



16+

МТ № 1 (38)
Февраль 2021

Награждаем лучших по-новому

2



5 Знай наших
Профессионалы-
2020

7 В фокусе внимания
Обслуживание
клиентов

16 Корпоративная
жизнь
Творим добро

Награждаем лучших по-новому



Программы признания в том или ином виде действуют в МГТС много лет, и, конечно, они являются важной частью корпоративной культуры компании. Каждый год мы выбираем лучших, отмечаем их результаты, награждаем за достижения и мотивируем к дальнейшему росту. В 2020 году в Программах признания поменялся подход к отбору победителей, изменилось количество номинаций в конкурсе, а также сами награды.

О б этих нововведениях рассказывает Елена Гордей, директор по управлению персоналом МГТС: «Отправной точкой пересмотра концепции поощрений стали итоги опроса вовлеченности **HarpyJob**. Основываясь на обратной связи от сотрудников, в том числе от инициативной группы по направлению «Признание», мы для начала обновили перечень наград. Так в числе номинаций появились «Команда года» и «Руководитель года», что поддерживает ролевое поведение с фокусом на ключевые организационные компетенции: командность, лидерство, результативность, клиентоориентированность, инновационность. Изменился и принцип выбора индивидуальных номинаций. Раньше они определялись по каждому функциональному направлению — например, «Лучший сотрудник HR» или «Лучший менеджер Технического блока». Теперь вместо лучших сотрудников в каждой отдельной функции определены 10 чемпионов по всей компании в целом.

Кроме того, на этапе сбора заявок мы впервые открыли возможность для самовыдвижения, совместно с ИТ запустив автоматизированную систему подачи кандидатур на портале. Наконец, внимательно выслушав сотрудников — наших внутренних заказчиков — и узнав их ожидания, мы предложили победителям в индивидуальных номинациях в качестве поощрения не денежную премию, а... впечатления ☺ Уверена, что отдых на двоих в уникальном экоотеле «Изумрудный лес» станет для наших героев по-настоящему памятным подарком от компании.

Но самое главное — мы будем перестраивать систему награждения таким образом, чтобы лучшие сотрудники определялись не только по итогам года, но и по итогам кварталов. Таким образом, с 2021 года система признания достижений будет работать постоянно, а выбор и поощрение лучших сотрудников станут еще более прозрачными и последовательными.

Было по-настоящему здорово объявить имена лучших сотрудников по итогам

2020 года в прямом эфире нашего «Новогоднего путешествия» в декабре. Уверена, что в новом году количество и качество достижений будут только увеличиваться. Следите за анонсами Программ признания МГТС в рассылках и на портале!». **MT**



Определить лучших из лучших

Выбрать лучших из нескольких тысяч сотрудников, обеспечить прозрачность выбора, дать каждому возможность проявить себя вне зависимости от должности, статуса и сферы деятельности — задача не из простых. Чтобы достичь этой цели, в МГТС многоуровневая Программа признания.



Программа предусматривает годовые и квартальные номинации для руководителей и для рядовых сотрудников, для индивидуального участия и для коллективного. Для групп и отделов действует программа «Команда года», а для кросс-функциональных команд — «Проект года». Руководящие работники могут проявить себя в индивидуальной программе «Руководитель года», а для специалистов предусмотрена номинация «Профессионал года» — возможность попасть в нее открыта для любого, кто

в течение года достигал отличных результатов в работе, что подтверждается высокой оценкой эффективности.

Номинации подобраны так, чтобы дать любому сотруднику возможность проявить себя и получить достойную оценку своих достижений. После подачи и обработки всех полученных заявок сложная задача определения лучших из лучших ложится на плечи совета, состоящего из топ-менеджеров во главе с генеральным директором компании.



