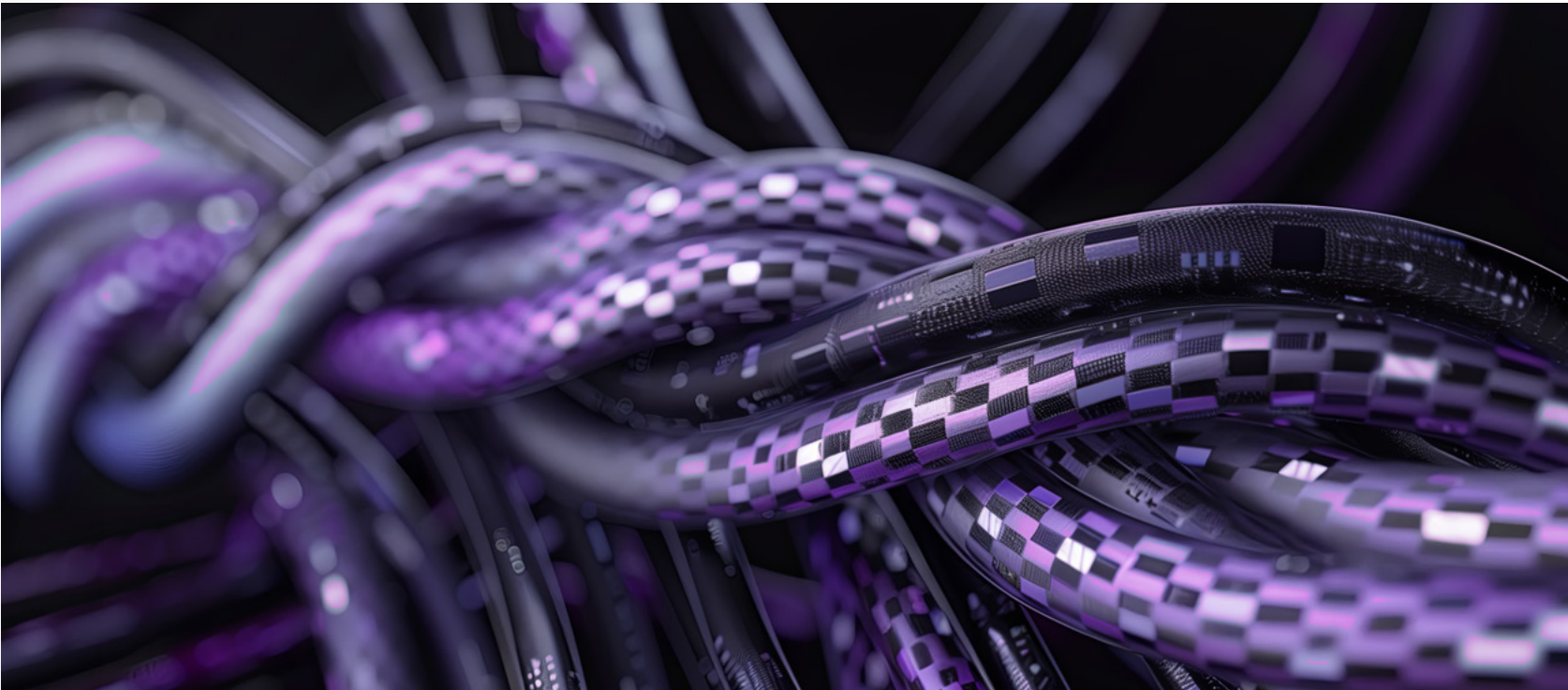
Базовые сервисы коннективити

1,1 МЛН
ЧЕЛОВЕК

абонентская база по услугам
«ШПД-оптика» + VPN

Якорные услуги, такие как ШПД, VPN и «Видеонаблюдение», вносят значительный вклад в прирост выручки компании. Несмотря на последовательное насыщение рынков, «Ростелекому» удастся наращивать клиентскую базу и доходы по этим направлениям. В частности, количество абонентов, подключенных в 2023 году по услугам «ШПД-оптика» + VPN, в корпоративном и государственном сегментах выросло до 1,1 млн — на 6 % по сравнению с результатами 2022 года. Показатель ARPU увеличился на 6 % и составил 4 373 рубля.

Увеличение количества абонентов сегмента B2B/G, подключенных по услугам «ШПД-оптика» + VPN, связано с растущим спросом со стороны государства и частного сектора на более современные технологии интернет-доступа. Новые решения позволили государственным заказчикам более эффективно реализовать собственные проекты, требующие расширения зоны покрытия интернет-доступа, скорости предоставления услуги и подключения к сети оператора различных удаленных областей России.



Развитие линейки сервисов коннективити

Wi-Fi

7%

общий прирост
точек доступа
в услуге Wi-Fi

В 2023 году «Ростелеком» стал безусловным лидером по доле рынка услуг Wi-Fi за счет сделки по приобретению оператора Wi-Fi в московском метро, заняв таким образом суммарно более половины рынка по выручке и количеству установленных точек доступа. Платформа Wi-Fi 2.0 продолжает уверенное развитие, и это подтверждается двухзначным темпом прироста количества подключенных точек доступа. При этом общий прирост точек доступа в услуге Wi-Fi в 2023 году составил 7 %.

Реализованы крупные проекты:

- «#REKONFA: Большая конференция Яндекс Рекламы», установка точек доступа (ТД) Aruba (для HD Wi-Fi), платформа 2.0;
- Wi-Fi на конференциях «Россия — Африка — 2023» и «Россия — Латинская Америка — 2023»;
- Wi-Fi в рамках проведения ежегодного фестиваля «Динотерра»; подключение 900 ТД клиента, платформа 2.0, на новом стадионе в Санкт-Петербурге;
- международные аэропорты Владивосток и Южно-Сахалинск — подключение на платформу 2.0, предоставление сервиса беспроводного доступа в интернет по всему аэропорту.

Видеонаблюдение

В рамках развития продуктов видеонаблюдения в 2023 году активное внимание уделялось:

- стабильности платформы — произведено разделение контуров с целью повышения надежности платформы и снижения ее аварийности;
- повышению функциональности продукта под запросы бизнеса — облачное видеонаблюдение: логирование, новые методы в Open API, выведены новые и доработаны приложения видеоаналитики в едином личном кабинете видеонаблюдения;
- увеличению безопасности решения: шифрование потока.

Выведен новый продукт White Label видеонаблюдения с возможностью интеграции с биллингом заказчика, с применением которого идет расширение каналов продаж программного продукта «Ростелекома».

С целью предложения не только продуктов для облачного видеонаблюдения, но и схем гибридного или локального видеонаблюдения в соответствии с потребностями заказчиков проведена функциональная доработка программных продуктов. Особое внимание уделялось интеграции программных продуктов «Ростелекома» с камерами из реестра отечественного оборудования.

Кроме того, «Ростелеком» запустил специальную версию одного из самых востребованных облачных решений для бизнеса — видеонаблюдение для пунктов выдачи заказов. Решение ориентировано на маркетплейсы и мультибрендовые пункты выдачи. Владельцы таких объектов часто сталкиваются с мошенничеством и конфликтными ситуациями, особенно в периоды акций и распродаж. Видеонаблюдение помогает предотвратить инциденты и минимизировать риск финансовых потерь.

Виртуальная АТС

В 2023 году «Ростелеком» продолжил улучшать сервисы на платформе цифровых коммуникаций «Виртуальная АТС» (BATC) и запускать новый функционал для клиентов.

Телеком API — голосовая авторизация

Сервис оценят компании, которым требуется верифицировать своих пользователей или участников программ лояльности. Новый сервис позволяет упростить процесс аутентификации, улучшить безопасность, защитить пользователей от разного рода мошенничества, а также более экономичен по сравнению с другими способами передачи клиентам информации для авторизации. Сервис работает просто и прозрачно: конечному пользователю достаточно принять телефонный звонок на своем мобильном телефоне и прослушать цифровой код.

Голосовые помощники в BATC

Проведена интеграция голосовых помощников в платформу BATC, что позволит в начале 2024 года вывести на рынок новый функционал голосовых коммуникаций на базе искусственного интеллекта. Голосовые помощники обеспечат синтез речи, распознавание ответа голосом, работу конструктора сценариев диалогов, подготовку отраслевых скриптов (шаблонов) для автоматизации исходящих кампаний, загрузку списка и задания на исходящий обзвон, отчет по окончании кампании для оценки результатов.

Модуль синтеза голосового сообщения из текста

Новый модуль, реализованный на базе технологии Text-to-Speech (преобразование текста в речь), автоматически преобразовывает текстовые данные в голосовые сообщения. Использование такого инструмента автоматизирует опросы и телемаркетинг, позволяя увеличить эффективность взаимодействия с клиентами и партнерами.

Доступен для всех клиентов BATC в личном кабинете услуги. Для перевода текста в голос нужна всего пара кликов: пользователь размещает текст в специальном окне (или загружает текстовый файл) и получает готовую запись. Это сокращает время на создание IVR-меню, сообщений для маркетинговых кампаний, телефонных опросов и других автоматизированных коммуникаций заказчика.

Защита от телефонных атак

Клиентам BATC стала доступна опция защиты своего бизнеса от телефонных атак. Новая функциональность доступна всем пользователям BATC без дополнительных затрат. Встроенный в платформу BATC функционал анализирует такие параметры, как количество вызовов с одного номера в течение часа или суток, частота попаданий номера во временный список нежелательных вызовов и продолжительность нахождения в нем. Пользователь может настроить их самостоятельно в личном кабинете. Как только система замечает подозрительную активность и превышение заданных параметров, номера, с которых поступают вызовы, блокируются.

Аналитика речи BATC

«Ростелеком» добавил новые функции в сервис аналитики речи. Теперь пользователям платформы доступны персональная настройка аналитики, улучшенное качество записи в стереоформате для максимального распознавания речи, обновленные интерфейс личного кабинета и мобильное приложение. Используя инструменты аналитики речи, компании могут повысить качество обслуживания и увеличить продажи. Например, можно фиксировать упоминания конкурентов в диалогах или выявлять слова-триггеры, чтобы корректировать скрипты продаж и повышать эффективность телемаркетинга. Кроме того, аналитика помогает оценивать уровень NPS.

Услуги
видео-конференц-связи

Сервисами видео-конференц-связи от «Ростелеком» уже пользуются такие крупные заказчики, как Федеральное казначейство, УК «Деметра-Холдинг», АО «СО ЕЭС» и другие.

В 2023 году запущен продукт «Видеосервер для учебных заведений» с возможностью подключения от 1,5 тыс. до 15 тыс. участников одновременно.

Платформа
коммуникаций
для бизнеса

Единая цифровая платформа коммуникаций «Ростелекома» расширяет возможности для бизнеса. Теперь в ней доступна не только облачная телефония, но и специализированное решение «Платформа коммуникаций для бизнеса», которое можно установить на ресурсах заказчика. Оно подойдет компаниям, которые хотят организовать профессиональную и эффективную автоматическую телефонную связь, а также использовать дополнительные сервисы платформы на собственной инфраструктуре.

При этом новое решение «Ростелекома», как и облачный сервис ВАТС, отвечает запросам бизнеса на внедрение импортозамещающих технологий. Это полностью российская разработка, включенная в реестр отечественного ПО и способная обеспечить бесшовный переход с решений зарубежных вендоров.



Инновационные продукты и сервисы

Решения для цифровизации сельского хозяйства

«Ростелеком» представил решения для цифровизации сельского хозяйства

[01]

Система контроля сбора и логистики урожая на базе датчиков интернета вещей, датчиков транспортных средств и промышленного Wi-Fi

[02]

Система контроля состояния поголовья скота, которая с помощью нейросетевой видеоаналитики позволяет дистанционно определять вес животных, подсчитывать их количество и следить за состоянием здоровья

[03]

Решение «Цифровой улей» на основе алгоритмов искусственного интеллекта и датчиков интернета вещей позволяет контролировать микроклимат внутри улья, прогнозировать медоносность, роение и риски

Витрина цифровой рекламы

«Ростелеком» представил в Нижнем Новгороде «Витрину цифровой рекламы». Она представляет собой витрину онлайн-маркетинга с набором сервисов, позволяющих активнее привлекать клиентов. Прежде чем продукт попадет на платформу, его тестируют в «Лаборатории продуктов B2B».

Тестирование представляет собой запуск продаж в сегменте МСП и микробизнеса. Во время исследования учитываются конверсия и продажи, а также обратная связь от пользователей сервиса. Проводятся опросы, которые позволяют собрать полную информацию о сервисе, клиентском пути, выявить сильные и слабые стороны продукта и на основании этого выработать рекомендации.

Цифровая офисная кабина

Цифровая офисная кабина предназначена для уединенной работы, переговоров и проведения онлайн-встреч. «Ростелеком» установил первую цифровую кабину-офис в ДК им. Кирова в Санкт-Петербурге. Решение ориентировано на владельцев коммерческой недвижимости, торгово-развлекательных центров, а также на организации, управляющие сетями отделений, например банков или многофункциональных центров. Установка такой кабины поможет привлечь и удерживать дополнительный трафик посетителей.

Кроме того, во внешние стены кабины вмонтированы умные экраны «Ростелекома» для трансляции изображения высокого качества. Кабина-офис представляет собой компактную и технологичную конструкцию для уединенной работы, переговоров и проведения онлайн-встреч. В отличие от привычных переговорных, решение, представленное «Ростелекомом», — это полноценное мобильное рабочее пространство, оснащенное всем необходимым для продуктивной работы.

Крупные проекты

Виртуальная АТС

«Ростелеком» подключил оптический интернет и ВАТС для единого кол-центра по социальным вопросам в Волгоградской области. Сервис ВАТС позволяет обрабатывать любое количество входящих звонков, эффективно распределяя их между сотрудниками. Для его установки нужен только доступ в интернет от любого провайдера.

Также «Ростелеком» представил управляющим компаниям, застройщикам и представителям муниципальных служб Удмуртии сервис ВАТС.

Сервис уже выбрали более 40 региональных управляющих компаний и ТСЖ для организации работы диспетчерских служб.

Также компания запустила голосовой помощник для горячей линии Российского Красного Креста. Он обеспечивает решение до 80 % типовых обращений без подключения оператора. Решение использует нейронные сети, с их помощью происходит непрерывное обучение робота новым акустическим и языковым моделям. Есть возможность разработки сценариев ведения разговоров и масштабирования системы.

Wi-Fi

«Ростелеком» в ХМАО-Югре реализовал один из крупнейших на Урале проектов по подключению учреждений к публичной сети Wi-Fi. Телеком-провайдер предоставил канал связи и услугу авторизации с использованием 75 точек беспроводного доступа к сети интернет в Югорском государственном университете. Точки Wi-Fi-доступа позволят лучше понимать предпочтения студентов и, соответственно, внимательнее подходить к формированию информационной повестки вуза, запускать полезные активности для существующей аудитории и абитуриентов.

«Ростелеком» развернул услугу «Wi-Fi-радар» в одном из крупнейших торгово-развлекательных центров (ТРЦ) Воронежа. Специалисты провайдера организовали работу решения на сети партнера, установив и подключив пять стационарных роутеров. С помощью сервиса резиденты комплекса смогут собирать MAC-адреса мобильных устройств посетителей и использовать полученные данные для гиперлокального таргетинга рекламы. Благодаря этому клиенты ТРЦ будут первыми узнавать об акциях и о выгодных предложениях магазинов.



Телевидение для бизнеса

Направление телевидения для бизнеса продолжает успешно развиваться и помогать клиентам компании по всей России с предложением своих продуктов и услуг. На Урале сервисом «Умные экраны» воспользовались уже более 60 государственных и частных компаний.

В частности, «Ростелеком» подключил умные экраны для сети аптек «Живика» в Свердловской, Тюменской, Челябинской областях и Пермском крае. Провайдер применил решение Digital Signage (цифровые вывески), которые воспроизводят и отображают мультимедийный контент. Рекламные ролики транслируются на телевизионных экранах внутри помещений аптечной сети.

Видеонаблюдение

«Ростелеком» обеспечил видеонаблюдением 129 офисов страховой компании «Согласие» по всей России. Сервис поможет контролировать качество обслуживания и безопасность посетителей и персонала. Камеры фиксируют движение, распознают лица и объекты. Интеллектуальный анализ потока видеоданных ведется как в режиме реального времени, так и при работе с архивом. Просматривать трансляцию с устройств можно в онлайн-режиме.

Для Ханты-Мансийского филиала компании «РН-бурение» (ПАО «НК «Роснефть») камерами оборудованы нефтегазовые месторождения. Мобильная система видеонаблюдения, адаптированная к суровым погодным условиям Крайнего Севера, перемещается вместе с техникой туда, где идут работы повышенной опасности. Цель проекта — уменьшить количество несчастных случаев и снизить травматизм на производстве.

Помимо этого, реализованы крупные проекты как по видеонаблюдению, так и с применением видеоаналитики и комплексные проекты по периметру безопасности на Приморской ГРЭС, в «Россетях», «ЛУКОЙЛЕ», Metro C&C и др.

Речевая аналитика для контактных центров

«Ростелеком» развивает применение речевой аналитики группы компаний ЦРТ — теперь технология охватывает более 80 % продуктов и 75 % процессов обслуживания клиентов в большинстве макрорегионов, функционирует более чем на 3 тыс. рабочих мест операторов контактного центра. Речевая аналитика позволяет оперативно определять, чем довольны или недовольны клиенты, с какими вопросами они обращаются чаще всего и насколько успешно специалисты их решают. За год с помощью этой технологии было изучено более 38 млн звонков и свыше 13 млн чатов.

Видеоаналитика

«Ростелеком» совместно с Департаментом жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Воронежской области запустил пилотный проект «Мониторинг и контроль площадок по сбору твердых коммунальных отходов и их вывозу». Внедрение системы мониторинга обращения с твердыми коммунальными отходами (ТКО) позволит оптимизировать систему обращения с ними. Сервис поможет представителям управляющих компаний следить за состоянием мусорных площадок: определять скорость заполнения контейнеров, корректировать график работы мусоровозов. Цифровизация утилизации мусорных отходов положительно скажется и на облике города, и на состоянии окружающей среды.

Контроль за проведением публичных выборов

15,3 тыс. современных IP-камер, установленных в помещениях территориальных и участковых избирательных комиссий, обеспечили видеонаблюдение за ходом голосования и подсчетом голосов на выборах в России. Камеры были установлены таким образом, чтобы минимизировать слепые зоны и не нарушать право избирателей на тайну голосования. Для организации видеонаблюдения, передачи и хранения видеозаписей были задействованы собственные защищенные высокоскоростные оптические каналы связи «Ростелекома» и семь распределенных ЦОД с новейшими системами защиты от хакерских атак.

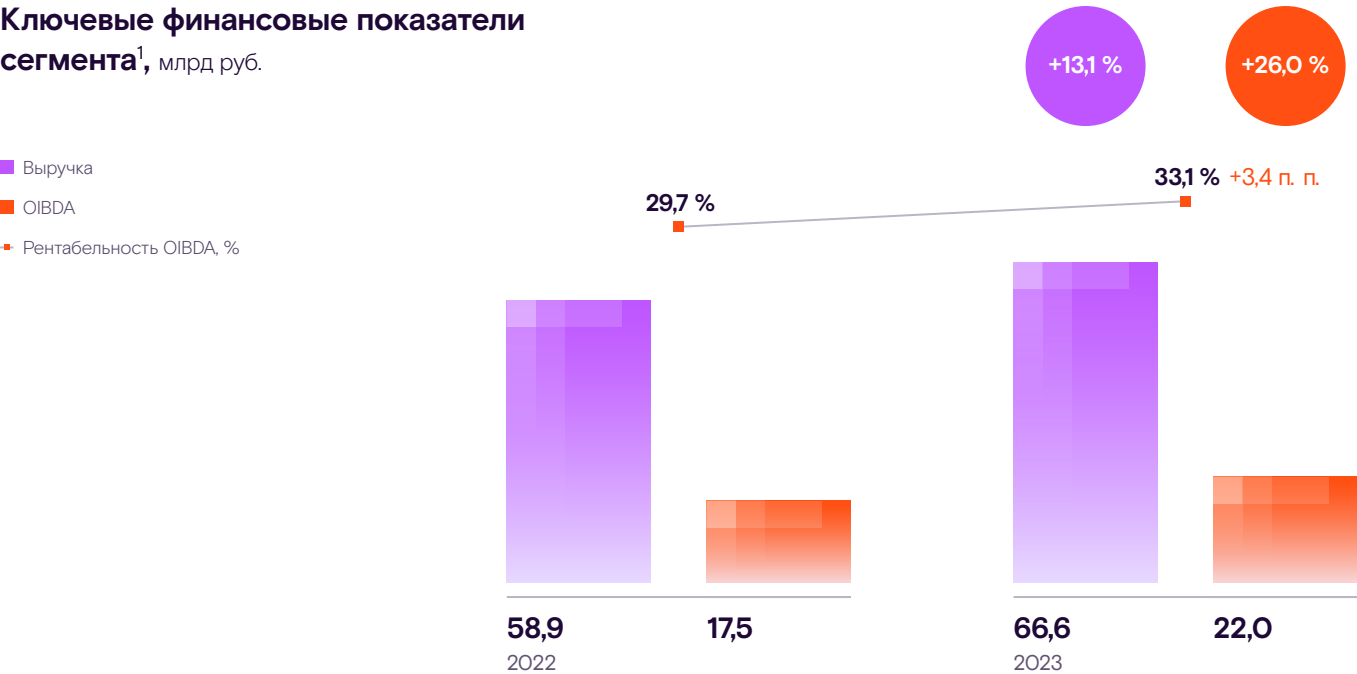
Контроль за проведением ЕГЭ

«Ростелеком» установил свыше 134,5 тыс. камер для контроля за проведением ЕГЭ. Также компания обеспечила бесперебойную онлайн-трансляцию на портале видеонаблюдения «Смотри ЕГЭ». Высокие результаты показала и разработанная компанией нейросеть: доля подтвержденных искусственным интеллектом нарушений увеличилась по сравнению с предыдущим годом. Система помогает выявить использование запрещенных предметов и вынос контрольно-измерительных материалов. При обнаружении подозрительного поведения нейросеть подает сигнал, система автоматически отмечает нарушение и запись поступает на проверку к наблюдателю.

Операторский сегмент (B2O)

B2O: стабильный спрос на операторские услуги и расширение бизнеса O2O

Ключевые финансовые показатели сегмента¹, млрд руб.



+2,3 %
рост выручки по проекту O2O
год к году

+12 тыс. шт.
расширение обслуживаемых базовых станций

- Развитие транзитных магистральных каналов
- Доумощнение и развитие пропускной способности в рамках международных проектов
- Проект O2O
 - 2,3 % — рост выручки по проекту в 2023 году, год к году
 - До 113 тыс. — расширение обслуживания базовых станций (+12 % год к году)
 - Количество обслуживаемых ВОЛС — более 218 тыс. км
- Опережающее развитие проекта TEA Next

¹ Здесь и далее в отчете в рамках сегментно-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе.

Инфраструктурный оператор для операторов

Один из приоритетных проектов «Ростелекома», «Инфраструктурный оператор для операторов» (O2O), принес компании более 3,18 млрд рублей выручки в 2023 году, показав рост на 2,3 % по сравнению с 2022 годом. Со старта проекта в 2017 году совокупный среднегодовой темп роста выручки составил более 40 %. Уровень маржинальности по проекту в 2023 году превысил плановые значения и составил 26 %.

Количество обслуживаемых базовых станций увеличилось на 12 % по сравнению с аналогичным периодом 2022 года и составило более 113 тыс. шт. Количество обслуживаемых ВОЛС сохранено на прежнем уровне и составило более 218 тыс. км.

Развитие транзитных магистральных каналов

В 2023 году компания продолжила развивать взаимоотношения с национальными и международными операторами связи и разрабатывать эффективные схемы взаимодействия для оказания услуг абонентам как «Ростелекома», так и присоединенных к сети компании операторов.

«Ростелеком» осуществляет присоединение к собственной магистральной инфраструктуре сетей операторов связи во всех регионах на местном, зонавом, междугородном и международном уровнях, тем самым формируя единую национальную телекоммуникационную

сеть и обеспечивая своим клиентам и клиентам присоединенных операторов — от населения до крупных корпораций — возможность воспользоваться услугами связи в любом населенном пункте страны.

«Ростелеком» оказывает услуги операторского класса, основанные на использовании ресурсов собственной транспортной сети и IP-протоколе: предоставление выделенных каналов, организацию виртуальных частных сетей, пропуск интернет-трафика и пр.

Международные инфраструктурные проекты

В 2023 году было реализовано несколько крупных международных инфраструктурных проектов:

- расширена пропускная способность магистрали Москва — Саратов — граница России и Казахстана на 2 × 100 Гбит/с для расширения стыка с сетью TNS²;
- увеличена мощность кластеров «Ростелеком» — Akamai в Санкт-Петербурге, Новосибирске и Нижнем Новгороде суммарно на 300Г нисходящей емкости;
- модернизирована транспортная сеть «Ростелекома» от Москвы до Владикавказа с пропускной способностью 4 × 100 Гбит/с с продлением

на пограничный переход для организации транзитных каналов и услуг IP-транзита для клиентов Кавказского и Ближневосточного регионов;

- модернизирована транспортная сеть «Ростелекома» от Москвы до Санкт-Петербурга с увеличением пропускной способности на 2 × 100 Гбит/с и с продлением на пограничный переход Россия — Финляндия для организации транзитных каналов и услуг IP-транзита для международных клиентов.

² TNS — международный магистральный оператор, основанный в 1994 году в Казахстане: подробнее по ссылке <https://tnsplus.kz/ru/about>.

Расширение сотрудничества с национальными и иностранными партнерами

«Ростелеком» последовательно расширяет и укрепляет сотрудничество с национальными и иностранными партнерами. В рамках сотрудничества с национальными операторами связи в 2023 году компания провела ряд мероприятий.

Организованы каналы связи:

- Комсомольск-на-Амуре — Оха — Петропавловск-Камчатский емкостью 10 Гбит/с, Хабаровск — Анадырь емкостью 5 Гбит/с;
- Хабаровск — Южно-Сахалинск емкостью 10 Гб/с и STM-1 (155 Мб/с), Хабаровск — Анадырь емкостью 1 Гбит/с, Комсомольск-на-Амуре — Магадан 2 Гбит/с;
- Хабаровск — Анадырь емкостью 2 Гбит/с, а также реализовала проекты по предоставлению временных резервных каналов на различных направлениях суммарной емкостью более 30 Гбит/с;
- до Мессояхского и Симаковского месторождений суммарной емкостью 1,9 Гбит/с для обеспечения регионов мобильной связью;
- по проекту «Аренда спектра» на направлениях Оренбург — Самара, Волгоград — Ростов-на-Дону, Волгоград — Самара, а также канал в направлении Красноярск — Хабаровск.

Реализованы проекты:

- по модернизации магистральной транспортной сети по направлениям Иркутск — Хабаровск, Красноярск — Хабаровск общей емкостью 360 Гбит/с;
- модернизации магистральной транспортной сети с точками присоединения в Ростове-на-Дону, Таганроге, с. Родионово-Несветайская, Краснодаре, Москве, Каменске-Шахтинском емкостью 700 Гбит/с;
- расширению магистральной и региональной сети и подключению новых региональных операторов в Краснодарском крае, Ростовской и Астраханской области емкостью 380 Гбит/с;
- расширению магистральной сети до 300 Гбит/с и подключению новых региональных и федеральных операторов в Красноярском крае, Алтайском крае и Иркутской области;
- созданию инфраструктуры на базе излучающего кабеля на Большой кольцевой линии Московского метрополитена протяженностью 94 км, к которой подключены все операторы сотовой связи, при этом доля рынка «Ростелекома» в излучающей инфраструктуре выросла с 5 до 19 %.

5 ПРОЕКТОВ

по модернизации и расширению магистральных и региональных сетей внутри страны успешно завершены в 2023 году



В части сотрудничества с международными операторами в 2023 году стоит отметить основные достижения:

- на условиях долгосрочной аренды были предоставлены каналы China Mobile из Китая;
- организован IP-транзит для операторов НЦОТ (Беларусь), Indigo (Таджикистан), China Telecom, Low Latency (ОАЭ), «Альфа-Телеком» (Киргизия), «Акнет» (Киргизия), Telegraph42 (Германия), TIC (Иран), Ucom (Армения);
- предоставлены сервисы L2 VPN¹, IPL², Colo³, а также магистральные каналы и IP-транзит для компаний «Кыргызтелеком», «Акнет», Akamai, BSO, TATA, Colt, China Unicom, China Mobile, Citic, Europeer (Гонконг), «Белтелеком», «Телеком Сербия»;
- увеличена мощность кластеров сети CDN Akamai на сети «Ростелекома»;
- пролонгированы контракты на оказание телеком-сервисов с операторами из Гонконга, Туркменистана, Афганистана, Азербайджана, Армении, Грузии, Японии, Казахстана, Узбекистана, Сингапура, Дании, Монголии, Китая, Индии, Ирландии.

Проект

TEA NEXT

740 / 765
КМ

магистральной линии построено



изготовлены и поставлены первые партии кабеля для трассы Торжок — Кяхта, в том числе полностью отечественные

1 Организацией физической линии, или канала второго уровня, L2, принято называть услугу предоставления провайдером выделенного кабеля (медного или оптоволоконного) либо радиоканала между офисами и теми площадками, где развернуто оборудование дата-центров.
2 IPL (International Private Line), также известна как IPLC (International Private Leased Line, международная частная выделенная линия), чистый канал или IBS (International Bandwidth Service, международная служба пропускной способности). IPLC соединяет основные национальные и международные организации прямым каналом с их глобальными офисами для сквозного подключения.
3 Colo, или Colocation, — услуга по размещению клиентского оборудования в ЦОД хостинг-провайдера и подключение его к высокоскоростным каналам связи.

Развитие технологического и цифрового партнера:
инфраструктурные сервисы

ПРОЕКТ O2O

Проектирование, строи-
тельство и обслуживание
инфраструктуры сторонних
операторов и организаций

>3 млрд руб
выручка

>550
договоров —
портфель контрактов

3 410 шт.
построено/
модернизировано
базовых станций

26 %
OIBDA margin

218 тыс. км
количество
обслуживаемых
ВОЛС

1 345 км
построено ВОЛС

20 %
доля доступного
рынка

113 тыс. шт.
количество
обслуживаемых
базовых станций

ПРОЕКТ «ПИЛАР»

Обслуживание и строитель-
ство вертикальной инфра-
структуры (АМС)

>4,5 млрд руб
выручка

18 713
АМС



6 тыс.
объектов в рамках
«УЦН 2.0»

Портфель активов

ПРОЕКТ «ЦЕНТРЫ
КОМПЕТЕНЦИЙ
ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ
(ПГСО) СЕТЕВОГО
И СЕРВЕРНОГО
ОБОРУДОВАНИЯ»

Центр компетен-
ций по сетевому
оборудованию:

обеспечение сервисных
направлений в части сетево-
го оборудования — СМР, ПНР,
миграция и ПГСО.

>2 млрд руб
выручка

Центр компетенций
по серверному
оборудованию:

комплекс услуг технической поддержки информа-
ционно-телекоммуникационной инфраструктуры
(оборудования ИТ и ИБ, а также системного ПО).

>1 млрд руб
выручка

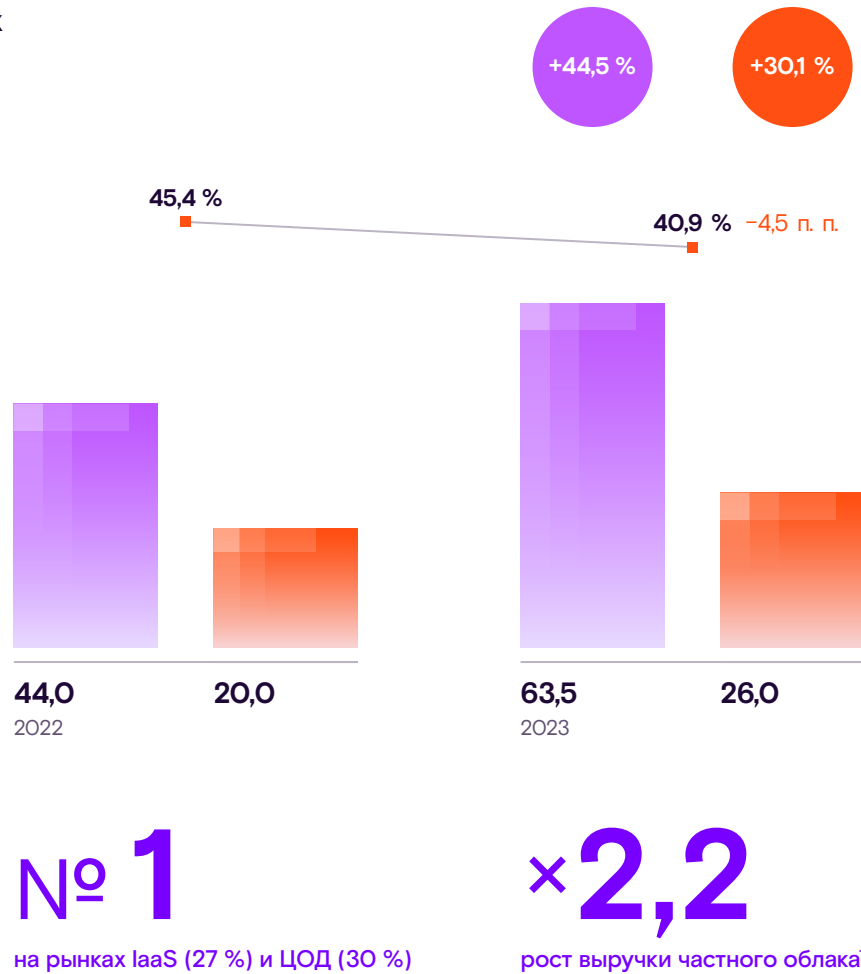


совокупная выручка
от инфраструктурных
сервисов в 2023 году

КЛАСТЕР «ЦОД и облачные услуги»

Динамика основных финансовых показателей кластера «ЦОД и облачные услуги»¹, млрд руб.

- Выручка
- OIBDA
- Рентабельность OIBDA, %



Сеть дата-центров

«Ростелеком» остается безусловным лидером рынка коммерческих дата-центров. Прирост емкости собственных дата-центров в 2023 году составил более 6,5 тыс. стойко-мест, или свыше 35 %. Общая емкость ЦОД компании составила на конец года 21 тыс. стойко-мест более чем с трехкратным отрывом от ближайшего конкурента.

Среди мероприятий, нацеленных на закрепление долгосрочного лидерства «Ростелекома» на рынке дата-центров,

можно выделить ввод в эксплуатацию площадки «Медведково» объемом 4 992 стойко-места. Этот проект стал крупнейшим запуском на рынке за 2023 год. Кроме того, заключены стратегически важные соглашения с Нижегородской и Самарской областями, которые предполагают участие «Ростелекома» в развитии технологического потенциала регионов.

¹ Специализированное решение — частное облако для государственного сектора.

4 992

стойко-места — объем новой площадки «Медведково»
Крупнейший запуск за 2023 год

27 %

доля «Ростелекома» на рынке облачных IaaS-сервисов
№ 1 на рынке

21 тыс.

стойко-мест — общая емкость ЦОД компании
×3+ отрыв от конкурентов

Выручка кластера в 2023 году

+44,5 %

63,5
МЛРД ₽

Облачные IaaS-сервисы

В 2023 году «Ростелеком» уверенно расширял свое присутствие во всех сегментах рынка облачных услуг, включая PaaS и SaaS.

Стратегия сохранения лидерства компании предусматривает постоянное опережающее технологическое развитие и нацеленность на новые высококонкурентные и высокомаржинальные ниши.

Последовательное расширение набора услуг, а также развитие продуктов собственной разработки позволило «Ростелекому» сохранить в 2023 году лидерство на рынке IaaS в России с долей 27 %¹.

Компания продолжила активное развитие в сегменте облачных сервисов, в том числе в рамках реализации комплексных проектов. Рост выручки в сегменте облачных сервисов в 2023 году составил около 40 %, став главным драйвером увеличения доходов кластера в целом.

В 2023 году компания активно развивала и продвигала услуги частных и отраслевых облаков², благодаря чему количество клиентов выросло на 44 %, а среднемесячная выручка — почти в два раза. Общий годовой объем выручки от комплексных услуг частного облака при этом показал рост в 2,2 раза, до 18 478 млн рублей, за 2023 год.

Данный результат был достигнут за счет высокого спроса участников рынка к облакам с повышенными требованиями безопасности и своевременного развития компанией своей инфраструктуры:

- был введен в эксплуатацию 21 новый сервер, увеличив объем ресурсов частного облака на 70 %;
- существенно увеличены объемы всех типов систем хранения данных, что позволило как обеспечить необходимыми ресурсами новых клиентов, так и удовлетворить возросшие потребности текущих.

В части развития решений для отраслей, которые в первую очередь подвержены атакам и нуждаются в максимальной защите своих систем и данных, начата реализации первого облака критической информационной инфраструктуры (КИИ) на новой площадке в ЦОД «Медведково».

Это один из важнейших векторов развития компании, направленный на достижение технологического суверенитета и беспрецедентного уровня безопасности публичных облаков. Все без исключения оборудование и ПО, закупленные в прошлом году в рамках данного проекта, — отечественного производства. Завершение проекта и запуск «Облака КИИ» в коммерческую эксплуатацию запланированы на первое полугодие 2024 года.

Работа по импортозамещению продолжается и в существующих облаках компании, реализуются проекты модернизации и замены эксплуатируемого иностранного оборудования и ПО на отечественные аналоги.

Ключевыми направлениями развития публичного облака в 2023 году стали внедрение новых облачных сервисов, автоматизация их заказа и использования, рост надежности и информационной безопасности решений, а также внедрение импортозамещающих решений.

В течение 2023 года:

- внедрены и автоматизированы 35 новых сервисов;
- реализовано более 200 доработок облачной платформы;
- запущены две новые площадки публичного облака;
- запущены обновленный личный кабинет, витрина, конструктор облачных сервисов и новый справочный центр.

Качество и надежность публичного облака в 2023 году были подтверждены международными сертификатами соответствия требованиям:

- ISO/IEC 27001:2013;
- ISO/IEC 27017:2015;
- ISO/IEC 27018:2019.

Всего получено 11 сертификатов и 6 аттестатов соответствия требованиям информационной безопасности.

1 Источник: iKS-Consulting, прогноз 2023 года.
2 Частное, или приватное, облако — это противоположность публичного облака, когда пул физических ресурсов (физический сервер) предоставляется только одному арендатору или организации.

«Ростелеком», являющийся ведущим российским разработчиком решений для оказания облачных услуг, платформ динамической инфраструктуры и виртуализации, подтвердил лидерский потенциал в области развития облачных решений, получив ряд наград:

- CDO/CDTO Awards 2023 и Tech Awards 2023 в номинации «Лучшая платформа для онлайн-образования»;
- TAdviser IT prize 2023 в номинации «Отечественное ИТ-решение года»;
- Премия Рунета — 2023 в номинации «Образование и кадры»;
- Global CIO 2023 в номинации «Программа подготовки высококвалифицированных ИТ-кадров для цифровой экономики России» в области «Образование и наука».

Кроме этого, в 2023 году была запущена обновленная продуктовая линейка, состоящая из платформы динамической инфраструктуры Basis Dynamix в трех модулях,

платформы виртуализации рабочих мест Basis Workplace и девяти комплементарных продуктов.

Также в партнерстве с ведущими вендорами «Ростелеком» создал ИТ-решения под ключ — импортозамещающие программно-аппаратные комплексы для стационарного, серверного и мобильного рабочего места.

Платформа NGENIX продолжила активное развитие благодаря развитию сервисов защиты от DDoS, взломов и вредоносного бот-трафика, а также росту онлайн-аудитории самых крупных российских веб-ресурсов, использующих NGENIX. Сейчас общая фильтрующая емкость платформы NGENIX составляет 4 Тбит/с — выше, чем у конкурирующих провайдеров облачных сервисов информационной безопасности. NGENIX оптимизировал и обновил сервисы доставки контента и хранения данных, чтобы сделать платформу еще более управляемой, отказоустойчивой

и безопасной. В конце 2023 года компания представила новую версию своего клиентского портала для управления услугой NGENIX Multidesk, который включен в реестр российского ПО.

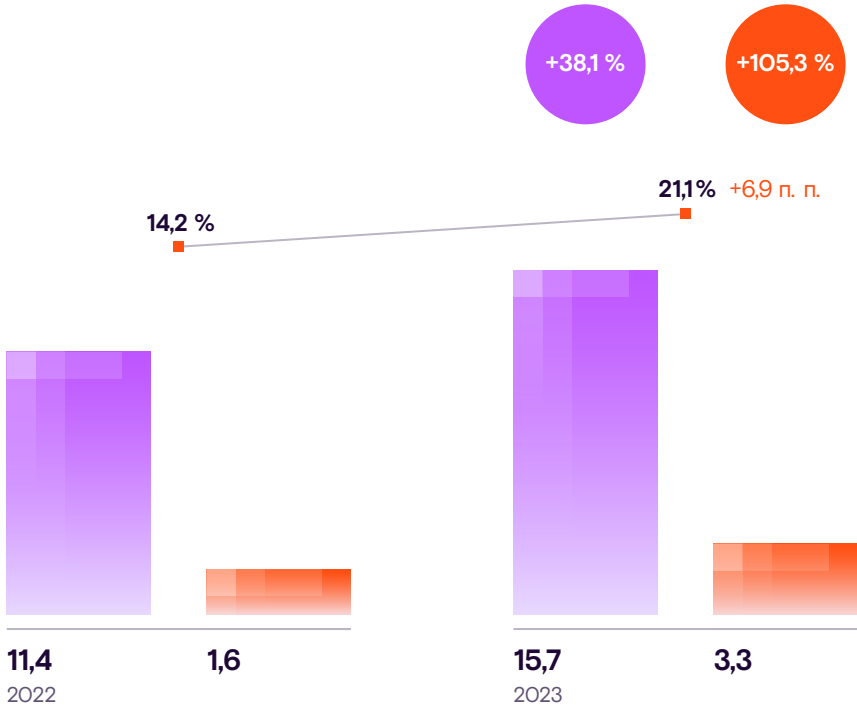
В 2022 году «Ростелеком» совместно с четырьмя ведущими вузами страны запустили масштабный проект в сфере подготовки ИТ-специалистов по бесплатной программе «DevOps-инженер с нуля» для студентов старших курсов. В начале 2023/2024 учебного года на программы обучения состоялся отбор в 15 партнерских вузах. Всего для прохождения обучения на образовательные программы зачислено около 8 тыс. студентов. Программа была отмечена национальной наградой «Премия Рунета — 2023» и Global CIO 2023.



КЛАСТЕР «Информационная безопасность»

Ключевые финансовые
показатели кластера¹, млрд руб.

