



**Подготовили**  
Копосов Георгий  
Элланский Денис

МТС (ПАО «МТС») — российская телекоммуникационная компания, оказывающая услуги в России и странах СНГ под торговой маркой «МТС». Компания оказывает услуги сотовой связи (в стандартах GSM, UMTS (3G) и LTE), услуги проводной телефонной связи, широкополосного доступа в Интернет, мобильного телевидения, кабельного телевидения, спутникового телевидения, цифрового телевидения и сопутствующие услуги, в частности услуги по продаже контента[4]. По состоянию на март 2014 года компания во всех странах своего присутствия обслуживала более 107 млн абонентов[5]. По результатам исследования компании Interbrand, проведённого в 2010 году, торговая марка «МТС» стала самым дорогим российским брендом, заняв первое место с оценкой стоимости торговой марки в размере 213 198 млн рублей (+12 % по отношению к 2008 году)[6]. Основное юридическое лицо компании — ПАО «МТС» (полное наименование — Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы»), зарегистрированное в России.



Ты знаешь, что можешь!

## СОДЕРЖАНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ

- Корпоративная социальная ответственность МТС
- «Телеком Идея» — инновационная платформа
  - «Телеком Идея» – 5 лет
  - «Телеком Идея» — 2015
  - «Телеком Идея» – Партнеры
  - «Телеком Идея» — Платформа
- Корпоративное волонтерское движение МТС «Просто дари добро» (1,2)
- «Социальный HR»
- «Дети в Интернете»
- «Сети все возрасты покорны»
- «Эко -Телеком»
- Отчет устойчивого развития (ОУР)
- Самооценка деятельности МТС по стандарту ISO 26000
  - Общие итоги самооценки деятельности МТС по ISO 26000 - международный стандарт в области корпоративной социальной ответственности (3)

The MTS logo is a large, stylized 'M' and 'T' in a light blue color, positioned on the left side of the slide. It is partially obscured by a large, light blue circle that frames the text on the right.

Группа компаний «МобильныеТелеСистемы» -  
более 100 миллионов абонентов.

Количество сотрудников – 70  
000 человек

Количество абонентов широкополосного  
доступа в интернет – более 2,4  
миллиона

МТС оказывает интегрированные  
телекоммуникационные услуги во всех  
регионах России, а также в Армении,  
Беларуси, Украине и Туркменистане

Количество абонентов платного  
домашнего телевидения МТС  
составляет 2,6 миллионов домохозяйств

**Бизнес-стратегия 3 «D»**
**Стратегия КСО**
**ПРОЕКТЫ**
**ДАННЫЕ**
**Фокус: передача данных**

- ✓ Создание инновационной среды для поиска и привлечения новых идей для бизнеса
- ✓ Информационно-просветительская деятельность в целях безопасного и полезного использования *Интернета* детьми и взрослыми

- ✓ Конкурс «Телеком Идея», Центр молодежных инноваций в г. Обнинске
- ✓ Федеральные образовательно-выставочные проекты «Дети в Интернете»
- ✓ Проекты «Сети все возрасты покорны», 50+ «Серебряный возраст»

**ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ**
**Дифференциация через интеграцию в общество**

- ✓ Обеспечение равных возможностей доступа к услугам компании и повышение лояльности на всех рынках присутствия МТС

- ✓ Информационные ресурсы по безопасному использованию Интернета и мобильной связи ([safety.mts.ru](http://safety.mts.ru), [detionline.com/mts](http://detionline.com/mts))
- ✓ Федеральные проекты - «Эко-субботник» МТС
- ✓ Социальный HR - создание инклюзивной среды
- ✓ Корпоративное волонтерское движение «Просто дари добро»