ГОДОВЫЕ НАГРАДЫ

(вручались по итогам 2020 года)

Номинация	
<p>Лучший сотрудник года (по функциям)</p> 	<p>Награда присуждается самому результативному специалисту года в функциональном направлении за перевыполнение KPI или выдающийся вклад в виде конкретного результата в работу функции</p>
<p>Руководитель года</p> 	<p>Команда номинирует самого результативного, клиентоориентированного и эффективного непосредственного руководителя.</p> <p>Требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> руководитель имеет непосредственных подчиненных; его подразделение демонстрирует превосходные бизнес-результаты; он ведет постоянную работу над повышением эффективности команды, которая выражается в высоких показателях вовлеченности команды
<p>Проект года</p> 	<p>Награда присуждается сотруднику или группе работников МГТС за реализованный в истекшем году проект, которым компания может гордиться, с учетом инновационности и уникальности подхода, полученных измеримых результатов и высокой оценки клиентов/отрасли</p>
<p>Команда года</p> 	<p>Участует наименьшее структурное подразделение (группы или отделы).</p> <p>Требования: отличные результаты выполнения задач у подразделения, высокие показатели вовлеченности, реализация успешных проектов в истекшем году</p>
<p>Премия им. В.Ф. Васильева</p> 	<p>Награда присуждается за инновационное решение, внедренное номинантом в истекшем году и принесшее компании экономический эффект, за активное участие в изобретательской и рационализаторской работе. Период внедрения и/или получения планового эффекта — текущий год</p>

КВАРТАЛЬНЫЕ НАГРАДЫ

(с I квартала 2021 года)

Номинация	
<p>Лидер взаимодействия (с коллегами)</p> 	<p>Награда присуждается за эффективное кросс-функциональное взаимодействие, высокий уровень профессионализма и внутренней клиентоориентированности</p>
<p>Лидер взаимодействия (с клиентами)</p> 	<p>Награда присуждается за эффективное взаимодействие с внешними клиентами, высокий уровень профессионализма и клиентоориентированности</p>
<p>Лидер перемен</p> 	<p>Сотрудник, который предложил и успешно реализовал новые методы и подходы к решению производственных задач, автоматизировал существующие процессы, разработал принципиально новые идеи или нестандартные решения</p>
<p>Лучший наставник</p> 	<p>Высококвалифицированный опытный специалист, терпеливо и эффективно передающий накопленные знания коллегам</p>
<p>Лучшая бригада</p> 	<p>Критерии и порядок проведения определяются внутри подразделений (ДЭЛС, ДКС)</p>

Знай наших

Профессионалы- 2020

По итогам 2020 года в число лучших сотрудников МГТС вошли Александр Попов, Анастасия Козлова и Сергей Орлов. «МТ» представляет Профессионалов-2020.



МТ/38



Александр Попов,
ведущий
юрисконсульт

НА СТРАЖЕ ИНТЕРЕСОВ КОМПАНИИ

Деятельность Александра связана с защитой интересов МГТС в судах и контролирующих органах. В 2020 году в рамках его работы было инициировано шесть судебных разбирательств, по которым вынесены решения в пользу МГТС. Ему приходилось строить свою линию защиты в условиях нежелания судов признавать действия государственных органов незаконными, а также крайне противоречивой судебной практики по ряду вопросов.

Принятые в пользу МГТС судебные решения позволили компании ежегодно экономить на налогах более чем 10 млн рублей. Кроме того, оспаривание нормативного правового акта по одному из дел позволило отменить налоговые требования к компании более чем на 6 млн рублей.

Александр Попов:

«*Признание заслуг сотрудника всегда мотивирует работать с большей отдачей. Если меня отметили, значит, все, что я делал, было не зря. Ведь моя работа связана с поиском решений проблемных ситуаций на стадии, когда все мирные варианты уже исчерпаны. Более того, обычно юристов подключают только тогда, когда конфликт достиг своего пика и обе стороны не хотят идти на уступки, в таких условиях приходится искать оптимальный путь решения и убеждать обе стороны в его правильности».*



Анастасия Козлова,
старший финансовый
аналитик,
отдел проектного
контроллинга,
Финансовый блок

«ПОТОК» В НАДЕЖНЫХ РУКАХ

Анастасия успешно решает сложные задачи, связанные с трансформацией МГТС в инфраструктурного оператора, курирует проект «Поток», осуществляет оценку эффективности процессов и подготовку информации для принятия управленческих решений, а также является экспертом в области проектов развития сети GPON МГТС в Московской области. Ее отличительной чертой являются высокие коммуникативные навыки, позволяющие оказывать поддержку подразделений по вопросам финансового блока.