■ Выручка
■ OIBDA
■ Рентабельность OIBDA, %



46 %
рост выручки по сервисам
кибербезопасности

50 %
рост выручки по продуктам
собственной разработки

61 %
рост выручки
от сервиса JSOC

1 Прирост указан за 2023 год к 2022 году, за исключением случаев, где указано иное, в рамках сегментно-кластерной модели.

Ключевые продукты собственной разработки

Solar SafeConnect

Технология защищенного удаленного доступа

Solar JSOC

Сервисы противодействия кибератакам

Solar 4RAYS

Инновационный центр исследования киберугроз

Solar MSS

Экосистема сервисов кибербезопасности по подписке

Solar Dozor

Предотвращение утечек данных и защита от корпоративного мошенничества

Solar webProxy

Контроль доступа к веб-ресурсам и защита веб-трафика

Solar addVisor

Повышение производительности труда и организационное развитие

Solar SafeInspect

Управление привилегированным доступом

Solar DAG

Контроль доступа к неструктурированным данным

Solar NGFW

Межсетевой экран для комплексной защиты корпоративной сети

Solar inRights

Централизованное управление доступом пользователей к ИТ-системам

Solar appScreener

Комплексный контроль безопасности ПО

Дочерняя компания, на базе которой сформирован кластер информационной безопасности «Ростелекома», развивается в трех направлениях бизнеса: предоставление коммерческих сервисов кибербезопасности, разработка собственных технологий и системная интеграция в сфере защиты от киберугроз.

Компания выступает архитектором комплексной кибербезопасности, предоставляя решения для защиты более 850 крупнейших компаний России в ключевых отраслях экономики, в том числе для обеспечения безопасности портала «Госуслуги». Компания предлагает сервисы первого и крупнейшего в России

коммерческого центра противодействия кибератакам, экосистему управляемых сервисов информационной безопасности и линейку собственных продуктов. Другие направления деятельности — обучение специалистов навыкам защиты от киберугроз, аналитика и расследование инцидентов, повышение цифровой грамотности населения.

Инвестиционный портфель кластера составляет более 22 млрд рублей. Средства направляются на разработку собственных технологий и расширение доли кластера на рынке информационной безопасности путем приобретения перспективных компаний и разработок.

Флагманские продукты кибербезопасности

В рамках комплексного подхода продукты и сервисы кластера объединены в домены экспертизы и закрывают все потребности заказчиков в области кибербезопасности. В их основе лежат атакоцентричные технологии: разработка опирается на аналитику, полученную по итогам изучения фактов реальных атак на защищаемые объекты. Объединяя глубокую экспертизу интегратора, вендора и сервис-провайдера, компания постоянно пополняет портфель новыми средствами защиты и планирует значительно расширить его в ближайшие три года.

ПРОДУКТЫ, ЗАПУЩЕННЫЕ В 2023 ГОДУ

Solar SafeInspect

За счет приобретения запущен новый продукт Solar SafeInspect для быстрого и легкого контроля доступа привилегированных пользователей с технологией защищенного удаленного доступа Solar SafeConnect. Решение расширяет линейку экосистемы управления доступом и, по нашим прогнозам, позволит ускорить темпы роста бизнес-направления более чем на 40 % к 2025 году.

Solar DAG

Продукт используется для управления и контроля доступа к неструктурированным данным и их защиты. Решение предлагает рынку единый подход к контролю хранения и использования конфиденциальной информации и поддерживает операционные системы, сертифицированные ФСТЭК², что позволяет решить задачу импортозамещения ИТ-инфраструктур организаций.

Solar AURA

Новый сервис класса DRP¹ для мониторинга внешней среды на предмет выявления таких цифровых и ИБ-рисков, как фишинг от имени компании, утечки данных, подготовка атак в даркнете, незаконное использование бренда, нелегальное применение эквайринга, махинации с контрагентами и других.

Solar NGFW

Программный межсетевой экран нового поколения. Представляет собой многофункциональное решение для комплексной защиты корпоративной сети от сетевых атак и вредоносного ПО. Solar NGFW успешно прошел функциональное и нагрузочное тестирование на стендах в лаборатории «Ростелекома», а также более 15 пилотных проектов в крупных организациях из разных отраслей.

1 От англ. Digital Risk Protection; представляет собой передовой класс решений для «разведки» угроз и реализации проактивного подхода к минимизации цифровых рисков.
2 Федеральная служба по техническому и экспортному контролю.

В 2023 году компания продолжила развивать существующие решения. Так, флагманский продукт компании, DLP-система Solar Dozor, расширил свою функциональность за счет нового интеграционного модуля MultiConnector, развития полнофункционального Linux-агента и поддержки новых каналов в каждом релизе. За реализацию крупнейшего проекта обеспечения безопасности данных в сложной, географически распределенной инфраструктуре ОАО «РЖД» компания получила отраслевую награду OEE Awards 2023 в номинации «Кибербезопасность».

Выпущено обновление шлюза веб-безопасности (SWG) Solar webProxy 4.0, в котором появился ряд новых компонентов: агент Solar webProxy, перенаправляющий трафик приложений на веб-прокси, сквозной поиск ресурсов, а также конструктор условий, позволяющий создавать более сложные правила доступа сотрудников к интернет-ресурсам.

Центр противодействия кибератакам Solar JSOC запустил в работу SIEM-платформу Kaspersky Unified Monitoring and Analysis Platform (KUMA). Таким образом, для клиентов Solar JSOC стали доступны на выбор две отечественные системы мониторинга.

Комплексное решение для контроля безопасности ПО Solar appScreener расширило функционал по анализу кода за счет появления двух новых модулей. Теперь, помимо статического и динамического анализа кода, решение может проводить анализ состава ПО и безопасности цепочки поставок в едином интерфейсе.

Solar inRights продолжает развиваться, выпуская регулярные обновления. В 2023 году вышло несколько релизов, каждый из которых вносит значительные улучшения в области безопасности и технологичности системы. Также непрерывно совершенствуются функциональность и пользовательский интерфейс.

Кроме того, в ноябре 2023 года был запущен центр исследования киберугроз Solar 4RAYS. Центр стал экспертным хабом, который собирает и анализирует данные из всего массива имеющихся у компании источников и предоставляет обновленные правила настройки для сервисов и продуктов кластера информационной безопасности. Такое непрерывное насыщение данными помогает максимально учитывать актуальные для России киберриски и улучшать качество решений.



Защита критической инфраструктуры и крупных событий

В 2023 году был реализован ряд масштабных проектов по защите ключевых мероприятий и инфраструктур крупнейших российских компаний и органов государственной власти.

Одно из самых заметных событий — защита ПМЭФ-2023. Был отражен каскад DDoS-атак на онлайн-трансляцию ПМЭФ, направленных на уровень приложения и адаптированных под специфику работы ресурсов Росконгресса. В ходе совместной работы киберштаба мероприятия было выявлено несколько десятков вредоносных активностей. Все они были своевременно заблокированы без возможности дальнейшего развития.

Во время единого дня голосования была обеспечена бесперебойная работа федеральной системы дистанционного электронного голосования (ДЭГ). Был запущен ситуационный центр непосредственно на площадке московского центра обработки данных, где установлена инфраструктура системы выборов.

Обеспечена защита онлайн-ресурсов Правительства Магаданской области от киберугроз благодаря подключению основных сайтов органов исполнительной власти и поддоменов региона к сервису защиты веб-приложений WAF (Web Application Firewall). А сервис Anti-DDoS обеспечивает бесперебойный доступ к сайтам для пользователей.

Компания организовала комплексную киберзащиту порядка 40 площадок Международного фестиваля университетского спорта в Екатеринбурге. Подключение к центру противодействия кибератакам Solar JSOC и сервисам защиты Solar MSS реализовано в кратчайшие сроки — за две недели.

Была обеспечена защита данных государственного фонда помощи детям с тяжелыми и редкими заболеваниями «Круг добра». По сервисной модели осуществляются криптографическое шифрование передаваемых данных (ГОСТ VPN) и антивирусная защита ИТ-инфраструктуры. Также внедрена и поддерживается система предотвращения утечек данных. Эти меры позволили реализовать безопасное взаимодействие сотрудников фонда с информационными системами Минздрава России. Кроме того,

сервисный подход помог в сжатые сроки получить профильную экспертизу в кибербезопасности.

Банк «Стрела» подключил сервис ГОСТ VPN. Реализована криптографическая защита каналов связи для защищенного взаимодействия между информационными системами банка и площадкой клиента. При этом на горизонте трех лет такой сервис на 40 % выгоднее использования интеграционной модели.

В 2023 году был успешно реализован ряд проектов внедрения Solar addVisor — системы сбора и аналитики данных для повышения эффективности труда и организационного развития компании, например, в таких организациях, как «Росимущество», РКК «Энергия» и Департамент строительства города Москвы.

С марта по декабрь 2023 года Wildberries с помощью сервиса мониторинга внешних цифровых угроз Solar AURA выявил более 6 тыс. потенциально опасных ресурсов, эксплуатирующих бренд маркетплейса. Среди них обнаружено 765 фишинговых сайтов.

Финтех-платформа ROWI подключила сервис центра противодействия кибератакам Solar JSOC для защиты от киберпреступников.

Выступая инициатором формирования отраслевых стандартов и консолидации усилий всех игроков рынка, включая вендоров, конечных пользователей и регуляторов, «Солар» инициировала проект по разработке национального стандарта «Защита информации от утечки из программной среды информационных и автоматизированных систем. Общие положения».

Направление «Национальный киберполигон»

Одно из направлений деятельности кластера — обучение специалистов информационной безопасности на программно-техническом комплексе «Киберполигон», построенном на платформе для практической отработки навыков защиты от киберугроз «Солар Кибермир». Платформа регулярно выступает площадкой крупных отраслевых состязаний.

Всего за 2023 год было проведено 82 мероприятия, в которых приняли участие более 1,2 тыс. ИБ-специалистов, в том числе киберучения для 29 региональных органов исполнительной власти (РОИВ) и 300 их сотрудников. Результаты показали важность систематического проведения подобных мероприятий для развития практических навыков отражения кибератак.

В мае и июне 2023 года на платформе «Солар Кибермир» в два этапа был проведен Международный киберчемпионат, в котором приняли участие 40 команд из 20 стран, в том числе из СНГ, Средней и Юго-Восточной Азии, Ближнего Востока, Африки и Южной Америки. Соревнования были направлены на координацию усилий по борьбе с хакерами и развитие международного сообщества

ИБ-специалистов. Мероприятие проходило в рамках Петербургского международного экономического форума совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации при поддержке фонда «Росконгресс». По итогам киберчемпионата было заключено несколько контрактов на построение киберполигонов в дружественных странах.

В июле 2023 года в рамках Всероссийского антикоррупционного форума состоялись Киберолимпиада для российских студентов. Участники смогли испытать свои навыки в условиях импровизированной информационной внешней атаки на электронные ресурсы. В мероприятии приняли участие 18 вузов и колледжей страны.

В ноябре 2023 года на платформе прошла третья кибербитва в рамках SOC Forum. В соревновании формата Red VS Blue приняли участие 40 команд, которые атаковали и защищали цифровую инфраструктуру типовых офисов. В состязании приняли участие эксперты по информационной безопасности крупнейших государственных и коммерческих организаций.

Социальные проекты

С 2022 года Минцифры России совместно с СПбГУТ, «Ростелекомом» и АНО «Диалог Регионы» реализует комплекс мероприятий, направленный на повышение осведомленности граждан о правилах безопасности в интернете. В 2023 году проведен ряд информационных кампаний онлайн и в формате наружной рекламы. Баннеры в Москве и Санкт-Петербурге увидели около 6 млн человек.

Информационная кампания охватила несколько наиболее актуальных тем безопасного поведения в интернете:

надежные пароли, утечки персональных данных и методы их защиты, телефонное мошенничество, безопасное использования мессенджеров, фишинг.

Специальные программы для детей и подростков продвигались через популярные мобильные игры с помощью рекламного размещения в привлекательном и понятном для аудитории формате коротких видеороликов. Первая кампания была посвящена безопасным паролям, вторая — защите персональных данных. Эта тема особенно актуальна для активных пользователей социальных сетей.

В Минске был проведен шестидневный обучающий киберинтенсив для белорусских организаций, включающий в себя кибертренировки по защите инфраструктуры и реагированию на типовые хакерские атаки. Организатором выступил Международный центр образования Республиканского унитарного предприятия «Национальный центр обмена трафиком», киберинтенсив проводился практикующими преподавателями компании. В событии приняли участие представители предприятий и компаний из банковской и химической отраслей, представители операторов электросвязи и профильных вузов, сферы ретейла, производители решений в области информационной безопасности.

82

мероприятия проведено
в 2023 году

Программа кибергигиены будет ежегодно актуализироваться, чтобы соответствовать новым способам цифровых атак, текущему уровню грамотности населения по вопросам личной информационной безопасности и наиболее эффективным форматам донесения информации.

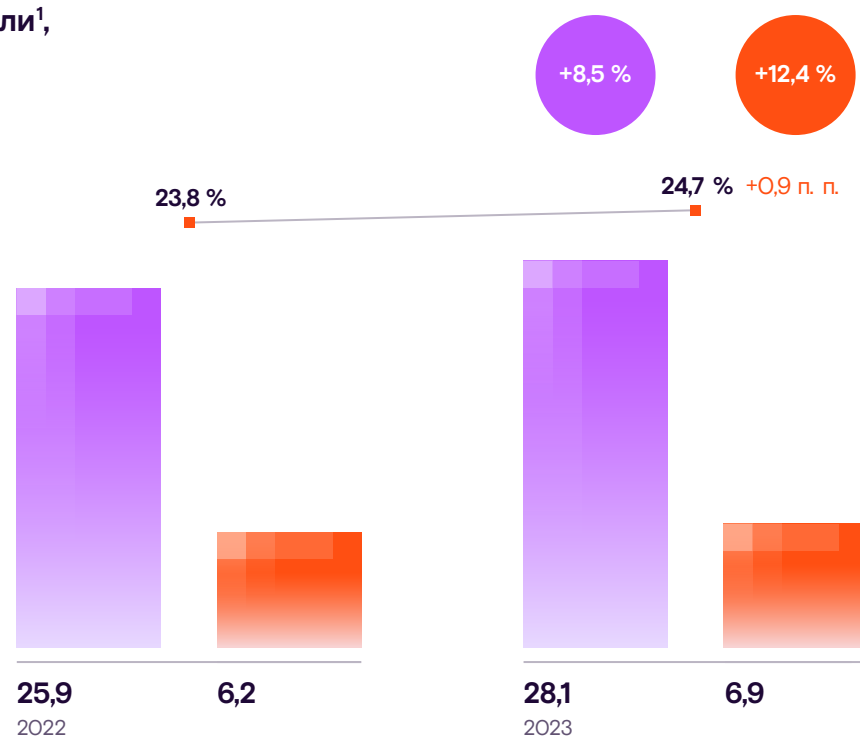
КЛАСТЕР «Цифровой регион»

В 2023 году компания активно развивала основные продукто-
вые направления в области цифровых решений в регионах страны.
Выручка кластера выросла на 8,5 % и составила 28,1 млрд рублей.

Ключевые финансовые показатели¹,

млрд руб.

- Выручка
- OIBDA
- Рентабельность OIBDA, %



Видеонаблюдение

Сервис «Видеонаблюдение» работа-
ет в 44 регионах России. В отчетном
году сервис запущен в трех субъекта
Российской Федерации и на Федераль-
ной территории «Сириус». В 2023 году
в Санкт-Петербурге установлено 9 тыс.
камер, в Липецке — 4,5 тыс. Реализует-
ся масштабный проект по комплексной
модернизации и замене камер видео-
наблюдения в Москве.

В системе функционирует 400 тыс.,
из них 20 тыс. было подключено
в 2023 году. В рамках внедрения систем
видеоаналитики и обработки данных
с камер видеонаблюдения с исполь-
зованием искусственного интеллек-
та компания реализовала проекты
в Московской области, Ярославской
области, Республике Саха (Якутия),
Ростовской области.

¹ Здесь и далее в отчете в рамках сегментно-кластерной модели ключевые финансовые
показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе.

498

комплексов фото- и видеофиксации
установлено за год
Итого 5 970

800

интеллектуальных транспортных
систем установлено за год
в 20 регионах страны



20 тыс.

камер видеонаблюдения
подключено за год
Итого 400 тыс.

Выручка кластера
в 2023 году

+8,5%

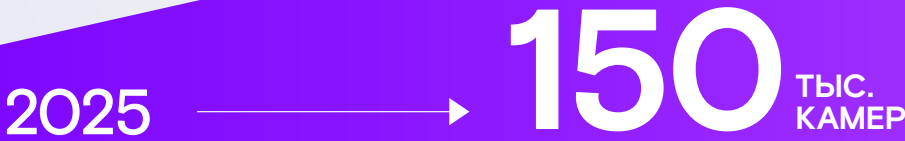
28,1
МЛРД ₽

Расширение системы городского видеонаблюдения Санкт-Петербурга

В 2023 году «Ростелеком» продолжил работу по расширению системы видеонаблюдения в Санкт-Петербурге.

Компания не только устанавливает камеры видеонаблюдения, но и осуществляет их дальнейшее обслуживание, а также предоставляет услугу по бесперебойной трансляции видеоизображений в центр обработки и хранения данных.

Согласно планам правительства Санкт-Петербурга, к 2025 году в городе должно функционировать более 150 тыс. камер.



Проекты фото- и видеофиксации нарушений ПДД и весогабаритного контроля

В 2023 году «Ростелеком» расширил свое присутствие на рынке фото- и видеофиксации нарушений правил дорожного движения до 64 регионов России. Было установлено 498 новых комплексов, а их общее количество на конец года составило 5 970 шт.

Реализован крупный проект в Саратовской области: установлено 300 комплексов фото- и видеофиксации на линейных участках дорог, на перекрестках и на участках с контролем остановки и стоянки транспортных средств в неположенных местах.

В рамках проекта в Санкт-Петербурге комплексами фото- и видеофиксации был оборудован 71 перекресток (более 200 камер), всего за два года установлен 651 комплекс.

Услуга весогабаритного контроля стала доступна в 42 регионах России, при этом в 2023 году общее количество постов достигло 193, было построено 30 новых постов, в том числе 9 автоматических постов весогабаритного контроля на Ямале.

Интеллектуальные транспортные системы

В 2023 году проекты по развертыванию интеллектуальных транспортных систем были реализованы в 10 регионах Российской Федерации. Продолжилась поэтапная реализация новых инструментальных подсистем и функций в регионах, где работы стартовали в предыдущем году. К концу 2023 года системы функционировали в 20 регионах страны. В проектах применены новые программно-технические решения, работающие на платформе пространственных данных, а установленное оборудование использует алгоритмы искусственного интеллекта.

Детектор транспорта имеет функционал по распознаванию, подсчету количества и типов транспортных средств, а также распознаванию государственных регистрационных знаков. В детектор внедрена ситуационная аналитика по идентификации дорожных происшествий (ДТП, оставленный предмет, возгорание на дороге). Работа устройства основана на алгоритмах нейросетей. В 2023 году было установлено около 800 таких детекторов.

Группа проектов «Умное освещение»

В 2023 году начата реализация проектов модернизации инфраструктуры наружного освещения муниципальных образований с использованием технологий цифровых двойников, которые используются для управления инфраструктурой освещения на этапе эксплуатации. Первый проект по модернизации уличного освещения, в рамках которого создан цифровой двойник системы уличного освещения, был реализован в городе Бологое (Тверская область). В 2023 году стартовали проекты по модернизации уличного освещения в Республике Башкортостан, Архангельской области, ХМАО-Югре, Республике Северная Осетия — Алания, Кабардино-Балкарской Республике.

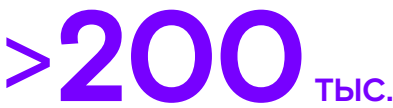
В рамках развития перспективных продуктовых направлений в 2023 году было проведено пилотное тестирование нового продукта — «Цифрового двойника городов и регионов», позволяющего управлять городскими социальными объектами, объектами электроэнергетики, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения.

Энергоэффективность

В 2023 году компания установила более 200 тыс. интеллектуальных приборов учета электроэнергии для нужд группы «РусГидро», а также введено в промышленную эксплуатацию семь объектов в рамках проекта по внедрению интеллектуальной системы учета электроэнергии и удаленного сбора данных ПАО «Россети Центр».

«Ростелеком» также начал развивать новые для себя направления в области энергоэффективности. Завершены проекты по строительству цифровой автоматизированной котельной и по снижению потребления электроэнергии за счет децентрализации системы сжатого воздуха для группы «Эл 6» (графитовый завод).

Всего накопительным итогом на конец 2023 года подключено около 500 тыс. приборов интеллектуальной системы учета электроэнергии в 38 регионах России.



интеллектуальных приборов учета электроэнергии для нужд группы «РусГидро» компания установила в 2023 году



приборов интеллектуальной системы учета электроэнергии подключено в 38 регионах России на конец 2023 года

АПК «Безопасный город», система 112, экомониторинг

В 2023 году для расширения своего присутствия в регионах Российской Федерации в части внедрения аппаратно-программного комплекса «Безопасный город» (АПК БГ) «Ростелеком» принял решение о мультивендорном подходе, дополнив портфель продуктов партнерскими решениями отечественных производителей. Это позволило оптимизировать затраты на предпродажную подготовку и внедрение, а также создать предпосылки для дальнейшего развития партнерских отношений с новыми вендорами по другим продуктовым перспективным направлениям.

В отчетном году «Ростелекомом» завершено комплексное внедрение АПК БГ на основе собственных решений в Республике Коми и Брянской области, а в Томской области и в Красноярском крае — на основе партнерских разработок.

Точкой дальнейшего роста может стать инициированный МЧС России в 2023 году проект по созданию Государственной информационной системы «Централизованная система сбора информации систем 112», которая впоследствии эволюционирует в Единую систему информационного обеспечения сил общественной безопасности, правопорядка и безопасности среды жизнедеятельности населения Российской Федерации. Развитие данной системы также создаст предпосылки для развития региональных систем 112.

В области развития систем экологического мониторинга в 2023 году «Ростелеком» развернул четыре павильона мониторинга качества атмосферного воздуха Нижегородской области с последующим их обслуживанием.

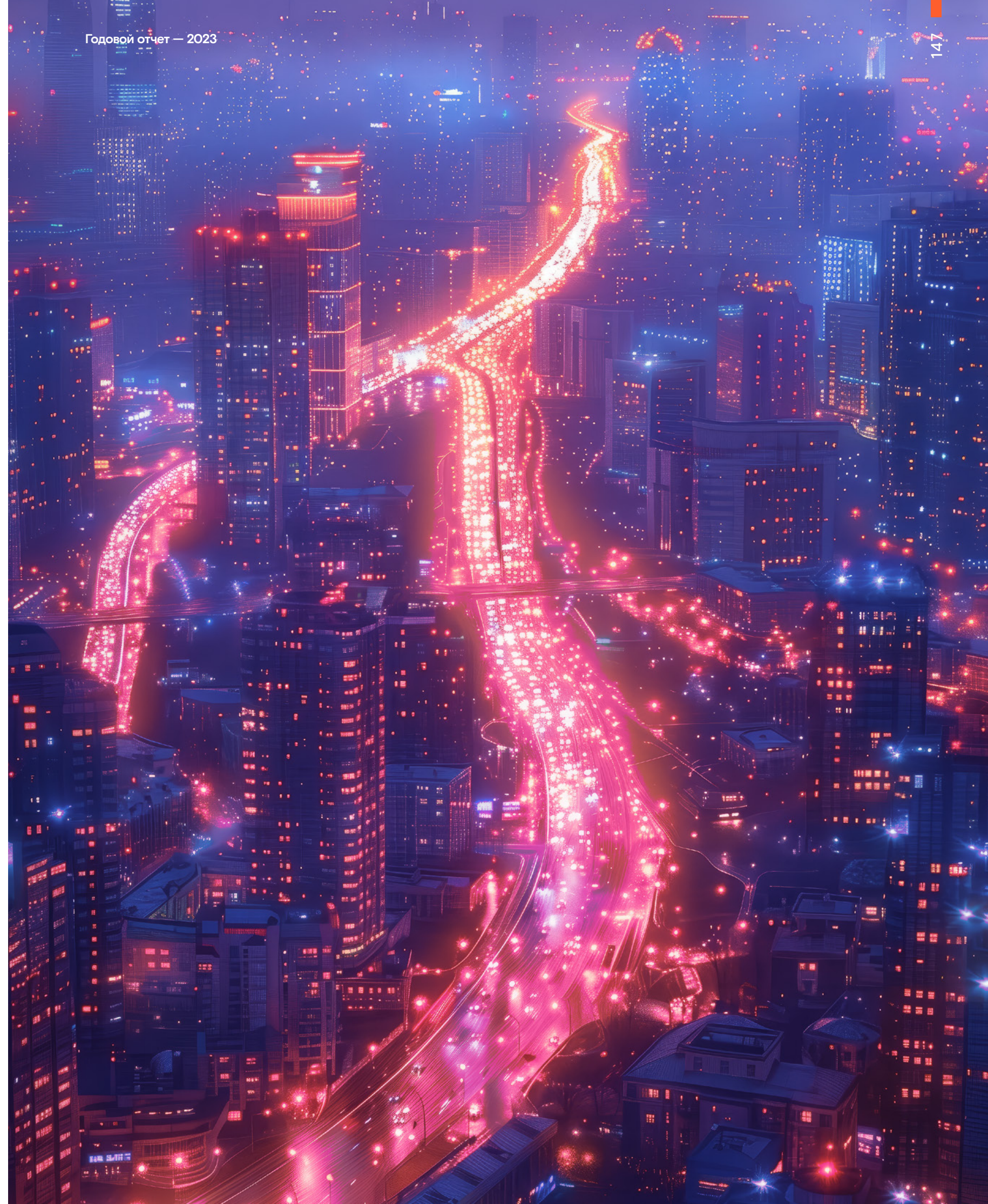
Проект «Реестр выбросов парниковых газов»

Проект по созданию Реестра выбросов парниковых газов реализуется совместно с Минэкономразвития России в рамках реализации федерального проекта «Политика низкоуглеродного развития»¹. При разработке реестра выбросов парниковых газов используется технологический стек платформы «ГосТех» с целью выполнения поручений Правительства Российской Федерации о миграции ГИС в 2024 году на платформу «ГосТех».

В мае 2023 года Реестр выбросов парниковых газов введен в постоянную промышленную эксплуатацию, обеспечено проведение декларационной компании организаций-эмитентов выбросов парниковых газов (охват — более 60 % выбросов по территории России), внедрены формы сбора углеродной отчетности, запущен мониторинг хода климатических экспериментов.

Развитие региональных информационных систем в сфере ЖКХ

Совместно с Правительством Санкт-Петербурга во втором полугодии 2023 года начаты работы по созданию региональной государственной информационной системы ЖКХ Санкт-Петербурга.



¹ Цифровизация полномочий Минэкономразвития России в части положений федеральных законов от 2 июля 2021 года № 296-ФЗ «Об ограничении выбросов парниковых газов» и от 6 марта 2022 года № 34-ФЗ «О проведении эксперимента по ограничению выбросов парниковых газов в отдельных субъектах Российской Федерации».

КЛАСТЕР «Медицина»

Цифровой кластер «Медицина» «Ростелекома» в 2023 году сохранил устойчивую динамику развития. Основные усилия компаний были направлены на внедрение цифровых технологий для обеспечения доступности медицинской помощи для граждан, повышения эффективности работы медицинских работников и межведомственного взаимодействия.

Цифровые медицинские продукты

[01]

ЕЦП. Лабораторные
информационные
системы

[02]

ЕЦП. Медицинские
информационные
системы

[03]

ЕЦП. Скорая
медицинская помощь

[04]

ЕЦП. Радиология

[05]

ЕЦП. Телемедицина

[06]

ЕЦП. Медицинские
знания

[07]

Медицинские осмотры
B2B/B2G

[08]

Короткий номер 122

Крупные федеральные проекты по созданию единого цифрового контура

[01]

Федеральное медико-
биологическое
агентство (ФМБА)

[02]

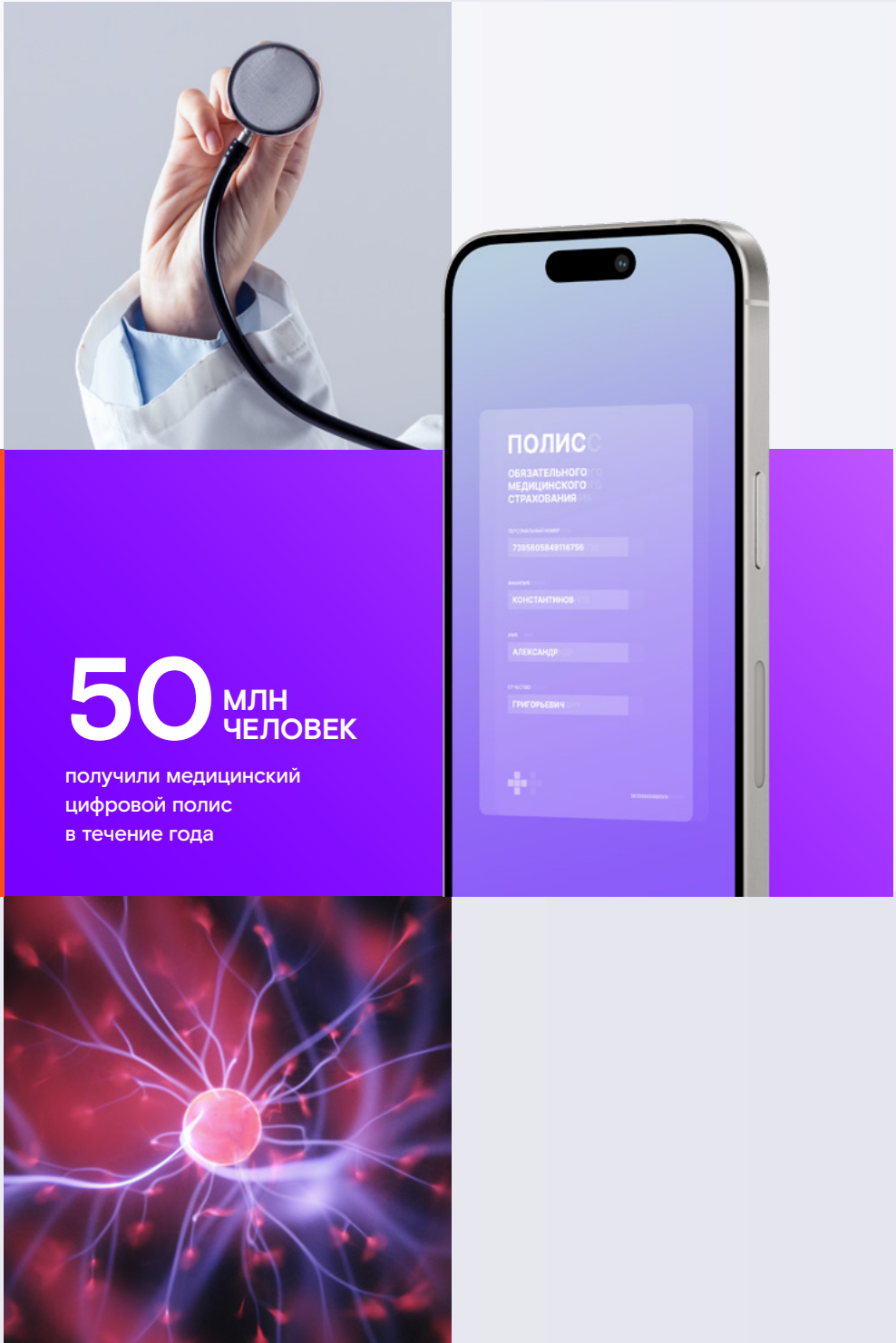
Единая государственная
информационная
система в сфере
здравоохранения
(ЕГИСЗ)

50

субъектов страны
представлены по направлению
«Медицина»

50 МЛН
ЧЕЛОВЕК

получили медицинский
цифровой полис
в течение года



Цифровизация системы здравоохранения

В 2023 году «Ростелеком» продолжил реализацию стратегии цифровизации здравоохранения, целью которой являются сохранение лидерских позиций компании на рынке цифровых сервисов в сфере здравоохранения в России. На сегодняшний день продукты «Ростелекома» по направлению «Медицина» представлены в 50 субъектах страны и включают в себя медицинские и лабораторные информационные системы, единую радиологическую информационную систему, центральный архив медицинских изображений, комплексную информационную систему скорой медицинской помощи, а также платформу телемедицинских консультаций и дистанционного мониторинга хронических больных. В рамках развития направления экспорта в 2023 году «Ростелеком» подписал меморандумы о сотрудничестве с республиками Узбекистан, Таджикистан и Киргизия.

Портфель кластера «Медицина» пополнился продуктами персонализированной доставки контента и непрерывного обучения медицинских работников. Новые продукты призваны объединить уникальные знания медицинских организаций в цифровой актив, доступный на рабочих местах специалистов для поддержки принятия клинических решений и повышения квалификации без отрыва от профессиональной деятельности. Продукты

уже доступны для врачей на платформах Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ) и Единой ведомственной информационно-аналитической системы (ЕВМИАС) Федерального медико-биологического агентства России.

«Ростелеком» завершил формирование цифрового кластера «Медицина» на базе одной из дочерних компаний. В состав кластера, помимо пяти продуктовых компаний, вошли три производственных совместных предприятия. Создание сильного производственного кластера позволило существенно снизить объем субподрядных работ по федеральным проектам и увеличить выполнение работ собственными силами.

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2023 года № 258-р дочерняя компания «Ростелекома» до конца 2024 года является единственным поставщиком товаров, работ, услуг для создания, развития, модернизации и эксплуатации ЕГИСЗ, информационных систем и ресурсов в целях создания национальной цифровой платформы «Здоровье», централизованных подсистем ФМБА и подведомственных ему бюджетных учреждений.

Федеральный сегмент

В 2023 году продолжилось активное развитие государственной информационной системы обязательного медицинского страхования. Создан и внедрен цифровой медицинский профиль пациента, призванный осуществить переход к риск-ориентированной модели управления здравоохранением и повысить эффективность профилактической медицины.

На портале «Госуслуги» более трети россиян (50 млн человек) получили медицинский цифровой полис. Запущена проактивная выдача полисов новорожденным.

Продолжается активная работа по поручению Правительства Российской Федерации от 21 октября 2022 года

№ 3102-р по переводу информационных систем на платформу «ГосТех». Так, в 2023 году разработаны и запущены шесть сервисов с использованием такой технологии: предоставление сведений о прикреплении застрахованного лица к медицинской организации, постановка на учет в качестве застрахованного лица в системе ОМС, выбор (замена) страховой медицинской организации, приостановление действия полиса ОМС, восстановление на учете застрахованного лица в системе ОМС, предоставление сведений о страховании застрахованного лица в системе ОМС. Компания продолжила работу по переводу системы здравоохранения на электронный документооборот. В результате граждане могут получить медицинские документы

>90%

медицинских свидетельств
о рождении было оформлено
в электронном виде

в электронном виде в личном кабинете на портале «Госуслуги», включая медицинские свидетельства о рождении. За 2023 год 1,2 млн медицинских свидетельств о рождении было оформлено в электронном виде, что составляет более 90 % всех выданных документов.

Количество электронных документов, регистрируемых в реестре электронных медицинских документов, увеличилось в 2,5 раза, до 5 млн в сутки, по сравнению с 2022 годом. Всего за 2023 год зарегистрировано 1,1 млрд электронных медицинских документов (ЭМД), за этот же период в 2022 году было зарегистрировано 359 млн ЭМД, что демонстрирует трехкратный рост конверсии.

Расширен перечень электронных госуслуг в сфере здравоохранения для медицинских работников. На портале «Госуслуги» появилась возможность подачи заявления для получения доступа к федеральному реестру медицинских работников и федеральному реестру медицинских организаций, получения выписки о периодической аккредитации и первичной специализированной аккредитации медицинского персонала на портале и в личном кабинете врача.

Количество успешных записей на прием к врачу через портал «Госуслуги» за 2023 год выросло в два раза, до 43 млн с 21,5 млн в 2022 году, благодаря внедрению технологии витрин данных, развернутой в 51 субъекте России. Сервис обеспечивает возможность дистанционной записи, изменения времени и отмены приемов по направлению и к врачу, осуществляющему диспансерное наблюдение. В 2023 году на «Витрине данных» стали доступны три новые услуги: запись на вакцинацию, запись на углубленную диспансеризацию, вызов врача на дом.

Проведена работа по оптимизации электронного межведомственного информационного взаимодействия Минздрава России с другими ведомствами. С 1 июня 2023 года межведомственное взаимодействие с Федеральным бюро медико-социальной экспертизы полностью переведено в электронный вид. Организовано межведомственное

электронное взаимодействие в части передачи в Роспотребнадзор электронных личных медицинских книжек. Проект планируется завершить в 2024 году.

Осуществлен переход ЕГИСЗ на геоаналитическую платформу «РусГИС» «Ростелекома», которая обеспечивает поддержку работы органов власти федерального и муниципального уровней и позволяет выявлять доступность медпомощи в конкретном регионе.

Завершены первые этапы проектирования домена «Здравоохранение» на базе методологии «ГосТех». Выполнено концептуальное проектирование домена, разработаны 32 клиентских пути для граждан, врачей и государственных служащих. Архитектура домена — текущая интегрированная модель государственной деятельности, которая связывает стратегические, информационные, технологические и организационные аспекты деятельности в рамках одного домена деятельности.

В 2023 году продолжается концептуальное проектирование типовых облачных решений (ТОР) медицинской информационной системы (МИС) и единой радиологической информационной системы (ЕРИС). Реализация проекта позволит кластеру сохранить рынок присутствия в текущих 50 регионах и выйти в новые. ТОР проектируется как облачный сервис, размещаемый на платформе «ГосТех». Региональные заказчики получают возможность использования системы практически по модели SaaS, избегая необходимости самостоятельно решать вопрос наличия и наращивания производительности вычислительных мощностей для размещения МИС.

По результатам 2023 года 21 регион «Ростелекома» демонстрирует устойчивый рост в рейтинге цифровой зрелости, из них 5 регионов показали рост более чем на 30 позиций. В топ-50 рейтинга цифровой зрелости вошли 18 регионов, что на 9 больше, чем в прошлом году.

МЕДИЦИНСКИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ

ЕЦП.МИС

28

регионов страны перешли
на единую медицинскую
информационную систему

Информационная система ЕЦП.МИС формирует единое информационное пространство в регионе и позволяет региональным заказчикам выполнить поручение Президента России В. В. Путина по переходу на единую региональную систему. В 2023 году на единую медицинскую информационную систему перешло 28 регионов страны.

При сотрудничестве с Российским кардиологическим обществом для ЕЦП.МИС разработан модуль «Маркеры заболеваний», обеспечивающий выявление пациентов, которые нуждаются в диагностике и лечении хронической обструктивной болезни легких (ХОБЛ), хронической болезни почек (ХБП) и астмы. Маркер присваивается пациенту автоматически. Для каждого заболевания используются индивидуальные критерии маркировки. Врач увидит предупреждение, что пациент находится в регистре «Маркеры заболеваний», и сможет назначить обследование или лечение. Модуль поможет повысить выявляемость и качество лечения хронических заболеваний и доступен всем пользователям ЕЦП.МИС.

В 2023 году продолжилось развитие федерального проекта «Создание единого цифрового контура в здравоохранение на основе ЕГИСЗ» (федеральный проект), запущена ВИМИС¹ «Инфекционные болезни», обеспечивающая маршрутизацию пациентов, персонализацию подходов при оказании медицинской помощи, преемственность процессов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации больных. По итогам 2023 года из ЕЦП.МИС отправляется 76 типов структурированных электронных медицинских документов в РЭМД. Внедрение витрин данных позволило увеличить долю успешных записей к врачу с 25 до 60 % по всем регионам ЕЦП.МИС.

Проведен рефакторинг ЕЦП.МИС в части функциональности рабочего места анестезиолога, модуля квотирования расписаний, диспансерного наблюдения, медицинского освидетельствования иностранных граждан, а также объединение

бирок на инструментальное исследование в зависимости от времени оказания. Такой подход повышает качество оказанной медицинской помощи и делает ее более доступной для пациентов. Запущен модуль «Платные услуги», который позволит клиникам управлять расчетами за услуги вне зависимости от источника оплаты.

Подсистема «Льготное лекарственное обеспечение» функционирует в 17 регионах. Она организует цепочку движения медикаментов от формирования потребности, организации тендерной процедуры закупки, заключения контракта на поставку лекарственного препарата в регион до выдачи его конкретному человеку. Подсистема обеспечивает полный учет льготных рецептов, которые выписаны пациентам.

Продолжается развитие программ непрерывного медицинского образования. На образовательном портале Минздрава России размещено 12 новых интерактивных образовательных модулей по базовой функциональности ЕЦП.МИС. За 2023 год обучение прошли 14 тыс. пользователей.

Единая радиологическая
информационная система

Единая радиологическая информационная система (ЕРИС) представлена в 47 регионах страны. В 2023 году были запущены новые модули системы поддержки принятия врачебных решений с использованием технологий ИИ для анализа патологий молочных желез и патологий легких. Модули с использованием технологий ИИ в 2023 году внедрены в 15 регионах России.

В январе 2023 года «Ростелеком» завершил доработку программного комплекса «Центральный архив медицинских изображений». В комплекс были интегрированы модуль «Эндопротезирование» и модуль «Автоматическая разметка патологий маммографических исследований». Модуль является новым этапом развития лучевой диагностики, помогая врачу в автоматическом режиме получить разметку обнаруженных патологий молочных желез.