**ДИВИДЕНДЫ**
**Внедрение лучших практик в области КСО и признание**

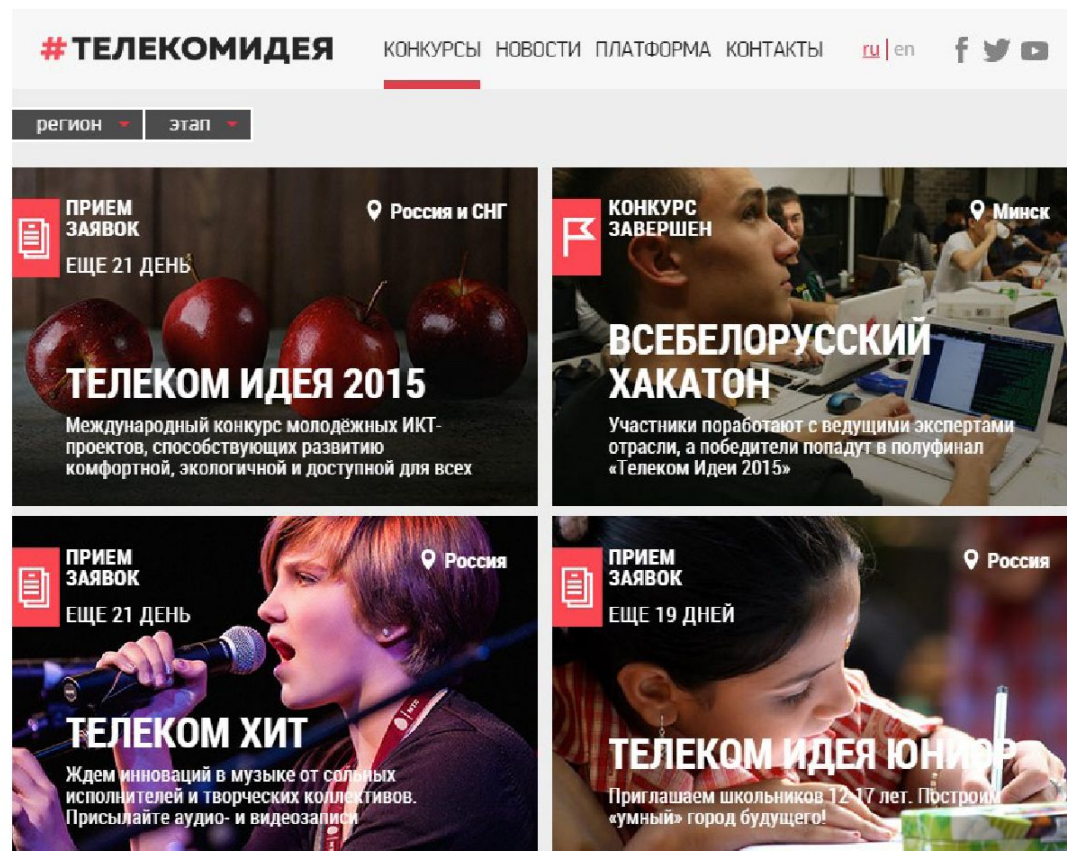
- ✓ Стандартизация процессов в соответствии с международными требованиями

- ✓ Оценка управления и бизнес-процессов на соответствие стандарту ISO 26000
- ✓ Подготовка отчета устойчивого развития (ОУР)

Корпоративная социальная ответственность бизнеса (КСО) — это реализация интересов компании посредством обеспечения социального развития персонала, развитие и построение бизнеса с позиции ответственности между всеми группами стейкхолдеров, в т.ч. клиентами и партнерами. Деятельность КСО МТС реализуется политикой «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности» - Утверждена Приказом Президента.

## ЭВОЛЮЦИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ МТС





**Создана новая коммуникационная площадка telecomideas.com.**

- ✓ Новая система управления конкурсом, решающая задачи масштабирования, развития форматов и интеграции в регионы.
- ✓ Новая форма подачи заявки на конкурсы, которая позволяет дифференцировать проекты по стадии их развития и сфере применения;
- ✓ Новости рынка телекоммуникаций России и мира;
- ✓ Агрегатор новостей о проектах, в рамках ТИ, из социальных сетей на ленту сайта. Анонсы и уведомления об этапах конкурса;
- ✓ Реализация кобрендинговых партнерских проектов.



Ты знаешь, что можешь!