Анастасия Козлова:

« На работе очень важен климат в коллективе. Хорошие межличностные отношения между коллегами мотивируют и помогают реализовывать себя через поставленные задачи, вкладываясь в работу больше, чем полагается. Смотря на «работающий механизм», хочется лишний раз обратить внимание на профессионализм каждого сотрудника МГТС. Мне повезло с коллегами, их я могу назвать второй семьей! На определенных этапах работы в компании становится очень ценно получить обратную связь о своих компетенциях и подходе к работе, а получить ее в виде победы в программе признания особенно приятно. Такая форма мотивации однозначно должна существовать и развиваться».



Сергей Орлов,
ведущий инженер,
Департамент
строительства сети
фиксированного
доступа



КОМАНДНАЯ РАБОТА

Сергей участвует в значимом для компании проекте «Строительство узлов абонентского доступа в городах Московской области». При его активном участии построены узлы связи в Пушкине, Ивантеевке, Дмитрове, Подольске, Орехове-Зуеве, Ногинске. Неоднократно он получал благодарности за выполненную работу от заказчиков.

Особенно следует отметить оказанное Сергеем содействие по переносу и переключению оборудования, что не вошло в его прямые должностные обязанности, при организации и выполнении строительно-монтажных работ 25 марта 2020 года на объекте клиента «Международный аэропорт Шереметьево» (терминал F).

Сергей Орлов:

«Я работаю в компании уже более 40 лет, и за это время она стала для меня вторым домом. Свою работу всегда стараюсь выполнять качественно — это и есть главный секрет наших побед. Именно наших! Я хотел бы особо подчеркнуть, что все ребята из моей группы — большие молодцы, все работают на совесть, поддерживают друг друга. Конечно, получить признание от компании, в которой проработал всю жизнь, очень приятно. Но особенно важны мотивационные программы для молодежи — это повышает доверие сотрудников к компании, дает почувствовать, что ты нужен, что твоя работа приносит пользу».





Обслуживание клиентов

Департамент клиентского сервиса (ДКС) — одно из ключевых подразделений компании, занимающееся подключением и обслуживанием абонентов. После функционального объединения с Регионом «Москва» в конце 2019 года, наша компания прошла ряд реорганизационных этапов, став полноценным инфраструктурным оператором Московского региона. Сегодня по совокупности исполняемых операций МГТС является лидером в обслуживании клиентов на территории Москвы и ближайшего Подмосковья.

Департамент клиентского сервиса составляет 20% от общего числа сотрудников компании. В подразделении есть два основных направления — работа с клиентами массового сектора (B2C — Business to Customer) и обслуживание корпоративных клиентов (B2B — Business to Business). Расскажем подробнее, какие требования предъявляются к сотрудникам ДКС, в чем заключаются задачи специалистов каждого подразделения и с какими необычными ситуациями они сталкиваются в своей работе.



В2С – ТАКТИЧНОСТЬ И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ

Специалисты Центра подключений и обслуживания массового рынка — это «лицо» компании, обращенное к конечному пользователю всех наших услуг и сервисов. Коммуникабельность, тактичность и доброжелательность специалистов Центра выходят на первый план — ведь качество обслуживания определяется клиентом. Исходя из этого, компания изменила свои ожидания к кандидатам при формировании команды специали-

стов клиентского сервиса, а в дальнейшем уделяет большое внимание обучению сотрудников для повышения их профессиональной квалификации.