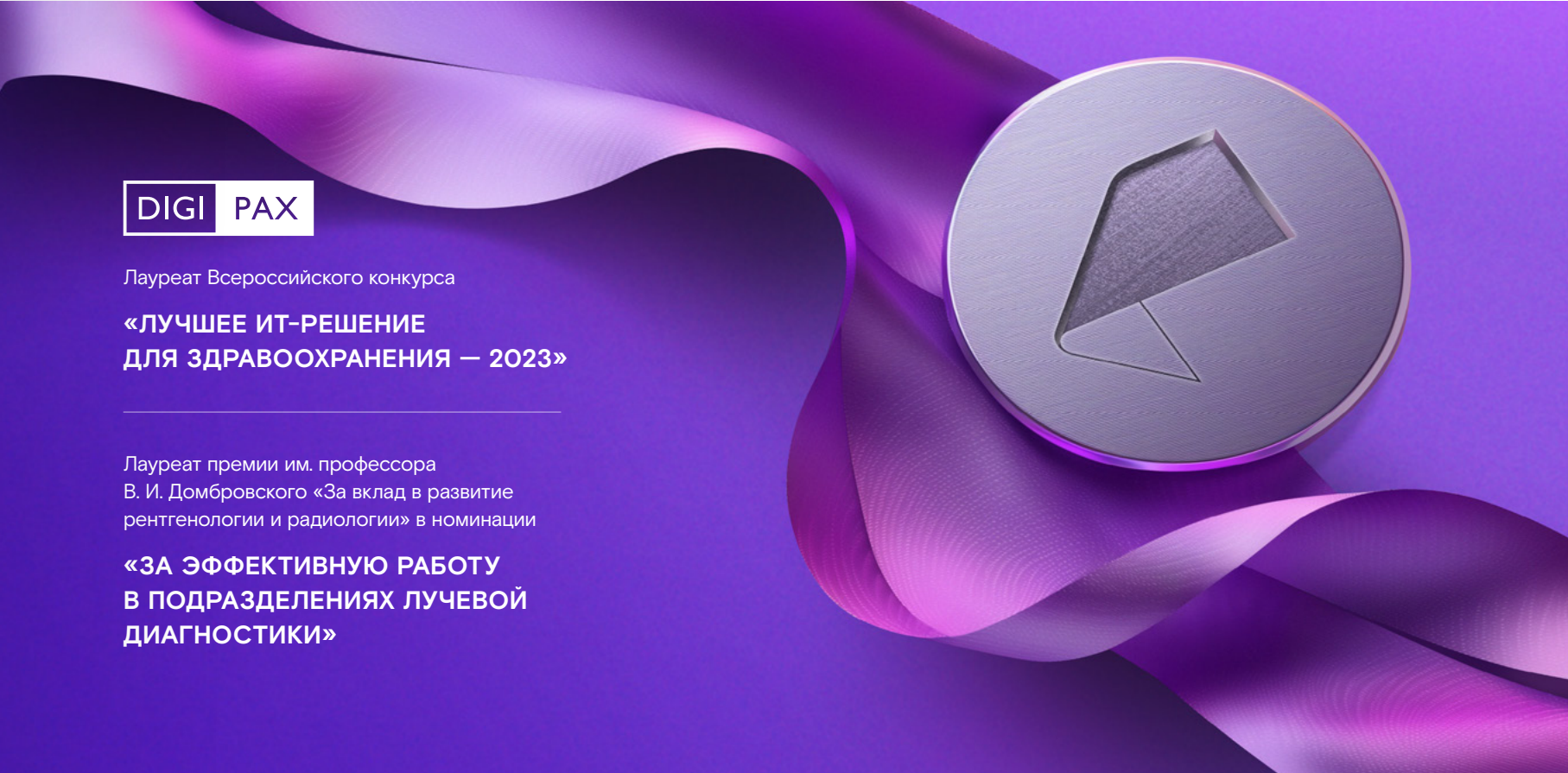
Благодаря подсистеме ЕРИС «Модуль анализа КТ легких» был усовершенствован метод выявления злокачественных процессов в органах грудной клетки. Система поддержки принятия врачебных

решений (СППВР) с применением технологий ИИ позволяет врачам-рентгенологам в оперативном режиме увидеть подозрения на патологии, их локализацию и сегментацию, тем самым повышая точность постановки диагноза.

Модуль «Эндопротезирование» предназначен для автоматизации планирования операций по замене тазобедренного и коленного суставов. За счет применения математических моделей повышается качество решений, принимаемых врачом, снижаются риски осложнений, а также оценивается потребность в протезах, прогнозируется возможность проведения операции при наличии компонентов определенного типа и размера на складе.

В партнерстве с Первым МГМУ им. И. М. Сеченова и Минздравом России начались работы по созданию инновационного программного модуля в области онкологии, который позволит ускорить диагностику заболеваний легких, повысить точность планирования операций на органах грудной клетки.

1 Федеральная вертикально интегрированная медицинская информационная система.



DIGI PAX

Лауреат Всероссийского конкурса

«ЛУЧШЕЕ ИТ-РЕШЕНИЕ
ДЛЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ — 2023»

Лауреат премии им. профессора
В. И. Домбровского «За вклад в развитие
рентгенологии и радиологии» в номинации

«ЗА ЭФФЕКТИВНУЮ РАБОТУ
В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ЛУЧЕВОЙ
ДИАГНОСТИКИ»

СКОРАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ

В 2023 году продолжилась реализация проекта в рамках гранта Российского фонда развития информационных технологий на разработку программного продукта «Единая цифровая платформа скорой медицинской помощи», общий объем финансирования составил 237 млн рублей. Реализованы первые два этапа проекта, в рамках которых будет проведена полная модернизация продукта. Это позволит повысить гибкость настройки системы под потребности заказчиков и конкурентоспособность продукта на рынке России.

География присутствия продукта осталась стабильной, он доступен в 11 субъектах России. При этом его доля

в денежном выражении составила порядка 30 % от общего объема рынка систем автоматизации служб скорой медицинской помощи.

В 2023 году прошло внедрение на восьми региональных объектах ФМБА России. Благодаря цифровым сервисам медицинские работники выездных бригад получили доступ к электронным медкартам пациентов. Специалисты оперативно получают информацию о наличии у пациента хронических заболеваний, лекарственной или иной аллергии, контактах с инфекционными больными.

ТЕЛЕМЕДИЦИНА

В 2023 году на облачной платформе «Гостелемед» было проведено более 461 тыс. телемедицинских консультаций в 10 субъектах России, что в 1,5 раза выше, чем в 2022 году. 11 тыс. пациентов в 8 регионах находятся на дистанционном наблюдении. Информационной платформой «Персональные медицинские помощники» воспользовались более 2,5 тыс. пациентов. Совместно с партнерами РНМИУ им. Пирогова и Сеченовским университетом ведется работа по дополнению федерального проекта дополнительными нозологиями.

B2B-клиентам стал доступен инновационный сервис одного окна, который позволяет получать консультации врачей и записываться на прием более чем в 1 тыс. медицинских организаций через единый чат. Активное развитие получил сервис цифровой подписки для абонентов мобильного оператора, предлагающий клиентам консультации врачей в режиме онлайн, а также дистанционный мониторинг здоровья в период лечения гриппа, ОРВИ и COVID-19 пациентов с сахарным диабетом, онкологическими и сердечно-сосудистыми заболеваниями.

Ведомственный сегмент

Совместно с ФМБА России в 2022 году запущен федеральный регистр доноров костного мозга и гемопоэтических стволовых клеток. За 2023 год регистр пополнился 100 тыс. доноров, 63 тыс. из которых подали заявку через «Госуслуги». На конец года регистр насчитывал 306 тыс. человек. Также запущен сервис записи на донацию крови на портале «Госуслуги», с момента запуска сервисом воспользовались более 145 тыс. раз, а ежемесячно сервис используют около 30 тыс. граждан.

Завершено внедрение ЕВМИАС в 517 медицинских организациях ФМБА России: подключено более 600 единиц лабораторного и диагностического оборудования, проведено обучение более чем 10 тыс. человек, поставлено 1,3 тыс. рабочих мест и 9 программно-аппаратных комплексов информационной безопасности. В 7 медицинских организациях внедрена подсистема управления скорой и неотложной медицинской помощью, в 3 — подсистема «Санаторно-курортное лечение».

Планы кластера на 2024 год

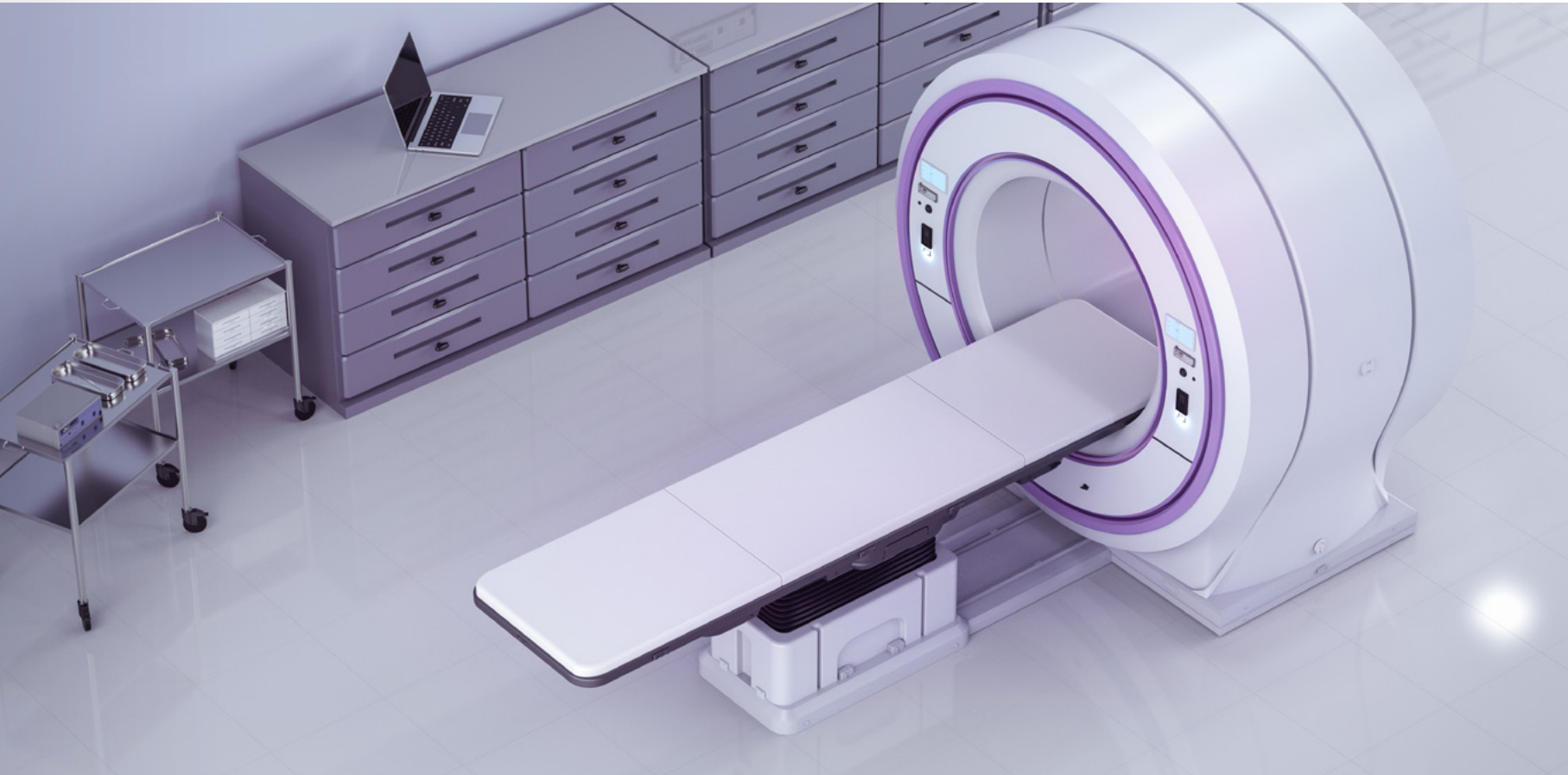
В 2024 году «Ростелеком» продолжит реализацию стратегии цифровизации здравоохранения, основная цель которой — стать неотъемлемой частью системы управления здравоохранением на всех уровнях: от министра до конкретного пациента, при этом сохранив лидерские показатели.

Планируется выход на международные рынки с продуктами кластера, а также на рынки B2B. Прорабатывается заключение договоров с крупными корпорациями, в том числе развитие нового направления предрейсовых осмотров. В проработке запуск пилотного проекта с ВТБ по дистанционному наблюдению за состоянием здоровья беременных женщин, планируется в 2024–2025 годах участие в проекте более 700 тыс. пациенток.

В федеральном сегменте продолжится формирование комплексной программы по развитию экосистемы государственных информационных систем федерального и регионального уровня в единой функциональной и технологической архитектуре на «ГосТех» на период до 2030 года, развитие сервисов на платформе «ГосТех» для Минздрава, ФОМС и ФМБА России.

Большое внимание будет уделяться развитию новых сервисов, в том числе по технологии «ГосТех». Продолжится разработка интеграционного сервиса взаимодействия с ГИС ОМС, который позволит медицинским организациям направлять отчетность напрямую в федеральный фонд ОМС, минуя территориальный фонд. Планируется внедрение сервиса во всех регионах до конца 2024 года.

В региональном сегменте в 2024 году «Ростелеком» нацелен на укрепление позиций ключевого партнера по эксплуатации и развитию государственных информационных медицинских систем в регионах путем повышения качества продуктов и выполнения показателей федерального проекта.



КЛАСТЕР «Государственные цифровые
услуги и сервисы»

«Ростелеком» реализует работы по развитию и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (ИЭП), предоставляющей гражданам и организациям доступ к государственным услугам в электронном виде. Среди ключевых информационных систем ИЭП, функционирование которых обеспечивает «Ростелеком», следующие:

Электронное
правительство

В соответствии с распоряжениями Правительства Российской Федерации с 2009 года «Ростелеком» является единственным исполнителем осуществляемых Минцифры России закупок товаров, работ и услуг, необходимых для развития и эксплуатации ИЭП.

[01]

Единый портал
государственных
и муниципальных услуг
(портал «Госуслуги»)

[02]

Система
межведомственного
электронного
взаимодействия

[03]

Единая система
идентификации
и аутентификации

497 МЛН

заявок на оказание услуг
+16 % к 2022 году

105 МЛН
ЧЕЛОВЕК

зарегистрировано на портале
«Госуслуги» к концу года
+4 % к 2022 году



«Госуслуги»:
посещаемость
в 2023 году

+18 %

> 1 976
МЛН ПОСЕЩЕНИЙ

Электронное правительство

В 2023 году продолжился рост популярности использования систем ИЭП при получении гражданами и организациями услуг в электронном виде. По итогам 2023 году зафиксировано более 1 976 млн посещений портала «Госуслуги» (+18 % к 2022 году). Всего за год подано более 497 млн заявок на оказание услуг (+16 % к 2022 году). На конец года на портале было зарегистрировано более 105 млн человек (+4 % к 2022 году).

С начала 2023 года на портале запущен функционал отображения данных полисов ОМС. Всего на конец года в личных кабинетах пользователей на портале было прикреплено 51,5 млн верифицированных электронных полисов ОМС. Также был запущен сервис оформлення электронного полиса ОМС, за год подано более 179 тыс. заявлений на первичное оформление онлайн.

В январе в мобильном приложении «Госуслуги Авто» появилась электронная версия водительского удостоверения. Всего с момента запуска мобильное приложение было скачано более 6 млн раз. По состоянию на конец 2023 года в него было загружено более 3 млн электронных водительских удостоверений и свыше 4 млн электронных СТС.

В марте 2023 года был запущен сервис онлайн-оформления Карты болельщика (элемент СИБ). Желающие ее оформить получили способ сделать это полностью дистанционно (без необходимости очного посещения МФЦ). Сначала сервис был запущен в мобильном приложении «Госуслуги Карта болельщика», затем — на портале «Госуслуги». Всего на конец года было выдано более 1,5 млн карт (к началу нового сезона Российской премьер-лиги — свыше 1 млн карт).

Также в марте на портале запущен сервис по оформлению онлайн-выписки о недвижимости из ЕГРН. Всего за 2023 год пользователями было направлено 13,5 млн заявлений на получение

сведений из ЕГРН. Сервис стал одной из самых популярных услуг на портале по итогам 2023 года. В августе был запущен сервис по регистрации права собственности на недвижимость, если данные о ней уже есть в ЕГРН.

В июле 2023 года на портале были запущены новые сервисы для избирателей и партий. Всего в 2023 году личные кабинеты на портале были доступны 22 политическим партиям и более чем 400 их региональным отделениям. В сентябре была обеспечена эффективная работа сервисов в рамках проведения единого дня голосования 2023 года.

В июле был начат эксперимент с виртуальной социальной картой. Появилась возможность использовать ее как альтернативу пластиковой социальной карте для льготного проезда в общественном транспорте. Нижегородская область стала первым регионом, который принял участие в эксперименте.

В августе цифровой ассистент портала «Госуслуги» «Робот Макс» стал доступен на умных устройствах с «Алисой». При помощи «Робота Макса» стало возможно получить выписку о состоянии материнского капитала, выписку о лице вом счете в Социальном фонде, выписку из трудовой книжки и справку о размере пенсии. Также появилась возможность узнать о штрафах или спросить, как получить государственные услуги. В дальнейшем число доступных в голосовом помощнике сервисов будет расширяться.

Также в августе был запущен функционал «Госкан» для проверки подлинности товаров. Пользователи получили возможность сканировать посредством камеры смартфона в мобильном приложении «Госуслуги» коды «Честного знака».

3 млн

электронных водительских
удостоверений загружено
в «Госуслуги Авто»

51,5 млн

полисов ОМС прикреплено
в личных кабинетах пользователей
портала «Госуслуги»

600 тыс.

детей было записано в первый
класс через портал «Госуслуги»

В сентябре был запущен раздел «Возможности для инвалидов». В нем собраны онлайн-сервисы для людей с инвалидностью и ответы на вопросы, связанные с ними.

Также в сентябре 2023 года для жителей новых субъектов страны был запущен раздел «Я в России» — единый онлайн-портал на базе госуслуг для жителей новых регионов. На портале можно ознакомиться с инструкциями для различных жизненных ситуаций и получить онлайн-услуги. Уже в сентябре на портале можно было оформить онлайн 16 федеральных услуг. В октябре на портале появились инструкции о получении услуг по недвижимости, в ноябре — инструкции о социальной поддержке беременных женщин и семей с детьми, а также людей с инвалидностью, ветеранов боевых действий, Великой Отечественной войны и других. В декабре 2023 года на портале появились разделы о самозанятости, онлайн-покупках и компенсации за утрату жилья. Также в декабре появился сервис для волонтеров.

В октябре 2023 года для всех пользователей портала «Госуслуги» была запущена обязательная двухфакторная аутентификация. Функционал был реализован с целью повышения безопасности и усиления защиты персональных данных пользователей портала.

Также в октябре на портале был запущен сервис онлайн-записи к нотариусу. Сервис позволяет выбрать одну из более чем 50 нотариальных услуг и при желании заранее отправить электронные копии документов.

В ноябре функционал «Госаблики» Платформы обратной связи (ПОС), позволяющий управлять контентом в социальных сетях и мессенджерах, был интегрирован с платформой «Госвеб». Государственные органы и организации получили возможность публиковать новости на своих сайтах и в социальных сетях в один клик. В результате интеграции 43 региона получили возможность синхронизировать новости в социальных сетях и на сайтах Госвеб, более 4 тыс. новостей по материалам из госпабликов было размещено на сайтах платформы «Госвеб».

Также в ноябре на портале запущен сервис проверки паспорта гражданина России. Сервис позволяет установить действительность паспорта (не истек ли срок его действия), а также верифицировать его подлинность на основании информации из баз данных МВД России.

В декабре по всей стране заработали соседские чаты в мобильном приложении «Госуслуги.Дом». В них собственники жилья могут обсудить различные вопросы, связанные с жизнью в их доме. Приложение было запущено в 2022 году и заработало по всей стране в сентябре 2023 года. Его скачали почти 1,5 млн человек.

Также в декабре на портале заработал сервис, с помощью которого можно отследить, на каком этапе находится рассмотрение поданного через МФЦ заявления. Сервис позволяет узнать статус оказания услуги по всем заявлениям, поданным в МФЦ за последние шесть месяцев.

В 2023 году на портале продолжили работу сервисы образования. Почти 600 тыс. детей было записано в первый класс через портал в 2023 году (в 3,5 раза больше, чем в 2022 году). Услуга была доступна в 82 регионах страны. Сервисом «Поступление в вуз онлайн» воспользовались почти 550 тыс. абитуриентов, которые подали более 2 млн заявлений на различные направления подготовки. В 2023 году к сервису были подключены 1 022 вуза страны.

Крупные проекты по развитию цифровых государственных продуктов

В 2023 году компания реализовала сервисы и проекты для ключевых федеральных заказчиков.

Социальный фонд России	▪ Эксплуатация ФГИС ЕИИС «Соцстрах» ▪ Запуск в промышленную эксплуатацию витрин НСУД¹ ▪ Развитие Единой цифровой платформы в социальной сфере (Социальное казначейство) ▪ Разработка и внедрение системы консолидации и нормализации данных	Роструд	▪ Развитие единой цифровой платформы «Работа России» в рамках проекта «Служба занятости населения 2.0» на основе ИИ ▪ Организация прохождения производственных практик в электронном виде
Росреестр	▪ Развитие единой цифровой платформы «Национальная система пространственных данных» ▪ Модернизация ФГИС ЕГРН (ЕГРН 2.0), витрина данных ЕГРН	Минфин России и Федеральное казначейство	▪ Разработка витрины данных

Также в 2023 году совместно с информационно-вычислительным центром Министерства финансов Республики Беларусь был реализован проект по созданию единого хранилища электронных документов ведомства. Оно обеспечивает централизованное хранение юридически значимых электронных документов финансово-хозяйственной деятельности всех участников бюджетного процесса республики, а также дает возможность обмена электронными документами с Главным государственным казначейством. Помимо повышения уровня надежности и безопасности хранения информации, проект решает базовую задачу перехода на безбумажный документооборот.

Кроме того, за год было реализовано более 300 проектов по цифровой трансформации в регионах на базе

программных продуктов собственной разработки, а также в рамках партнерства. Среди них — развитие систем аналитики города Москвы, создание подсистемы хранения электронных документов Ленинградской области, реализация региональной системы централизованного бюджетного учета в Волгоградской области, перевод учреждений Белгородской области на кадровый электронный документооборот, создание системы централизованного учета объектов земельно-имущественного комплекса Красноярского края, внедрение диалоговых роботов и голосовых помощников в Тульской, Волгоградской, Мурманской областях, а также Ставропольском и Камчатском краях, создание витрин данных для Омской области, внедрение системы планирования бюджета в Республике Алтай. На сегодняшний день решения

на базе цифровых государственных продуктов используются в 83 регионах страны.

В реализации проектов заказчикам предоставляется решение, охватывающее все ключевые аспекты деятельности: от анализа и модернизации бизнес-процессов и разработки необходимых проектов нормативных правовых актов до внедрения прикладного программного обеспечения и предоставления программно-аппаратной инфраструктуры и других необходимых сервисов.

Цели на 2024 год

В 2024 году планируется дальнейшее развитие сервисов портала «Госуслуги», направленных на предоставление государственных услуг в электронной форме. Планируются запуск новых и доработка текущих сервисов, связанных с обеспечением возможности получения услуг по наиболее распространенным жизненным ситуациям. Также планируется расширение функционала сервисов образования и здравоохранения, а также увеличение числа услуг, доступных для жителей новых субъектов страны.

Таким образом, в части портала «Госуслуги» планируется масштабирование сервисов и развитие платформы, а именно:

[01]	[02]	[03]
фокус на создание сложных сервисов: комплексные услуги, услуги для бизнеса (регистрация и контроль-надзор), проактивные услуги	реализация 24 жизненных ситуаций в рамках федерального проекта «Государство для людей»	развитие интеграций с бизнесом: бесшовный клиентский путь с ключевыми коммерческими сервисами

В части крупных проектов компания планирует фокусироваться:

[01]	[02]
на ЕЦП «Гостех»: ▪ развитии функционала государственного маркетплейса ИТ-сервисов и приложений, ▪ повышении эффективности процессов создания и проектирования ГИС на платформе, ▪ создании механизмов повторного использования цифровых продуктов при создании и развитии ГИС, ▪ сокращении сроков создания и развития ГИС на платформе	создании ЕЦП «Социальное казначейство»
	[03]
	реализации третьей функциональной очереди ФГИС ЕГРН для Росреестра

1 Национальная система управления данными.

Приоритетные проекты программы «Цифровая экономика»

Стратегическим приоритетом «Ростелекома» является укрепление партнерских отношений с государством в части развития цифровой экономики, предоставления современных решений по цифровизации процессов государственного управления и оказания услуг населению и предприятиям различных отраслей.

Необходимый элемент создания цифровой экономики — реализация крупных инфраструктурных проектов в национальных интересах. Компания со всей ответственностью подходит к реализации проектов, имеющих первостепенное значение для всей страны. Каждый из таких проектов качественно меняет жизнь миллионов жителей страны и становится значимым этапом в формировании цифрового пространства.

В 2023 году «Ростелеком» продолжил развитие проектов, направленных на формирование и развитие цифровой экономики в России, в соответствии с национальной программой «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной Правительством Российской Федерации в 2018 году. В частности, значительные усилия компании были направлены на выполнение работ в рамках федеральных проектов «Информационная инфраструктура» и «Обеспечение доступа в интернет за счет развития спутниковой связи».

Центр компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура»

В 2023 году продолжил работу центр компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура» национальной программы, сформированный на базе «Ростелекома». В его деятельности 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, а также представители федеральных органов исполнительной власти и государственных корпораций. В 2023 году центр компетенций совместно с членами тематических рабочих групп «Сети связи», «Центры обработки данных» и «Цифровые платформы» рассмотрел 52 запроса на изменение паспортов федеральных проектов «Информационная

инфраструктура» и «Обеспечение доступа в интернет за счет развития спутниковой связи».

Эксперты центра компетенций проработали с учетом позиции бизнеса вопросы инвестиционной активности операторов связи, предложения по развитию сетей связи и формированию «гигабитного сообщества» в Российской Федерации, приняли участие в работе по разработке и внесению изменений в нормативные правовые акты в интересах операторов связи, в том числе федеральный закон «О связи», а также в формировании основных положений развития стратегии отрасли связи Российской Федерации и дальнейшем формировании национальной программы «Экономика данных».

Приоритеты взаимодействия с органами государственной власти

[01]

Поставка инфраструктуры и каналов связи

- Расширение охвата основной инфраструктуры связи
- Развитие каналов связи
- Развитие технологий и инфраструктуры цифрового ID и ЕБС

[02]

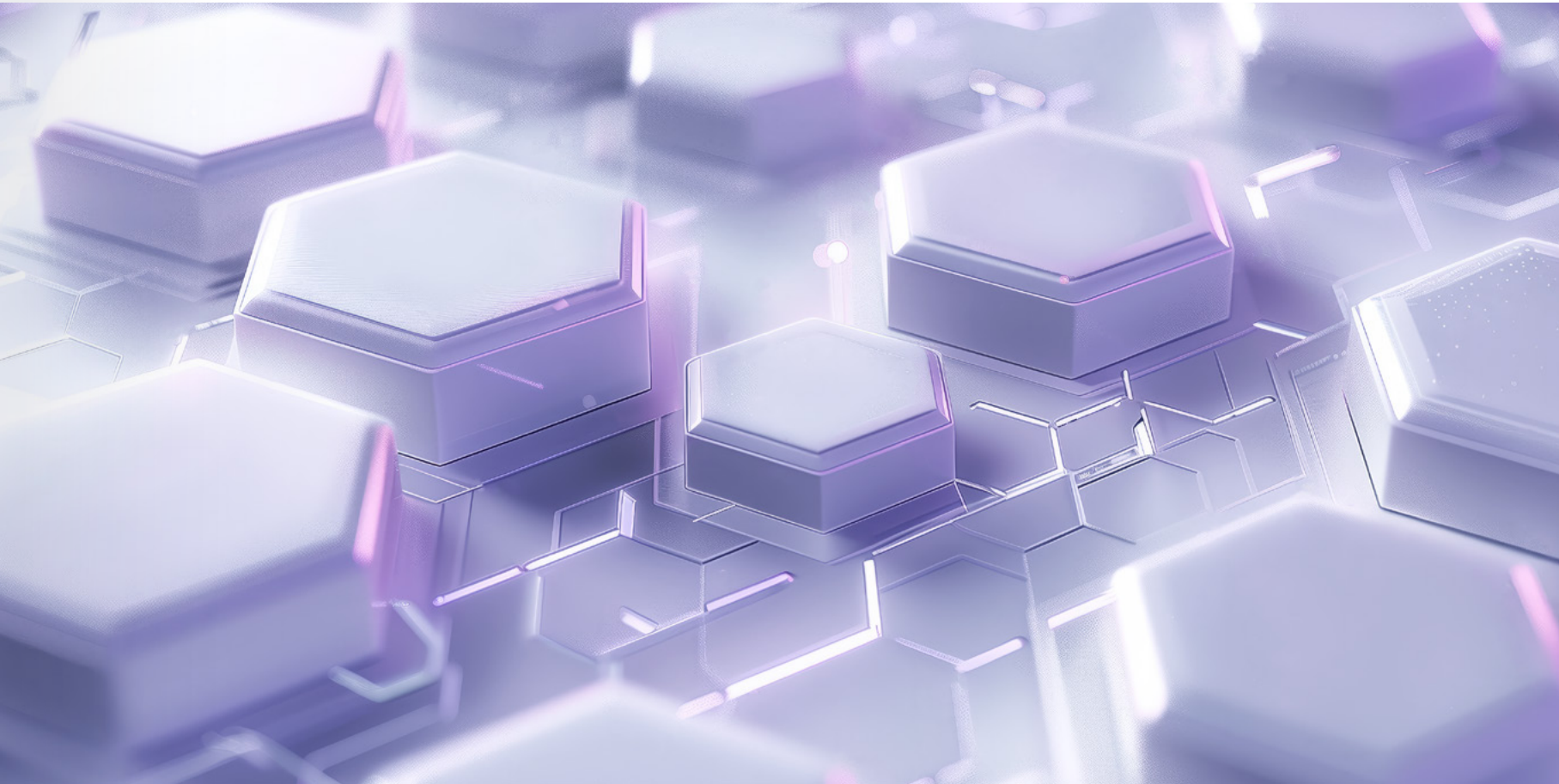
Государственные проекты и программы

- Реализация государственных задач в области связи и инфраструктуры («Цифровая экономика», проект «Устранение цифрового неравенства», подключение социально значимых объектов)

[03]

Цифровизация ключевых процессов

- Работа государственных органов (ИЭП, «Цифровой регион»)
- Взаимодействие бизнеса и населения с государством (единый цифровой профиль, расширение функционала портала «Госуслуги»)



Устранение цифрового неравенства

13 912

точек доступа использовано
для передачи данных
и предоставления доступа
к интернету

22 876

таксофонов задействовано
для обеспечения универсальных
услуг телефонной связи

2 853

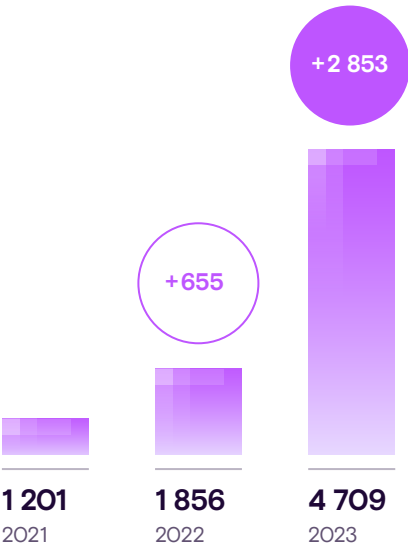
населенных пункта, на территории
которых в 2023 году начали
оказывать универсальные услуги
подвижной радиотелефонной связи

ПАО «Ростелеком» является опера-
тором универсального обслуживания
и в соответствии с федеральным законом
«О связи» оказывает следующие виды
универсальных услуг связи:

- подвижная радиотелефонная связь;
- передача данных и предоставление
доступа к интернету с использовани-
ем точек доступа;
- телефонная связь с использованием
таксофонов.

Для оказания универсальных услуг под-
вижной радиотелефонной связи ком-
пания, начиная с 2021 года, реализует
второй этап проекта устранения циф-
рового неравенства, в рамках которого
в населенных пунктах с численностью
жителей от 100 до 500 человек устанав-
ливаются базовые станции, обеспечива-
ющие оказание услуг голосовой связи
в стандарте GSM и передачи данных
в стандарте LTE. Базовые станции под-
ключаются к сети преимущественно
посредством ВОЛС.

Количество населенных
пунктов, в которых
установлены базовые
станции по проекту «УЦН 2.0»,
накопительным итогом, шт.

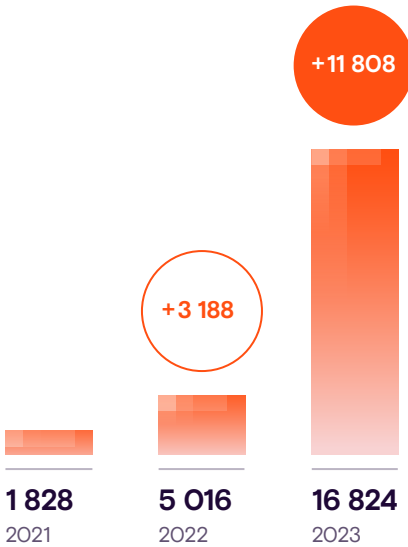


В 2023 году «Ростелеком» начал оказы-
вать универсальные услуги подвижной
радиотелефонной связи в 2 853 насе-
ленных пунктах, выполнив своевремен-
но и в полном объеме обязательства
по договору с Минцифрой России.
При этом на конец 2023 года общее коли-
чество населенных пунктов, в которых
стали доступны такие услуги в результате
реализации проекта, составило 4 709.

Универсальные услуги по передаче дан-
ных и предоставлению доступа к интер-
нету в 2023 году предоставлялись
с использованием 13 912 точек доступа,
подключенных к сети связи с помощью
122 тыс. км ВОЛС. Инфраструктура связи
построена в рамках первого этапа про-
екта устранения цифрового неравенства
в предыдущие периоды.

Универсальные услуги телефонной связи
оказывались в 2023 году с использовани-
ем 22 876 таксофонов. Все виды соеди-
нений, за исключением международной
связи, по решению компании предостав-
ляются пользователям бесплатно.

ВОЛС по проекту «УЦН 2.0»,
накопительным итогом, км



Современные и перспективные сети мобильной связи

Дорожная карта развития высокотехно-
логичного направления «Современные
и перспективные сети мобильной связи»
на период до 2030 года (дорожная карта
СПСМС) предусматривает мероприятия,
направленные на разработку отечествен-
ного телекоммуникационного оборудова-
ния и его внедрение, а также реализацию
научно-исследовательских и опытно-кон-
структорских работ в части перспектив-
ных сетей мобильной связи. В 2023 году
мероприятия дорожной карты СПСМС
были сфокусированы на разработке
и тестировании телекоммуникационного
оборудования.

В 2023 году «Ростелеком» продолжа-
ет активно участвовать в реализации
направлений развития дорожной карты
СПСМС как ключевой заказчик с име-
ющимися форвардными контрактами
на поставку конкурентоспособного оте-
чественного телекоммуникационного

оборудования. Кроме того, компания при-
нимает активное участие в деятельности
комитета экспертного совета высокотех-
нологичного направления «Современные
и перспективные сети мобильной связи».

В соответствии с поручением председа-
теля Правительства Российской Феде-
рации М. В. Мишустина от 16 июня 2022
года № ММ-П10-10127 были сформирова-
ны индустриальные центры компетенций
(ИЦК) с целью объединения компаний —
лидеров цифровой трансформации для
последующего отбора и реализации
проектов импортозамещения. Рассмо-
тренные и одобренные проекты на ИЦК
«Мобильная связь» включены в дорож-
ную карту СПСМС, при этом в 2023 году
«Ростелеком» активно участвовал в реа-
лизации нескольких проектов.

Проекты ИЦК
«Мобильная связь»

Проект «Подсистема базовых
станций стандарта GSM/LTE/
NR (5G) для сетей связи общего
пользования» реализуется
совместно с дочерней
компанией с использованием
российской ЭКБ.

В отчетном году проведено оснащение
первой очереди лаборатории тестиро-
вания и разработки базовых станций,
сформированы требования к серийному
производству базовых станций и прове-
дены опытно-конструкторские разра-
ботки по радиомодулю b3 (LTE). В рамках
проекта успешно проведены тестовые
лабораторные испытания созданных
макетов и образцов базовых станций.

Проект «Базовая станция мобиль-
ной связи стандартов 2G/GSM+4G/LTE
для малых населенных пунктов и кор-
поративных сетей связи» реализует-
ся совместно с дочерней компанией.
В 2023 году заключено два форвардных
контракта на поставку продукции и про-
ведена государственная регистрация ПО.
В рамках проекта разработана и протес-
тирована первая версия программного
обеспечения базовой станции, поддер-
живающая голосовую связь (GSM), раз-
работана версия ПО базовой станции,
поддерживающая функционал, необходи-
мый для обеспечения населенных пунк-
тов с населением до 5 тыс. человек.

Проект «Ядро мобильной сети связи»
реализуется совместно с дочерней ком-
панией. В 2023 году создан минималь-
ный продукт для применения в составе
инфраструктуры телефонной сети обще-
го пользования и разработана электрон-
ная документация продуктов. В рамках
проекта произведена доработка реше-
ния в целях качественного увеличения
производительности подсистем (ядро
сети 4G, компонент для анализа трафи-
ка), проведено успешное тестирование
разработанной продукции в лаборатор-
ных условиях (ядро сети 4G, компонент
для анализа трафика).

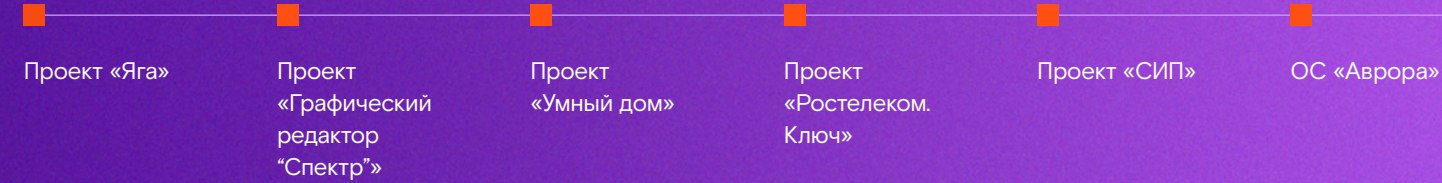
В 2023 году «Ростелеком» в рамках реа-
лизации соглашения СПСМС обеспечил
подготовку предложений к отчету «Белая
книга» о развитии высокотехнологичного
направления «Современные и перспек-
тивные сети мобильной связи» и акту-
ализировал паспорт дорожной карты
СПСМС с целью приведения параметров
финансирования в соответствие с тре-
бованиями Минфина России. В 2024 году
планируется продолжить работы по реа-
лизации дорожной карты СПСМС.

Дорожная
карта

«Новое общесистемное программное обеспечение»

В целях координации усилий, направленных на ускорение технологического развития и достижение Россией позиции одного из лидеров на глобальных технологических рынках в данной высокотехнологичной области, разработана дорожная карта развития высокотехнологичной области «Новое общесистемное программное обеспечение».

[01] Направление «Общесистемное и прикладное программное обеспечение»



[02] Направление «Новые коммуникационные интернет-технологии»

Направление включает коммуникационные, досуговые и игровые сервисы, технологии, обеспечивающие развитие данных услуг: поисково-рекомендательные технологии, технологии интеллектуальной генерации и адаптации контента, технологии распознавания сгенерированного контента, технологии виртуальной и дополненной реальности, а также продукты и решения на их основе. В рамках направления оказывается финансовая и нефинансовая поддержка ряду профильных проектов.

[01]

Направление «Общесистемное и прикладное программное обеспечение»

Направление объединяет ряд проектов, отобранных в рамках деятельности центров компетенций, по развитию российского общесистемного и прикладного программного обеспечения, необходимого для замещения используемых в настоящее время зарубежных аналогов. На текущий момент по направлению реализуется 15 проектов «Ростелекома», из них для 11 проектов предоставлены заемные средства по программе льготного кредитования.

В 2023 году проекты получили финансовую и экспертную поддержку для доработки и обновления функций для улучшения качества сервиса. В числе общих результатов по обновлению технического функционала по всем проектам отдельное внимание уделено пользовательским предпочтениям.

Проект «Яга»

Система управления проектами, задачами и знаниями для B2B- и B2G рынков «Яга» разработана для замещения ушедших с российского рынка компаний Jira и Confluence. Бизнес-модель «Яги» зависит от конкретного заказчика — продукт может быть настроен под разные сценарии. Система не ограничивает пользователя в используемой методологии и предоставляет возможность настраивать проекты.

В 2023 году разработано MVP¹ и затем — промышленная версия «Яги», продукт был развернут внутри компании, а также

в облачной демозоне на национальной облачной платформе. В «Ягу» переведена еженедельная встреча руководителей ИТ. Проведено более 20 демонстраций продукта внешним компаниям и ДЗО «Ростелекома». За прошедший год в «Яге» создано 1 633 проекта, 13 005 задач и зарегистрировано 3 004 пользователя. Также был зарегистрирован товарный знак. Информационные системы «Яга. Модуль задачи» и «Яга. Модуль статьи» внесены в Реестр отечественного ПО.

Проект «Графический редактор «Спектр»»

В 2023 году в результате сбора требований к продукту «Графический редактор «Спектр»» от потенциальных внешних клиентов была выявлена потребность в подобном инструменте, замещающем иностранное ПО. Особенно были отмечены сложность разработки данного решения и критическое влияние на жизненный

цикл большинства ИТ-продуктов. На текущий момент получены запросы от пяти компаний о желании протестировать продукт. Также в 2023 году было утверждено финансирование продукта «Спектр», составлен список потенциальных доработок,кратно увеличена команда разработки.

¹ От англ. Minimal Viable Product — минимально жизнеспособный продукт; тестовая версия товара, услуги или сервиса с минимальным набором функций.

Проект «Умный дом»

Команда развития продукта «Умный дом» в 2023 году реализовала следующие доработки, позволившие увеличить выручку, безопасность и стабильность продукта, оптимизировать процесс подключения и обслуживания:

- оптимизированы бизнес-процессы предоставления услуги;
- система доработана с целью повышения уровня информационной и кибербезопасности;
- внедрены изменения для повышения доступности сервиса при ограниченном покрытии интернета;
- внедрены системы видеоаналитики и компьютерного зрения;
- развита сценарность управления IoT и видеокамерами;
- получили развитие пользовательские интерфейсы и каналы коммуникаций с клиентом;
- доработана система для нивелирования санкционных рисков, связанных с зарубежными платформами распространения ПО.

Проект «Ростелеком.Ключ»

Команда развития продукта существенно нарастила аудиторию мобильного приложения, значительно увеличено количество устройств, интегрированных в платформу. Кроме того, реализованы доработки, которые позволили увеличить выручку, безопасность и стабильность продукта, оптимизировать процесс подключения и обслуживания.

К наиболее значительным доработкам относятся:

- развитие собственного биллинга, в том числе прием денег на расчетный счет домофонной компании;
- создание единого интерфейса по управлению шлагбаумами;
- разработка новой функциональности, которая позволяет создавать шаблон настроек для каждого типа домофона;
- реализация механизма автоматического обновления программного обеспечения домофонных панелей по расписанию;
- обеспечение всех городов России домофонными ключами через партнерские сети (Ozon, «МегаФон», Wildberries) и управление этими точками продаж через интерфейс администратора системы;
- реализация ключевого функционала мобильного приложения на базе технологии PWA¹, что позволяет избежать потери интерфейса пользователей при блокировке AppStore и Google Play, так как PWA работает в браузере любого смартфона;
- существенное развитие решений по телеметрии, что дает возможность переходить от сбора показаний к комплексному сервису по обеспечению учета ресурсов.