## ПАРТНЁРЫ «ТЕЛЕКОМ ИДЕЯ» 2015



Поддержка социального предпринимательства

Март - Май

федеральный конкурс



Поддержка Skolkovo cybersecurity challenge

Май - Октябрь

федеральный конкурс



Кейс чемпионаты для ВУЗов

Март - Апрель

Екатеринбург

Новосибирск



Хакатоны для инноваторов

Март

Май

Санкт-Петербург

Самара



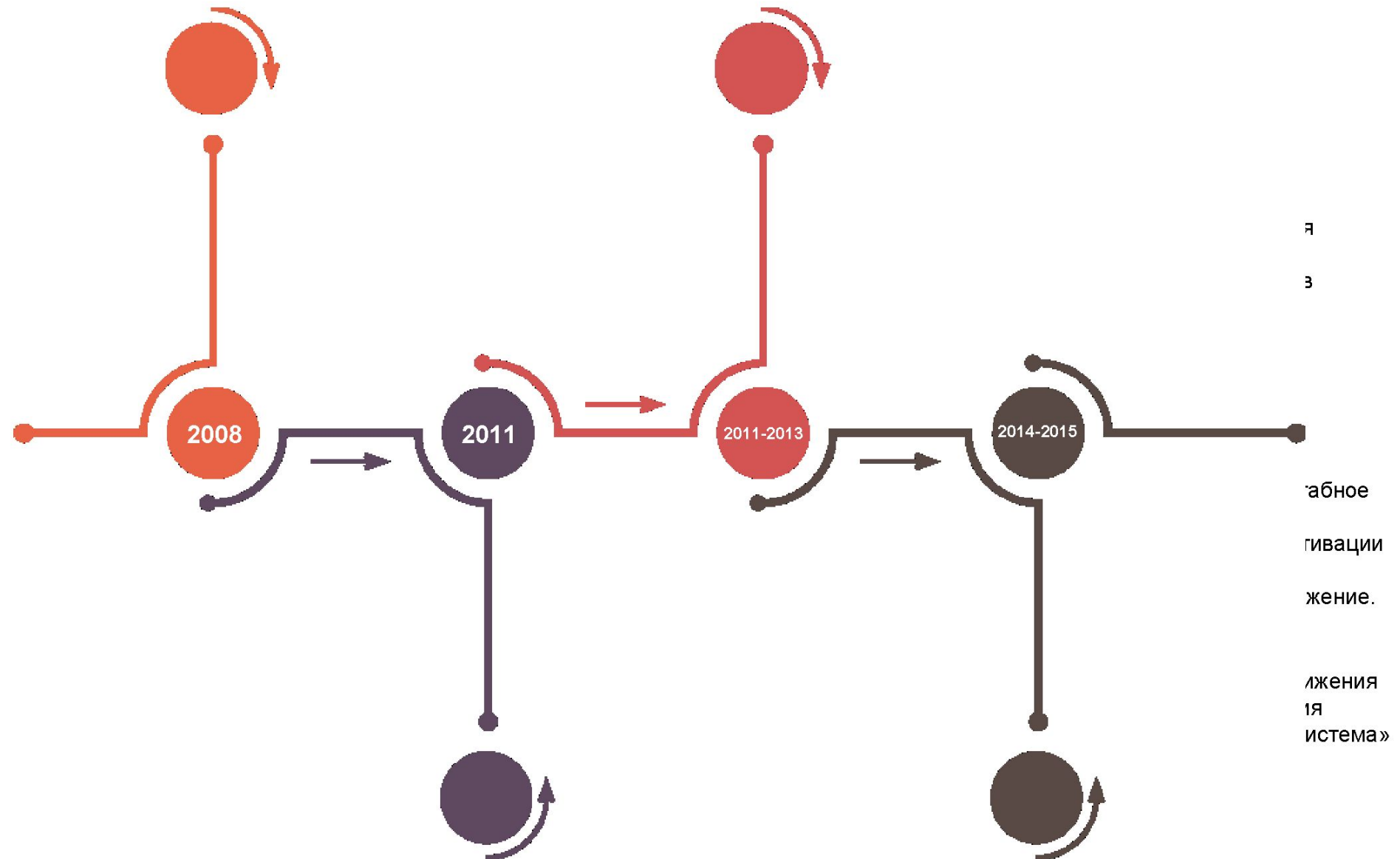
Совместный проект с РВК

Апрель - Ноябрь

федеральный конкурс

Проведение региональных и локальных конкурсов ТИ интегрировано в партнерские программы

## КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСКОЕ ДВИЖЕНИЕ: ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЕКТА



## КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСКОЕ ДВИЖЕНИЕ - «ПРОСТО ДАРИ ДОБРО»

В волонтерских акциях МТС приняло участие более **5 000** сотрудников-волонтеров

(20% - интеллектуальное волонтерство)

Реализованы ежегодные федеральные проекты:

- ✓ «Танго Победы»
- ✓ «Зеленый экспресс»
- ✓ «Елки-детям»

Корпоративный волонтерский кукольный театр - «Мобильный театр сказок»

- ✓ Созданы две труппы:
- ✓ Подготовлены две премьеры эко-спектаклей
- ✓ Проведено 16 спектаклей (аудитория-более 920 детей) в МРМ и МРЦ
- ✓ Внедрение опыта создания кукольного театра в ДК «Детский Мир»

Впервые в МТС проведена праздничная церемония «Международный день волонтера». Отмечены грамотами и наградами более 50 лучших волонтеров МТС

✓ Реализация проектов к 70-летию Победы:

- ✓ Интеллектуальная викторина «Что мы знаем о войне»
- ✓ Юбилейный концерт на Поклонной горе
- ✓ «Танго Победы» в Екатерининском парке
- ✓ Проект «Книга памяти МТС» - приняло участие около 350 сотрудников-авторов МР, КЦ, МГТС, Беларуси, Туркменистана.