1 От англ. Progressive Web App — прогрессивное веб-приложение; технология в веб-разработке, которая визуально и функционально трансформирует сайт в приложение.



Проект «СИП»

СИП — независимая современная система инвестиционного планирования, способная быстро адаптироваться к изменениям бизнес-процессов и оперативно реагировать на запросы бизнеса.

Целью проекта является повышение эффективности управления инвестиционными проектами и качества принимаемых решений с использованием инновационного аналитического инструмента в рамках импортозамещения.

Внедрение СИП позволяет:

- автоматизировать инвестиционную деятельность компании путем создания инвестиционных проектов и управления ими в единой системе;
- сократить трудозатраты на проведение расчетов и автоматическое прогнозирование инвестиционной деятельности компании;
- повысить унификацию и автоматизацию процесса согласования инвестиционных проектов;
- расширить оперативную и аналитическую отчетность.

В период с 1 января 2023 года по 1 января 2024 года в процессе реализации проекта «СИП» выполнены работы по разработке и внедрению базовой функциональности и модулей системы, пользовательского интерфейса и формированию технико-экономического обоснования. Проведено функциональное и нагрузочное тестирование. Система введена в промышленную эксплуатацию.

Инвестиционное планирование осуществляется в единой системе. Бизнес-процесс стал более понятным и прозрачным. Расширена аналитика данных по проекту, которая позволяет получать более точную оценку по основным показателям инвестиционного проекта и принимать наиболее эффективные управленческие решения.

Реализован единый для всех участников инвестиционного планирования процесс согласования проектов. В системе для каждого сегмента настроены цепочки согласования, что позволяет исключить внесистемное согласование проектов либо его отсутствие. Оптимизирован процесс автономного инвестиционного планирования проектов ДЗО, что дает возможность сократить их трудозатраты. Планомерное развитие проектов общесистемного и прикладного ПО обеспечивает ускорение уровня технологического развития отечественного ПО.

ОС «Аврора»

В декабре 2023 года была представлена новая версия операционной системы «Аврора» — версия 5.0. Интерфейс операционной системы был кардинально изменен с целью облегчения использования по сравнению с популярными зарубежными ОС, для планшетов был разработан собственный интерфейс, принципиально отличный от интерфейса для смартфонов, а также было сделано множество изменений, повышающих удобство использования устройств, в том числе введена новая система жестов. К существующему браузеру на базе движка Gecko был разработан второй браузер — на базе Chromium.



[02]

Направление «Новые коммуникационные интернет-технологии»

«Ростелеком» на регулярной основе проводит исследования трендов в области новых коммуникационных интернет-технологий (НКИТ) для выявления перспективных направлений потребительских предпочтений и определения потенциально возможных областей применения технических решений.

Потенциал внедрения киберспортивных индустрий был рассмотрен в докладе «Киберспорт и компьютерные игры в высшем образовании», подготовленном совместно с Санкт-Петербургским государственным университетом телекоммуникаций им. профессора М. А. Бонч-Бруевича. В исследовании выявлены особенности развития творческих и управленческих навыков студентов при включении киберспортивных дисциплин в программу обучения. Результаты доклада были представлены на заседании рабочей группы по направлению «Игровая индустрия» АНО «Цифровая экономика».

Оценка значимости цифровых платформ и экосистем для экономики страны проведена в комплексном исследовании «Платформенная экономика в России: потенциал развития» совместно с Институтом статистических исследований и экономики знаний и Институтом проблем правового регулирования Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». В публикации представлена классификация цифровых платформ и рассмотрены сложившиеся практики использования сервисов и продуктов российскими пользователями, а также предложены нормотворческие инициативы регулирования цифровых платформ для России. Результаты исследования представлены на пленарной сессии в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики».

Потенциал использования сервисов и продуктов поднаправления НКИТ в 2023 году оценен в ежегодном отчете «Основные тренды развития новых коммуникационных интернет-технологий (НКИТ) в России и в мире», разработанном совместно с Институтом развития интернета.

В отчете проведена приоритизация ключевых событий в каждом поднаправлении и обозначены аспекты, требующие экспертной поддержки для последующего развития. Результаты отчета представлены на открытой площадке АНО «Цифровая экономика».

Представители «Ростелекома» ежегодно оказывают экспертную поддержку при проведении конкурсного отбора на акселерацию проектов Фонда развития интернет-инициатив при поддержке Минцифры России. В 2023 году представители «Ростелекома» оценили более 400 проектов. За 2023 год успешно проведены три акселерационные программы Фонда развития интернет-инициатив, в результате которых 78 компаний НКИТ прошли акселерацию.

В отчетном году «Ростелеком» уделил большое внимание работе со стартапами для оптимизации бизнес-процессов внутренних заказчиков, представив проекты НКИТ для потенциального внедрения. В рамках пилотирования отобранных стартапов были проработаны технологии персонализации контента на базе рекомендательных систем в диалоговом тренажере и на платформе разговорных интерфейсов. Информация обо всех стартапах размещена на внутренней платформе «Витрина стартапов».

По результатам исследовательской и практической деятельности в отчетном периоде «Ростелеком» совместно с бизнес-сообществом на площадке АНО «Цифровая экономика» сформулировал и отправил в Минцифры России предложения по улучшению условий работы ИТ-компаний, которые реализуют проекты в области НКИТ в Российской Федерации.

78

компаний НКИТ прошли акселерацию Фонда развития интернет-инициатив

Единая биометрическая система

Задача Единой биометрической системы (ЕБС) сейчас — сформировать правильный клиентский путь, чтобы людям было удобно использовать биометрию.

Оплата покупок, банковские сервисы, проезд в транспорте, государственные или юридически значимые услуги — все это позволяет упростить и обезопасить биометрия. В то же время важно, чтобы у человека всегда был выбор, потому что биометрия — это добровольно и никакие организации не могут навязывать ее своим пользователям.

В I квартале 2023 года реализован сервис для полностью дистанционного оформления карты болельщика с помощью биометрии через «Госуслуги» и специального приложения «Госуслуги Карта болельщика». Посещать МФЦ для подтверждения личности стало не обязательно. Карта болельщика — это цифровой сервис для посещения матчей Российской премьер-лиги. Она оформляется индивидуально на каждого человека. Ее должны иметь все участники, зрители, гости и персонал спортивного мероприятия, а также представители СМИ. Карта также нужна для покупки билетов на матчи — достаточно сказать номер карты в билетной кассе или ввести его на сайте. Сервис автоматически сгенерирует QR-код, который нужно предъявить при входе на стадион.

Подписать документы для регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя с помощью приложения «Госключ» в 2023 году также стало возможно по биометрии. Для подготовки пакета документов используется специальный сервис «Государственная онлайн-регистрация бизнеса» на сайте налоговой службы. «Госключ» позволяет бесплатно сформировать сертификат усиленной квалифицированной электронной подписи и подписывать юридически значимые документы, в том числе на регистрацию бизнеса. Загранпаспорт нового образца для формирования подписи больше не обязателен. Для оформления сертификата достаточно иметь подтвержденную учетную запись «Госуслуг» и зарегистрированную биометрию в ЕБС. Зарегистрироваться в Государственной информационной системе можно, посетив удобное отделение банка, при этом быть его клиентом не обязательно.

II квартал дал старт процессу аккредитации компаний, планирующих предоставлять сервисы по биометрии, а также началу передачи собранной биометрии в ЕБС. По состоянию на 31 декабря 2023 года организациями в ЕБС было передано свыше 55 млн биометрических персональных данных.

>55 млн

биометрических персональных данных было передано в ЕБС на 31 декабря 2023 года



Также в 2023 году пользователям приложения «Госуслуги Биометрия» стали доступны дополнительные способы регистрации биометрии: стандартный и упрощенный. Для стандартной регистрации необходимо через приложение отсканировать загранпаспорт нового образца камерой смартфона и приложить телефон к нему, чтобы считать зашифрованные данные при помощи NFC. Затем пользователь должен сделать селфи через приложение и произнести три последовательности цифр. Для упрощенной регистрации загранпаспорт не нужен, достаточно подтвержденной учетной записи на портале «Госуслуги» и смартфона, чтобы сделать фотографию и записать голос.

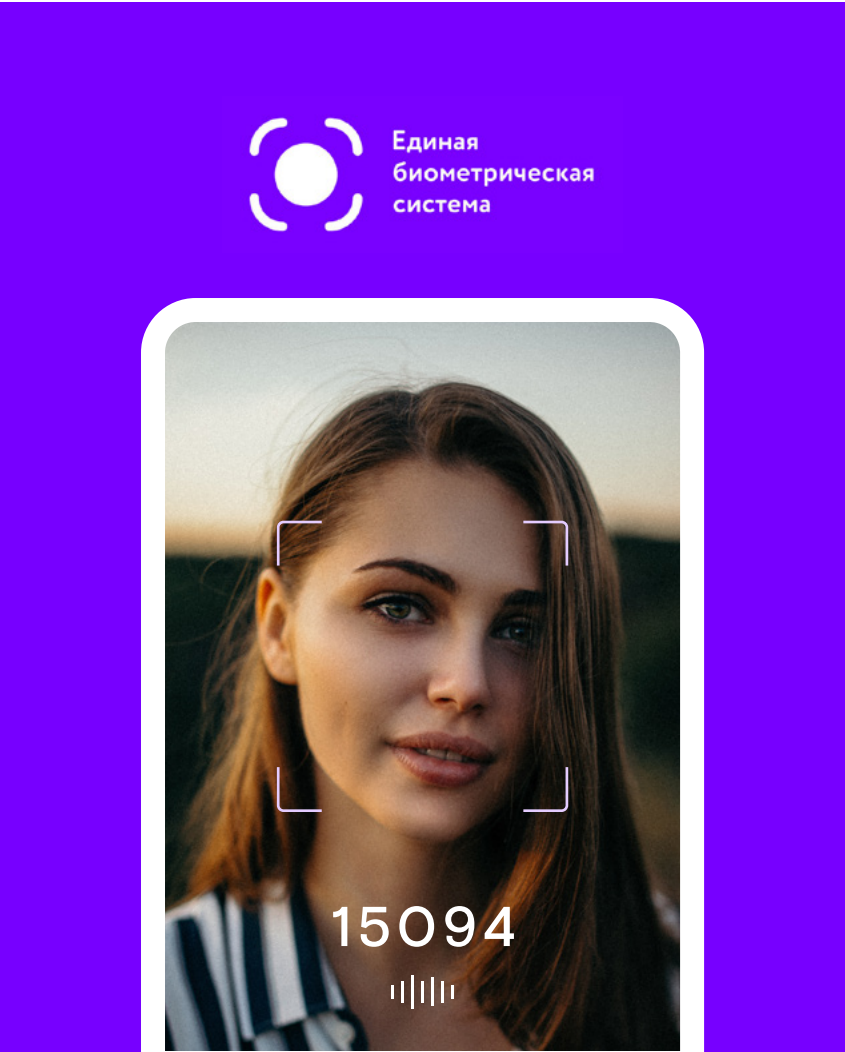
Реализован также и сервис использования ГИС ЕБС в качестве второго фактора при входе на Единый портал государственных и муниципальных услуг. Подтвердить вход по лицу — удобно и безопасно. Пользователю больше не нужно переключаться между приложениями и устройствами и вводить код из СМС-сообщения. Достаточно посмотреть в камеру, и система за несколько секунд подтвердит личность. Второй фактор помогает дополнительно обезопасить данные — даже если пароль попадет в руки мошенников, они не смогут войти в личный кабинет. Система умеет различать подделки, поэтому обмануть ее по фото или видео не получится.

В отчетном году, в соответствии с планом расширенного мониторинга приоритетного проекта «ГИС «Единая биометрическая система» № 7709-П6-ЮЛ, был упрощен доступ граждан к услугам посредством использования биометрических персональных данных. Помимо упомянутых «Карты болельщика», «Госключа» и сервиса аутентификации, на портале «Госуслуги» в 2023 году были реализованы сервисы проведения оплаты по лицу (биоэквайринг), сервис дистанционного банковского обслуживания (открытие счетов для юридических лиц), а также сервис выпуска виртуальной сим-карты.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели теперь могут оформить усиленную квалифицированную электронную подпись по биометрии на сайте ФНС России, не обращаясь в удостоверяющий центр лично. Услуга, реализованная Центром биометрических технологий и ФНС России, стала первым шагом формирования суперсервиса «Старт бизнеса онлайн».

В III квартале прошлого года в рамках форума FINOPOLIS Центр биометрических технологий подписал договор о сотрудничестве с такими компаниями, как Национальная система платежных карт, Wildberries, Банк ВТБ, Страховой дом «ВСК» и АО «Гознак».

Декабрь 2023 года ознаменовал начало Международной выставки-форума «Россия» на ВДНХ, в которой приняла участие и наша компания. С начала выставки гости могут прикоснуться к технологиям будущего и заработать игровые цифровые рубли с помощью биометрических технологий. В павильоне № 71 «Умные финансы» установлено более 20 терминалов, начисляющих игровые цифровые рубли по одному взгляду. Чтобы их заработать, достаточно пройти любую игровую активность, посмотреть в терминал и дождаться сообщения о поступлении баллов. В этом же павильоне игровые цифровые рубли можно потратить на сувениры с фирменной символикой, воспользовавшись списанием по биометрии.



Повышение операционной эффективности

«Ростелеком» продолжает работать над повышением внутренней эффективности в рамках реализации стратегических приоритетов с использованием производственной системы «Ростелекома» и оптимизации портфеля недвижимости как основных инструментов повышения эффективности.

Производственная система «Ростелекома»

Производственная система (ПСР) является важнейшим инструментом повышения эффективности и рентабельности бизнеса без привлечения дополнительных ресурсов. В течение отчетного года продолжалась работа в двух федеральных ПСР-проектах: «Безбумажный офис» и «Анализ и оптимизация бизнес-процессов работы с CAPEX и OPEX в подразделениях бизнес-анализа и работы

с застройщиками и управляющими компаниями сегмента B2C». Также начата работа по инициативе «Стандартизация процесса импортозамещения» и реинжинирингу бизнес-процессов «Расчет и выплата вознаграждения» и «Управление финансами».

1180 млн ₽

общий экономический эффект от реализованных решений в рамках ПСР-проектов, локальных инициатив и реинжиниринга бизнес-процессов

ПСР в цифрах

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ¹

40 тыс.

сотрудников компании
прошли базовое
обучение ПСР

>7 тыс.

специалистов
и менеджеров обучились
инструментам ПСР

>1,4 тыс.

участников ПСР-проектов
сертифицированы на уровень
знания технологии ПСР

ПОРТАЛ ОБМЕНА ЛУЧШИМИ ПРАКТИКАМИ

129

раз опубликованные решения
были тиражированы и применены
на практике

49

решений опубликовано
на портале в 2023 году

ПОРТАЛ ИДЕЙ

754

идеи подали сотрудники
в 2023 году

179

идей реализовано,
7 из них — с экономическим
эффектом более
8,2 млн рублей

24%

доля реализованных идей
на конец 2023 года

¹ Накопительным итогом.

Оптимизация расхода бумаги

Цель проекта — сократить бумажный документооборот компании с 213 млн до 57 млн листов и увеличить долю электронного документооборота до 90 %.

Проект «Безбумажный офис» стартовал в «Ростелекоме» в ноябре 2021 года. Благодаря комплексному подходу за три года расход бумаги снизился в четыре раза, до 51 млн листов.

Для сокращения бумажного документооборота проведена перестройка бизнес-процессов с помощью цифровизации и отказа от устаревших типов документов, увеличена доля электронного документооборота. Также компания развивала современные инструменты обмена информацией.



снизился расход бумаги за три года

Проект предусматривает массовое сокращение печати за счет мониторинга, реализации цифровых процессов и регулярных процедур PR-кампаний по продвижению цифровых решений:

- отключение 33 % принтеров, формирование подменного фонда;
- замена импортной системы ПО во всех принтерах на отечественную для сбора аналитики и контроля печати: 84 % систем печати покрыты аналитикой в рамках системы мониторинга печати;
- оптимизация процесса выдачи бумаги по бизнес-процессам и подразделениям.

Сокращение потребления бумаги и расходных материалов при взаимодействии с контрагентами и между подразделениями позволяет «Ростелекому» повышать эффективность и скорость работы, облегчать процессы документооборота, сокращать материальные затраты и увеличивать прозрачность внутренних процессов. Кроме того, снижение расхода бумаги прививает сотрудникам любовь к природе и учит заботиться о ней. Безбумажный документооборот также учитывает Цели устойчивого развития ООН в сфере экологии и является частью важных для компании принципов ESG.

Оптимизация бизнес-процессов в подразделениях сегмента B2C

Для сокращения трудозатрат сотрудников подразделений бизнес-анализа региональных филиалов компании был расширен периметр проекта за счет работы не только с CAPEX, но и с OPEX, а также участия в данных процессах подразделениями, взаимодействующими с застройщиками и управляющими компаниями. Сокращение трудозатрат происходит за счет устранения временных потерь, выявления и исключения дублирующих действий в процессе передачи непрофильных обязанностей в центры компетенций.

В 2023 году была проведена диагностика процессов, охватывавшая 10 региональных филиалов. В результате проведенной работы:

- сформирован перечень необходимых доработок информационных систем, участвующих в процессах;
- подготовлены к реализации и частично внедрены в 2023 году решения, повышающие эффективность процессов;
- подготовлены предложения по корректировке бизнес-процессов в части работы с CAPEX и OPEX для повышения их эффективности.

Стандартизация процесса импортозамещения

Целью проекта является реинжиниринг процесса снабжения для исполнения требований импортозамещения и развития рынка отечественных производителей.

По итогам проекта разработаны и внедрены новые внутренние нормативные документы, обеспечивающие синхронизацию существующих операционных процессов, устанавливающие порядок взаимодействия участников процесса импортозамещения и актуализирующие баланс полномочий подразделений.

Для развития рынка отечественных производителей разработана типовая форма офсетного договора, осуществляется стратегическое планирование на срок не менее года, потенциальные производители проходят оценку на соответствие критериям локализации перед заключением офсетного договора.

Для повышения эффективности взаимодействия с рынком производителей и поставщиков внедрен процесс вендор-менеджмента. В рамках процесса происходит анализ плана потребности Группы, прорабатываются вендоры по каждой категории потребности, в случае отсутствия вендоров инициируются переговоры с потенциальными участниками офсетных сделок.

КЛЮЧЕВЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ

[01]

Введено понятие годового плана потребности по Группе компаний «Ростелеком»

[02]

Изменен порядок работы комиссии по импортозамещению

[03]

Внедрен механизм адаптации технических заданий и вендор-менеджмента

Реинжиниринг бизнес-процесса «Расчет и выплата вознаграждения»

Целью проекта стали изменение и унификация этапов процесса по расчету и выплате вознаграждения штатным сотрудникам «Ростелекома», а также автоматизация отдельных операций для повышения качества и скорости расчета составляющих заработной платы, снижения числа инцидентов и обращений сотрудников.

На старте проекта были проведены детальный анализ метрик и диагностика процесса, сбор и исследование ключевых проблематик по результатам обращений сотрудников. Такой подход позволил сфокусировать внимание и выбрать стримы, изменения в которых могли существенно улучшить процесс в целом.

В результате реализации проекта закрытие табельного и кадрового учета происходит в последний рабочий день месяца. На четыре дня сократился период расчета и закрытия заработной платы, что позволило снизить количество корректировок в исправительном табеле на 30 % и уменьшить количество обращений сотрудников на 20 %. До трех рабочих дней сокращен срок по межрасчетным выплатам, что позволило оперативно

проводить начисления и выплаты сотрудникам между регулярными выплатами заработной платы. До 65 % (+7 п. п.) увеличился уровень NPS обращений на горячую линию. Снизились сроки устранения инцидентов — за один день устраняется 78 % заявок (ранее — 34 %).

Комплексный подход и реинжиниринг бизнес-процесса с ориентацией на клиентский путь сотрудника позволили компании повысить удовлетворенность сотрудников сервисами за счет простоты и унифицированных бизнес-процессов, новых удобных цифровых сервисов и сокращения сроков выплат.

Реинжиниринг бизнес-процесса «Управление финансами»

Целью проекта является оптимизация сквозного процесса расчетов с контрагентами и процесса управления ликвидностью за счет своевременного определения необходимого объема финансирования.

В результате проведенной ПСР-диагностики и анализа бизнес-процесса с использованием Process mining были выявлены основные дефекты процесса. В течение 2022–2023 годов проведены мероприятия по актуализации внутренних нормативных документов процесса, включая разработку целевой схемы и матрицы ответственности по утверждению новой редакции типовых условий оплаты, инструкций для сотрудников и их обучение.

За счет сокращения сроков создания и переноса реестров платежей удалось более чем в 1,5 раза снизить количество дополнительных реестров платежей и ускорить процесс по их формированию.

Реализация автоматического создания счета на оплату (СНО) по лизингу позволила на 12 часов сократить срок создания счетов: сейчас 21 % СНО успешно создается автоматически. Из них 92 % уходят в оплату без исправлений. Автоматизация создания СНО на возмещения с лицевых счетов расчетов с контрагентами, проведенных с расчетного счета, позволила в 2,5 раза сократить трудозатраты на формирование заявок на возмещение с лицевых счетов.

Более 2,4 млрд рублей экономии процентных расходов удалось получить за счет оптимизации создания и проведения платежей.

×1,5
РАЗА

снизилось количество дополнительных реестров платежей и ускорился процесс по их формированию

Управление портфелем недвижимости

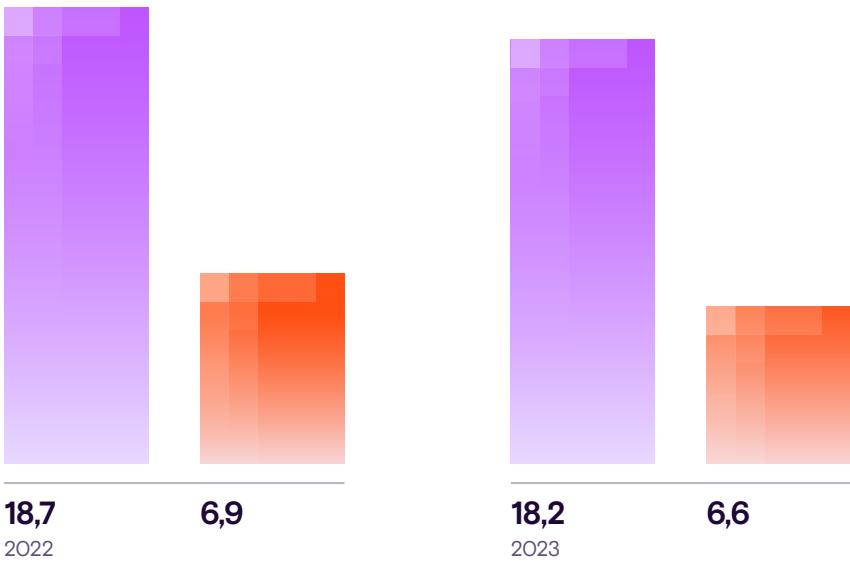
В отчетном году «Ростелеком» продолжил оптимизировать портфель недвижимости для максимизации прибыли и поддержания оптимального уровня владения недвижимым имуществом.

Динамика портфеля недвижимости

■ Количество объектов недвижимости, тыс. шт.
■ Площадь портфеля недвижимости, млн м²

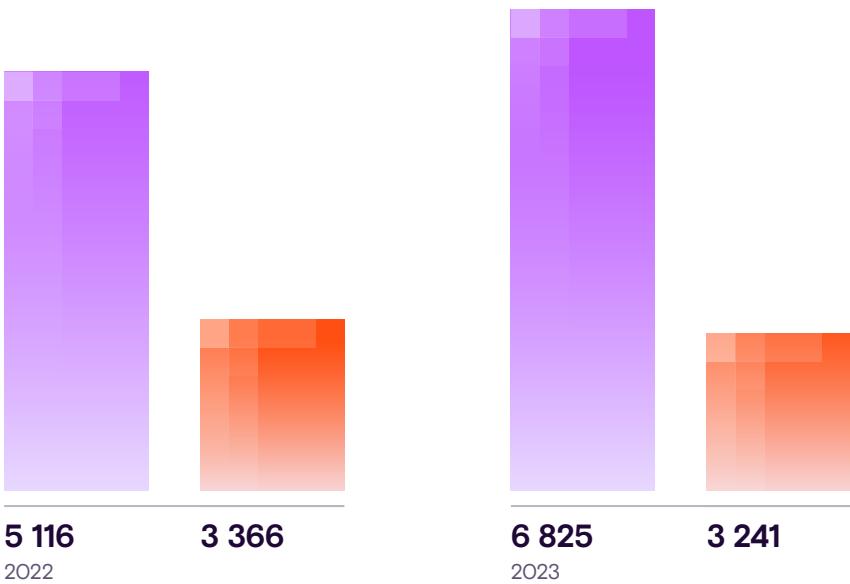
5 %

сокращение площади портфеля недвижимости в 2023 году
336 тыс. м²



Доходы от управления недвижимостью в 2023 году¹, млн руб.

■ Продажа
■ Аренда



¹ Выручка в части аренды и поступления от продажи недвижимого имущества, миллионов рублей без НДС.

—
2.7.

Финансовый обзор

В отчетном году «Ростелеком» продолжил расширять бизнес за счет укрепления позиций и выхода в новые рыночные ниши. При этом компания сохранила фокус на повышении внутренней эффективности. В 2023 году «Ростелеком» показал высокие темпы роста ключевых финансовых показателей: выручка достигла 708 млрд рублей (+13 % к 2022 году), операционная прибыль до амортизации достигла 283 млрд рублей (+13 %), чистая прибыль — 42 млрд рублей (+20 %), а показатель свободного денежного потока вырос более чем на четверть, до 57 млрд рублей.

Сохраняя комфортную долговую нагрузку на уровне 2,0х по показателю «Чистый долг / OIBDA», компания имеет эффективную структуру портфеля в инструментах с фиксированной и плавающей ставкой и различной дюрацией. Такая структура позволяет уверенно проходить период ужесточения монетарной политики, сохраняя финансовую устойчивость бизнеса и возможности для развития.

Отдельным направлением нашей работы в 2023 году стали тестирование, а затем и переход к полноценной и регулярной работе с цифровыми финансовыми активами, которые сформировали еще один инструмент фондирования и управления ликвидности. Считаем, что расширение вариантов привлечения средств в долгосрочной перспективе обеспечит сбалансированность, устойчивость и гибкость долгового портфеля компании, увеличит базу инвесторов и кредиторов, а также будет способствовать развитию рынка новых финансовых инструментов.

Такие подходы к привлечению фондирования, а также рост денежного потока позволяют «Ростелекому» несмотря на рост процентных ставок на рынке продолжать активно инвестировать в окупаемые проекты, собственные и партнерские разработки отечественного ПО и оборудования, оставаясь при этом в рамках стратегических ковенантов по масштабу инвестиций и долговой нагрузки.

Сбалансированный подход в распределении капитала обеспечивает соблюдение основных принципов действующей дивидендной политики даже в особые для компании и страны периоды. «Ростелеком» выплатил дивиденды за 2022 год в размере 5,4465 рубля на одну обыкновенную и привилегированную акции, почти на 20 % выше уровня 2021 года.

Структура выручки

По видам услуг, млн руб.

Услуга	2023	2022	Изменение, %
Мобильная связь	234 927	208 304	13
Фиксированный интернет	101 987	96 930	5
Цифровые сервисы	155 659	122 065	28
Видеосервисы	45 667	41 959	9
Оптовые услуги:	87 448	80 519	9
■ присоединение и пропуск трафика	18 327	17 195	7
■ VPN	39 009	35 152	11
■ аренда каналов	10 548	9 225	14
■ инфраструктурные сервисы и услуги	19 564	18 946	3
Фиксированная телефония	42 149	44 628	(6)
Прочие услуги	39 964	32 650	22
Итого	707 801	627 055	13

По управленческим сегментам, млн руб.

Услуга	2023	2022	Изменение, %
Сегменты	343 984	314 472	9
B2C ¹	146 659	139 672	5
B2B/G ²	130 711	115 923	13
B2O ³	66 614	58 877	13
Цифровые кластеры	152 690	118 380	29
ЦОД и облачные услуги	63 504	43 959	44
Цифровой регион	28 145	25 945	8
Информационная безопасность	15 730	11 386	38
Прочие	45 311	37 092	22
Мобильный бизнес	250 403	218 135	15
Прочие	59 033	43 399	36
Элиминации и корректировки	(98 309)	(67 331)	—
Итого	707 801	627 055	13

Выручка в целом за 2023 год увеличилась на 13 % по сравнению с 12 месяцами 2022 года и составила 707,8 млрд рублей, что обеспечено влиянием следующих факторов:

- 28 % — рост доходов от цифровых сервисов, связанный с развитием платформенных решений для предоставления социальных сервисов, продвижением облачных решений, проектов «Цифровой регион» и решений кибербезопасности;

■ 13 % — рост доходов мобильного бизнеса, связанный с развитием услуг потребления мобильного интернета, активным проникновением пакетных предложений и переходом на новые настраиваемые тарифные планы;

■ 9 % — рост выручки от оптовых сервисов главным образом за счет индексации тарифов и заключения контрактов с крупными заказчиками;
- 5 % — рост доходов в сегменте услуг широкополосного доступа в интернет за счет увеличения количества клиентов, подключенных по оптическим сетям доступа, и роста ARPU;

■ 9 % — рост доходов от видеосервисов, связанный главным образом с активным развитием и расширением клиентской базы Wink, который сочетает возможности IPTV и онлайн-кинотеатра.

Основной вклад в рост выручки по итогам 2023 года обеспечили мобильный бизнес, цифровой кластер «ЦОД и облачные услуги», а также продвижение комплексных цифровых продуктов в сегменте B2B/G.

1 Частные пользователи.
2 Корпоративные клиенты и государственный сектор.
3 Операторы.

Динамика операционной прибыли

Структура операционных расходов, млн руб.

	2023	2022	Изменение, %
Расходы на персонал	(175 905)	(151 374)	16
Амортизационные отчисления и убытки от обесценения внеоборотных активов	(157 478)	(149 059)	6
Расходы по услугам операторов связи	(96 269)	(93 090)	3
Материалы, ремонт и обслуживание, коммунальные услуги	(47 759)	(44 758)	7
Прибыль от выбытия основных средств и нематериальных активов	8 463	7 450	14
Убытки от обесценения финансовых активов, оцениваемых по амортизированной стоимости	(3 480)	(6 811)	(49)
Прочие операционные доходы	28 741	21 833	32
Прочие операционные расходы	(144 771)	(115 030)	26
Итого	(588 458)	(530 839)	11

За 2023 год операционные расходы увеличились на 11 % по сравнению с аналогичным периодом 2022 года и составили 588,5 млрд рублей. На динамику оказали влияние следующие факторы:

- 26 % — рост (на 29,7 млрд рублей) прочих операционных расходов, в том числе обусловленный реализацией ряда крупных проектов, сопровождающихся ростом соответствующих доходов;
- 16 % — рост (на 24,5 млрд рублей) расходов на персонал в том числе в связи с наращиванием численности в цифровых кластерах и индексацией вознаграждения сотрудникам;
- 6 % — рост (на 8,4 млрд рублей) амортизационных отчислений и убытков от обесценения внеоборотных активов в том числе в связи с вводом основных средств и нематериальных активов под новые проекты и обесценением ряда активов;
- 32 % — рост (на 6,9 млрд рублей) прочих операционных доходов в том числе в связи с разовыми доходами от штрафных санкций иностранных поставщиков за нарушение контрактных обязательств, а также развитием проекта «Устранение цифрового неравенства»;
- изменение (на 3,3 млрд рублей) по статье «Убытки от обесценения финансовых активов учитываемых по амортизированной стоимости» в связи с более высоким уровнем начислений резервов по отдельным активам в 2022 году.

Структура OIBDA по сегментам и кластерам, млн руб.

	2023	2022	Изменение, %
Сегменты	109 748	99 674	10
B2C	42 736	41 939	2
B2B/G	44 996	40 258	12
B2O	22 016	17 476	26
Цифровые кластеры	29 741	30 343	(2)
ЦОД и облачные услуги	25 967	19 963	30
Цифровой регион	6 942	6 176	12
Информационная безопасность	3 324	1 619	105
Прочие	(6 492)	2 585	—
Мобильный бизнес	121 155	101 903	19
Прочие	30 892	25 168	23
Элиминации и корректировки	(8 304)	(5 644)	—
Итого	283 232	251 443	13

Операционная прибыль за 12 месяцев 2023 года выросла на 24 %, до 119,3 млрд рублей, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Показатель OIBDA за 12 месяцев 2023 года вырос на 13 %, до 283,2 млрд рублей. На динамику OIBDA повлиял рост выручки, а также перечисленные факторы изменения операционных расходов. Рентабельность за весь 2023 год составил 40,0 % против 40,1 % за аналогичный

период 2022 года. Основной вклад в рост OIBDA по итогам 12 месяцев 2023 года обеспечили мобильный бизнес, кластер «ЦОД и облачные услуги», а также корпоративный и государственный сегменты.

Динамика чистой прибыли

+20 %

рост чистой прибыли
за 2023 год,
до 42,3 млрд руб.

Прибыль до налогообложения за 2023 год в целом выросла на 37 %, до 62,0 млрд рублей. На динамику прибыли до налогообложения за 2023 год повлияли рост операционной прибыли, эффекты от переоценки справедливой стоимости финансовых активов, убытки по отдельным ассоциированным компаниям, а также уменьшение финансовых расходов в связи со снижением стоимости заимствований в первой половине 2023 года.

Налог на прибыль за 2023 год увеличился на 95 %, до 19,7 млрд рублей. Динамика налога на прибыль за 2023 год в целом обусловлена увеличением прибыли до налогообложения, выплатой налога на сверхприбыль, созданием резервов под разовые платежи по ряду дочерних компаний, а также ростом расходов, не учитываемых для целей налогообложения прибыли.

Денежный поток

+22 %

рост чистого
операционного денежного
потока за 2023 год,
до 171,4 млрд руб.

Изменение чистого операционного потока по итогам 2023 года обусловлено динамикой операционной прибыли, а также изменением в рабочем капитале, отражающем в том числе динамику:

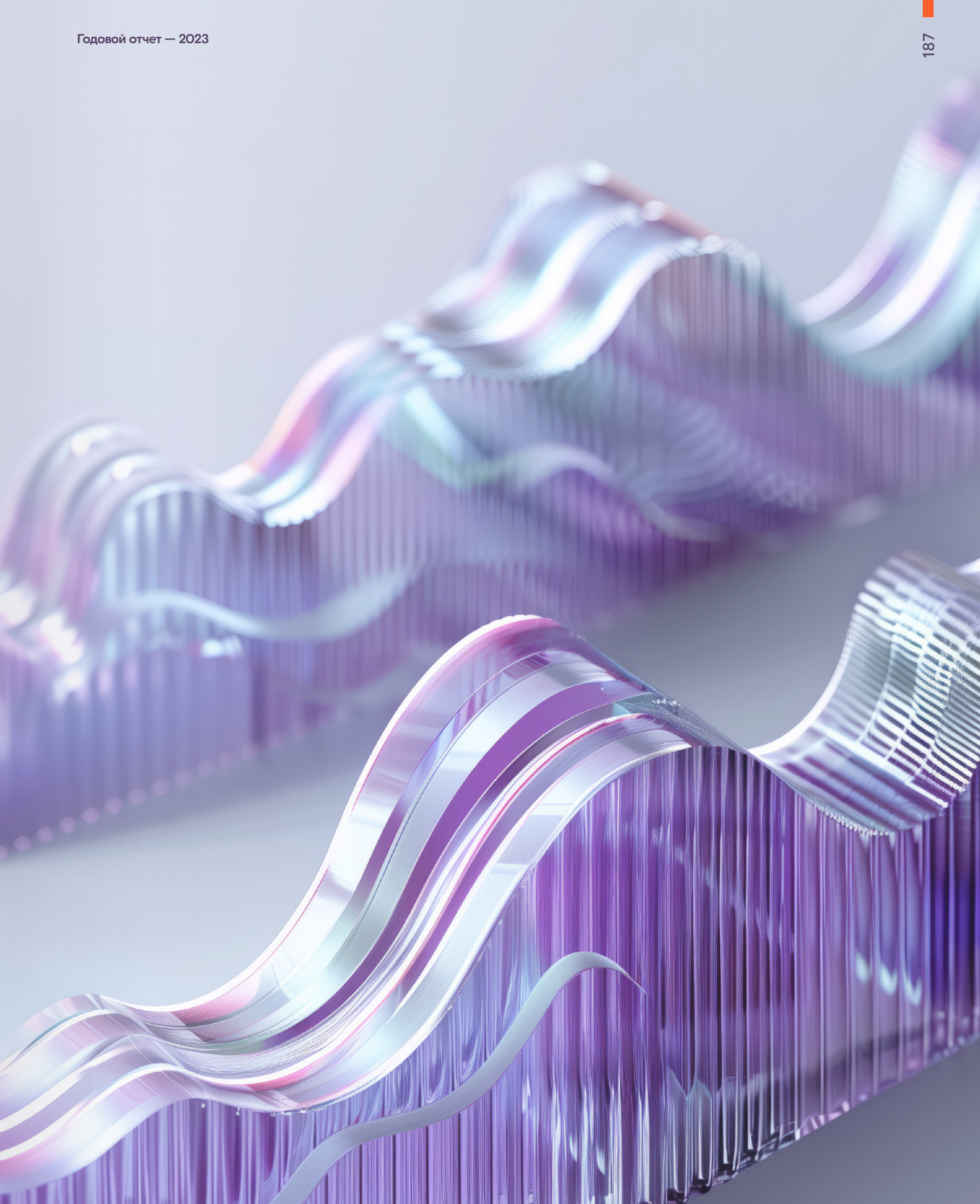
- дебиторской задолженности, обусловленной увеличением задолженности по отдельным контрактам и смещением поступлений по проекту «Устранение цифрового неравенства»;
- товарно-материальных запасов в связи с ростом незавершенного строительства;
- кредиторской задолженности и изменений в части прочих активов и обязательств, связанного с предоплатой по социальным и налоговым платежам в конце 2022 года, а также возвратом денежных средств по обеспечению участия в закупках на электронных площадках.

По итогам 2023 года денежный отток по инвестициям во внеоборотные активы увеличился на 26 %, до 147,2 млрд рублей (20,8 % от выручки). Динамика отражает восстановление инвестиционной активности несмотря на логистические ограничения: поддержку оказывает переориентация закупок оборудования на отечественные аналоги, а также внедрение отечественных ИТ-решений.

Свободный денежный поток за 2023 год вырос на 11,6 млрд рублей (+26 % год к году) и достиг 56,8 млрд рублей. Динамику свободного денежного потока по итогам 2023 года определили рост операционной прибыли, восстановление инвестиционной активности, а также положительный эффект от изменения в рабочем капитале.

Общий долг Группы на 31 декабря 2023 года (с учетом АО) увеличился на 10 % к началу года, до 624,9 млрд рублей. 100 % общего долга Группы на указанную дату составляли рублевые обязательства.

Чистый долг Группы на 31 декабря 2023 года (включая АО) составил 563,3 млрд рублей, увеличившись на 12 % к началу года. Долговая нагрузка компании за последние 12 месяцев не изменилась и составила 2,0х по показателю «Чистый долг, включая АО/OIBDA».



—
2.8.

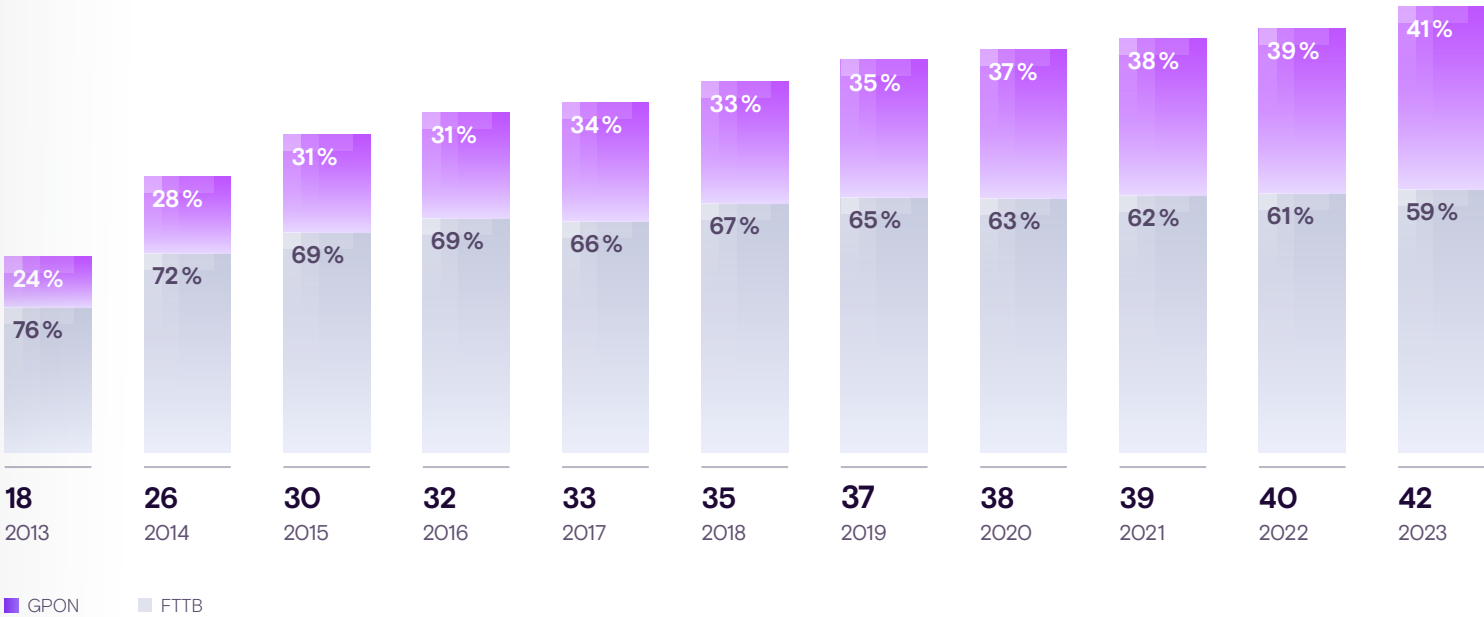
Развитие инфраструктуры

В 2023 году «Ростелеком» активно продолжал повышать качество ИТ-систем и телеком-инфраструктуры. Мы провели модернизацию технологической платформы, включающую развитие оптических сетей. Были модернизированы устаревшие медные сети, которые в большей части заменены на современные альтернативы, централизован ИТ-ландшафт для сокращения затрат на обслуживание и повышения общей управляемости сетей. Компания продолжила курс на импортозамещение и централизацию функций мониторинга сети.

Сети доступа

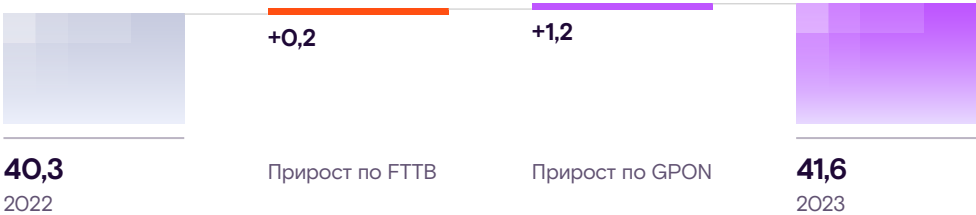
В 2023 году «Ростелеком» продолжил модернизацию сетей доступа для предоставления клиентам высококачественных цифровых сервисов на основе современных оптических технологий связи. В рамках организационно-технических мероприятий было построено 11,5 тыс. км линий высокоскоростной оптической связи. Также покрытие оптоволоконными сетями многоквартирных домов и домовладений было расширено на 1,34 млн, до 42 млн домохозяйств. На 2024 год предусмотрено дополнительное расширение охвата на 1,5 млн домохозяйств.

Динамика распределения по технологиям доступа среди домохозяйств, млн единиц



В рамках повышения эффективности обслуживания инфраструктуры сетей доступа в 2023 году впервые использовались беспилотные летательные аппараты при проведении работ по инвентаризации опор воздушных линий связи. Опыт пилотного проекта в Самарском филиале, где было проинспектировано более 12 тыс. опор, был признан успешным и будет масштабирован для остальных регионов.

Динамика охвата домохозяйств, млн единиц



Сеть передачи данных

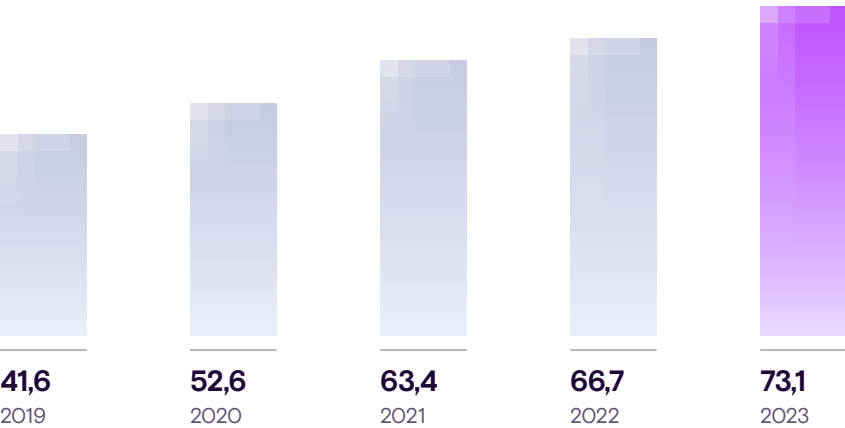
В 2023 году мы продолжили расширять емкость нашей сети передачи данных



Этому способствовали работы по модернизации опорных сетей, в том числе:



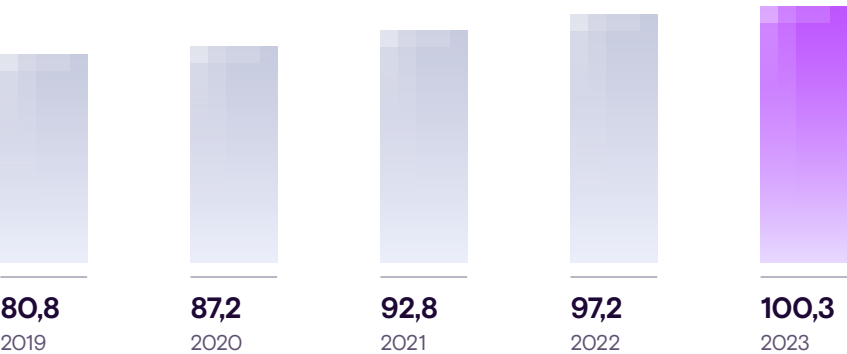
Динамика прироста емкости магистральной сети IP/MPLS, Тбит/с¹



¹ В 2023 году изменена методика расчета емкости магистральной сети, в связи с чем осуществлен ретроспективный перерасчет показателей за предыдущие периоды.

Пропускная способность регионального сегмента за прошедший год увеличилась на 3 Тбит/с и достигла 100,3 Тбит/с.

Динамика прироста емкости региональной сети IP/MPLS, Тбит/с



Трансъевразийская ВОЛС

В 2023 году «Ростелеком» продолжил развивать международные услуги транзита трафика на территории Российской Федерации через реализацию проекта нового поколения TEA NEXT («Новая ТрансЕврАзийская волоконно-оптическая линия связи»). Этот проект предусматривает строительство новых кабельных линий от границы России с Латвией до границы России с Китаем и Монголией. Общая протяженность

ВОЛС по проекту составляет 7,7 тыс. км, а емкость волоконно-оптического кабеля — 96 волокон категории G.654E, с возможностью передачи данных по каждой паре волокон со скоростью до 19,2 Тбит/с. В 2023 году введено в эксплуатацию 593 км ВОЛС на участке Торжок — Идрица, а также построено 765 км ВОЛС на участке Москва — Санкт-Петербург.

Центры управления и мониторинга сети

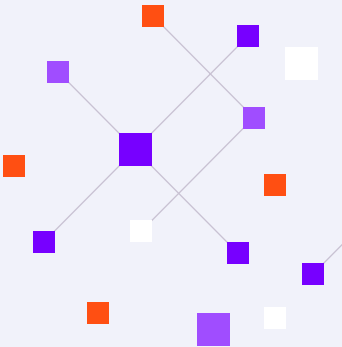
В 2023 году введен в эксплуатацию георезервируемый центр управления и мониторинга сети («ЦУМС-Запад») в Краснодаре. Новый центр позволяет отслеживать надежность всей сетевой инфраструктуры в режиме реального времени, значительно улучшая реагирование на сетевые проблемы и аварии, и повышает качество цифровых сервисов

и услуг, включая телевидение и телефонию. Для поддержки функции мониторинга запущена федеральная система учета и корреляции событий, собираемых из различных систем мониторинга и управления сети, что позволяет выявлять корневые причины аварий.

CDN «ВКонтакте»

В рамках создания национальной сети CDN совместно с «ВКонтакте» установлено

78 СЕРВЕРОВ
на 39 региональных площадках с пропускной способностью более 3 Тбит/с



Мобильная сеть

15

базовых станций установлено на новых станциях и перегонах Петербургского и Московского метрополитенов

После ухода с российского рынка основных производителей оборудования компания продолжила поиск альтернативных логистических маршрутов и расширение пула поставщиков, в том числе продолжилась работа по заключению контрактов на поставку отечественного оборудования для ядра сети и базовых станций. В 2023 году было проведено успешное тестирование промежуточных версий ПО на разрабатываемых продуктах, внедрение которых запланировано на 2024 год.

В результате компании удалось увеличить количество базовых станций всех технологий на 4,7 %. Наиболее активными регионами, где велось строительство сетей мобильной связи, стали Москва, Московская, Ленинградская, Свердловская, Иркутская и Челябинская области. В Московском регионе

общее число базовых станций выросло на 2,7 %, а количество базовых станций LTE увеличилось на 3,4 %. Отдельно важно отметить установку 15 базовых станций на новых станциях и перегонах Петербургского и Московского метрополитенов.

Кроме того, в 2023 году мы обеспечили возможность использования услуг современной сотовой связи в 2 850 малонаселенных пунктах с численностью от 100 до 500 человек. В соответствии с условиями государственного контракта мы создали возможность совместного использования нашей инфраструктуры с российскими операторами мобильной связи. В опытную эксплуатацию запущен кластер из базовых станций 2G+ и 4G на территории Нижегородской области с использованием отечественного ПО.

Подводные кабели

~6 тыс. км

протяженность подводных волоконно-оптических линий передачи, для которых «Ростелеком» обеспечит техническое обслуживание и ремонт

Подводные кабели используются для организации каналов связи между Россией и другими странами, а также в труднодоступных регионах Российской Федерации.

В связи с санкционными ограничениями и отказом иностранных контрагентов от выполнения обязательств компания начала работу по созданию и наращиванию компетенций в обслуживании и ремонте существующих подводных волоконно-оптических линий передачи при помощи отечественных подрядчиков и специализированных судов, базирующихся преимущественно в портах на территории Российской Федерации. Организован центр компетенций и заключен договор на техническое обслуживание и ремонт подводных волоконно-оптических линий передачи

протяженностью порядка 6 тыс. км с отечественным провайдером на срок до конца 2025 года.

Силами отечественных партнеров был проведен ремонт подводных линий передачи в Балтийском море (Калининград) и на Дальнем Востоке (Курильские острова). Сроки устранения повреждений сократились с 11 до 7 дней, а стоимость работ уменьшилась на 63 % по сравнению с 2022 годом.

Этот подход позволяет «Ростелекому» обеспечить потребителям, проживающих в труднодоступных регионах страны, бесперебойный доступ к единой сети электросвязи Российской Федерации, а также снизить время ремонта подводных ВОЛС.

Спутниковая связь

13

спутниковых аппаратов

16

центральных земных станций

«Ростелеком» является ведущим поставщиком спутниковых услуг на территории России. На данный момент компания предоставляет телекоммуникационные услуги через 13 спутниковых аппаратов и 16 центральных земных станций. С помощью спутниковой сети «Ростелеком» обеспечивает связь в труднодоступных населенных пунктах, где отсутствует наземная цифровая сеть. Спутниковая связь активно используется для предоставления сервисов SenSat, Hotspot, морской VSAT, также в рамках федеральных проектов УЦН¹, ЕСПД² и пр.

Помимо этого, спутниковая сеть также выполняет функцию резервирования наземной инфраструктуры в некоторых

направлениях. Загрузка сети спутниковой связи на магистральных направлениях постепенно снижается, поскольку «Ростелеком» внедряет ПВОЛС в направления Магадана, Петропавловска-Камчатского, Курильских островов (Итуруп, Кунашир и Шикотан), а также Анадыря.

Сети телевизионного обмена

84

субъекта Российской Федерации входят в сеть телевизионного обмена в 2023 году

В 2023 году был успешно завершен второй этап проекта ТВО 2.0, в результате которого была развернута сеть телевизионного обмена в 84 субъектах Российской Федерации. Сеть была спроектирована для удовлетворения потребностей вещания федерального заказчика — Всероссийской государственной телевизионной и радиовещательной компании (ВГТРК). В результате в состав сети вошли 141 площадка «Ростелекома» и 83 региональные студии ВГТРК. Дополнительно сеть включает 233 транспортных канала DWDМ.

Развитие данной сети предоставляет возможность для организации обмена телевизионным трафиком для крупнейших федеральных заказчиков, которые могут резервировать или отказаться от использования спутникового сегмента. Это обеспечивает более высокое качество и надежность доставки телевизионных сигналов федеральных телеканалов в рамках регионального вещания.

В 2023 году к сети телевизионного обмена подключен первый этап проекта РТПС 2.0, который включает организацию высокоскоростной оптической линии связи и канала управления в 24 субъектах Российской Федерации от узлов доступа «Ростелекома» до региональных площадок ФГУП «РТПС». На ресурсах сети «Ростелекома» успешно проведено 213 разовых трансляций, включая трансляции особо важных событий, таких как Петербургский международный экономический форум, форум «Россия — Африка», празднование 9 Мая, форум-выставка «Россия» и «Прямая линия с Владимиром Путиным».

В 2023 году проведена обширная модернизация платформы Wink, введено в эксплуатацию 55 новых серверов, которые в два раза повысили производительность сервиса «Видео по запросу». Запущен сервис врезки таргетированной рекламы для абонентов IPTV с объемом суточного показа более 3,4 млн уникальных абонентов.

1 Устранение цифрового неравенства.
2 Единая сеть передачи данных.

Оптимальное использование недвижимости

«Ростелеком» также реализует программу «МОСТ», которая направлена на модернизацию инфраструктуры последней мили и замену медных сетей на оптические. Этот проект позволяет оптимально использовать недвижимость и значительно сократить затраты на обслуживание сетевой инфраструктуры. В 2023 году был завершен 91 проект, установлено 535 телекоммуникационных узлов доступа, 29 блок-контейнеров и выполнено около 300 тыс. переключений телефонных портов на VoIP.

91

проект завершен в 2023 году

535

телекоммуникационных узлов
доступа установлено в 2023 году

Производство оборудования

Ограничения на поставки оборудования глобальными вендорами и государственная поддержка процессов импортозамещения способствовали созданию благоприятных условий для производства отечественных решений в области сетевой инфраструктуры. Потенциал развития данного направления позволил «Ростелекому» принять решение о формировании собственного производственного кластера с целью удовлетворения как внутренних потребностей в сетевом оборудовании, так и предложению импортозамещенных решений для других игроков российского телекоммуникационного рынка.

В рамках развития производственного кластера 14 июня в Санкт-Петербурге состоялся запуск производственной линии по выпуску телеком-оборудования. Предприятие разместилось на площади почти 2 тыс. м².

Созданная техническая база позволяет выпускать более 1 млн единиц телекоммуникационного оборудования в год, в том числе IP-видеокамер, роутеров, коммутаторов, маршрутизаторов и другого оборудования для оказания телеком-услуг.



КЛАСТЕР «Производственный кластер»

Развитие в технологического и цифрового партнера

>25

млрд ₽

совокупная выручка
компаний

>1

млн

единиц в год —
производственные мощности

1

тыс.

совокупная численность
сотрудников компаний

Производственные и технологические партнерства

[01]

Базовые станции GSM и LTE

контракты на производство базовых станций и необходимого ПО. Первые поставки запланированы в 2025 году

[02]

Ядро мобильной сети LTE

Поставка и внедрение в 2025–2027 годах

[03]

DWDM

Локализация оборудования для магистральных сетей связи

[04]

Контрактное производство IP-камер, коммутаторов доступа и Wi-Fi-точек

[05]

Оборудование и лицензии BRAS

[06]

Производство сервисных платформ / оборудования инфраструктуры связи

Проектирование
и производство
микрочипов и микросхем

2.9.

Инвестиционная деятельность

«Ростелеком» в своей инвестиционной деятельности стремится реализовывать умный подход к осуществлению инвестиций, предполагающий переход на менее интенсивную с точки зрения капитальных затрат модель роста в традиционном бизнесе и фокус на увеличение инвестиций в развитие наиболее быстрорастущих продуктов.

Основные направления инвестиционной деятельности компании

Направления инвестиций, % от совокупного размера капиталовложений	2021	2022	2023	2024Б ¹	Наиболее значимые проекты
Сетевая инфраструктура (магистральные и региональные сегменты сети)	17	16	13	12	Расширение и модернизация мультисервисных сетей IP/MPLS, а также транспортных систем DWDM
Сетевая инфраструктура мобильной сети	25	15	20	20	Развитие и модернизация мобильных сетей связи, повышение качества и номенклатуры услуг, выполнение регуляторных требований, развитие ИТ-инфраструктуры, биллинга и монобрендового канала продаж
ИТ-инфраструктура	8	10	9	11	Развитие и внедрение информационных технологий, замена ИТ-оборудования
Прочее (комплаенс и другое)	9	11	13	19	Выполнение требований законодательства, развитие социально значимых услуг (биометрия, доверенная мобильная среда и другое)
B2C (SAC ² , инсталляции и другое)	14	18	18	16	Развитие услуг, повышение уровня обслуживания, строительство сетей связи для домохозяйств
B2B/G (последняя миля и другое)	12	11	8	6	Развитие услуг, повышение уровня обслуживания, строительство сетей связи для бизнеса и государственных структур
B2O (сетевое оборудование под проекты)	2	3	2	1	Развитие услуг, дооборудование магистральной сети
Цифровые кластеры	13	16	17	15	ЦОД и облачные услуги, отраслевые сервисы, электронные сервисы для госорганов, кибербезопасность
Средства, инвестированные и запланированные к инвестированию в основной капитал (CAPEX), с учетом государственных программ (по отчету «движение денежных средств»), млн руб.	147 840	116 881	147 195	167 000– 183 000	

1 В декабре 2023 года совет директоров «Ростелекома» утвердил бюджет компании на 2024 год, в рамках которого была одобрена инвестиционная программа.
2 От англ. Subscriber Acquisition Costs — затраты на привлечение абонентов.

Проекты, направленные на модернизацию и расширение существующей сетевой инфраструктуры



Информация по направлениям развития сетей связи представлена в разделе «Развитие инфраструктуры»

Проекты, направленные на развитие ИТ-инфраструктуры

Программа «Базис»

В 2023 году «Ростелеком» продолжил работу по повышению эффективности информационных систем и увеличению скорости взаимодействия во всех подразделениях. В 2023 году завершена реализация услуги BATC/8800 в информационных системах Базис, и в начале IV квартала 2023 года запущены продажи в новой системе. Текущий объем завершенных целевых продаж в системах «Базис» — 2 669, что составляет 15 % от продаж по Сибирскому региону. Проведен перенос около 13 000 ИНН/КПП абонентов в новые системы, всего мигрировано 17 350 ИНН/КПП. Автоматизированы перезапросы технических заявок в OSS¹ для процесса продаж. Реализована проверка клиентов на соответствие требованиям по ФЗ-115.

Сформировано четыре единых отчета и сформирован общий дашборд. В системах запущен функционал массовых корректировок начислений, а также возможности финансовой блокировки абонентов.

Доработана структура продуктовых предложений в едином продуктовом каталоге, что позволило осуществить миграцию абонентов. Также внедрен раздел «Переадресация звонков с ОТА на BATC». Созданы преysкуранты для автоматизации индексации ШПД.

Ведется разработка зонтичного решения одного окна «Сервисный CRM» для объединения с существующими системами, чтобы ускорить работу операторов.

Декомпозиция CRM B2C

В рамках проекта «Декомпозиция CRM B2C» по итогам 2023 года был завершен перевод 100 % пользователей сегмента B2C и процессов работы с заданиями, включая реализацию необходимых интеграций с внешними системами, выполнена миграция клиентской базы B2C, заданий и обращений из Amdocs 8.1 в CRM B2C.

С целью повышения стабильности решения завершен переход на выделенную систему хранения данных, выполнена миграция на СУБД Pangolin.

Программа импортозамещения

Ключевые решения «Ростелекома», внесенные в реестр Минцифры России

Компания активно реализовывала проекты, направленные на импортозамещение решений иностранных вендоров. Результатом работы стало включение 29 решений «Ростелекома» в специализированный реестр отечественных разработок Минцифры России.

«Яга»

Система управления проектами, задачами и знаниями, предназначенная для секторов B2B и B2G. Она является близкой по функционалу и призвана заменить решения компании Atlassian (Jira и Confluence).

Система позволяет использовать любую методологию и предоставляет инструменты для максимально глубокой настройки проектов. Конфигурации системы «Яга» будут доступны как в облачном исполнении, так и в качестве изолированного (локального) решения, разворачиваемого на серверах заказчика.

Система управления взаимоотношениями с клиентами массового сегмента (CRM B2C)

Система для обеспечения автоматизации полного цикла обслуживания клиентов: работа с обращениями, заданиями, информацией о клиентах, глобальными проблемами и другими процессными областями.

- Система спроектирована на базе микросервисной архитектуры и в связи с этим способна:
- обработать десятки миллионов обращений клиентов и лицевых счетов;
 - контролировать исполнение сотни миллионов услуг.

Безопасный репозиторий РТК «Феникс»

Доверенный репозиторий артефактов и средств разработки с предварительной проверкой их целостности и безопасности. Онлайн- и офлайн-сервис информации об уязвимостях с репозиторием доверенных артефактов и средств разработки.

Система управления целевыми маркетинговыми кампаниями

Система управления целевыми маркетинговыми кампаниями Customer Lifetime Management — система для создания и управления многошаговыми маркетинговыми кампаниями для компаний, оперирующих клиентской базой более чем в 1 млн клиентов. Система ничем не уступает западным лидерам в данном классе систем от компаний SAP, SAS и Oracle.

Система инвестиционного планирования

Система автоматизации инвестиционной деятельности для среднего и крупного бизнеса любой отрасли экономики. Система предназначена для получения единого источника полной сквозной информации по инвестиционным проектам, повышения эффективности работы со стратегией и инвестиционным планом компании на всех этапах, а также для обновления системы управления складскими запасами и потребностями в закупках.

По протоколу заседания экспертного совета от 15 декабря 2023 года № 841пр и на основании поручения Минцифры России от 25 декабря 2023 года система внесена в реестр отечественного ПО (реестровая запись № 20725 от 25 декабря 2023 года).

Система инвестиционного планирования в рамках импортозамещения и ухода от использования зарубежного ПО позволяет в кратчайшие сроки полностью заменить собой на российском рынке зарубежные аналоги, такие как IBM Planning Analytics, Oracle Analytics и Microsoft Power BI.

PI (Product Inventory)

Система сбора, хранения и передачи данных профилей абонентов B2C в другие системы телеком-компаний и операторов.

Функционал системы позволяет формировать и использовать данные из профилей абонентов на основе данных, полученных из информационных систем распределенного ИТ-ландшафта для конвейера продаж B2C.

Игровая платформа

Программно-технический комплекс, предназначенный для продаж игровых продуктов, услуг, сервисов и контента абонентам и клиентам.

Функционал решения позволяет производить простую интеграцию с издателями игр, выстраивать игровой контент, осуществлять покупки игрового контента, подписок и опций. Уникальный высокотехнологичный продукт, реализованный на стеке отечественного ПО.

1 От англ. Operation Support System — система поддержки операций.

Прочие инфраструктурные
проекты, комплаенс

В рамках данного направления инвестиционная активность была сфокусирована на реализации следующих проектов.

[01]

Информационная система
«Инновационная лаборатория
Ростелекома»

[02]

Витрина продуктов
и услуг

[03]

Витрина отраслевых
решений

[04]

Витрина стартапов

[05]

Реализация требований пакета
Яровой и системы оперативно-
розыскных мероприятий

Проекты, направленные на развитие B2C

Развитие продукта
«Конвергент»

Конвергентное предложение, объединяющее мобильную связь и домашний интернет, было запущено в 2021 году и активно развивалось в последующие годы, что позволило ему занять значительную долю в продажах компании.

В результате развития конвергента в 2023 году прирост проникновения продукта в абонентскую базу мобильной связи составил 0,4 п. п. Внедрение данного продукта позволило сократить Churn Rate в мобильной связи на 1,4 п. п.

Голосовой бот

В 2023 году «Ростелеком» запустил в IVR «Голосового бота» с использованием искусственного интеллекта и технологий распознавания и синтеза речи с целью увеличения доли самообслуженных клиентов в голосовом канале. За 2023 год при помощи «Голосового бота» было решено более 900 тыс. клиентских обращений по самым популярным тематикам: техподдержка интернета и телевидения, подключение добровольной блокировки, обещанного платежа, консультации по балансу и списаниям.

Wink

В 2023 году «Ростелеком» продолжил развитие инфраструктуры интерактивного телевидения, включая модернизацию платформ IPTV и OTT, обеспечив расширение видеосервиса Wink и внедрение новых продуктов. Компания ввела в эксплуатацию 55 новых серверов инфраструктуры платформы Wink. Успешно реализован пилотный проект по модернизации устаревшего серверного оборудования сервиса «Видео по запросу», что позволило повысить производительность существующих серверов по трафику примерно в два раза.

При этом суммарный пиковый трафик сервисов «Управление просмотром» и «Видео по запросу» в часы наибольшей нагрузки достиг 3,3 Тбит/с. При проведении модернизации инфраструктуры Wink «Ростелеком» полностью перешел на использование отечественного вновь закупаемого серверного оборудования. Также совместно с партнером запущено решение по врезке таргетированной рекламы для IPTV-абонентов (показ роликов в момент переключения канала). Пиковое суточное количество уникальных MAC-адресов при показе рекламных роликов превысило 3,4 млн.

Проекты, направленные на развитие B2B/G

Развитие продуктов для корпоративных и государственных заказчиков

В 2023 году компания фокусировалась на развитии таких продуктов, как «Рекламные модули LCD» и «ПФР 8-800», а также на расширении географии услуг «Виртуальная АТС», «Федеральный Wi-Fi» и «Видеонаблюдение».

В частности, в рамках развития продуктов видеонаблюдения в 2023 году активное внимание уделялось:

- стабильности платформы — произведено разделение контуров с целью повышения надежности платформы и снижения аварийности;
- повышению функциональности продукта под запросы бизнеса — облачное видеонаблюдение: логирование, новые методы в Open API, выведены новые и доработаны приложения видеоаналитики в едином личном кабинете видеонаблюдения;
- увеличение безопасности решения — шифрование потока.

Выведен новый продукт White Label видеонаблюдения с возможностью интеграции с биллингом заказчика, с применением которого идет расширение каналов продаж программного продукта «Ростелекома». С целью предложения не только продуктов для облачного видеонаблюдения, но и схем гибридного или локального видеонаблюдения в соответствии с потребностями заказчиков проведена функциональная доработка программных продуктов «Ростелекома». Отдельное внимание уделялось интеграции программных продуктов «Ростелекома» с камерами из реестра отечественного оборудования.

ИТ-проекты

Проект автоматизации роботизированного обзвона (МСП B2B) позволил за период промышленной эксплуатации в пять раз увеличить конверсию в продажу в сравнении со стандартными коммуникациями.

Крупные проекты для бизнеса и государственных структур.

- Развернуто федеральное решение по организации телефонии SIP Trunk BATC на объектах Федеральной налоговой службы. Подключена 551 региональная площадка клиента, в том числе в 160 городах, где услуга была организована по индивидуальной схеме. Суммарно включены 3 766 номеров, 9 371 соединительная линия для отделений Федеральной налоговой службы.
- АО «Альфа-Банк». Реализован проект по переводу на цифровую телефонию на SIP Trunk BATC 9 площадок заказчика. В 2024 году планируется развитие проекта.
- ООО «Технологическая Компания Шлюмберже». Реализован проект по включению трех технологических региональных площадок заказчика на SIP Trunk BATC. Суммарно включены 174 номера, 45 соединительных линий.

- АО «СОГАЗ» и АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед». Завершен проект «СОГАЗ-Мед» по включению площадок заказчика на SIP Trunk. Запущен проект по переключению АО «СОГАЗ» на цифровую телефонию.
- МИАЦ Республики Башкортостан¹. Заключен договор по автоматизации горячей линии 122 на базе ИИ. Реализованы сценарии на входящие частотные обращения и исходящие звонки по подтверждению записи на прием к врачу.
- Единый федеральный номер «117» — федеральный проект по автоматизации горячей линии по вопросам частичной мобилизации и службы по контракту.
- Реализован государственный контракт по созданию системы телефонной связи для нужд территориальных органов Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору.

В 2024 году планируется расширение проекта на 12 новых городов.

¹ Государственное казенное учреждение здравоохранения Республики Башкортостан «Медицинский информационно-аналитический центр»

Проекты, направленные на развитие B2O (работа с операторами связи)

[01]

Инфраструктурный оператор
для операторов (O2O)

В 2023 году в рамках проекта O2O продолжена работа по предоставлению комплекса услуг по развитию и обслуживанию инфраструктуры сторонних телеком-операторов.

[02]

Дооборудование магистральной
сети «Ростелекома»
для международных операторов

Портфель доходных контрактов проекта O2O вырос на 10 % и в настоящий момент состоит более чем из 550 уникальных договоров.

В рамках развития международных услуг на территории России в 2023 году «Ростелеком» приступил к реализации проекта TEA Next¹, предусматривающего строительство новых кабельных линий от границы Россия — Латвия до границ Россия — Китай и Россия — Монголия. Общая протяженность ВОЛС составила 7 693 км при емкости волоконно-оптического кабеля 96 OB.

[03]

TEA Next
«Европа — Россия — Азия»

В 2023 году была реализована первая очередь строительства ВОЛС Идрица — Торжок протяженностью 564 км. Кроме того, компания подписала контракты, предусматривающие реализацию под ключ следующих этапов проекта:

- строительства второй очереди ВОЛС Москва — Торжок — Санкт-Петербург (трасса М-11) протяженностью 800 км;
- строительства третьей очереди ВОЛС Торжок — Кяхта протяженностью 6,3 тыс. км.

Проекты, направленные на развитие цифровых кластеров

ЦОД и облачные услуги

В 2023 году компания продолжила активно развивать цифровые кластеры и внедрять передовые технологии, направленные на упрощение процесса цифровизации бизнеса и государства.

В отчетном году были реализованы проекты по созданию необходимой облачной вычислительной инфраструктуры, обеспечивающей решение задач информатизации государственного управления при одновременном обеспечении оптимизации расходов бюджетов и увеличение устойчивости и безопасности функционирования государственных информационных систем и ресурсов (ГЕОП 3,4). В результате успешно реализованы миграции с помощью инструмента MIND в тестовой среде и далее на продуктивных средах заказчиков. Выполнен ряд миграций продуктивных контуров на отечественную среду виртуализации.

В результате проекта «Частное облако» реализовано строительство первого на рынке ЦОД «Облака КИИ» на отечественном оборудовании — Yadro, B4COM, Eltex — и отечественном программном обеспечении — Altlinux, «Базис» — с применением сертифицированных отечественных средств защиты и информации. Повышен объем вычислительных ресурсов примерно на 70 %, количество коммерческих заказчиков увеличилось на 44 %.

1 «Новая ТрансЕврАзийская волоконно-оптическая линия связи»

512 СТОЕК

введены в эксплуатацию
в ЦОД «Остаповский»

214 СТОЕК

введены в эксплуатацию
в ЦОД «Екатеринбург»

5 ТЫС. СТОЕК

введены в эксплуатацию
в ЦОД «Медведково»

Также успешно реализован проект «Роструд «Работа в России», в результате чего была создана необходимая облачная вычислительная инфраструктура для оперативного увеличения вычислительных ресурсов с учетом развития текущих подсистем в 2023 году и использования выделенных программно-аппаратных комплексов для обеспечения производительности и функционирования СУБД ГИС.

В соответствии с условиями государственного контракта реализован проект «Расширение ЕГРН_2023», призванный удовлетворить растущие потребности госзаказчика в информационных ресурсах и обеспечить бесперебойное функционирование федеральной государственной системы Единого государственного реестра недвижимости и выделенной копии информационной системы Единого реестра недвижимости.

В части развития инфраструктурных проектов дочерней компанией проведена модернизация системы электропитания ИБП № 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, что позволило обеспечить надежной и бесперебойной работой высокотехнологичное оборудование крупных клиентов.

Дочерняя компания, на базе которой «Ростелеком» осуществляет замену устаревшего оборудования и расширение линейки услуг, провела модернизацию оборудования в городах Москва, Санкт-Петербург, Самара и других.

Расширены магистральные каналы по ряду направлений. Модернизирована площадка «Техногород». Запущен проект для финансового сектора по обмену данных BANK-IX. Введены в эксплуатацию кольцевые топологии резервирования во Владивостоке и Самаре. Построены новые узлы в Москве (Медведково) и Санкт-Петербурге (ул. Ефимова).

В 2023 году компания продолжила наращивать парк ЦОД. В ЦОД «Остаповский» введены в эксплуатацию 512 стоек, в марте 2024 года планируется окончание четвертого и пятого этапов (на 1 024 стойки). В 2023 году завершено строительство ЦОД «Екатеринбург» — вторая очередь (214 стоек), начаты тестовые испытания оборудования ЦОД под нагрузкой. Проекты запуска ЦОД Екатеринбург третьей очереди и строительство ЦОД «Санкт-Петербург» второй очереди находятся в фазе активного строительства. Введен в эксплуатацию ЦОД «Медведково» (5 тыс. стоек). Запущено строительство третьей очереди ЦОД «Удомля» (820 стоек).



Информационная
безопасность

«Ростелеком» уделяет особое внимание повышению уровня кибер-безопасности и защиты критической инфраструктуры, развитию информационной безопасности в продуктах сегментов бизнеса, покрытию технического долга по защите технической и ИТ-инфра-структуры, выполнению планов и показателей импортозамещения.

В состав проектов по защите критической информационной инфра-структуры (КИИ) входят инвестиционные проекты блока информа-ционной безопасности:

- создание системы безопасности объектов КИИ ПАО «Ростелеком»;
- развитие системы обеспечения информационной безопас-ности значимых объектов КИИ в 2023–2025 годах.

Создание системы
безопасности объектов
КИИ ПАО «Ростелеком»

В соответствии с ранее разработан-ной программой защиты значимых объектов критической информацион-ной инфраструктуры ПАО «Ростеле-ком» в 2023 году компания продолжила строительство четвертой очереди централизованных систем обеспече-ния информационной безопасности значимых объектов КИИ (СОИБ КИИ) для выполнения требования российско-го законодательства.

В ходе проекта выполняются доработ-ка и тестирование работоспособности функций российских межсетевых экра-нов совместно с вендорами с целью замены западных аналогов данно-го класса решений информационной безопасности для ранее завершенных площадок. Реализация данного проекта значительно повысила уровень защи-щенности периметра инфраструктуры ПАО «Ростелеком».

Развитие
СОИБ КИИ²
в 2023–2025 годах

1 ОКИИ — объекты критической информационной инфраструктуры.
2 СОИБ КИИ — системы обеспечения информационной безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры.
3 От англ. Security information and event management — система управления событиями безопасности.
4 ЗОКИИ — значимые объекты критической информационной инфраструктуры.

Подключение объектов КИИ к СОИБ ОКИИ
(интеграция)

По проекту интеграции в 2023 году, в соответствии с ранее при-нятой программой защиты ЗОКИИ ПАО «Ростелеком», компания выполнила подключение сервисов информационной безопасно-сти для критических информационных систем в технологических доменах ПАО «Ростелеком». Работы 2023 года охватили интегра-цию систем доменов OSS с СОИБ ОКИИ¹ (11 систем), IPTV с СОИБ ОКИИ (3 системы), IP/MPLS с СОИБ ОКИИ (3 системы), VoIP с СОИБ ОКИИ (3 системы), «Транспорт» с СОИБ ОКИИ (7 систем), «Телефо-ния» с СОИБ ОКИИ (6 систем). Было выполнено расширение зоны покрытия системы раннего оповещения об уязвимостях для доме-на IP/ MPLS. Проработаны архитектурные решения информаци-онной безопасности при модернизации серверной инфраструктуры для телематических сервисов.

Внедрение системы резервного
копирования информации

В рамках проекта были спроектированы системы резервного копиро-вания технологической информации обеспечения СОИБ КИИ на семи узлах информационной безопасности в филиалах «Ростелекома». Резервное копирование позволило компании повысить надежность уже внедренных централизованных решений и существенно сокра-тить время потенциального восстановления систем информационной безопасности.

Внедрение защищенного централизованного
хранилища парольной информации (ЦХП)

В 2023 году создан новый централизованный сервис безопасного хранения паролей привилегированных пользователей объектов КИИ. Ввиду характера атак последних лет, направленных на сбор и полу-чение учетных данных привилегированных пользователей, данный сервис позволит снизить риски хранения парольной информации в открытом виде.

Импортозамещение SIEM³ в КИИ

В рамках 2023 года компании удалось доработать архитектуру цен-трализованной инфраструктуры внутреннего центра мониторинга событий информационной безопасности ПАО «Ростелеком» (RT SOC) и обеспечить бесшовный переход действующих систем КИИ на новую систему мониторинга событий информационной безопасности, построенную на отечественном решении. За отчетный год заверше-на миграция более 40 % обрабатываемых событий информационной безопасности ЗОКИИ⁴ в новую систему.

Наши приоритеты в области ESG

2.10.

Отчет об ESG



Environmental

[Окружающая среда]

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

Social

[Социальная ответственность]

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

Corporate governance

[Корпоративное управление]

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

Цели устойчивого развития

Первый уровень приоритетности



Цель 4

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



Цель 8

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



Цель 9

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям.



Цель 10

Сокращение неравенства внутри стран и между ними.



Цель 11

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

Второй уровень приоритетности



Цель 12

Ответственное потребление и производство.



Цель 13

Борьба с изменением климата.



Цель 15

Сохранение экосистем суши.



Цель 16

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



Цель 17

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

Высокие стандарты в области устойчивого развития и корпоративного управления занимают центральное место в стратегии и культуре развития «Ростелекома», а также имеют ключевое значение для долгосрочного создания стоимости.

Деятельность Группы в области устойчивого развития направлена:

- на участие в проектах построения цифровой экономики России;
- реализацию социальной программы «Цифровое равенство»;
- защиту сотрудников и создание комфортных условий для их работы;
- развитие инновационных сервисов для клиентов;
- социальные и волонтерские проекты, благотворительность;
- обучение и профориентацию молодежи;

- развитие технологий для решения экологических проблем;
- сохранение максимально возможного уровня прозрачности в условиях высокой турбулентности.

На корпоративном сайте ПАО «Ростелеком» функционирует раздел «Информация ESG», где представлены ключевые показатели, документы и политики в области ESG. В разделе также публикуются презентации и свод данных по ESG-факторам.

Индексы и рейтинги



«Ростелеком» входит в состав индекса устойчивого развития, рассчитываемого Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП), — «Вектор устойчивого развития» и «Ответственность и открытость»

«Ростелеком» получил высший рейтинг «ААА+++» в антикоррупционном рейтинге российского бизнеса и был удостоен специальной награды РСПП «Национальный лидер антикоррупционного комплаенса».



Ростелеком занимал 66-е место в ESG-ренкинге российских компаний на декабрь 2023 года по данным рейтингового агентства RAEX.

Ростелеком занял 44-е место в «Топ-50 энергия: рэнкинг российских нефинансо-вых компаний, проявляющих наибольшее внимание к зеленому энергопереходу».



По итогам 2023 года «Ростелеком» вошел в число победителей ежегодного все-российского конкурса для социально ответственного бизнеса «Лидеры корпоративной благотворительности». Компания получила высокую оценку в группе «А» — «Лучшая практика». Конкурс проводит ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров» при поддержке Минэкономразвития России, Счетной палаты Российской Федерации, Фонда президентских грантов и других партнеров.



«Ростелеком» занял первое место в ESG-ренкинге публичных российских нефинансовых компаний промышленного и производственного сектора (первый и второй список листинга Московской биржи).



Рейтинговое агентство AK&M в третий раз подтвердило «Ростелекому» рейтинг отчетности в области устойчивого развития (ESG) на уровне «RESG 1». Это высший уровень раскрытия нефинансовой информации в публичных отчетах организаций.

Охрана окружающей среды



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

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

Управление экологической безопасностью и охраной окружающей среды

В «Ростелекоме» охрана окружающей среды и обеспечение экологической безопасности являются частью производственной безопасности Группы.

Управление вопросами охраны окружающей среды «Ростелекома» базируется:

- на Экологической политике;
- Политике 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 на рынке телекоммуникационных услуг.

В 2023 году в компании был проведен внутренний аудит соответствия системы экологического менеджмента стандарту ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Также ранее полученный сертификат соответствия сроком действия до 2025 года был подтвержден внешним независимым аудитом.

Производственный экологический контроль

Производственный экологический контроль вносит значительный вклад в обеспечение экологической безопасности в компании.

Положение о производственном экологическом контроле определяет состав, структуру, организацию и порядок функционирования системы производственного экологического контроля.

В отчетном году компания провела 376 внутренних проверок (268 выездных, 108 документарные), в ходе которых

было проверено 645 производственных объектов, выявлено и устранено 872 несоответствия.

«Ростелеком» организует профильное обучение сотрудников, назначенных ответственными за обеспечение экологической безопасности. В 2023 году обучение прошли 498 таких сотрудников.

Общие расходы и инвестиции в охрану окружающей среды, млн руб.

Направление	2019	2020	2021	2022	2023
Обращение с отходами	100,6	108,7	106,0	126,0	175,03
Защита от загрязнения земель, поверхностных и подземных вод	6,5	7,0	3,8	8,4	4,9
Охрана атмосферного воздуха и предотвращение изменения климата	5,7	9,8	8,4	7,6	3,65
Благоустройство и озеленение территорий	2,5	5,2	2,9	2,8	5,46
Обучение персонала	1,6	1,9	0,9	0,4	1,16
Платежи в государственный бюджет за загрязнение окружающей среды	8,4	7,1	2,6	3,3	1,78
Иные направления	37,0	34,5	39,2	26,0	15,12
Итого расходы на экологическую безопасность	162,4	174,0	163,9	174,5	207,1

Управление отходами

Ростелеком» стремится снизить количество образуемых отходов и увеличить долю, передаваемую на переработку. Более 99 % отходов компании — это малоопасные и почти неопасные отходы (классы IV и V). Компания передает специализированным организациям все отходы, содержащие полезные компоненты и пригодные к переработке и вторичному использованию. Отходы, обладающие опасными свойствами, передаются специализированным организациям на обезвреживание.

В 2023 году общая масса отходов «Ростелекома» возросла на 10,5 % по сравнению с 2022 годом. В том числе масса отходов I класса опасности — в 2,7 раза, отходов II класса опасности — в 13 раз, отходов III класса опасности — на 42 %. Масса бытовых офисных отходов IV–V классов, переданных на захоронение, возросла незначительно.

Образование отходов по классам опасности¹, тонн

Класс опасности отходов	2019	2020	2021	2022	2023
I	40	35	25	16	43
II	16	21	65	3	33
III	33	26	24	24	34
IV	21 502	21 281	26 353	25 855	27 798
V	12 524	10 474	6 843	10 117	11 894
Итого	34 115	31 838	33 310	36 014	39 802

В 2022 году «Ростелеком» принял решение полностью отказаться от дальнейшего использования ртутьсодержащих ламп. Рост количества отходов I класса опасности вызван масштабной заменой ртутьсодержащих ламп на светодиодные. Рост количества отходов II класса опасности связан с заменой аккумуляторных батарей резервного электропитания и списанием запасов электролита для них. На итоговые значения объема отходов I и II классов опасности (снижение в 2022 году и увеличение в 2023 году)

повлияли переход на работу с Федеральным экологическим оператором (ФГУП «ФЭО») и изменение процедуры договорного взаимодействия (включая увеличение сроков исполнения заявок на передачу отходов на обезвреживание).

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

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

Ответственное потребление «Зеленый офис»

Для сокращения использования бумаги «Ростелеком» реализует проект «Безбумажный офис». Компания поставила перед собой цель максимально исключить бумажные документы, физические визы и подписания и сократить объем бумажных документов примерно в семь раз по сравнению с 2021 годом. В 2023 году потребление бумаги составило 51 млн листов, что на 47 % ниже значения 2022 года и на 76 % ниже значения 2021 года.

«Ростелеком» придерживается принципов «Зеленого офиса»:

- использует автоматические датчики энерго- и водопотребления;
- ведет отдельный сбор отходов;
- применяет экологически безопасные расходные материалы;
- использует электронный документооборот и видео-конференц-связь.