На фото: Зыков В.П. (справа)



На фото: Комиссарова А.И.

Практика корпоративного волонтерства в МТС признана Благотворительным фондом АФК «Система» лучшей практикой в корпорации

- ✓ МТС входит в Совет Бизнеса по Вопросам Инвалидности России;
- ✓ Начат процесс оценки готовности инфраструктуры компании к найму на работу людей с инвалидностью и их обслуживанию;
- ✓ Изменен профиль кандидата на текущие вакансии компании : принимаются все категории граждан без возрастных ограничений и ограничений по состоянию здоровья.

#### Мероприятия по социализации молодежи с инвалидностью

- ✓ Участие МТС в Ежегодном Международном Форуме «Бизнес за равные возможности», Международном Кинофестивале «Кино без барьеров»,

#### Образовательные мероприятия для молодых специалистов с инвалидностью

- ✓ Участие МТС в проведении конкурса для молодых соискателей с инвалидностью «Путь к карьере»
- ✓ Организация бизнес-лекций и мастер-классов сотрудниками МТС для студентов ВУЗов, специализирующихся на подготовке студентов с инвалидностью

- ✓ Участие МТС в Совете Бизнеса по Вопросам Инвалидности в Санкт - Петербурге и Новосибирске.

#### Найм на работу в МТС

- ✓ Разработка программы стажировок для студентов с инвалидностью;
- ✓ Тренинги для сотрудников по лучшим практикам создания безбарьерной среды (инвалиды, дети и люди зрелого возраста)
- ✓ Программы по мотивации найма людей зрелого возраста

#### Рекомендации по адаптации бизнес-процессов

- ✓ Соответствие сайта компании и интернет-магазина нормам для использования людьми с инвалидностью;
- ✓ Рекомендации по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов в салоны-магазины;
- ✓ Методические рекомендации для сотрудников салонов РТК и call-центров по правилам и этике общения с людьми с инвалидностью.

#### *Внутреннее исследование среди руководителей подразделений МТС (586 опрошенных, завершено в марте 2014):*

- ✓ **67%** готовы рассматривать специалистов с инвалидностью в качестве кандидатов на существующие вакансии
- ✓ **31%** имеют опыт взаимодействия по работе с сотрудниками с инвалидностью.
- ✓ **38%** имеют опыт взаимодействия по работе с клиентами/партнерами с инвалидностью.
- ✓ **46%** готовы рассматривать возможность создания специализированных рабочих мест для инвалидов

### «Дети в Интернете»

- ✓ В 2014 году впервые выставки прошли на Юге (Краснодар) и в Сибири (Барнаул и Томск), также выставки были организованы в Рязани, Сыктывкаре, Вологде, Мурманске
- ✓ Аудитория международного онлайн-конкурса «Интернешка 2014» – **45 000 человек**, юные пользователи практически из всех регионов России и из других стран, прислали на творческие конкурсы МТС около **1300 работ**
- ✓ Участие во Всероссийской научной конференции для педагогов «Цифровое детство: социализация и безопасность» (Москва, Н Новгород, Уфа, Екатеринбург, Барнаул)
- ✓ Разработка и проведение мастер-классов –родительских собраний «Как говорить с ребёнком об Интернете?»
- ✓ За 5 лет операторами Линии помощи «Дети онлайн» было принято более **10000** звонков, обработано более **2500** электронных обращений (**8-800-25-000-15**)

Вовлеченная аудитория в проект  
более **300 000** детей, родителей и педагогов (за  
3 года).

Рекордная аудитория конкурса «Интернешка 2014»  
**45 000 человек**

### «Дети в Интернете»

- ✓ **Выставки и экскурсии:** Новосибирск
- ✓ Фокус 2015 - 2016 гг. –развитие платформы для обучения родителей и учителей
- ✓ Развитие детских зон в РТК, внедрение образовательных программ. Программы для обучения безопасному Интернету для детей составляются на основе подхода «edutainment» - сочетания образовательного процесса и игровой формы.