Отходы, переданные на переработку, тонн

	2021	2022	2023
Бумага	187,7	196,8	203,3
Картон	17,3	11,9	28
Батарейки	3,6	0,8	1,9
Пластмасса	13,4	1,8	192,7
Лом черных металлов	72,5	86,1	86,6
Лом меди и медных сплавов	9,17	0,1	0,48
Лом алюминия	1,5	2,8	12,98
Автомобильные камеры и покрышки	79,2	115,3	130,02
Отработанное машинное масло	18,72	14,65	24,2
Отработанные аккумуляторы	61	1,18	7,5
Оргтехника ¹	22,54	34,15	99,45
Изделия из стекла	13,1	13,18	2,13
Древесные отходы	22,45	564,4	1 216,78

Цифровизация рабочих процессов ведет к уменьшению использования бумаги. В 2023 году компания закупила 354 тонны писчей бумаги, что на 29 % меньше значения 2022 года — 499 тонн. Масса бумажных отходов составила 203 тонны, все они были переданы на вторичную переработку.

1 Оргтехника, включая персональные компьютеры, мониторы, ноутбуки, клавиатуры, мыши, принтеры, сканеры МФУ, картриджи, телефонные аппараты, факсы, модемы, роутеры, маршрутизаторы и др.

Потребление топливно-энергетических ресурсов

	Единица измерения	2019	2020	2021	2022	2023
Электроэнергия	тыс. кВт • ч	3 042 452	2 817 344	3 224 728	3 186 399	3 290 821
Тепловая энергия	Гкал	1 234 700	1 006 877	1 052 086	971 937	913 040
Газ природный	тыс. м³	23 499	21 694	22 969	21 445	19 548
Газ сжиженный	л	866 569	1 155 501	1 418 601	1 815 011	2 286 320
Уголь	тонн	10 846	7 375	5 815	4 115	3 533
Дрова	м³	7 367	6 100	6 077	4 456	3 863
Топливные брикеты (пеллеты)	т	231	260	291	331	281
Дизельное топливо	л	8 279 680	7 895 918	7 768 314	6 949 544	6 139 006
Бензин	л	37 758 724	37 584 170	37 175 201	33 801 282	32 230 370
Возобновляемая энергия (сжигание биомассы)	кВт • ч	18 558	15 662	15 745	12 054	10 425
Расход электроэнергии	тыс. кВт • ч/м²	0,343	0,325	0,366	0,384	0,416
Расход тепловой энергии	Гкал / м² общей площади	0,139	0,117	0,119	0,117	0,115
Количество энергии, использованной в ЦОД	тыс. кВт • ч	282 544	310 017	391 935	387 968	440 043
Средняя эффективность использования энергии ЦОД	ед. PUE ²	1,67	1,76	1,544	1,66	1,64

2 От англ. Power Usage Effectivness — коэффициент эффективности использования электроэнергии.

Выбросы парниковых газов (ПГ), тонн CO₂-экв.

	2019	2020	2021	2022	2023
Прямые выбросы ПГ (Score 1)	184 436	180 943	173 249	158 823	138 311
Косвенные выбросы ПГ (Score 2)	1 473 334	1 338 665	1 462 888	1 419 476	1 431 081
Всего выбросы ПГ (Score 1 и Score 2)	1 657 770	1 519 598	1 636 137	1 578 299	1 569 392
Косвенные выбросы ПГ (Score 3)	80 115	69 303	70 326	74 243	86 115

Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу, тонн

	2019	2020	2021	2022	2023
Оксид углерода	769	843	814	697	659
Диоксид азота	141	217	214	185	169
Диоксид серы	103	101	96	78	77
Оксид азота	24	38	37	35	28
Сажа	160	164	181	164	168
Итого	1 197	1 363	1 342	1 159	1 101

Обращение с отходами, тонн

	2019	2020	2021	2022	2023
Всего образовано отходов	34 114	31 838	33 310	36 014	39 802
Всего передано на захоронение сторонним организациям	30 591	28 888	31 024	31 664	34 438
Всего передано на обезвреживание и утилизацию сто- ронним организациям	3 523	2 950	2 225	4 339	5 359
Всего использовано для собственных нужд	205	72	60,5	11,22	5

Потребление воды, млн м³

	2019	2020	2021	2022	2023
Общее количество забираемой воды	2,368	1,824	1,938	1,685	1,528
Подземные воды	0,206	0,175	0,168	0,141	0,136
Муниципальные и другие системы водоснабжения	2,162	1,649	1,770	1,544	1,392

Социальная сфера



«Ростелеком» входит в число крупнейших работодателей России, на конец 2023 года списочная численность персонала Группы составила 123 тыс. человек.

Сотрудники

113 %

индекс
производительности
труда

В основе деятельности Группы лежат корпоративные ценности: технологичность, человечность, простота и развитие. Мы уважаем сотрудников и их права, соблюдаем требования трудового законодательства Российской Федерации и трудовые стандарты, которые закреплены в Международной хартии прав человека, Декларации об основополагающих принципах и правах в сфере труда и механизм ее реализации Международной организации труда и в других международных регламентах.

Компания построила систему обучения, которая обеспечивает сотрудников разных возрастов востребованными

навыками. В 2023 году средняя продолжительность обучения сотрудника ПАО «Ростелеком» составила 38,4 часа. Количество активных пользователей онлайн-университета достигло 98 тыс. человек.

Согласно Долгосрочной программы развития на 2021–2025 годы, одним из ключевых показателей эффективности является индекс производительности труда¹. В 2023 году он составил 113 %.

В 2023 году расходы «Ростелекома» на оплату труда выросли на 17,7 % по сравнению с предыдущим годом и составили 131 млрд рублей.

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).

В 2023 году достижения «Ростелекома» в области управления персоналом были отмечены следующими премиями и наградами.

[01]

«Хрустальная пирамида — 2023»

- Гран-при номинации «Бренд работодателя»
- Диплом второй степени в номинации «Корпоративное обучение года» за проект «Траектория лидера»

[02]

REFORUM AWARDS 2023

- Победа в номинации «Компания, поддерживающая молодых профессионалов»
- Диплом второй степени в номинации «Компания, развивающая профессии будущего»

[03]

«СМАРТ пирамида — 2023»

Гран-при в номинации «Лучшее digital-решение года для корпоративного обучения» за проект «Точка роста»

[04]

VII премия «Эффективное образование»

Победа в номинации «Цифровой прорыв года» в категории «Переобучение сотрудников»

[05]

Журнал Forbes

Платиновая категория лучших работодателей страны

Программы поддержки сотрудников

«Ростелеком» не только обеспечивает оптимальные условия труда, но и оказывает социальную поддержку сотрудникам. В компании внедрены следующие механизмы взаимодействия с персоналом.

Коллективный договор

Коллективный договор ПАО «Ростелеком» на 2022–2023 годы охватывает всех работников компании. Он предоставляет гарантии, льготы и компенсации всем сотрудникам, для которых работа в компании является основной, независимо от формы их занятости. В договоре предусмотрены две группы льгот: базовые и «Кафетерий льгот».

Базовые льготы предоставляются сотрудникам при рождении ребенка, получении наград, предоставлении дополнительного оплачиваемого отпуска по семейным обстоятельствам и в других случаях. Базовый перечень социальных гарантий не менялся в 2023 году.

«Кафетерий льгот» — это набор социальных льгот и компенсаций, из которого сотрудник сам выбирает 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.

Программа добровольного
медицинского страхования

Общая численность застрахованных по программе добровольного медицинского страхования в ПАО «Ростелеком» на конец 2023 года составила 78 153 человека, общая страховая сумма по договору добровольного медицинского страхования — 91 млрд рублей.

В рамках программы страхования сотрудник имеет право на амбулаторно-поликлиническое, стоматологическое и стационарное обслуживание, а также скорую медицинскую помощь и консультации по телемедицине.

Корпоративная
пенсионная программа

В 2023 году в корпоративной пенсионной программе участвовали 27 717 сотрудников «Ростелекома» (45 % от числа, имеющих право участия). Отчисления по солидарным взносам составили 473 млн рублей. Кроме того, 24 123 сотрудника, выполнившие КПЭ по итогам 2022 года на 90 % и выше, получили мотивационное поощрение на общую сумму 776,5 млн рублей.

Жилищная программа

В рамках социальной поддержки в компании продолжает действовать «Жилищная программа», благодаря которой за 2023 год 590 сотрудников получили беспроцентные займы и компенсации ипотечных процентов по ранее выданным кредитам на общую сумму 234 млн рублей. За все время действия «Жилищной программы» 9 097 сотрудников получили помощь на сумму 2,7 млрд рублей.

Равные возможности

Группа предоставляет равные возможности разным социальным группам — женщинам и мужчинам, молодежи и людям с инвалидностью — и обеспечивает равную оплату за труд равной ценности.

Гендерный разрыв в среднем доходе составил 19,0 % в пользу мужчин. По количеству сотрудников женщины составили 35,5 % среди менеджмента.

Обучение и развитие персонала в ПАО «Ростелеком»

В «Ростелекоме» создана система для профессионального развития сотрудников: обучения, самореализации и карьерного роста.

Мы помогаем каждому сотруднику с первого дня работы эффективно выполнять поставленные задачи, предлагаем комплексные программы профессионального и личного развития.

В 2023 году компания продолжила развивать систему внутреннего обучения сотрудников. В частности, мы реализовали ряд федеральных проектов для различных аудиторий — от региональных топ-команд до технических специалистов на местах.

В 2023 году 89 % сотрудников «Ростелекома» было охвачено обучением. Компания инвестировала в обучение 490 млн рублей.

Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника в 2023 году, составило 38,4 часа, общее количество часов обучения — 3 038 тыс. часов, затраты на обучение одного сотрудника — 5,74 тыс. рублей.

Обучение сотрудников в ПАО «Ростелеком»

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023
Расходы на обучение сотрудников, млн руб.	575	443	479	456	490
Затраты на обучение одного сотрудника в год, тыс. руб.	5,5	5,0	5,5	5,65	5,74
Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника, часов	31,1	31,3	31,5	32,2	38,4

Онлайн-университет «Ростелекома» является ключевой площадкой обучения сотрудников. Сотрудникам доступно обучение по направлениям soft skills, hard skills, digital skills и «Общее обучение».

Сотрудникам доступно обучение по направлениям soft skills, hard skills, digital skills и «Общее обучение». В 2023 году в каталог платформы добавлено 360 новых онлайн-курсов и программ — теперь сотрудникам доступно 1 260 курсов.

Компания регулярно оценивает эффективность обучения сотрудников и анализирует объем и охват обучением сотрудников, вовлеченность

в необязательное обучение в онлайн-университете, NPS программ обучения и практическую применимость, качество обучающих программ и работы тренеров, а также динамику бизнес-показателей участников обучения до и после прохождения программ. В 2023 году индекс NPS программ онлайн-обучения составил 93.

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. Компания планомерно внедряет принципы глобальной концепции нулевого травматизма.

Подход к безопасным условиям труда

Департамент охраны труда корпоративного центра ПАО «Ростелеком» выполняет общую координацию деятельности системы управления охраной труда (СУОТ). Реализацией Политики в области охраны труда и промышленной безопасности в региональных филиалах и ДЗО занимаются службы и подотделы охраны труда, которые несут ответственность за соблюдение законодательных требований, профилактику травматизма и развитие культуры безопасности на местах.

В каждом ДЗО Группы действуют внутренние стандарты по охране труда, которые разработаны на основе стандартов ПАО «Ростелеком».

«Ростелеком» ставит перед собой следующие стратегические цели в области охраны труда:

- 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 долгосрочной перспективе;
- формирование положительной репутации компании в качестве участника общественных отношений, ответственного за обеспечение безопасных условий труда, сохранение окружающей среды.

Профилактика производственного травматизма

«Ростелеком» создает безопасные и комфортные условия труда. Компания ежегодно проводит необходимое обучение, медицинские осмотры, оценку рабочих мест и другие мероприятия, необходимые для безопасности сотрудников, занятых на работах с повышенной опасностью,

включая монтаж, эксплуатацию и техническое обслуживание телекоммуникационных вышек и станций.

В 2023 году «Ростелеком» направил на закупку средств индивидуальной защиты 533 млн рублей.

Затраты на охрану труда Группы, млн руб.

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023
Затраты на охрану труда	834,8	1 864,5	1 589,6	934,5	672,8

Оценка эффективности работы системы управления охраной труда

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 четырехступенчатого контроля, согласно которой в комиссиях принимают участие руководители «Ростелеком» и представители профсоюза, уполномоченные по вопросам охраны труда. Помимо этого, в региональных филиалах состояние охраны труда ежегодно проверяется департаментом охраны труда корпоративного центра «Ростелеком».

В 2023 году департамент охраны труда провел более 1,8 тыс. проверок во всех 65 филиалах и выявил свыше 21,5 тыс. несоответствий. Основные нарушения касались содержания рабочих мест, неправильного ведения документации при производстве работ и знаков безопасности. Топ-менеджмент проанализировал результаты проверок, по каждому из выявленных нарушений были разработаны корректирующие действия по их устранению и недопущению в будущем.

Управление охраной труда в подрядных организациях

В «Ростелекоме» правила и требования охраны труда одинаковы для всех. Для выполнения некоторых работ компания привлекает сторонние подрядные организации. Для представителей подрядных организаций, а также командированных сотрудников в ПАО «Ростелеком» действуют:

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

До начала работ на объектах ПАО «Ростелеком» работники департамента охраны труда проводят вводный инструктаж работникам подрядных организаций.

Внедрение концепции «Нулевой травматизм»

С 2019 года «Ростелеком» внедряет принципы глобальной концепции нулевого травматизма, которая основана на работе по трем направлениям: безопасности, гигиене труда и благополучию работников на всех уровнях производства.

В 2023 году компания продолжила внедрять концепцию нулевого травматизма с фокусом на развитие лидерства в области охраны труда у руководителей и безопасную организацию работ на объектах.

Обучение по охране труда

«Ростелеком» повышает уровень знаний и навыков персонала в области охраны труда и производственной безопасности. Обучение по охране труда проходят сотрудники всех категорий.

В 2023 году прошли тренинги по следующим направлениям:

- для всех технических директоров филиалов на тему «Контроль состояния ОТ I и II ступени в рамках четырех-ступенчатого контроля»;
- для руководителей и специалистов департамента охраны труда корпоративного центра и отделов охраны труда филиалов — на тему «Почему работники нарушают правила безопасности».

Сотрудники, занятые на работах по монтажу и обслуживанию вышек, кроме обязательного обучения по электробезопасности и безопасности при работах на высоте, изучили порядок оказания первой помощи, требования безопасности при работе в ограниченных и замкнутых пространствах, основные требования охраны труда и правила использования средств индивидуальной защиты.

Уровень производственного травматизма

Коэффициент частоты травматизма в ПАО «Ростелеком» в 2023 году составил 0,40. Без учета травм, произошедших по причине нарушения ПДД третьими лицами, коэффициент составил 0,30, что на 4 % меньше значения предыдущего года.

Общее количество происшествий, связанных с производственной деятельностью сотрудников, демонстрирует тенденцию к снижению и на 20 % ниже относительно показателя 2022 года. Это обусловлено

повышением квалификации и информирования работников, а также личной вовлеченностью руководства структурных подразделений ПАО «Ростелеком».

В течение года в результате несчастных случаев пострадали 32 человека, четверо из них погибли. По всем случаям травматизма сотрудников в 2023 году «Ростелеком» провел расследования для выявления причин, разработки и внедрения корректирующих мероприятий.

Изменение рабочей силы¹

	Единица измерения	2019	2020	2021	2022	2023
Уволенные сотрудники	человек	20 850	20 940*	12 471	19 768	22 927
Текучесть персонала	%	15,7	16,4*	20,8*	17,2	20,6
Вновь нанятые сотрудники,	человек	37 109	28 090*	24 202*	23 611	27 436
из них женщины	человек	16 171	12 792	10 866	9 537	10 944
Доля женщин среди вновь нанятых сотрудников	%	43,6	41,5	44,9	40,4	39,9

¹ Приведенные в таблице показатели за 2019–2023 годы, если не указано иное, включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 98 % от всей Группы.

* Изменена методика подсчета

Ключевые социальные показатели¹

	Единица измерения	2019	2020	2021	2022	2023
Среднесписочная численность ²						
Группа	человек	135 178	136 679	126 812	118 989	114 371
ПАО «Ростелеком»	человек	105 754	105 450	95 150	84 520	78 672
Консолидируемые ДЗО	человек	29 424	31 229	31 662	34 469	35 699
Выплаты работникам ³						
Заработная плата, прочие выплаты и социальные отчисления	млн руб.	119 822	136 389	137 209	151 374	175 905
Расходы по оплате труда	млн руб.	85 019	98 555	99 523	111 157	130 847
Выплаты на основе акций	млн руб.	3 449	3 641	3 247	4 447	4 294
Социальные взносы	млн руб.	23 708	26 411	25 751	26 887	30 992
Расходы/(доходы) по планам с установленными выплатами	млн руб.	1 273	1 074	1 202	1 073	1 317
Прочие расходы на персонал	млн руб.	6 373	6 708	7 486	7 810	8 455
Выплаты работникам ³	тыс. руб. / год	542	657	804,3	997,1	1 154,5
Дополнительные показатели по сотрудникам						
Списочная численность персонала на конец периода (с учетом сотрудников в декретном отпуске, без учета внутренних совместителей и ГПХ ⁴), включая:		149 065	146 801	129 773	122 985	123 156
■ работников с частичной занятостью	человек, к.п. ⁵	16 291	13 612*	13 447*	10 974	12 475
■ временных работников (по срочному договору)	человек, к.п.	12 084	12 840*	11 082*	4 717	4 268
■ работников по контракту ГПХ	человек, к.п.	27 723	47 301*	42 556*	43 638	39 219

* Изменена методика подсчета

¹ Приведенные в таблице показатели за 2019–2023 годы, если не указано иное, включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы. По численности персонала данный периметр составляет 98 % от всей Группы.

² Соответствует периметру консолидации отчетности по МСФО.

³ Соответствует периметру консолидации отчетности по МСФО.

⁴ Договор гражданско-правового характера.

⁵ Конец отчетного периода.

Равенство

	Единица измерения	2019	2020	2021	2022	2023
Количество женщин среди сотрудников	тыс. человек, к.п.	65,5	62,3	54,4	48,0	48,1
Доля женщин среди сотрудников	%	44	42	44	39	39
Доля женщин среди менеджмента	%	30	32	35	34	36
Гендерный разрыв в среднем доходе	%	21,1	20,2	25,1	16,3	19,0
Сотрудники с ограниченными возможностями	человек, к.п.	1 684	1 145	1 232	1 109	1 080
Доля сотрудников с ограниченными возможностями	%	1,3	0,9	1,0	0,9	0,9

Уровень производственного травматизма¹

	Единица измерения	2019	2020	2021	2022	2023
Количество пострадавших,	человек	47	40	35	30	32
включая смертельный исход	человек	3	0	3	1	4
Количество несчастных случаев	инцидентов	95	40	35	30	29
Коэффициент частоты травматизма на 1 тыс. работников (Кч)	инцидентов	0,44	0,38	0,33	40,4	39,9
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев	дней	2 199	2 094	3 251	2 711	483

1 Данные представлены по ПАО «Ростелеком».

Благотворительность

	Единица измерения	2019	2020	2021	2022	2023
Членские взносы, благотворительная деятельность и перечисления про-фсоюзам, включая:	млн руб.	874	951	992	1 167	1 364
■ расходы на благотворительность ²	млн руб.	201	211	177	275	354



2 Данные представлены по ПАО «Ростелеком».

Общество

«Ростелеком» оказывает значительное влияние на социальную сферу. Группа реализует социальные проекты, способствует цифровому равенству и обеспечивает доступную связь в городах и самых отдаленных и малонаселенных муниципалитетах. Наши проекты отвечают комплексным социальным вызовам.

Цифровое равенство



5 288

школьников и студентов до 18 лет стали участниками онлайн-чемпионата «Изучи интернет — управляй им!» в 2023 году

29 747

пенсионеров прошли курс компьютерной грамотности по «Азбуке интернета» в 2023 году

Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство» — это программа в области устойчивого развития федерального масштаба, направленная на повышение качества жизни населения России, устранение цифровых барьеров и обеспечение доступности связи для социально незащищенных групп граждан.

В 2023 году проекты программы были нацелены на повышение компьютерной грамотности старшего поколения, сокращение цифрового разрыва в обществе и повышение интереса к ИТ молодого поколения как к области будущей профессиональной деятельности, дистанционное образование и социализацию детей, оставшихся без попечения родителей, поддержку социально значимого предпринимательства, а также на развитие безопасного интернет-пространства.

«Азбука интернета» — совместный проект с Социальным фондом России. В его рамках гражданам старшего поколения и людям с ограниченными возможностями предлагаются материалы и оснащение для обучения работе с компьютером, смартфоном и интернетом, а также основам кибербезопасности. Пройдя обучение, пенсионеры смогут не выходя из дома записываться к врачам, оплачивать услуги, организовывать поездку к родственникам или общаться с родными и друзьями.

В 2023 году курс компьютерной грамотности по «Азбуке интернета» прошли 29 747 пенсионеров.

Проект «РОСТ» — совместный проект с автономной некоммерческой организацией «РОСТ». Он направлен на развитие, образование, социализацию и трудоустройство воспитанников и выпускников детских домов и интернатов, а также детей, оставшихся без попечения родителей. В 2023 году «Ростелеком» обеспечил в рамках проекта доступ к качественному индивидуальному образованию через интернет для 423 воспитанника из 43 детских учреждений.

«Изучи интернет — управляй им!» — совместный проект с Координационным центром доменов .ru/.рф. Главная цель — 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. Проект организован в виде игрового портала: обучение происходит с помощью аркадных игр, головоломок, кроссвордов, пазлов и викторин. В 2023 году участниками онлайн-чемпионата стали 5 288 школьников и студентов до 18 лет.

Популяризация кибербезопасности



В 2021 году «Ростелеком» стал одним из учредителей Альянса по защите детей в цифровой среде. Его миссия — развивать безопасное интернет-пространство для детей, в котором они смогут общаться, учиться и открывать для себя новые возможности и развлечения.

Для развития механизмов саморегулирования и продвижения принципов социальной ответственности Альянс по защите детей в цифровой среде создал хартию «Цифровая этика детства».

Документ содержит ценностные ориентиры и правила поведения, призванные объединить представителей общественности, государства, профессионального сообщества и скоординировать их усилия по обеспечению благоприятной и безопасной для детей цифровой среды. Свыше 12 тыс. организаций присоединились к хартии за все время.

В 2023 году сотрудники «Ростелекома» провели 68 уроков кибербезопасности в формате лекций, мастер-классов и уроков кибербезопасности в школах, «IT-кубах» и «Кванториумах».

>42 тыс.

организаций присоединились к хартии «Цифровая этика детства»

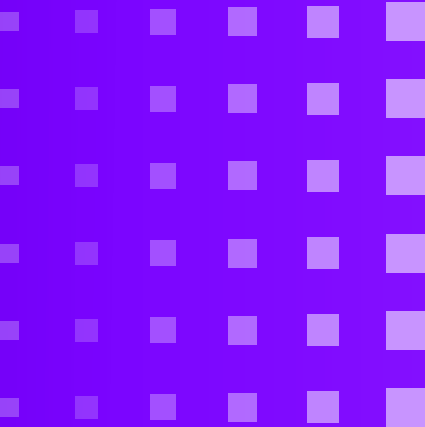
Благотворительные проекты мобильного оператора «Ростелекома»

Основным направлением благотворительности мобильного оператора «Ростелекома» является поддержка социального предпринимательства.

С 2012 года компания оказывает финансовую, организационную и консультационную поддержку фонду «Навстречу переменам».

Приоритетным совместным проектом компании и фонда является бизнес-инкубатор «Навстречу импакт-стартапам». В 2023 году на конкурс поступило 197 заявок из 23 регионов, 68 сотрудников Группы оценивали заявки на конкурс.

Победители конкурса получили гранты на развитие проектов, а также консультационную поддержку в рамках «Инкубатора» — комплексной трехлетней программы профессионального обучения. За время работы фонд поддержал более 400 проектов, 94 из них — в рамках программы «Инкубатора». Проекты изменили к лучшему жизнь более 440 тыс. детей и подростков.



>400

проектов фонд «Навстречу переменам» поддержал за время своей работы

94

из них — в рамках программы «Инкубатора»

Благотворительность и волонтерство

«Ростелеком» создает и поддерживает экологические, образовательные, спортивные и культурные инициативы, направленные на благо жителей регионов присутствия.



297

социально значимых проектов «Ростелеком» реализовал в 2023 году

Основными направлениями в 2023 году стали популяризация спорта, сбор средств для лечения детей с редкими заболеваниями, социальная адаптация воспитанников детских домов и поддержка корпоративных волонтерских проектов.

Всего в 2023 году «Ростелеком» реализовал 297 социально значимых проектов. Инвестиции в благотворительность в отчетном периоде составили 354 млн рублей.

«Ростелеком» поощряет волонтерские инициативы сотрудников и проводит конкурс волонтерских проектов для отбора лучших из них. 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. Победители конкурса получают денежный грант на реализацию проектов. С 2018 по 2023 год в конкурсе приняли участие порядка 627 сотрудников компании, было подано 205 заявок. Победителями стали 59 волонтерских проектов.

«Бегу и помогаю» — всероссийский спортивно-благотворительный корпоративный проект. Основная цель — сбор средств для фонда «Линия жизни» на лечение детей с редкими заболеваниями. По условиям акции за каждые 100 тыс. км спортивной активности сотрудников-спортсменов «Ростелеком» конвертирует и перечисляет в фонд 1 млн рублей. За все время существования проекта было собрано 13 млн рублей на операции по эндопротезированию для детей.

«Полдень» — образовательный проект для воспитанников детских домов. «Ростелеком» совместно с Фондом социального развития «Полдень» реализует в детских домах и интернатах интерактивную образовательную программу, направленную на начальную профориентацию и социальную адаптацию детей. Также проводятся игровые образовательные программы: «Золотой век» (по школьным предметам), «Цифровое равенство», «Траектория жизни», «В переплет. Новая глава» и «Серьезный разговор».

Всего за 2013–2023 годы было организовано 829 образовательных мероприятий для более чем 760 воспитанников из 12 детских домов и разработано 15 игровых модулей.

Инфраструктура

Одним из важных направлений деятельности «Ростелекома» является проект устранения цифрового неравенства, цель которого — обеспечение доступности услуг связи для людей, проживающих в удаленных районах.

В 2023 году «Ростелеком» начал оказывать универсальные услуги подвижной радиотелефонной связи в 2 853 населенных пунктах, выполнив своевременно и в полном объеме обязательства по договору с Минцифры России. При этом на конец 2023 года общее количество населенных пунктов, в которых стали доступны такие услуги в результате реализации проекта, составило 4 709.

Универсальные услуги по передаче данных и предоставлению доступа к интернету в 2023 году предоставлялись с использованием 13 912 точек доступа, подключенных к сети связи с помощью 122 тыс. км ВОЛС.

Более подробная информация о проектах устранения цифрового неравенства и подключении социально значимых объектов представлена в разделе «Ключевые стратегические проекты» данного Годового отчета.

Бизнес-проекты с социальным эффектом



«Ростелеком» положительно влияет на общество не только в рамках специальных проектов или благотворительных программ, но и в процессе своей основной операционной деятельности.

По итогам 2023 года жители более чем в 4,7 тыс. деревень и сел могут пользоваться голосовой связью и высокоскоростным мобильным интернетом в рамках проекта «УЦН 2.0».

Компания выступила ключевым провайдером видеонаблюдения и онлайн-трансляции основного и дополнительного периодов проведения ЕГЭ.

Система видеонаблюдения за ЕГЭ–2023 обеспечила свыше 7,3 млн часов трансляций с помощью более чем 134,5 тыс. камер, установленных компанией.

В 24 пилотных регионах организовано видеонаблюдение и Wi-Fi-доступ в свыше 9 тыс. образовательных учреждениях, а также выстроил защищенную единую сеть передачи данных для образовательных учреждений, включая фильтрацию трафика от опасного для детей и подростков контента.

Цифровые сервисы

«Ростелеком» проводит цифровизацию большого перечня услуг, что облегчает населению доступ к ним и упрощает решение целого ряда проблем и задач

[01]

Для получения государственных услуг в электронной форме компания развивает портал «Госуслуги» в рамках проекта «Электронное правительство». Он позволяет людям получать необходимые справки и документы из государственных учреждений, записываться на прием, оплачивать услуги ЖКХ и делать многое другое не выходя из дома. На конец 2023 года порталом «Госуслуги» пользовалось более 105 млн человек, за год было зарегистрировано более 1 976 млн посещений портала.

[02]

На конец 2023 года сервисы телемедицинских консультаций от «Ростелекома» успешно работали в 28 субъектах Российской Федерации. Общее количество проведенных консультаций превысило 461 тыс.

[03]

В рамках проекта «Цифровой регион / Умный город» «Ростелеком» в 2023 году установил более 20 тыс. новых камер, а всего на сегодняшний день функционирует 400 тыс. камер видеонаблюдения. Услуги компании по фото- и видеофиксации нарушений ПДД стали доступны в 64 регионах России. В отчетном году было оборудовано более 498 новых комплексов, а их общее количество по итогам года составило 5,9 тыс. шт.



Более подробная информация о данных проектах представлена в разделе «Операционные результаты» данного Годового отчета.

Корпоративное управление: противодействие коррупции

«Ростелеком» выстроил эффективную систему корпоративного управления, соответствующую требованиям российского законодательства и лучшим международными практиками. Подробнее об органах управления компании можно узнать в разделе «Корпоративное управление» данного Годового отчета.

Противодействие коррупции

4

КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

8

ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ

16

МИР, ПРАВОСУДИЕ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТИТУТЫ

Комплаенс и противодействие коррупции

«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 получении и обработке обращений, поступающих на каналы обратной связи.

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 ПАО «Ростелеком»:

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

По итогам отчетного периода подтвержденные случаи коррупции и взяточничества в ПАО «Ростелеком» не зафиксированы.

Совет по прозрачности деятельности

«Ростелеком» сотрудничает с государством и общественными организациями в сфере противодействия коррупции. В компании действует совет по прозрачности деятельности. В него входят представители Минцифры России, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, электронных торговых площадок, средств массовой информации

и антикоррупционных общественных организаций. В 2023 году совет провел два заседания: в июле и декабре. Совет рассматривает вопросы реализации антикоррупционных мероприятий и прозрачности процессов закупочной деятельности, а также статистику полученных обращений, в том числе коррупционной направленности.

1 Подробнее об Антикоррупционной политике «Ростелекома» читайте на сайте компании: <https://nocorruption.rt.ru/documents/company>.
2 Подробнее об Этическом кодексе «Ростелекома» читайте на сайте компании: <https://nocorruption.rt.ru/documents/company>.
3 https://rspp.ru/upload/content/c6f/3opx432wirie5x5okunybsdtpvq81lr/Vse-stranitsy-SMYK-dlya-pechati-2023_10_12.pdf.
4 <https://www.company.rt.ru/press/news/d468497>.
5 В том числе внутренние нормативные документы (ВНД), договоры, соглашения и распорядительные документы.

Основные результаты 2023 года

241

документ прошел антикоррупционную экспертизу и согласование⁵

AAA+

наивысший класс в национальном Антикоррупционном рейтинге

Актуализирован ряд внутренних документов, в том числе:

- Антикоррупционная политика
- Этический кодекс
- Кодекс деловой этики поставщика



«Ростелеком» четвертый год подряд занимает лидирующую позицию в национальном Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса: эксперты РСПП присвоили компании наивысший класс рейтинга — «AAA+»³. Также «Ростелеком» получил специальную награду «Национальный лидер антикоррупционного комплаенса»⁴.

Мы продолжили внедрять антикоррупционные программы в новых ДЗО Группы и консультировать те ДЗО, в которых антикоррупционная программа была внедрена ранее

> 6 000

СОТРУДНИКОВ
ПРОШЛИ КОМПАЕНС-ОБУЧЕНИЕ

Разработана и реализована комплаенс-программа компании на 2023 год

Департамент защиты
активов (комплаенс)

Основные функции

- Повышение корпоративной культуры по вопросам противодействия и профилактики коррупции, предотвращения хищений и конфликта интересов, соблюдения этических норм.
- Анализ и контроль деятельности компании и ее ДЗО по вопросам защиты активов.
- Обеспечение работы Линии доверия и Антикоррупционного портала.

Планы на 2024 год

[01]

Проведение антикоррупционной экспертизы ВНД, договоров, соглашений и распорядительных документов.

[02]

Актуализация комплаенс-ВНД (по необходимости).

[03]

Разработка решения по автоматизации проверки сотрудников, аффилированных с контрагентами компании (на данный момент проверка проводится в полуавтоматическом режиме).

[04]

Проверка деклараций о конфликте интересов сотрудников компании.

[05]

Рассмотрение обращений, поступающих на каналы обратной связи.

[06]

Проверка сделок М&А и сделок по созданию совместных предприятий.

[07]

Проверка материалов об оказании благотворительной помощи.

[08]

Проведение корпоративного мероприятия антикоррупционной тематики, приуроченного к Международному дню борьбы с коррупцией (9 декабря), или проведение Дня комплаенс.

[09]

Консультирование ДЗО по вопросам внедрения и функционирования антикоррупционных программ.

Специальные должностные лица по ПОД/ФТ/ФРОМУ

Основные функции

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

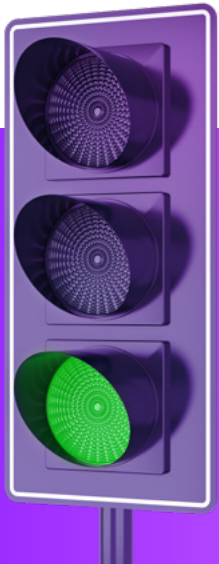
Основные результаты
2023 года

В 2023 году Росфинмониторинг и Роскомнадзор присвоили ПАО «Ростелеком» самый низкий, зеленый, уровень риска вовлеченности в легализацию доходов, полученных преступным путем, и финансирование терроризма. Благодаря этой оценке Роскомнадзор не включил компанию в ежегодный план проверок, что существенно снизило риск штрафных санкций в 2024 году.

В течение 2023 года по направлению ПОД/ФТ/ФРОМУ мы приводили внутренние документы в соответствие с требованиями законодательства и принятой в компании целевой моделью управления.

«Зеленый»
самый низкий
уровень риска

вовлеченности в легализацию доходов,
полученных преступным путем



Взаимодействие
с контрагентами

Компания стремится сотрудничать только с контрагентами, которые руководствуются принципами законности и соблюдают требования антикоррупционного законодательства. Для развития деловых отношений с контрагентами, поддерживаемыми Антикоррупционную политику «Ростелекома» и декларирующими неприятие коррупции, в компании действуют Кодекс деловой этики поставщика и антикоррупционная контрактная оговорка, позволяющая расторгнуть договор с контрагентом в случае коррупционных нарушений. Оговорка включается во все расходные договоры на сумму свыше 500 тыс. рублей.

В 2023 году мы запустили интерактивный дистанционный курс для подрядчиков и поставщиков, где они информируются о требованиях антикоррупционного законодательства и этических нормах «Ростелекома».

Курс доступен на Антикоррупционном портале «Ростелекома»: <https://nocorruption.rt.ru/education>.

Обучение сотрудников

Все сотрудники «Ростелекома» знакомятся с антикоррупционными политиками и процедурами при приеме на работу.

В случае изменения антикоррупционных процедур обновленные документы рассылаются всем работникам, имеющим автоматизированное рабочее место (АРМ).

«Ростелеком» регулярно проводит антикоррупционные тренинги для персонала. Все новые сотрудники с АРМ проходят обязательный вводный онлайн-курс по основным принципам Этического кодекса. В 2023 году его прошли 3,7 тыс. сотрудников в онлайн-формате.

Сотрудники на руководящих и коррупциозных должностях, помимо курса «Этический кодекс», также проходят углубленный курс «Профилактика и предотвращение коррупции». В 2023 году мы автоматизировали назначение курса работникам каждые два года. В отчетном году 2,3 тыс. сотрудников прошли этот курс в онлайн-формате.

Распределение сотрудников, прошедших онлайн-курсы в 2023 году, по подразделениям компании, %



«Профилактика и предотвращение коррупции»



Каждое ДЗО Группы самостоятельно выстраивает процессы по антикоррупционному обучению своих сотрудников, опираясь на предоставленные компанией материалы. Ряд ДЗО присоединился к платформе Онлайн-Университета в 2023 году, что позволило их сотрудникам проходить те же курсы, что доступны сотрудникам ПАО «Ростелеком».

Каналы обратной связи

В соответствии с действующей стратегией освещения антикоррупционной деятельности в диджитал-формате компания развивает специализированный Антикоррупционный портал — www.nocorruption.rt.ru.

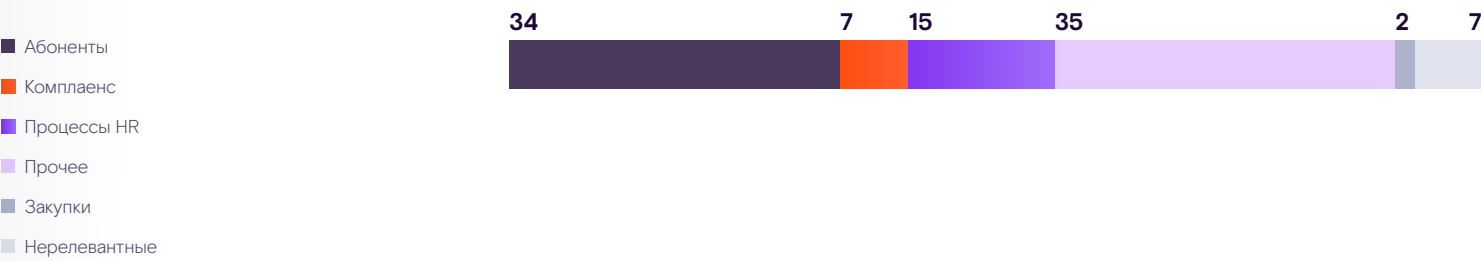
На нем представлены внутренние документы, регулирующие антикоррупционную деятельность «Ростелекома», предусмотрено прохождение комплаенс-тестов для сотрудников и поставщиков, размещены материалы на тему профилактики и противодействия коррупции, а также указаны все каналы связи для отправки сообщений о коррупционных нарушениях.

С 2020 года учет, обработка и рассмотрение обращений, поступающих на Линию доверия ПАО «Ростелеком» и Антикоррупционный портал, осуществляются автоматизировано в модуле «Обращения» системы «Комплаенс-контроль». Данная система подгружает

обращения с каналов обратной связи, позволяет отслеживать сроки ответов заявителям и вовремя предоставлять им обратную связь, контролировать выполнение задач подразделениями, ответственными за рассмотрение обращений, и генерировать отчеты.

Для защиты анонимных заявителей на Антикоррупционном портале реализован функционал, позволяющий оставлять обращения без указания 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.

Тематика обращений, полученных по Линии доверия и через Антикоррупционный портал в 2023 году, %



Каналы обратной связи для сообщения о нарушениях Антикоррупционной политики и Этического кодекса:

www.nocorruption.rt.ru
Антикоррупционный портал

8 (800) 1-811-811
Линия доверия

ethics@rt.ru
Горячая линия по соблюдению Этического кодекса

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.

Управление конфликтом интересов

С 2018 года в «Ростелекоме» функционирует автоматизированная система по урегулированию конфликта интересов «Комплаенс-контроль».

Сотрудники компании, у которых возник конфликт интересов, а также сотрудники, подверженные повышенному коррупционному риску, регулярно заполняют декларации в электронном виде. Система автоматически выбирает сотрудников, которые должны заполнить декларацию, и контролирует сроки заполнения, что позволяет исключить человеческий фактор при обязательном декларировании.

В 2023 году мы продолжили работу с риском незаполнения сотрудниками деклараций 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»

Работа по внедрению антикоррупционных программ в ДЗО ПАО «Ростелеком» началась в 2017 году. За этот период такие программы были внедрены в 91 ДЗО. Антикоррупционная программа, подлежащая внедрению в ДЗО, включает в себя:

- [01] адаптацию типовых антикоррупционных документов, разработанных компанией
- [02] оценку коррупционных рисков
- [03] внедрение контрольных процессов
- [04] работу с обращениями, поступающими по каналам обратной связи
- [05] управление конфликтом интересов
- [06] проведение антикоррупционного обучения

В расходные договоры ДЗО также включается антикоррупционная контрактная оговорка. По ее условиям, ДЗО имеет право расторгнуть договор с контрагентом в случае коррупционных нарушений.

В 2023 году мы актуализировали типовые ВНД по антикоррупционной тематике и направили их в ДЗО.

По состоянию на конец года антикоррупционные программы внедрялись в 15 ДЗО.

В 2023 году 22 ДЗО подключились к платформе Онлайн-Университета «Ростелекома». Это даст их работникам доступ к обучению по курсам «Этический кодекс», «Профилактика и предотвращение коррупции» и другим. Также это разгрузит ответственных за профилактику и противодействие коррупции в ДЗО и позволит оптимизировать обучение их сотрудников.