## «Сети все возрасты покорны»

- ✓ Развитие площадок и проведение обучающих курсов (Москва, Санкт-Петербург, Казань, Обнинск, Пенза, Абакан, Самарская область, Беларусь)
- ✓ Участие в выставках «50+» (Москва), более 50 000 участников
- ✓ Социально-маркетинговая программа совместно с Маркомом и РТК (распространение методических пособий через РТК, организация уроков, социальная реклама в СМИ в Москве)
- ✓ Издание методического пособия «Интернет – это просто» для пенсионеров и распространение в розничной сети издательства АСТ (тираж 5 000 экз. в Москве)
- ✓ Всего обучение по курсу СВВП прошли более 15 000 человек в России и Белоруссии

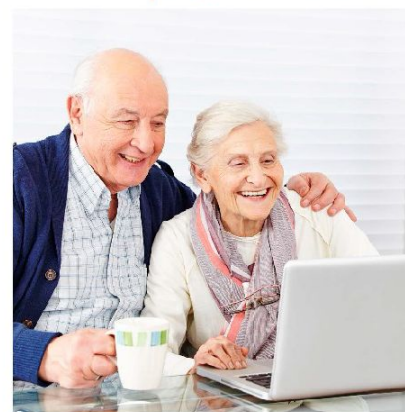
## «Сети все возрасты покорны»

- ✓ Разработка курса «Мобильная академия» - продвижение мобильного интернета в среде 50+ (новые пользователи смартфонов и планшетов)
- ✓ Организация классов по обучению пожилых людей пользованию мобильным Интернетом «Мобильная академия».
- ✓ Поддержка существующих курсов и открытие новых площадок по СВВП (Иваново)
- ✓ Участие в выставках «50+» (Москва, Владимир и другие регионы)
- ✓ Проведение обучающих мастер-классов для волонтеров и организаторов курсов в регионах (онлайн и офлайн)

## В 2014 году проект МТС «Сети все возрасты покорны» получил:

- ✓ Награда от Министерства труда и социальной защиты РФ.
- ✓ Награда «Лучший социальный проект» в области образования в Национальной программе-премии «Лучшие социальные проекты России 2014».
- ✓ Победа в номинации «Проект года в корпоративной социальной ответственности» в рамках премии The Moscow Times Awards.

## Помоги родителям освоить интернет



Освоить азы доступа в интернет очень важно, ведь интернет делает нашу жизнь комфортней, интересней и насыщенней. В этом людям зрелого возраста часто мешают неуверенность в себе и боязнь нового. Помочь преодолеть эти барьеры мы у нас близкие — дети, внуки, правнуки!

Компания МТС совместно с психологами МГУ разработала образовательную программу «Сети все возрасты покорны». Курс состоит из семи уроков, на которых можно узнать о самых важных для повседневной жизни возможностях смартфона и компьютера, научиться пользоваться интернетом, решать задачи, связанные с работой, учебой, здоровьем и социальными услугами. Тренируйте навыки, чтобы чувствовать себя уверенно в сети.

Онлайн МТС интерактив: эти навыки интернет можно в любом возрасте. Более 3000 россиян стали участниками курсов за два года существования программы. С каждым годом уровень — 83 года. Но наиболее эффективным обучение становится тогда, когда к процессу подключаются другие члены семьи.

Помогите своим близким! Зайдите на сайт [www.mts.ru](http://www.mts.ru) и узнайте, как эффективно учить родителей и своих близких. Также можно пользоваться интернетом со смартфона, планшета и компьютера!



**Александр Ступов, 74 года**

После выхода на пенсию у меня появилось свободное время. Я начал читать книги, заниматься спортом — и вдруг все это исчезло, у человека наступил депрессия, он не знает, чему посвящать себя. После того, как я освоил работу в интернете, в моей жизни многое изменилось. Теперь через интернет мы общаемся с родственниками и друзьями. Я даже начал заниматься английским языком, и интернет мне очень помогает. А еще в интернете можно найти то, что нужно, и это так удобно. Часто появляются новые технологии, которые можно найти в сети и бесплатно изучить.

**Тамара Павлова, 75 лет**

Мне не очень нравится ходить на курсы, и я узнала, что такое «Сетевое обучение», «Таблетки», всевозможные программы. С интернетом я подружилась. Я люблю разгадывать кроссворды, часто смотрю в интернете и справляюсь, что мне нужно.

**Клавдия Гусева, 60 лет**

Иногда разбираюсь в интернете, освоила планшет, теперь я лучше помогаю своим детям — они ко мне стали даже как-то более уважительно относиться.

**«Эко-Телеком»** — любая социально ответственная компания обязана вести бизнес с учетом возможного влияния своей деятельности на окружающую среду. В основе бизнеса МТС лежит принцип бережного отношения к природе — мы стремимся оказывать минимальное воздействие на экологию и снижать это влияние, насколько это возможно. В решении этой задачи Компания руководствуется требованиями природоохранного законодательства, а также нормами ответственного ведения бизнеса.



**ЭКО**  
телеком

## ОТЧЕТ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ (ОУР) ГРУППЫ МТС: СТАНОВЛЕНИЕ ПРОЕКТА



В компании «Мобильные ТелеСистемы» **создана система сбора информации о социальной деятельности Компании.**

2008

Создан **первый социальный Отчет** МТС. Формат HDF-версия. Выложен на внешнем сайте ОАО «МТС». **Контент – благотворительные и социальные проекты Компании.**

2010

Создан отчет Устойчивого Развития (ОУР) в **стандарте GRI. Контент – финансовые результаты + КСО-деятельность + экологические проекты.**  
Проведено заверение в Совете РСПП.  
Формат – pdf версия



ОУР **соответствует стандарту GRI 3.1, уровень В**, сформирован в формате **HTML-сайта**, создана мини-версии **на английском** в формате интерактивного PDF и размещен на англоязычном сайте Компании. **Заверен в Совете РСПП по нефинансовой отчетности.**  
Выпущена полиграфическая версии ОУР в общем стиле с ГО МТС

2013

2015

ОУР **соответствует стандарту GRI 4.** Заверен в Совете РСПП по нефинансовой отчетности.

Планируется **презентация ОУРа 2014** для внешней аудитории. Контент ОУР представлен **в формате HTML-сайта.** Развивается англо-версия ОУРа в формате интерактивного PDF. Выпущена полиграфическая версии ОУР в общем стиле с ГО МТС





Ты знаешь, что можешь!

## ОТЧЕТ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ (ОУР) ГРУППЫ МТС



- ✓ Отчет подготовлен в соответствии со **стандартом GRI G4** (Core report)
- ✓ Проведено анкетирование топ-менеджеров МТС для выявления существенных аспектов деятельности Компании и последующего раскрытия информации по этим аспектам в отчете
- ✓ В отчете наиболее полно освещены следующие существенные аспекты: противодействие коррупции, экономические результаты деятельности, не прямые экономические воздействия, практика закупок, государственная политика и взаимоотношения сотрудников и руководства
- ✓ Успешно заверен в Совете РСПП по нефинансовой отчетности
- ✓ Контент ОУР впервые сформирован **в формате HTML- сайта**
- ✓ Создана мини-версия ОУР **на английском** (впервые) в формате интерактивного PDF с последующим размещением на англоязычном сайте МТС
- ✓ Выпущена полиграфическая версия ОУР эксклюзивным тиражом

- ✓ Проведение анкетирования других заинтересованных сторон для выявления существенных аспектов
- ✓ Заверение отчета в Global Reporting Initiative

**ТОП 3 показателя устойчивости,  
выбранные менеджерами МТС:**

- ✓ Противодействие коррупции;
- ✓ Экономические результаты деятельности;
- ✓ Практика закупок;





Ты знаешь, что можешь!

**САМООЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОАО МТС НА СООТВЕТСТВИЕ  
МЕЖДУНАРОДНОМУ СТАНДАРТУ ISO:26000  
ПЕРСПЕКТИВЫ ДЛЯ БИЗНЕСА**  
РУКОВОДСТВО ПО СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ



Принят 28 октября 2010 года Международной организацией по стандартизации  
(International Organization for Standardization, Женева, Швейцария)



Российская версия стандарта - ГОСТ Р ИСО 26000:2012, утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 года № 1611-ст., введен в действие на территории РФ с 15 марта 2013 года



Социальная ответственность – ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение; интегрирована в деятельность всей организации

ИСО 26000: п. 2.181

**Цели:**

- ✓ Определить степень соответствия деятельности ОАО МТС Стандарту ISO
- ✓ Определить направления внедрения Стандарта в практику работы ОАО МТС
- ✓ Определить области развития в сфере КСО

**Методика:**

- ✓ Методика «Рекомендации для компаний по проведению самооценки организации деятельности компании в соответствии с принципами социальной ответственности на основе положений международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности»
- ✓ Разработана Комитетом РСПП по корпоративной социальной ответственности и демографической политике совместно с Центром по корпоративной социальной ответственности и нефинансовой отчетности РСПП
- ✓ Рекомендована для использования решением Бюро Правления РСПП от 27 декабря 2011г. № 5-Бп.

**Инструменты:**

А. Анализ корпоративных  
нормативных документов

**38**

базовых корпоративных документов,  
включая стандарты, политики,  
положения, регламенты, публичные  
отчеты и др.