22 ДЗО

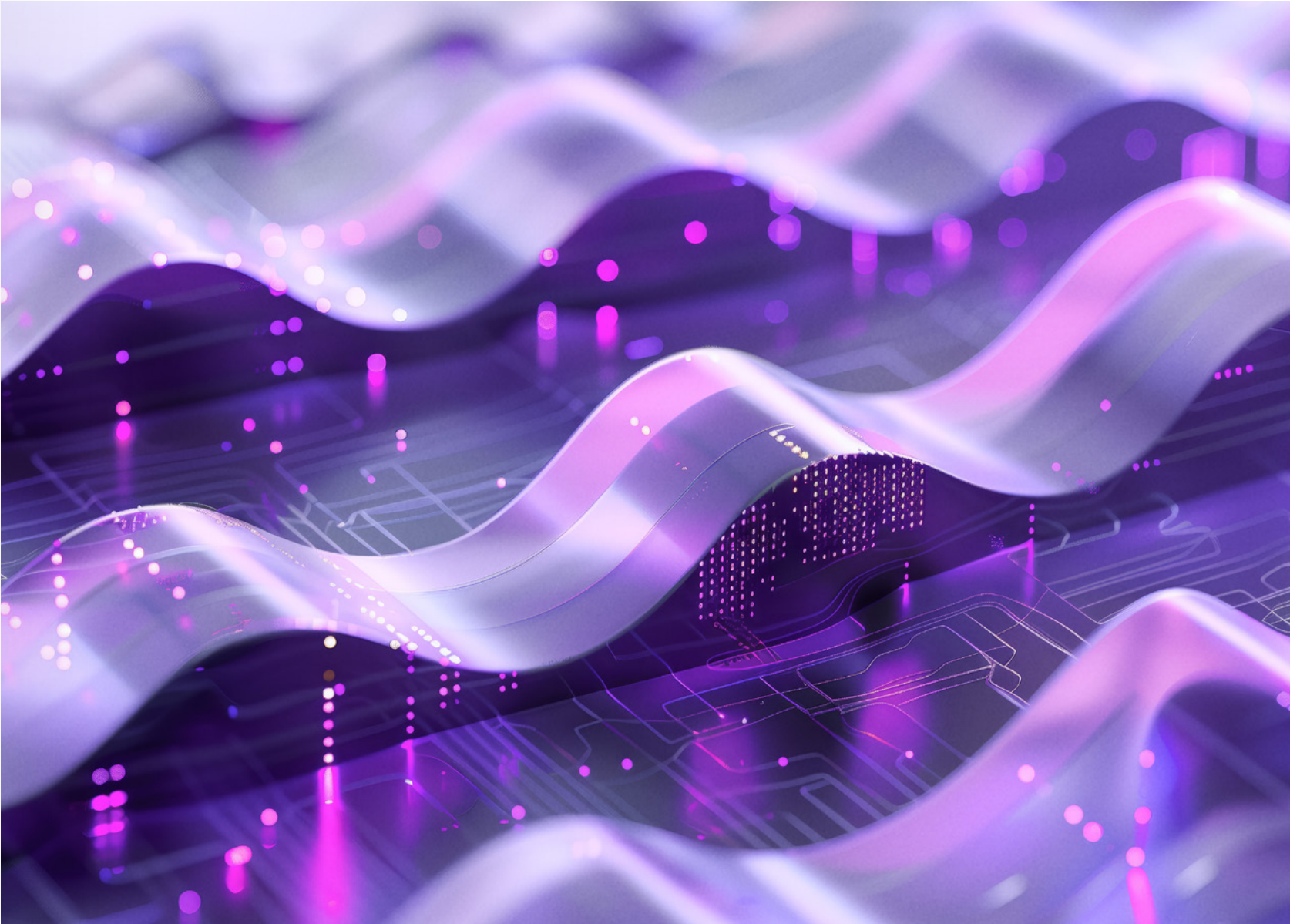
Подключились в 2023 году к платформе Онлайн-Университета «Ростелекома»

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

В 2023 году внесены незначительные изменения в законодательство, направленные на совершенствование системы мер противодействия с учетом риск-ориентированного подхода. В частности, уточнен порядок проверки клиентов с «Перечнем Совета безопасности ООН», дополнено исключение в порядок идентификации бенефициарных владельцев.

«Ростелеком» разработал мероприятия по проведению ежедневного мониторинга финансовых операций абонентов, которые имеют признаки подозрительных, а также выявлению операций, подлежащих обязательному контролю. Мы автоматизируем контроль идентификации, оценку уровня риска абонентов, выявление операций, подлежащих контролю, и направление обязательной отчетности в Росфинмониторинг.



Управление цепочкой 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.

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

Стратегия «Ростелекома» в сфере логистики и закупок фокусируется на повышении операционной эффективности и росте уровня сервиса. Мы роботизируем нашу работу, передаем несвойственный функционал на аутсорсинг, качественно управляем персоналом и автоматизируем внутренние процессы.

Закупочная деятельность «Ростелекома» регламентируется:

[01]

Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (с изменениями и дополнениями)

[02]

Положением о закупках ПАО «Ростелеком»

[03]

Кодексом деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком»

В 2023 году «Ростелеком» продолжил решать проблемы, вызванные беспрецедентным санкционным давлением, которое выразилось в прекращении поставок телекоммуникационного оборудования и программного обеспечения, а также в отказе иностранных вендоров от предоставления услуг и сервисов.

Компания преодолела эти вызовы путем создания запасов необходимых товаров и заключения договоров с новыми поставщиками оборудования, в первую очередь российского производства, а также участием в совместных предприятиях, производящих российское телекоммуникационное оборудование.

В 2023 году «Ростелеком» получил приз «Гарантированная прозрачность» Национального рейтинга прозрачности закупок.

Главным фактором, повлиявшим на оценку, стало соблюдение стандартов прозрачности и экономической эффективности закупочной деятельности.



«Ростелеком» поддерживает представителей МСП. В частности, в компании действует Программа партнерства с МСП

57,37 %

доля всех договоров, заключенных с субъектами МСП

Общий объем закупок
продукции и услуг по Группе

В 2023 году Группа
взаимодействовала
с 38 175 контрагентами

549
МЛРД ₽

Корпоративное управление

/ 04

03

3.1. Система корпоративного управления	244
3.2. Органы управления	254
3.3. Органы контроля	274
3.4. Система управления рисками	278
3.5. Раскрытие информации	288
3.6. Ценные бумаги и взаимодействие с акционерами и инвесторами	290

3.1.

Система корпоративного управления



«Ростелеком» использует трехуровневую модель корпоративного управления, соответствующую стандартам лучшей международной и российской практики. Эта модель обеспечивает три линии защиты сохранности вложений акционеров и создает условия для их эффективного использования. Кроме того, модель позволяет выявлять и контролировать риски, которые инвесторы не могут оценить.

Система корпоративного управления «Ростелекома» позволяет корректно определять цели компании и средства их достижения, а также обеспечивает эффективный контроль за бизнесом со стороны акционеров.

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

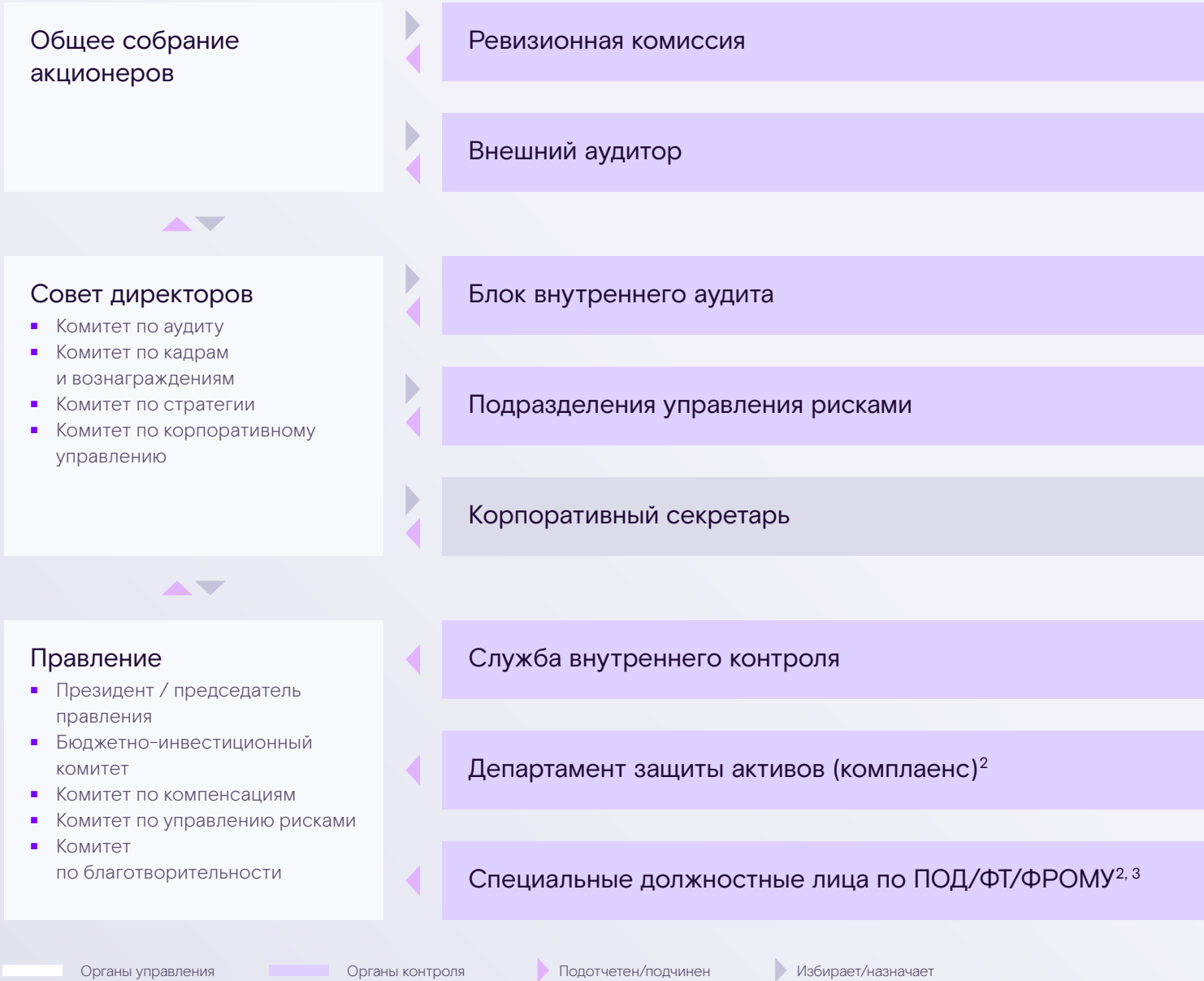
НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

- 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»

В соответствии с Уставом¹ 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).



1 Новая редакция № 22 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 30 июня 2022 года (Протокол от 1 июля 2022 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

2 Подробнее читайте в разделе «Корпоративное управление: противодействие коррупции и закупочная деятельность».

3 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.

Основные политики

В ПАО «Ростелеком» действуют 27 политик и нормативных документов, регулирующих функционирование системы корпоративного управления. В 2023 году были обновлены три из них.

Основные политики ПАО «Ростелеком» в сфере корпоративного управления⁴

Название документа	Дата вступления в силу последней редакции	Название документа	Дата вступления в силу последней редакции
Устав	30 июня 2022 года	Положение о внутреннем аудите	23 декабря 2022 года
Положение об общем собрании акционеров	30 июня 2022 года	Положение об интегрированной системе управления рисками	19 апреля 2022 года
Положение о ревизионной комиссии	30 июня 2022 года	Политика управления рисками	25 июня 2021 года
Положение о совете директоров	30 июня 2022 года	Экологическая политика	2 апреля 2019 года
Положение о комитете по стратегии совета директоров	6 августа 2020 года	Политика управления системой внутреннего контроля	23 сентября 2022 года
Положение о комитете по аудиту совета директоров	6 августа 2020 года	Положение об информационной политике	30 сентября 2015 года
Положение о комитете по кадрам и вознаграждениям совета директоров	6 августа 2020 года	Процедура внедрения, поддержания и развития системы внутреннего контроля	26 декабря 2022 года
Положение о комитете по корпоративному управлению совета директоров	6 августа 2020 года	Дивидендная политика	19 апреля 2021 года
Положение о президенте	30 июня 2022 года	Положение об инсайдерской информации	31 января 2023 года
Положение о правлении	30 июня 2022 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
Кодекс корпоративного управления	27 декабря 2007 года	Положение о корпоративном секретаре и аппарате корпоративного секретаря	13 сентября 2019 года
Этический кодекс	13 июня 2023 года		
Антикоррупционная политика	6 июня 2023 года		
Политика в области внутреннего аудита	26 апреля 2019 года		
Положение о рассмотрении обращений на горячую линию по соблюдению Этического кодекса	29 июня 2020 года		
Положение об устойчивом финансировании	15 июня 2021 года		

4 Ознакомиться с документами можно на сайте компании: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

Управление дочерними и зависимыми обществами

Группа «Ростелеком» включает ПАО «Ростелеком» и его дочерние организации. В течение 2023 года в Группу входили 174 дочерние компании, по состоянию на 31 декабря 2023 года — 163 дочерние компании¹.

Компания рассматривает ДЗО как основную точку роста бизнеса: для новых стратегических направлений «Ростелеком» формирует цифровые кластеры, состоящие из нескольких ДЗО, сгруппированных по взаимосвязанным видам деятельности. В 2023 году были полноценно сформированы пять кластеров:

- [01]

«ЦОД и облачные услуги»
- [02]

«Государственные цифровые услуги и сервисы»
- [03]

«Цифровые регионы»
- [04]

«Информационная безопасность»
- [05]

«Цифровая медицина»

Также начался процесс формирования кластера X-tech.

«Ростелеком» продолжил оптимизацию структуры владения компаний и уточнение корпоративных документов. «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

Участие в общих собраниях акционеров, защита акционерных прав «Ростелекома»

ДОЛЯ УЧАСТИЯ <50 %

Управление в соответствии с заключенным корпоративным договором, обеспечивающим:

- выдвижение кандидатур на должности топ-менеджеров со стороны «Ростелекома»;
- участие в работе совета директоров и контрольных органов;
- аутсорсинг поддерживающих функций (по договоренности с партнером)

ДОЛЯ УЧАСТИЯ >50 %

Интеграция в систему корпоративного управления и культуру «Ростелекома», включая:

- 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;
- унифицированный подход к стандартам ведения бизнеса и основным регламентирующим документам

¹ См. примечание 10 к Годовой консолидированной финансовой отчетности ПАО «Ростелеком» и его дочерних организаций за 2023 год, составленной в соответствии с МСФО. С полным списком 224 ДЗО на 31 декабря 2023 года можно ознакомиться в Приложении № 5 «Информация обо всех формах участия ПАО «Ростелеком» в коммерческих и некоммерческих организациях» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agn/files/2023/Appendix_5_to_annual_report_2023_rus.pdf.

Принципы управления ДЗО

Системность и комплексность

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

Экономичность и эффективность

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

Соответствие законодательству

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

Пропорциональность и прозрачность

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

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

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

Формирование среды корпоративного взаимодействия

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

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»

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

Участие совета директоров и правления «Ростелекома» в управлении ДЗО

Совет директоров «Ростелекома» определяет позицию компании:

- по вопросам участия и прекращения участия «Ростелекома» в других коммерческих организациях (за исключением случаев, когда прекращение участия происходит в результате ликвидации или реорганизации коммерческой организации по решению органа управления такой организации или суда);
- по вопросам изменения размера доли участия «Ростелекома» в коммерческой организации (за исключением случаев, когда данное изменение происходит в результате реорганизации коммерческой организации по решению органа управления такой организации или суда);
- 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, за исключением случаев, когда цена такой сделки не превышает 0,5 % балансовой стоимости активов ПАО «Ростелеком», 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».

Правление «Ростелекома» определяет позицию компании:

- по вопросам принятия решений об изменении номинальной стоимости доли участия, количества акций или номинальной стоимости акций, принадлежащих «Ростелекому» в коммерческой организации, когда такое изменение происходит без изменения размера доли участия «Ростелекома» в коммерческой организации;
- при голосовании по вопросам компетенции общих собраний участников коммерческих организаций, участником которых является «Ростелеком», при решении вопросов, влекущих прекращение участия «Ростелекома» в таких организациях, изменение размера доли участия, номинальной стоимости доли участия, количества акций или номинальной стоимости акций, принадлежащих «Ростелекому»;
- по вопросам, относящимся к компетенции общих собраний участников ДЗО (высших органов управления организаций иных организационно-правовых форм), единственным участником которых является «Ростелеком».

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.

Ключевые улучшения в 2023 году

В 2023 году компания продолжила повышать качество обслуживания акционеров, обращающихся на горячую линию по номеру 8 (800) 100-16-66. Основным направлением развития стало усовершенствование скрипт-менеджера и платформы IVR¹ для быстрой обработки входящих звонков без участия операторов и эффективной маршрутизации вызовов внутри компании и АО ВТБ Регистратор.

Планы по улучшению практики корпоративного управления

В 2024 году «Ростелеком» продолжит улучшать систему корпоративного управления. Компания планирует и дальше развивать цифровые сервисы и дистанционные каналы взаимодействия для акционеров. Это упростит акционерам реализацию их прав, при этом учитываются все применимые требования законодательства.

Рейтинг корпоративного управления Российского института директоров²

7++

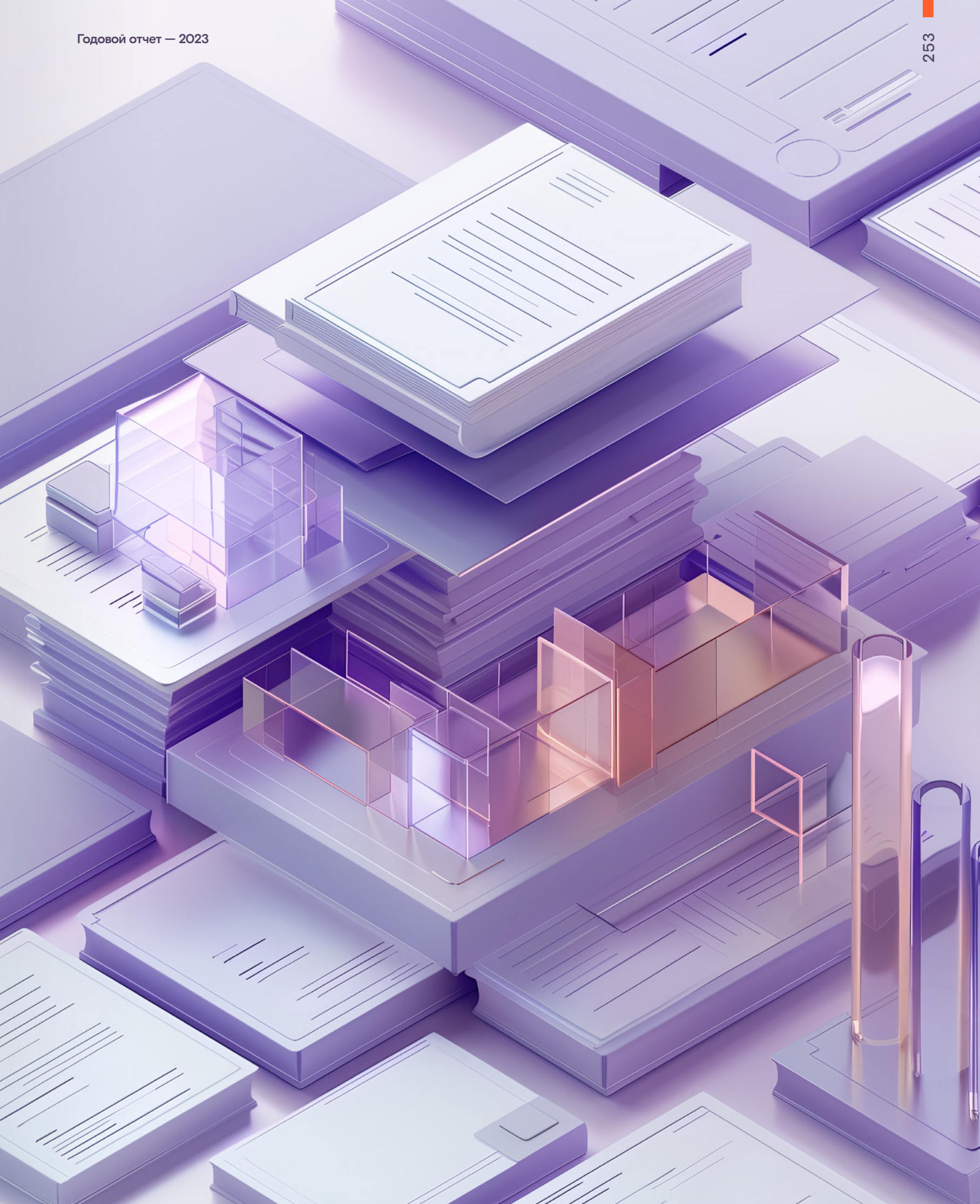
развитая практика корпоративного управления

1 От англ. Interactive Voice Response — интерактивное голосовое меню.
2 Рейтинг подтвержден в феврале 2022 года.

Соблюдение Кодекса корпоративного управления¹

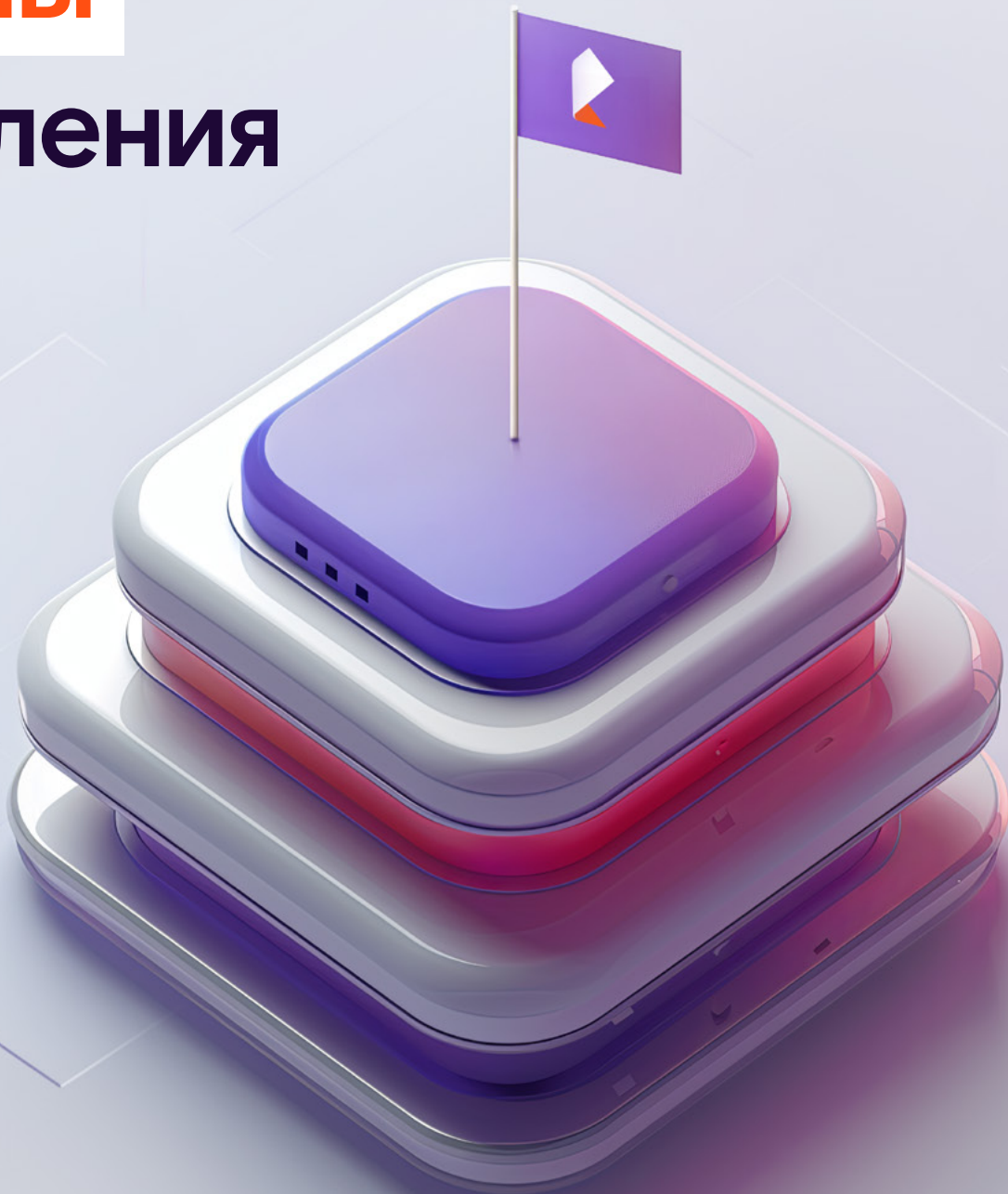
Раздел кодекса	Соблюдается		Частично соблюдается		Не соблюдается		Общее количество принципов в рамках каждого раздела кодекса
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
Права акционеров и равенство условий для акционеров при осуществлении ими своих прав	13	13	—	—	—	—	13
Совет директоров	32	26	4	10	—	—	36
Корпоративный секретарь	1	1	—	—	1	1	2
Система вознаграждения членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих сотрудников	9	9	1	1	—	—	10
Система управления рисками и внутреннего контроля	6	6	—	—	—	—	6
Раскрытие информации о компании, информационная политика компании	4	4	3	3	—	—	7
Существенные корпоративные действия	4	4	1	1	—	—	5
Итого	69	63	9	15	1	1	79

¹ На основе методологии, рекомендованной Банком России письмом от 27 декабря 2016 года № ИН-О6-28/102. Подробнее читайте в Приложении № 1 «Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2023/Appendix_1_to_annual_report_2023_rus.pdf.



3.2.

Органы
управления



Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления компании. Его деятельность регулируется законами Российской Федерации, Уставом и Положением об общем собрании акционеров¹. В 2023 году годовое общее собрание акционеров² «Ростелекома» состоялось 20 ноября, внеочередные собрания акционеров не проводились.

Количество участников годовых собраний акционеров

	2021	2022	2023
Всего участников	2 252	2 369	2 632
Бумажные бюллетени	10	7	2
Е-proxy voting (ISO — через депозитарий)	35	13	124
Система электронного голосования АО ВТБ Регистратор ³	1 928	1 938	2 049
Система электронного голосования НКО АО НРД ⁴	279	411	457

1 Новая редакция № 12 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 30 июня 2022 года (Протокол от 1 июля 2022 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

2 Отчет об итогах голосования от 21 ноября 2023 года: <https://www.company.rt.ru/ir/agm/events/gosa/detail/2022/>.

3 pos.vtbreg.ru.

4 www.e-vote.ru.

Совет директоров

Совет директоров — коллегиальный орган управления, отвечающий за вопросы стратегии развития и общего руководства деятельностью компании. Полномочия совета директоров изложены в Уставе и Положении о совете директоров¹.

Оценка совета директоров²

В феврале 2024 года совет директоров провел самооценку своей работы за 2023 год, а также оценку работы своих комитетов и каждого члена совета директоров, включая председателя совета директоров. По итогам индивидуальной оценки все члены совета директоров набрали оптимальное количество баллов.

Совет директоров единогласно оценил работу председателя совета директоров наивысшим баллом, в том числе по таким направлениям, как:

- качество организации работы совета директоров;
- модерация очных заседаний совета директоров;
- вклад в обеспечение эффективной коммуникации между членами совета директоров, между советом директоров и менеджментом;
- контроль за исполнением решений, принятых советом директоров;
- создание конструктивной атмосферы в работе совета директоров.

Совет директоров рекомендовал компании поддерживать традиции качества и высокий уровень корпоративного, стратегического и оперативного управления, в том числе уделить особое внимание привлечению достаточного количества независимых директоров для обеспечения сбалансированности состава совета директоров для учета интересов всех групп акционеров компании.

Совет директоров отметил, что накопленный за предыдущие периоды запас прочности как с экономической, так и с технологической точек зрения, позволил компании достичь сильных операционных и финансовых результатов несмотря на сложную макроэкономическую ситуацию. Совет директоров также рекомендовал компании рассмотреть возможность обновления стратегии группы с учетом продолжающейся внешней волатильности и все более значимого участия в приоритетных проектах государства.

Введение в должность членов совета директоров

Система адаптации и программы введения в должность новых членов являются важным аспектом эффективной работы совета директоров.

В ходе процедур адаптации новые члены совета директоров ПАО «Ростелеком» знакомятся со всеми внутренними документами компании, регулирующими деятельность совета, и встречаются с членами правления и представителями внутреннего и внешнего аудита.

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

1 Новая редакция № 17 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 30 июня 2022 года (Протокол от 1 июля 2022 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

2 Подробнее об оценке совета директоров, действовавшего в 2022 и 2023 годах, читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2023/Appendix_2_to_annual_report_2023_rus.pdf.

3 Средний возраст и стаж членов совета директоров указаны для состава, действовавшего на 31 декабря 2023 года.

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.

11

директоров ежегодно избирается в совет директоров

Требования к кандидатам в совет директоров

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

Кандидаты 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.

Конфликт интересов является веским основанием сомневаться, что кандидат будет объективно и беспристрастно 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, которые конкурируют с «Ростелекомом».

Независимым директорам обеспечивается возможность влиять на решения, принимаемые советом директоров. Компания стремится к тому, чтобы минимум треть совета 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 соблюдение баланса интересов всех акционеров «Ростелекома».

Независимость директоров



6,6 года

средний стаж работы директоров в совете

55,1 года

средний возраст членов совета директоров³

Состав совета директоров¹

Информация не раскрывается на основании Постановления
Правительства Российской Федерации № 1102 от 04.07.2023.

¹ Состав совета директоров указан по состоянию на 31 декабря 2023 года. Биографии всех директоров, входивших в совет в течение 2023 года, представлены в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2023/Appendix_2_to_annual_report_2023_rus.pdf.

Компетенции членов совета директоров¹

	Экономика и финансы	Стратегия	Корпоративное управление	Телекоммуни- кации	Управление рисками
Директор 1	■	■	■		■
Директор 2	■	■	■	■	
Директор 3	■	■	■	■	■
Директор 4	■	■	■		■
Директор 5	■	■	■		■
Директор 6	■	■	■	■	
Директор 7	■	■	■	■	■
Директор 8	■	■	■		■
Директор 9	■	■	■	■	■
Директор 10	■	■	■	■	■
Директор 11	■	■	■		■
Итого	11	11	11	6	9

2,5 млрд ₽
страховая сумма ответственности
членов совета директоров

92 млн ₽
дополнительная страховая сумма
для каждого независимого
директора

460 млн ₽
совокупная дополнительная
страховая сумма для независимых
директоров

В 2023 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.

1 Состав совета директоров указан по состоянию на 31 декабря 2023 года.
2 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 настоящему Годовому отчету:
www.company.rt.ru/ir/agm/files/2023/Appendix_3_to_annual_report_2023_rus.pdf.
3 В скобках указано количество очных заседаний, в которых член совета директоров принял участие посредством направления письменного мнения.

Отчет о деятельности совета директоров и его комитетов²

Присутствие членов совета директоров на заседаниях совета и его комитетов

Совет директоров,
действовавший в течение
2023 года

	Совет директоров	КАУ	КС	ККВ	ККУ
Количество очных заседаний / заочных голосований	3/11	0/6	0/1	1/0	0/2
Директор 1	3(2) ³ /11				
Директор 2	3(1)/11				0/2
Директор 3	3/11				
Директор 4	3(3)/11		0/1		
Директор 5	1/1				
Директор 6	3/11		0/1		0/2
Директор 7	3/11	0/6		1/0	0/2
Директор 8	3/11	0/6		1(1)/0	
Директор 9	3/11				
Директор 10	1/11		0/1		
Директор 11	3(1)/11	0/6	0/1	1/0	
Директор 12	2/10		0/1	0/0	

Вопросы, рассмотренные советом директоров

134

Всего рассмотрено
вопросов

Число рассмотренных вопросов



- Аудит, управление рисками и внутренний контроль
- Вопросы общих собраний акционеров
- Организация работы совета директоров и комитетов
- Согласие на совершение сделок с заинтересованностью
- Согласие на совершение сделок с уставными ограничениями
- Стратегия и развитие
- Управление непрофильными активами
- Управление персоналом
- Утверждение внутренних документов
- Разное

Основные результаты 2023 года

Анализ необходимости корректировки ключевых документов (стратегия, долгосрочная программа развития, программа цифровой трансформации, КПЭ) с учетом изменений макроэкономики и политической ситуации.

Разработка новой Программы долгосрочной мотивации и удержания ключевых сотрудников.

Поддержание высоких стандартов корпоративного управления.

Усиление существующих стратегических преимуществ, в том числе за счет сделок слияний и поглощений

Планы на 2024 год

Корректировка ключевых стратегических документов (стратегия, дивидендная политика).

Анализ действующей системы и общей структуры вознаграждения высшего руководства и ключевых сотрудников компании.

Дополнительное внимание операционным и финансовым результатам с учетом возросшей значимости компании в реализации ключевых государственных проектов

Заседания совета директоров в 2023 году

14

заседаний совета директоров проведено
в течение года



11

заседаний совета директоров проведено
в заочной форме

3

заседания совета директоров проведено
в очной форме

134

вопроса рассмотрено на заседаниях
совета директоров

Результаты деятельности комитетов совета директоров в 2023 году

6

заседаний проведено
в отчетном году в форме
заочного голосования

20

вопросов
рассмотрено

1

заседание проведено
в отчетном году в очной
форме

1

вопрос
рассмотрен

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: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

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: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

1

заседание проведено
в отчетном году в форме
заочного голосования

4

вопроса
рассмотрено

2

заседания проведено
в отчетном году в форме
заочного голосования

2

вопроса
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.

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 утверждений новых версий документов, регулирующих деятельность органов управления компании;
- урегулирование корпоративных конфликтов;
- соответствие международным нормам и требованиям фондовых бирж;
- утверждение регистратора компании и условий договора с ним.

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: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

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: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs/.

Основные вопросы, рассмотренные комитетами в 2023 году

КОМИТЕТ ПО АУДИТУ

- [01]

Обязательные коммуникации независимого аудитора и комитета по аудиту совета директоров
- [02]

отчеты о работе блока внутреннего аудита за 2022 год и первое полугодие 2023 года
- [03]

согласование выполнения аудитором неаудиторских услуг
- [04]

рекомендации совету директоров по кандидатуре аудитора
- [05]

план работы блока внутреннего аудита на первое и второе полугодие 2023 года
- [06]

результаты работы по управлению существенными рисками в 2022 году и I и II кварталах 2023 года
- [07]

Программа по управлению рисками на 2023 и 2024 годы
- [08]

признание эффективным процесса проведения внешнего аудита годовой бухгалтерской отчетности по РСБУ и консолидированной отчетности по МСФО за 2022 год

КОМИТЕТ ПО СТРАТЕГИИ

- [01]

Рекомендации общему собранию акционеров по распределению чистой прибыли и определению размера дивидендов по результатам 2022 года;
- [02]

рекомендации совету директоров по включению в повестку дня общего собрания акционеров вопросов о согласии на совершение кредитных договоров, являющихся сделками, в совершении которых имеется заинтересованность

КОМИТЕТ ПО КАДРАМ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯМ

- [01]

Порядок реализации третьего цикла Программы долгосрочной мотивации на 2020–2022 годы

КОМИТЕТ ПО КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ

- [01]

Положение о порядке доступа к инсайдерской информации, правилах охраны ее конфиденциальности и контроле за соблюдением требований законодательства об инсайдерской информации;
- [02]

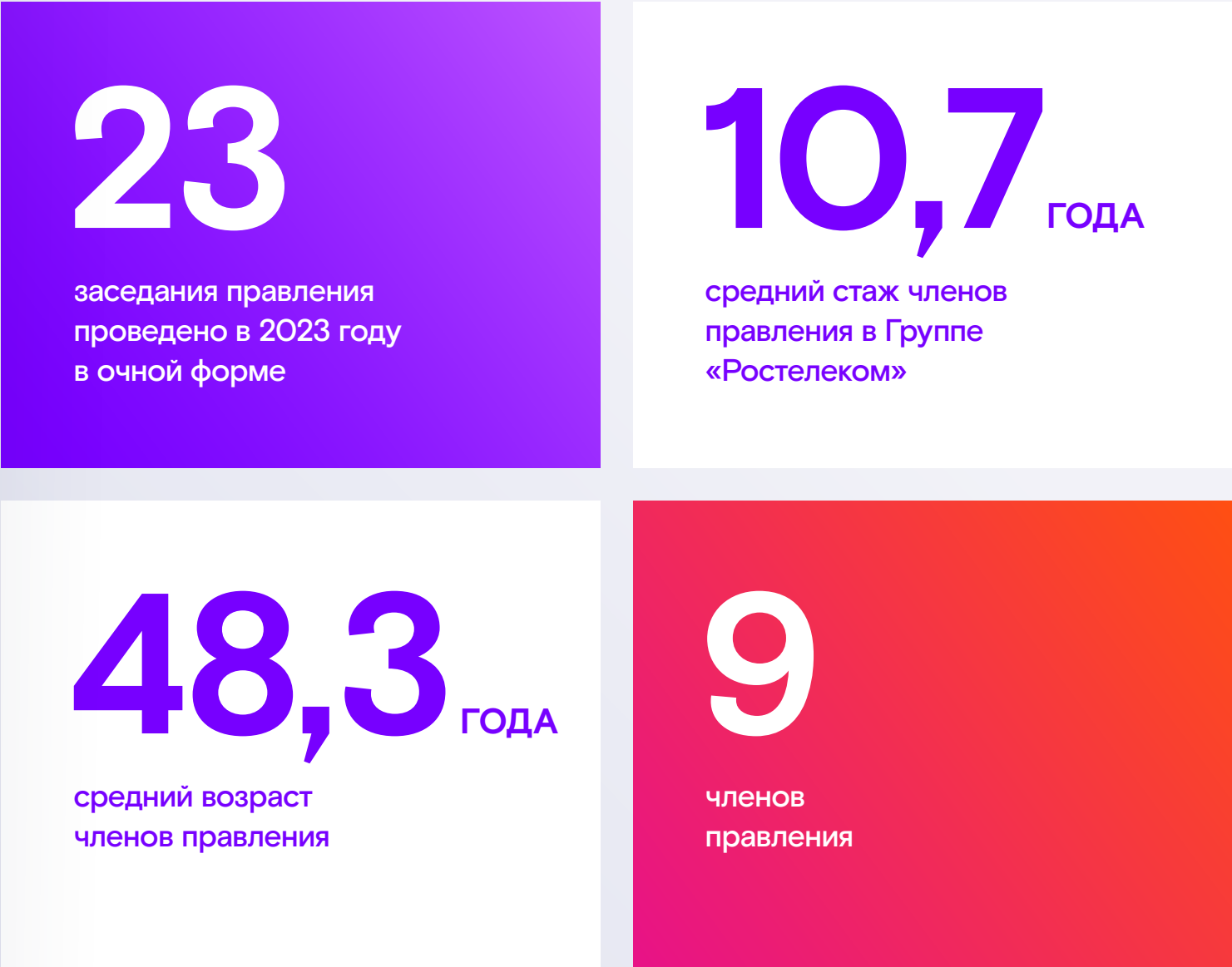
информационное взаимодействие компании, акционеров, инвесторов и иных заинтересованных лиц, и целесообразность пересмотра информационной политики «Ростелекома»

Корпоративный секретарь¹

Корпоративный секретарь обеспечивает взаимодействие компании с акционерами и содействует органам управления компании в сфере корпоративного управления.

Кандидатура корпоративного секретаря утверждается советом директоров. В своей деятельности корпоративный секретарь подотчетен совету директоров.

Президент и правление



¹ Подробнее о корпоративном секретаре читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2023/Appendix_2_to_annual_report_2023_rus.pdf.

Состав правления¹

Информация не раскрывается на основании Постановления
Правительства Российской Федерации № 1102 от 04.07.2023.

В 2023 году у членов правления
конфликта интересов выявлено не было.

¹ В течение 2023 года состав правления не менялся. Информация представлена по состоянию на и за год, закончившийся 31 декабря 2023 года. Биографии членов правления представлены в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2023/Appendix_2_to_annual_report_2023_rus.pdf.

Отчет о деятельности правления

Присутствие членов
правления на заседаниях

Количество очных заседаний	23
Член правления 1	23
Член правления 2	23
Член правления 3	20
Член правления 4	17
Член правления 5	22
Член правления 6	0
Член правления 7	20
Член правления 8	17
Член правления 9	17

Основные вопросы, рассмотренные правлением

Операционная
деятельность
и повышение
ее эффективности

- Отчеты о выполнении показателей бизнес-плана за 2023 год и разработка бизнес-плана на 2024 год.
- Совершенствование корпоративной системы управления проектами.
- Оптимизация закупочной деятельности в условиях импортозамещения.
- Оптимизация взаимодействия с ДЗО.
- Вопросы цифровой трансформации компании.
- Контроль за реализацией ключевых проектов:
 - обеспечение видеонаблюдения и функционирования портала трансляции на выборах в России;
 - цифровая трансформация органов государственного управления;
 - развитие сервиса Wink;
 - изменение структуры филиалов компании и оптимизация работы персонала в производственных вертикалях.

Развитие компании

- 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.

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

Для 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
2023 года

- Проведены анализ и оценка инвестиционных проектов и программ компании, запланированных на 2023 и 2024 годы, и приняты решения о целесообразности их реализации.
- Рассмотрены бюджеты структурных подразделений и филиалов компании на 2023 год в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании на 2024 год.
- Проведен мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана на 2023 год.

Планы на 2024 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.

26

заседаний проведено
в отчетном году,
из них 16 — очно

55

вопросов
рассмотрено

29

заседаний проведено
в отчетном году,
из них 23 — очно

84

вопроса
рассмотрено

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

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;
- изменение системы мотивации;
- определение условий жилищной программы компании, негосударственного пенсионного фонда (НПФ).

Основные результаты
2023 года

- Определены условия жилищной программы компании.
- Приняты решения:
 - о премировании сотрудников;
 - дополнительной численности и источниках финансирования;
 - выделении средств на повышение заработных плат сотрудников;
 - в рамках программ релокации и компенсации аренды жилья.
- Утверждены резервы 2023 года.
- Изменены правила реклассов¹ в фонде оплаты труда (ФОТ):
 - определены критерии стандартных кейсов рекласса;
 - введен льготный коэффициент 1:1 для кейсов по проплаченности, закрытию исторического дефицита, вводу новых продуктов, требованиям регуляторов;
 - полномочия по принятию решений по стандартным кейсам до 250 тыс. рублей переданы HR-блоку и финансово-экономическому блоку.

Планы на 2024 год

Рассмотреть следующие вопросы:

- изменение системы мотивации подразделений компании;
- утверждение резервов 2024 года;
- премирование сотрудников компании;
- жилищная программа;
- выделение дополнительной численности и ФОТ за счет источников финансирования;
- выделение средств на проведение лечения сотрудников;
- принятие решений в рамках программы релокации.

4

очных заседания
проведено
в отчетном году

5

вопросов
рассмотрено

13

заочных заседаний
проведено
в отчетном году

33

вопроса
рассмотрено

Комитет по управлению рисками

Функции комитета

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

Основные результаты
2023 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 2024 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
2023 года

Рекомендовано выделить 285 млн рублей в качестве пожертвований по следующим направлениям: образование, забота, духовное наследие, экология и спорт.

Планы на 2024 год

Подготовка рекомендаций о размере пожертвований в 2024 году.

3.3.

Органы
контроля¹



Ревизионная комиссия

Основная функция

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

Основные результаты 2023 года

- В начале 2024 года проведена проверка финансово-хозяйственной деятельности компании за 2023 год методом сплошной и выборочной проверок отдельных операций, включая Годовой отчет и годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность².
- В течение 2023 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 непрофильным имуществом компании и его отчуждения;
 - анализ программы по управлению недвижимым имуществом, в том числе процедуры реализации и совершения сделок в 2023 году, эффективности управления долевыми вложениями;
 - исполнение поручений Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации и рекомендаций ревизионной комиссии по итогам проверки за 2023 год.

¹ Подробнее о работе органов контроля читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2023/Appendix_2_to_annual_report_2023_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 2023 года.

Блок внутреннего аудита

Основные функции

- Проведение аудита на основе рискориентированного подхода и лучших практик.
- Независимое содействие в совершенствовании СУР, СВК и системы корпоративного управления.
- Обеспечение качества работы горячей линии по соблюдению Этического кодекса.