Б. Анализ практики на основе  
групповых интервью

**27**

представителей подразделений  
компании, наиболее тесно связанных  
с 7 тематиками КСО,  
определенными Стандартом

# 7 ТЕМАТИК СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ СОГЛАСНО СТАНДАРТУ ISO 26000

В рамках каждой темы (кроме центральной\*) Стандарт рассматривает ожидаемые действия организации в отношении конкретных проблем:





В рамках каждой темы (кроме центральной\*) Стандарт рассматривает ожидаемые действия организации в отношении конкретных проблем:



# 01

## Организационное\* управление

✓Стандарт рассматривает организационное управление как отдельную тему, и как инструмент развития КСО во всех семи сферах

✓Корпоративное управление с позиции ISO 26000\* :

- ✓КСО учитывалась в Стратегии, целях и задачах организации
- ✓Обязательства и подотчетность руководства по КСО были известны
- ✓Среда организации и ее корпоративная культура «работали» на КСО
- ✓Поощрялась (в т.ч. материально) результативность в сфере КСО
- ✓Люди, деньги, природные ресурсы использовались эффективно
- ✓При назначениях в органы управления не было дискриминации
- ✓Нужды организации и стейкхолдеров — уравновешивались
- ✓Поддерживался постоянный диалог со всеми стейкхолдерами
- ✓В развитии КСО участвовали работники всех уровней
- ✓Соблюдался баланс между полномочиями, ответственностью и возможностями управляющих
- ✓Выполнение любых решений компании отслеживалось, в том числе, и с точки зрения соблюдения КСО
- ✓Все процессы управления анализировались с точки зрения КСО и соответственно корректировались



02

Права  
Человека**Рассматриваемые проблемы:**

- ✓ Должная предусмотрительность
- ✓ Ситуации, связанные с риском для прав человека
- ✓ Избежание соучастия
- ✓ Удовлетворение жалоб
- ✓ Дискриминация и уязвимые группы
- ✓ Гражданские и политические права
- ✓ Экономические, социальные и культурные права
- ✓ Основные принципы и права в сфере труда



03

Трудовые  
практики**Рассматриваемые проблемы:**

- ✓ Найм и трудовые отношения
- ✓ Условия труда и социальная защита
- ✓ Социальный диалог
- ✓ Охрана труда
- ✓ Развитие человеческого потенциала и обучение на рабочем месте



04

Окружающая  
среда**Рассматриваемые проблемы:**

- ✓ Предотвращение загрязнения
- ✓ Устойчивое ресурсопользование
- ✓ Смягчение изменения климата и адаптация к нему
- ✓ Защита окружающей среды



05

Добросовестные  
деловые практики**Рассматриваемые проблемы:**

- ✓ Противодействие коррупции
- ✓ Ответственное вовлечение в политику
- ✓ Добросовестная конкуренция
- ✓ Пропаганда социальной ответственности
- ✓ Уважение прав собственности



06

Проблемы, связанные  
с потребителями**Рассматриваемые проблемы:**

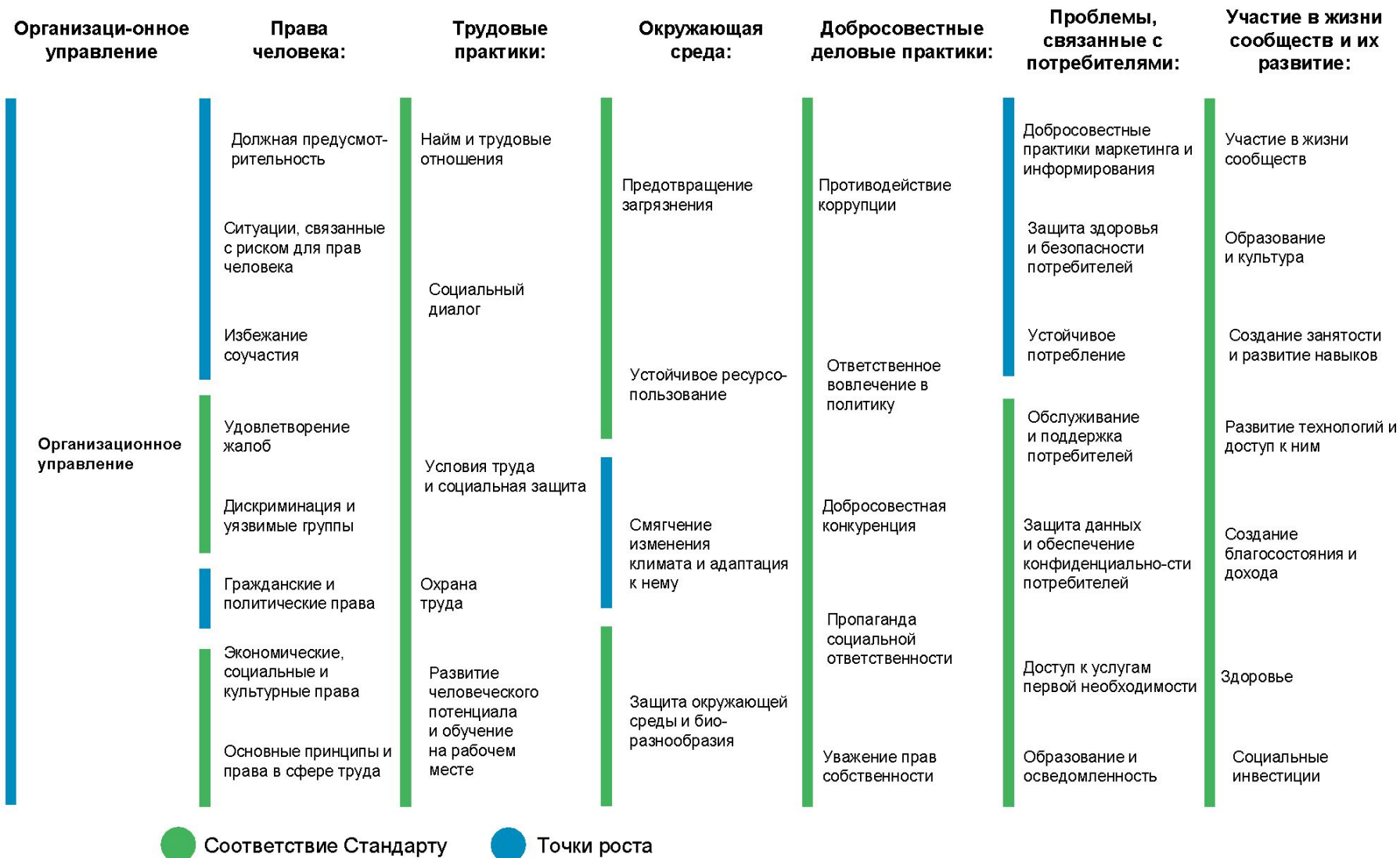
- ✓ Добросовестные практики маркетинга и информирования
- ✓ Защита здоровья и безопасности потребителей
- ✓ Устойчивое потребление
- ✓ Обслуживание и поддержка потребителей
- ✓ Защита данных и обеспечение конфиденциальности потребителей
- ✓ Доступ к услугам первой необходимости
- ✓ Образование и осведомленность



07

Участие в жизни  
сообществ и их развитие**Рассматриваемые проблемы:**

- ✓ Участие в жизни сообществ
- ✓ Образование и культура
- ✓ Создание занятости и развитие навыков
- ✓ Развитие технологий и доступ к ним
- ✓ Создание благосостояния и дохода
- ✓ Здоровье
- ✓ Социальные инвестиции





Ты знаешь, что можешь!

## Оценка актуальности тематик стандарта с точки зрения влияния на деятельность ОАО МТС

Дискриминация и уязвимые группы

Экономические, социальные и культурные права

Ситуации, связанные с риском для прав человека

Избегание соучастия

Гражданские и политические права

Должная предусмотрительность

Предотвращение загрязнения

Устойчивое ресурсопользование

Защита окружающей среды и биоразнообразия

Образование и культура

Смягчение изменения климата и адаптация к нему

Основные принципы и права в сфере труда

Здоровье

Участие в жизни сообществ

Создание занятости и развитие навыков

Создание благосостояния и дохода

Социальные инвестиции

Пропаганда социальной ответственности

Найм и трудовые отношения

Условия труда и социальная защита

Социальный диалог

Охрана труда

Развитие человеческого потенциала и обучение на рабочем месте  
Противодействие коррупции

Ответственное вовлечение в политику

Организационное управление

Обслуживание и поддержка потребителей

Защита данных и обеспечение конфиденциальности потребителей

Доступ к услугам первой необходимости

Образование и осведомленность

Добросовестные практики маркетинга и информирования

Защита здоровья и безопасности потребителей

Устойчивое потребление

Добросовестная конкуренция

Удовлетворение жалоб

Развитие технологий и доступ к ним

Организация в праве сама выбирать для себя приоритетные направления в зависимости от направления деятельности.

Степень влияния тематик на деятельность ОАО МТС

Спасибо за внимание!