Основные результаты 2023 года

- План работы блока внутреннего аудита (БВА) выполнен своевременно и в полном объеме.
- Сформировано независимое мнение о надежности и эффективности процессов управления рисками и внутреннего контроля «Ростелекома».
- Даны рекомендации по повышению эффективности управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления, предоставлены независимые и объективные гарантии и консультации, направленные на совершенствование деятельности компании и содействие в достижении поставленных целей. БВА экспертно оценивает качественный и количественный (монетарный) эффект от внедрения рекомендаций, исходя из получения дополнительных доходов и экономии расходов.
- БВА активно применяет передовые практики, в том числе дата аналитику и цифровые методы обработки массива больших данных, процедуры непрерывного мониторинга с использованием дашбордов, внедряет новые технологии в процессы внутреннего аудита, участвует в стратегически важных корпоративных инициативах, предлагает новые решения и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля.
- В отдельных дочерних обществах оказаны консультационные услуги внутреннего аудита в целях повышения эффективности СВК и управления рисками с соблюдением независимости и объективности.

Подразделения управления рисками

Основные функции

Построение, мониторинг функционирования и поддержание в рабочем состоянии СУР.

Основные результаты 2023 года

- Проведены работы в рамках мероприятий по улучшению процесса управления:
 - по санкционным рискам, в том числе подготовка визуализации операционных данных;
 - непрерывности бизнеса в части внедрения кросс-функционального процесса.
- Осуществлен мониторинг исполнения Программы управления рисками на 2023 год.
- Оказана методологическая поддержка ДЗО в рамках мониторинга программ управления рисками.
- Проведены работы по мероприятиям в рамках исполнения плана по результатам проверки «Оценка деятельности по управлению рисками и системы внутреннего контроля, корпоративного управления».

Служба внутреннего контроля

Основные функции

Содействие руководству в построении эффективной СВК.

Основные результаты 2023 года

- Выполнены работы по развитию СВК в ДЗО, включая переход в режим налогового мониторинга для дочерней компании, работающей в сфере информационных технологий, и актуализация СВК в дочерней компании, предоставляющей услуги связи.
- Разработан внутренний корпоративный портал о СВК для дальнейшего вовлечения сотрудников во внутренний контроль.
- ФНС высоко оценила уровень развития СВК «Ростелекома» среди компаний, перешедших в режим налогового мониторинга.

Внешний аудит

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

В 2023 году годовым общим собранием акционеров¹ на основании итогов закупочной процедуры ООО «Центр аудиторских технологий и решений — аудиторские услуги» было выбрано в качестве аудитора отчетности ПАО «Ростелеком» по РСБУ и МСФО на второе полугодие 2023 года и первое полугодие 2024 года (далее — аудиторская организация).

Вознаграждение за услуги по аудиту финансовой отчетности «Ростелекома» по РСБУ и МСФО за вышеуказанный период, включая сопутствующие услуги аудита, составит 87,8 млн рублей (с учетом НДС)².

Аудиторская организация подтвердила достоверность финансовой отчетности за 2023 год.

1 Протокол от 21 ноября 2023 года № 1.
2 Подробная информация о вознаграждении аудитора и процедуре его избрания представлена в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2023/Appendix_2_to_annual_report_2023_rus.pdf.

3.4.

Система управления рисками

«Ростелеком» выстроил эффективную систему управления рисками (СУР), позволяющую руководству принимать оптимальные решения в условиях неопределенности и связанных с ней рисков, а также выявлять возможности, необходимые для достижения стратегических целей.

Управление рисками в «Ростелекоме» отвечает требованиям международных и российских регуляторов и соответствует уровню лучших практик. Для достижения этого мы регулярно актуализируем внутренние документы и повышаем квалификацию сотрудников.

СУР позволяет моделировать, оценивать и минимизировать риски. Основными направлениями развития системы являются дальнейшая автоматизация и цифровизация.

Управление рисками «Ростелекома» регламентируют следующие внутренние документы:

- 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.

В основе СУР лежит система четких и измеримых целей, формулируемых советом директоров и руководством. Совет директоров ежегодно утверждает Программу управления рисками и организует ежеквартальный мониторинг ее реализации. Комитет по управлению рисками правления рассматривает ежеквартальные отчеты об управлении рисками и другие актуальные вопросы, а затем утверждает 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. В «Ростелекоме» утвержден целевой уровень зрелости СУР по модели автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Институт стратегического анализа рисков управленческих решений» (АНО ДПО «ИСАР»).

По результатам самооценки уровень зрелости составил 2,91 балла из 3 с возможностью развития по следующим элементам СУР:

- обеспечению необходимых ресурсов для управления рисками (бюджет на управление рисками в соответствии с их уровнем);
- повышению уровня коммуникации и консультаций для поддержки структуры и содействия эффективному применению управления рисками;
- развитию практики управления рисками и повышению уровня осведомленности ключевого персонала об управлении рисками.

2,91 / 3

уровень зрелости
управления рисками

В 2023 году «Ростелеком» провел расширенные обучающие курсы, чтобы повысить осведомленность и обеспечить выполнение мер по управлению рисками:

- 1

«Основы риск-менеджмента»;
- 2

«Риски и контроль: как защитить себя и компанию».

Также в течение года мы поэтапно внедряли системы управления рисками и внутреннего контроля в ДЗО. Для повышения осведомленности и организации процессов в апреле 2023 года состоялось вводное обучение по теме «Внедрение СУР в ДЗО», а в декабре 2023 года для подведения итогов был организован круглый стол «Развитие системы управления рисками и внутреннего контроля».

Основными в 2023 году остались риски непрерывности бизнеса, кризиса комплектующих и импортозамещения, что связано с продолжением санкционной политики США и стран Европейского союза в отношении России и КНР.

Для управления рисками непрерывности мы утвердили:

- Политику по управлению непрерывностью деятельности¹;
- регламент бизнес-процесса «П15.1 Управление непрерывностью деятельности»².

В части кризиса комплектующих и импортозамещения компания фокусируется на обеспеченности основным технологическим оборудованием, запасах на «горячих» складах, параллельном импорте и исполнении закупочных квот. Все это позволяет нивелировать последствия санкционной политики.

Кроме того, мы определили подходы и принципы в сферах:

- формирования реестра критичных бизнес-процессов;
- приоритизации продуктов/сервисов по степени критичности в разрезе обеспечения непрерывности их функционирования;
- формирования реестра ключевых информационных систем;
- формирования планов обеспечения непрерывности и восстановления деятельности.

В 2024 году компания планирует провести следующие мероприятия для развития СУР

[01]

Улучшения соответствия российским и мировым стандартам

[02]

Повышение эффективности управления рисками и совершенствования способов интегрирования инструментов управления рисками в деятельность компании

[03]

Повышение качества процесса управления рисками путем регулярного проведения круглых столов с ДЗО и подразделениями «Ростелекома»

[04]

Расширение периметра внедрения СУР в ДЗО, определенных приказом президента компании

[05]

Повышение культуры и качества управления проектными рисками в информационной проектной системе на этапах идентификации, оценки и мониторинга реализации

[06]

Развитие и актуализация панели индикаторов рисков операционного уровня для владельцев ключевых рисков

1 Приказ от 10 ноября 2023 года № 01/01/3173/23, редакция 1.
2 Приказ от 27 ноября 2023 года № 01/01/3730/23 от 27.11.2023.

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

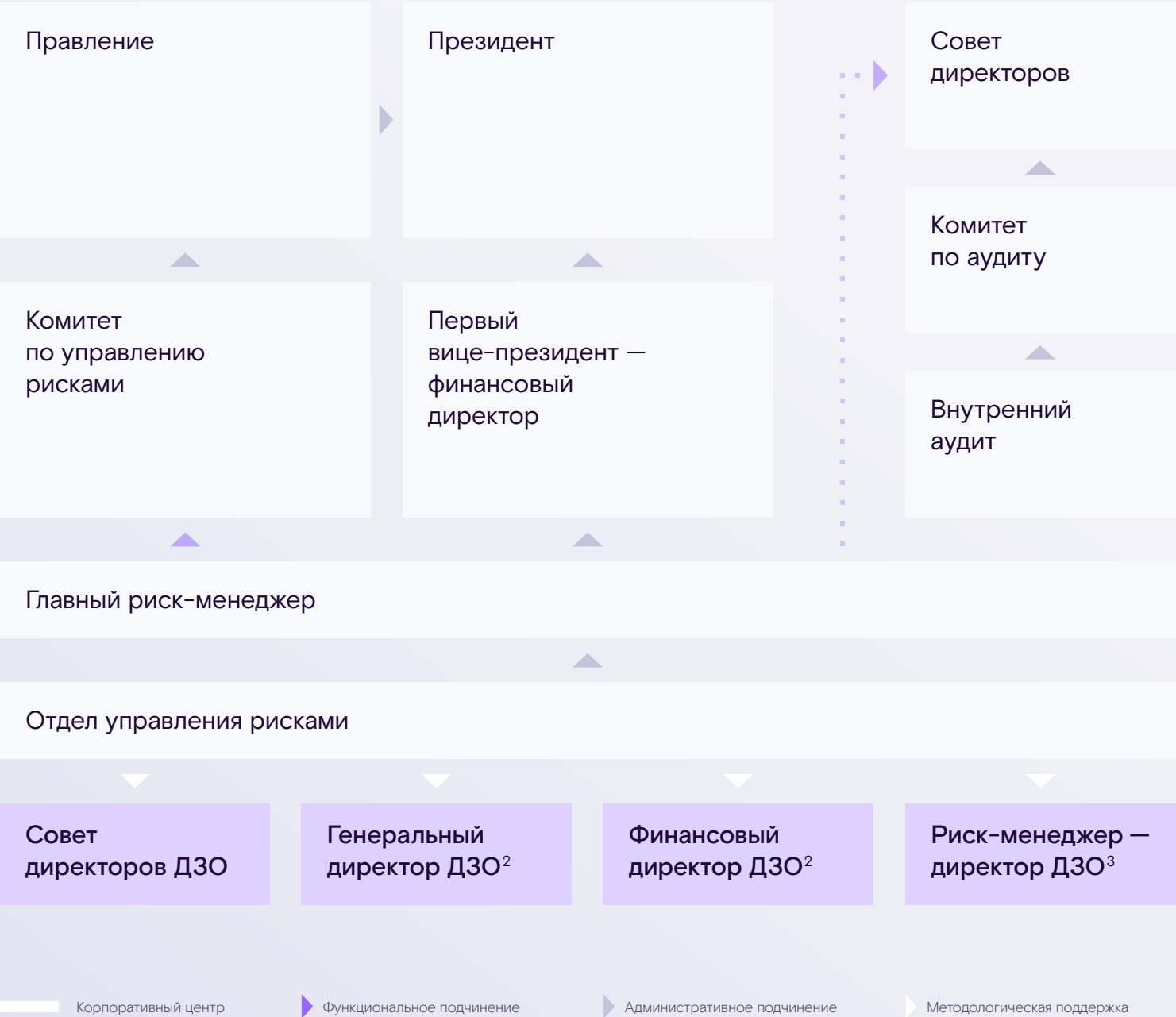
Главный риск-менеджер и подразделения управления рисками

Построение, мониторинг функционирования и поддержание в рабочем состоянии СУР

Подразделения и сотрудники компании

Управление рисками в рамках их функциональных обязанностей

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 13 членов (президент, первые и старшие вице-президенты, вице-президенты, главный риск-менеджер и главный аудитор (без права голоса)). 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

Управление рисками связано со стратегическим планированием, 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. На странице онлайн-университета размещен обучающий курс «Основы риск-менеджмента», доступный всем сотрудникам «Ростелекома».

Риски Группы «Ростелеком»

Информация не раскрывается на основании Постановления
Правительства Российской Федерации № 1102 от 04.07.2023.

Мероприятия по управлению рисками

Комитет по управлению рисками «Ростелекома» рассматривает отдельные кейсы и утверждает мероприятия и меры реагирования. Главный риск-менеджер контролирует исполнение решений комитета.

Мероприятия разрабатываются в соответствии с характеристиками SMART. Меры реагирования подбираются по принципу экономической целесообразности: стоимость внедрения не должна превышать ожидаемое снижение ущерба от реализации риска.

S

[конкретные]

M

[измеримые]

A

[достижимые]

R

[обоснованные]

T

[ограничены по времени]

Управление рисками устойчивого развития

Помимо работы с вышеуказанными рисками, «Ростелеком» учитывает риски устойчивого развития.

РИСКИ ОХРАНЫ ТРУДА, ПРОМЫШЛЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ И ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Для минимизации данных рисков в компании утверждена Политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. Она определяет основные цели, принципы и направления деятельности по созданию безопасных условий труда, сохранению жизни и здоровья всех сотрудников компании, а также по обеспечению пожарной, промышленной и экологической безопасности. В онлайн-университете «Ростелекома» размещены обязательные обучающие курсы для руководителей и специалистов компании.

В 2023 году «Ростелеком» продолжил обеспечивать здоровье и безопасность сотрудников. Компания предоставляла

персоналу средства индивидуальной защиты, регулярно проводила дезинфекцию производственных помещений, а также организовала условия для удаленной работы для большинства офисных сотрудников. Контроль за данными рисками осуществляется в рамках исполнения бизнес-плана компании.

РИСКИ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ КОРРУПЦИИ

Компания учитывает коррупционный риск в рамках риска нарушения законодательства, наложения штрафных санкций, финансовых и репутационных потерь. «Ростелеком» отслеживает индикаторы в части выявляемых аффилированных связей, прохождения антикоррупционных курсов и заполнения деклараций сотрудниками, занимающими позиции с повышенным коррупционным риском.

РИСК НЕХВАТКИ КВАЛИФИЦИРОВАННОГО ПЕРСОНАЛА

В стратегии HR до 2025 года «Ростелеком» фокусируется на наращивании цифровых специалистов и цифровой грамотности. В 2023 году в качестве индикатора риска компания отслеживала прохождение обучения и получение сертификатов о повышении квалификации по программам цифровых навыков. В 2024 году основным фактором риска остается возможный отток востребованных кадров из России. В программе управления рисками сохранится индикатор укомплектованности команды в целом, а также в части востребованной категории ИТ-специалистов. В среднесрочной перспективе рынок кандидатов будет представлен носителями разных ценностей, поэтому в 2024 году будет оцениваться лояльность сотрудников к компании — индекс eNPS.

3.5.

Раскрытие информации



В целях повышения инвестиционной привлекательности и ведения доверительного диалога с заинтересованными сторонами компания раскрывает информацию в соответствии с¹:

- требованиями законодательства Российской Федерации;
- требованиями постановлений Правительства Российской Федерации;
- требованиями нормативных правовых актов Банка России;
- Правилами листинга Московской биржи;
- основными принципами раскрытия и предоставления информации публичными акционерными обществами, рекомендованными Кодексом корпоративного управления;
- внутренними документами компании.

Совет директоров определяет правила и подходы к раскрытию информации о компании, которые фиксируются в Положении об информационной политике.

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКЕ:

- повышение уровня открытости и доверия;
- повышение уровня прозрачности;
- определение основных принципов раскрытия информации компанией.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ:

- регулярность, последовательность и оперативность предоставления информации;
- доступность, объективность, полнота, достоверность и сравнимость раскрываемых сведений;
- равенство прав всех заинтересованных лиц 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 за использованием инсайдерской информации.

Компания раскрывает информацию в сети Интернет на своем официальном сайте www.company.rt.ru и на сайте Центра раскрытия корпоративной информации «Интерфакс» rostelecom.e-disclosure.ru

¹ В 2023 году компания раскрывала информацию не в полном объеме на основании постановлений Правительства Российской Федерации от 4 июля 2023 года № 1102 и от 12 марта 2022 года № 351.

3.6.

Ценные бумаги и взаимодействие с акционерами и инвесторами

Ценные бумаги

Акции

Уставный капитал ПАО «Ростелеком» по состоянию
на 31 декабря 2023 года:

8,73
млн ₽

3 282 997 929
ОБЫКНОВЕННЫХ АКЦИЙ

209 565 147
ПРИВИЛЕГИРОВАННЫХ АКЦИЙ

482 530
АКЦИОНЕРОВ¹, ВКЛЮЧАЯ:

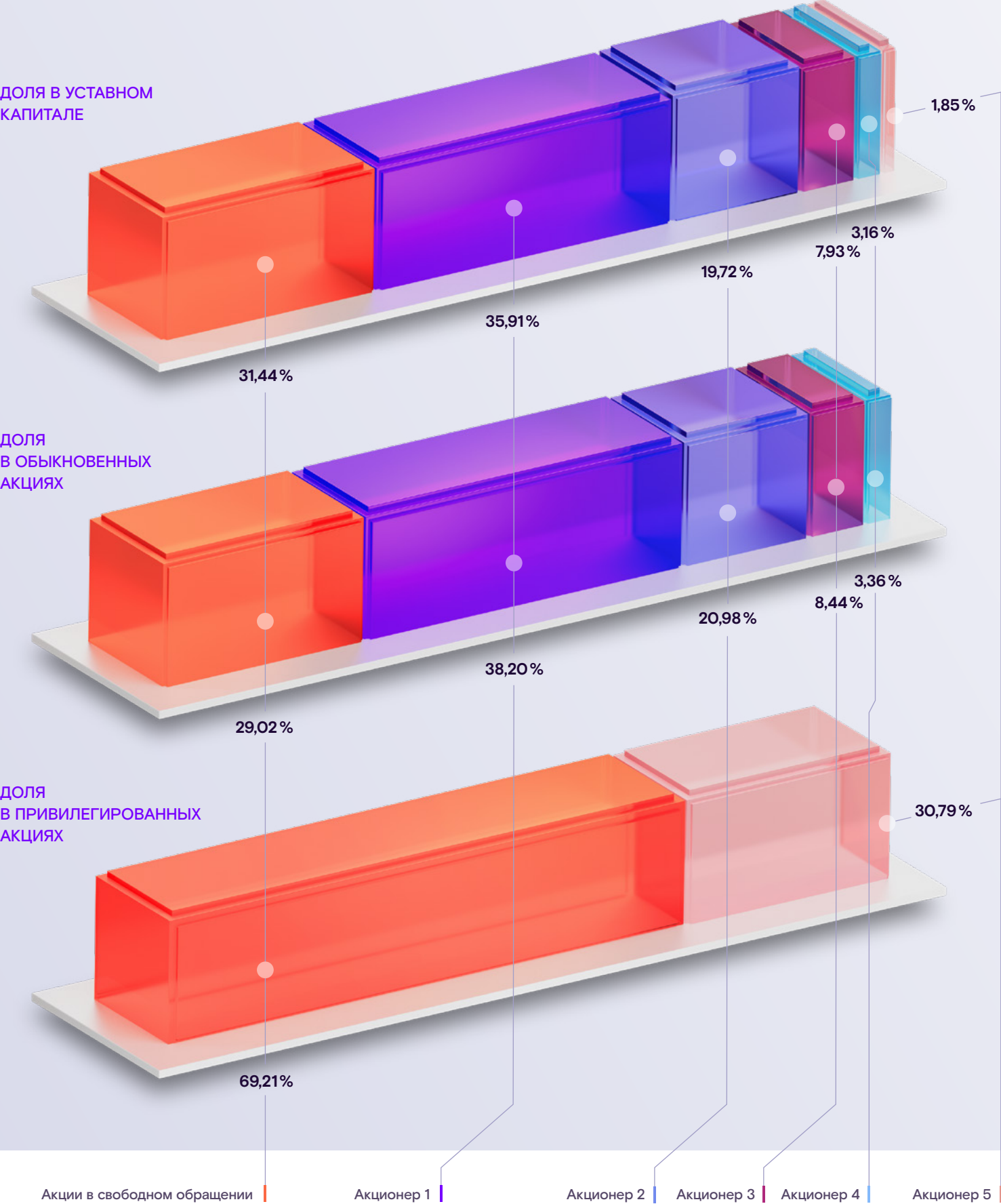
1 314
юридических лиц

481 216
физических лиц

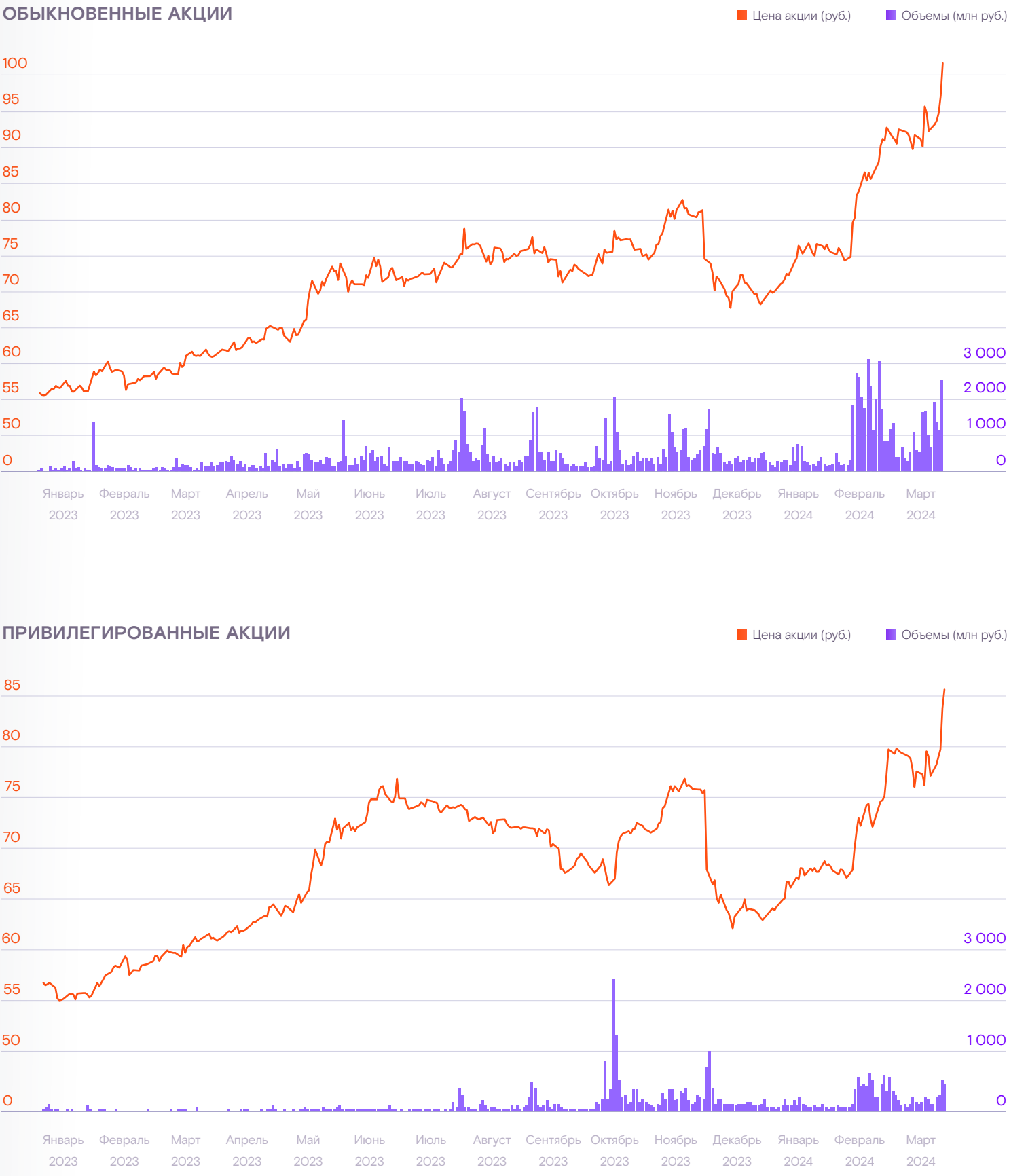
Обыкновенные и привилегированные акции ПАО «Ростелеком» (тикеры RTKM и RTKMP) торгуются на Московской бирже в котировальном списке первого уровня и на Санкт-Петербургской бирже в некотировальной части списка.

¹ С учетом раскрытия информации о владельцах акций, права на которые учитываются в номинальных держателях.

Структура акционерного капитала
на 31 декабря 2023 года

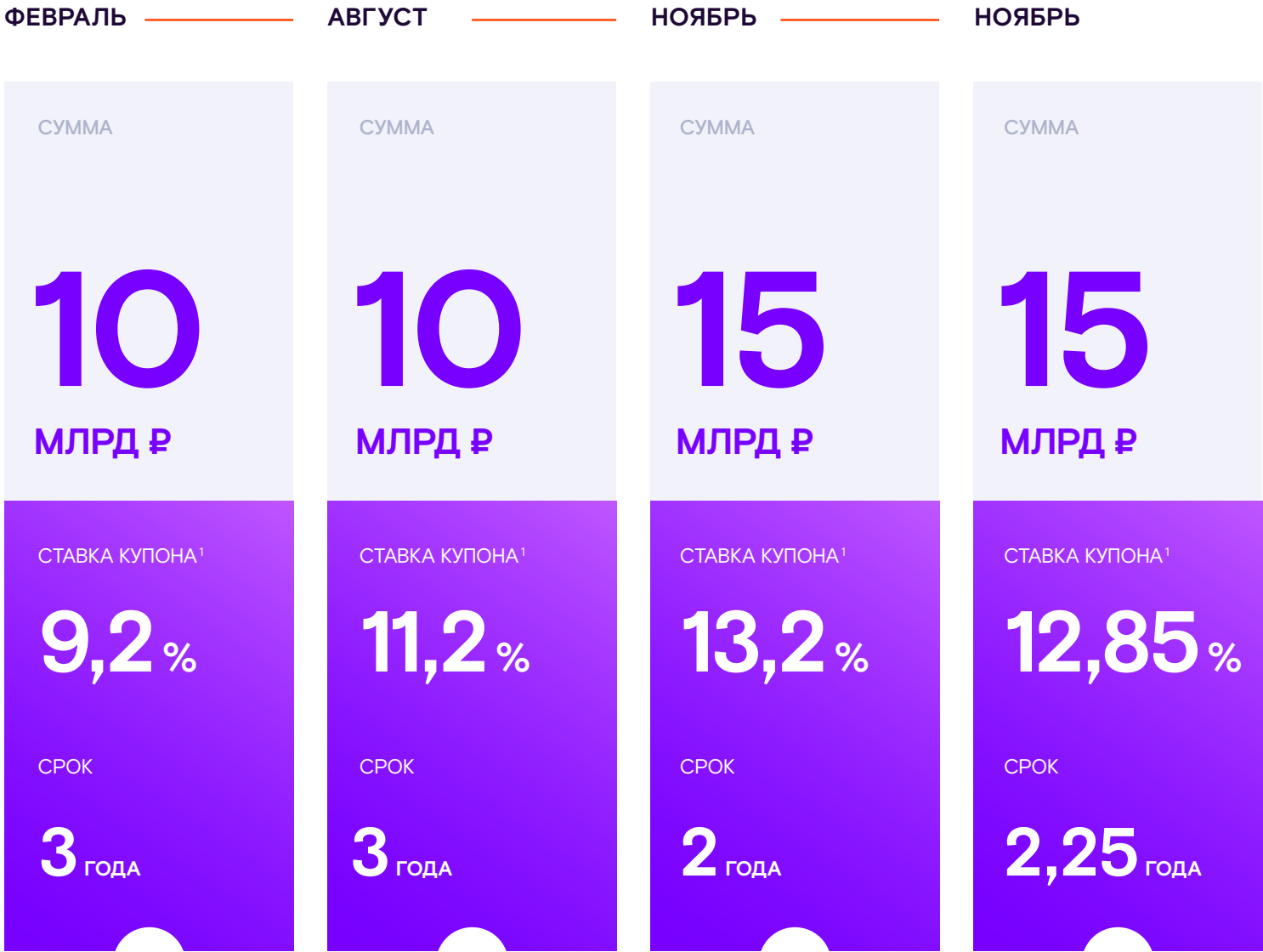


Динамика цен обыкновенных и привилегированных акций
ПАО «Ростелеком» в 2023 году, руб.



Облигации

В 2023 году «Ростелеком» разместил четыре выпуска биржевых облигаций.



Привлеченные средства были использованы для рефинансирования существующей задолженности и не отразились на долговой нагрузке компании. Совокупный объем находящихся в обращении облигаций по состоянию на 31 декабря 2023 года составил 175,250 млрд рублей, что соответствует 35,98 % долгового портфеля компании.

¹ Ставка купона установлена до конца периода обращения выпуска.

Биржевые облигации, находящиеся в обращении по состоянию на 31 декабря 2023 года

Серия	Дата размещения	Объем эмиссии, руб.	Облигации, находящиеся в обращении, шт.	Дата погашения
БО-01	29 мая 2015 года	5 000 000 000	862 810	16 мая 2025 года
001P-01R	22 сентября 2016 года	15 000 000 000	8 016 404	10 сентября 2026 года
001P-02R	26 апреля 2017 года	10 000 000 000	1 289 564	14 апреля 2027 года
001P-03R	21 ноября 2017 года	10 000 000 000	10 000 000	9 ноября 2027 года
001P-04R	16 марта 2018 года	10 000 000 000	10 000 000	3 марта 2028 года
001P-05R	3 апреля 2019 года	15 000 000 000	380 973	21 марта 2029 года
001P-06R	9 декабря 2022 года	10 000 000 000	10 000 000	5 сентября 2025 года
002P-01R	5 декабря 2019 года	10 000 000 000	10 000 000	27 ноября 2025 года
002P-02R	19 февраля 2020 года	15 000 000 000	15 000 000	10 февраля 2027 года
002P-05R	14 октября 2020 года	10 000 000 000	10 000 000	8 октября 2025 года
002P-06R	23 июля 2021 года	15 000 000 000	15 000 000	17 июля 2026 года
002P-07R	13 мая 2022 года	5 000 000 000	5 000 000	8 мая 2026 года
002P-08R	15 июня 2022 года	15 000 000 000	15 000 000	11 июня 2025 года
002P-09R	4 августа 2022 года	15 000 000 000	15 000 000	29 января 2026 года
002P-10R	15 февраля 2023 года	10 000 000 000	10 000 000	11 февраля 2026 года
002P-11R	31 августа 2023 года	10 000 000 000	10 000 000	27 августа 2026 года
002P-12R	16 ноября 2023 года	15 000 000 000	15 000 000	13 ноября 2025 года
002P-13R	24 ноября 2023 года	15 000 000 000	15 000 000	20 февраля 2026 года

Цифровые финансовые активы

Цифровые финансовые активы (ЦФА) — это цифровые аналоги долговых расписок, облигаций и прав участия в капитале, оформленные через блокчейн.

Компания предполагает использовать ЦФА в тех сегментах долгового рынка, где традиционные инструменты недостаточно эффективны. Например, для привлечения финансирования срочностью до года первичные размещения традиционных облигаций отсутствуют, а ставки по банковским кредитам довольно высоки. Компания видит возможность удешевить финансирование за счет привлечения более широкого круга инвесторов, и повысить скорость размещений за счет использования цифровых платформ.

Основной целью первых выпусков ЦФА в 2023 году был анализ потенциально-го интереса инвесторов и сравнение

условий с традиционными инструментами финансирования. Кроме того, «Ростелеком» сформировал собственную практику бухгалтерского и налогового учета ЦФА и реализовал соответствующие бизнес-процессы, связанные с выпуском и обращением ЦФА.

Дальнейшие выпуски ЦФА будут направлены на реализацию преимуществ инструментов: получение более низкой эффективности стоимости заимствований, более оперативное использование положительной рыночной конъюнктуры.

Дивиденды

Годовое общее собрание акционеров 20 ноября 2023 года приняло решение о выплате дивидендов по результатам 2022 года, общая сумма которых составила 19,02 млрд рублей. Размер дивидендов по обыкновенным и привилегированным акциям составил 5,4465 рубля на одну акцию.

Дивиденды выплачивались за счет чистой прибыли, в федеральный бюджет было перечислено 6 830 943 тыс. рублей, задолженность перед федеральным бюджетом отсутствует.

Статус выплаты дивидендов

Дивиденды по итогам года	Размер дивиденда на одну обыкновенную/привилегированную акцию, руб.	Всего начислено, тыс. руб.	Всего выплачено до 2023 года, тыс. руб.	Всего выплачено в течение 2023 года, тыс. руб.	Всего выплачено на конец 2023 года	
					тыс. руб.	%
2022	5,4465/5,4465	19 022 245	—	12 036 954	12 036 954	63,28 ¹
2021	4,56/4,56	15 926 088	15 624 438	6 207	15 630 645	98,14
2020	5/5	17 462 815	17 357 497	1 927	17 359 424	99,41
2019	5/5	17 462 815	17 361 651	848	17 362 499	99,43

Кредитные рейтинги

В мае 2023 года Аналитическое кредитное рейтинговое агентство (АКРА) повысило рейтинг «Ростелекома» до уровня «AA+(RU)». Основными причинами стали улучшение операционного риск-профиля компании и досрочная реализация стратегии развития на 2021–2025 годы.

ООО «Национальные Кредитные Рейтинги» (НКР) оставило кредитный рейтинг эмитента на уровне «AAA.ru», прогноз «стабильный».

Кредитные рейтинги
ПАО «Ростелеком»
на 31 декабря 2023 года

АКРА

AA+ (RU)

Прогноз «стабильный»
Присвоен 23 мая 2023 года

НКР

AAA.ru

Прогноз «стабильный»
Подтвержден 26 мая 2023 года

¹ Часть выплат дивидендов по итогам 2022 года производилась в течение 2024 года, то есть после отчетной даты. С учетом выплат, произведенных в 2024 году, указанная доля составляет 99,19 %.

Взаимодействие с акционерами и инвесторами

Основные задачи в области взаимодействия с инвестиционным сообществом:

- продвижение инвестиционного кейса «Ростелекома»;
- управление ожиданиями;
- участие в анализе стратегических решений относительно развития компании с учетом влияния на капитализацию;
- расширение и диверсификация базы инвесторов в акции «Ростелекома» с фокусом на инвесторов с долгосрочным периодом инвестирования;
- снижение стоимости заимствований.

«Ростелеком» стремится развивать устойчивые отношения с инвестиционным сообществом, своевременно предоставлять информацию о деятельности компании заинтересованным лицам и оперативно отвечать на запросы инвесторов и других целевых аудиторий. Представители «Ростелекома» находятся в диалоге с аналитиками инвестиционных банков и проводят встречи с текущими акционерами и потенциальными инвесторами.

Основные инструменты взаимодействия с акционерами и инвесторами



В 2023 году компания постепенно восстанавливала практику активного взаимодействия с инвесторами. IR-команда приняла участие в нескольких инвестиционных конференциях, а также провела таргетированные встречи с аналитиками брокерских компаний и инвестиционных банков, с рядом институциональных инвесторов и представителями сообществ розничных акционеров. Компания вернулась к публикации финансовых результатов, отчитавшись об итогах деятельности за шесть и девять месяцев 2023 года.

Помимо публикации пресс-релиза и раскрытия других материалов по операционным и финансовым показателям за девять месяцев 2023 года «Ростелеком»

организовал вебкаст с первым вице-президентом и финансовым директором Сергеем Анохиным. Он подробно рассказал о ключевых достижениях отчетного периода и ответил на вопросы инвесторов и аналитиков.

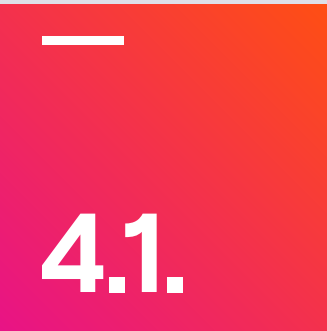
Компания планирует продолжать проведение вебкастов по результатам деятельности, а также в полной мере восстановить практику регулярного взаимодействия с акционерами с фокусом на сообщества частных инвесторов, которые стали основными участниками торгов и движущей силой на российском фондовом рынке.

Дополнительная информация

/ 04

04

4.1. Консолидированная финансовая отчетность	300
4.2. Глоссарий	302
4.3. Контактная информация	308

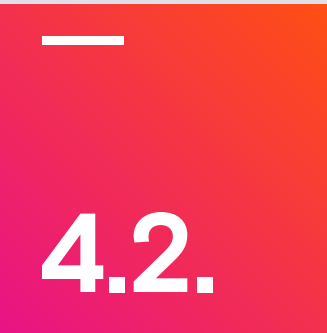


Консолидированная финансовая отчетность



Обобщенная консолидированная финансовая отчетность
ПАО «Ростелеком» и его дочерних организаций за 2023 год
доступна на корпоративном сайте компании¹.

¹ Годовая консолидированная финансовая отчетность не раскрывалась на основании
Постановления Правительства Российской Федерации № 1102 от 04.07.2023.



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

[АКРА]

Аналитическое кредитное рейтинговое агентство

[АПК]

Аппаратно-программный комплекс

[АТС]

Автоматическая телефонная станция

[ВАТС]

Виртуальная АТС

[ВГК]

Весогабаритный контроль

[ВИМИС]

Вертикально интегрированная медицинская информационная система

[ВОЛС]

Волоконно-оптическая линия связи

[ВОСА]

Внеочередное общее собрание акционеров

[ГОСА]

Годовое общее собрание акционеров

[ДЗО]

Дочерние и зависимые общества

[ДПР]

Долгосрочная программа развития

[ЕБС]

Единая биометрическая система

[ЕГИСЗ]

Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения

[ЕПГУ]

Единый портал государственных и муниципальных услуг

[ЖКХ]

Жилищно-коммунальное хозяйство

[ИТ]

Информационные технологии

[ИЦК]

Индустриальный центр компетенций

[ИЭП]

Инфраструктура электронного правительства

[КИС ЕДЦ]

Координационно-информационная система единого диспетчерского центра

[КПЭ]

Ключевые показатели эффективности

[МСП]

Малые и средние предприятия

	«Ростелеком» сегодня	Стратегический отчет
[МСФО]	Международные стандарты финансовой отчетности	
[Облачные услуги]	Модель обеспечения сетевого доступа по требованию к некоторому общему фонду конфигурируемых вычислительных ресурсов	
[ОТА]	Основные телефонные аппараты	
[ПГ]	Парниковые газы	
[Платное ТВ]	ТВ-услуги на основе подписки, обеспечиваемые аналоговыми и цифровыми кабельными сетями, спутниковым ТВ, цифровым наземным и интернет-телевидением	
[ПОД/ФТ/ФРОМУ]	Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма/финансированию распространению оружия массового уничтожения	
[Последняя миля]	Конечная часть сети связи, обеспечивающая связь розничным потребителям	
[ПСР]	Производственная система «Ростелекома»	
[РСПП]	Российский союз промышленников и предпринимателей	
[СБП]	Система быстрых платежей	

[СУОТ]

Система управления охраной труда

[СУР]

Система управления рисками

[ТВО]

Телевизионный обмен

[ТЕА]

Транзит Европа — Азия

[«Умный дом»]

Высокотехнологичная система, позволяющая объединить различные системы домашнего хозяйства под управлением искусственного интеллекта

[УПАТС]

Учрежденческо-производственная АТС

[«Цифровая экономика»]

Программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 года

[ЦОД/дата-центр]

Центр обработки данных

[ШПД]

Широкополосный доступ в интернет

[Эмитент]

Организация или физическое лицо, которые выпускают ценные бумаги для развития и финансирования своей деятельности

Годовой отчет — 2023

[4G]

Поколение мобильной связи с повышенными требованиями. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 100 Мбит/с

[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

[A2P SMS]

(Application-to-Person SMS Messaging)
Обмен СМС-сообщениями между приложениями — действие по отправке мобильных сообщений из приложения на мобильный телефон пользователя

[ARPU]

(Average Revenue Per Unit)
Средний доход, получаемый с одного абонента

[B2C]

(Business-to-Consumer)
Оказание услуг физическим лицам

[B2B]

(Business-to-Business)
Оказание услуг юридическим лицам

[B2E]

(Business-to-Enterprises)
Оказание услуг крупнейшим корпорациям из числа топ-200 российского бизнеса

[B2G]

(Business-to-Government)
Оказание услуг государственным заказчикам

[B2O]

(Business-to-Operator)
Оказание услуг операторам связи

[B2P]

(Business-to-Professional Consumers)
Оказание услуг малому и среднему бизнесу

[Big Data]

(Большие данные)
Обозначение структурированных и неструктурированных данных больших объемов и значительного многообразия, эффективно обрабатываемых горизонтально масштабируемыми программными инструментами

[CAPEX]

(Capital Expenditures)
Капитальные затраты, расходы на приобретение или обновление необоротных активов

[CAGR]

(Compound Average Growth Rate)
Среднегодовой темп прироста

[CDN]

(Content Delivery Network)
Крупная распределенная система серверов, размещенных в нескольких дата-центрах в сети Интернет, предназначенная для предоставления контента с высокой надежностью и параметрами функционирования конечным пользователям

[CRM]

(Customer Relationship Management)
Программное обеспечение для взаимодействия с клиентами

[DBaaS]

(Database as a Service)
Облачный подход к хранению и управлению структурированными данными

[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



Контактная информация

Полное фирменное наименование

Публичное акционерное общество «Ростелеком»
(Public Joint Stock Company «Rostelecom»)

Сокращенное наименование

ПАО «Ростелеком» (PJSC «Rostelecom»)

Номер и дата выдачи свидетельства
о государственной регистрации

Данные о первичной государственной регистрации:
свидетельство № О21.833 от 23 сентября 1993 года

Данные о регистрации юридического лица

Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ о юридическом
лице, зарегистрированное до 1 июля 2002 года
(ОГРН 1027700198767), серия 77 № 004891969
от 9 сентября 2002 года

Местонахождение

Российская Федерация, г. Санкт-Петербург

Адрес юридического лица

Российская Федерация, 191167, г. Санкт-Петербург,
вн. тер. г. муниципальный округ Смольнинское,
наб. Синопская, д. 14, литера А

Почтовый адрес

Российская Федерация, 115172, г. Москва, ул. Гончарная, д. 30

Основной вид деятельности

Код ОКВЭД 61.10 — деятельность в области электросвязи

Корпоративный центр

8 (800) 200-00-33 (звонок бесплатный)
+7 (499) 999-82-83
Факс: +7 (499) 999-82-22

Сайт в сети Интернет

www.company.rt.ru

Департамент внешних коммуникаций
и корпоративной социальной ответственности

+7 (499) 999-82-83
pr@rt.ru

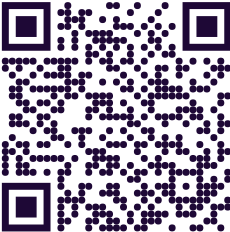
Департамент по работе с инвесторами
и устойчивому развитию бизнеса

+7 (499) 995-97-80
ir@rt.ru

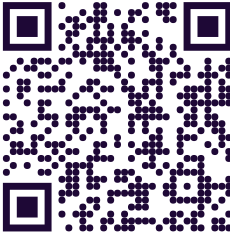
Департамент корпоративного управления

+7 (499) 995-98-40
rtkm@rt.ru

WhatsApp и Telegram: +7 (991) 100-16-66



WhatsApp



Telegram

Горячая линия для акционеров

8 (800) 100-16-66 (звонок бесплатный)

Корпоративный секретарь

+7 (499) 999-82-83
rtkm@rt.ru

Офис компании

Корпоративный центр
115172, г. Москва, ул. Гончарная, д. 30