Внутриорганизационные изменения последних лет привели к слиянию подразделений, которые отвечали за подключение абонентов и их обслуживание, объединив, таким образом, коммерческий функционал продаж с техническим функционалом по устранению неисправностей. Новые требования сформир-

овали и новый набор новых знаний и навыков у специалистов клиентского сервиса. Помимо базовой технической и технологической компетенции специалисты Центра подключений и обслуживания массового рынка прекрасно ориентируются в услугах компании и помогают абонентам с их подключением и настройкой. Монтажные работы по установке интернета, телефонии и телевидения — это лишь часть работ клиентского сервиса, и порой не самая главная.

Центр подключений и обслуживания массового рынка

 **600**
сотрудников

Средний возраст специалистов

 **25-40**
лет

Средний вес технического оборудования (рюкзак)

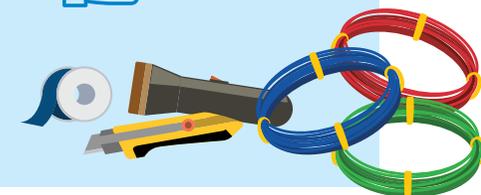
 **20** кг

Исполнение заявки

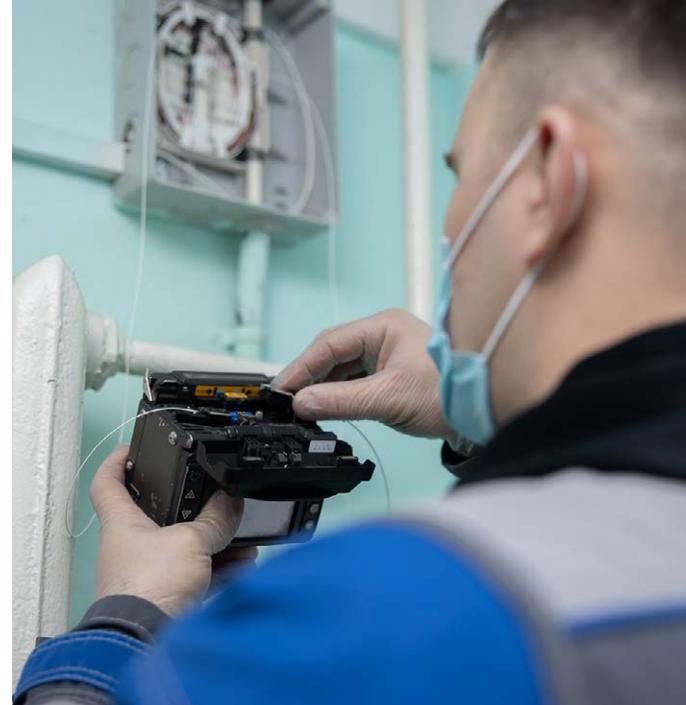
 **24** часа

В объеме общих продаж МТС/МГТС

 **6-7%**



В фокусе внимания



Качество обслуживания клиентов МГТС отслеживается через колл-центр в два этапа. Сначала роботизированная система узнает, остался ли клиент доволен качеством обслуживания и предоставленными услугами, и если ответ отрицательный, то специалисты колл-центра связываются с абонентом для уточнения деталей. Спустя несколько дней после оказания услуг проводит-

ся выборочный обзвон абонентов: их просят поделиться впечатлениями об оказанной услуге, работе устройств и персонала.

Зона обслуживания клиентов в Московском регионе поделена на 26 локаций. При приеме на работу каждого специалиста определяют в одну из них, выбирая наиболее близкую к его дому. Рабочий день сотрудника клиентского сервиса начинается

на площадке. Несмотря на то что формально коллеги работают в одиночку, если нужна помощь, всегда есть возможность написать в общий чат и получить помощь или консультацию более опытных коллег. Сплоченный коллектив и дружеская атмосфера — то, чем Департамент клиентского сервиса по праву гордится и привлекает в свои ряды новых сотрудников.

ДОБРЫЕ ДЕЛА БЕЗ ОТРЫВА ОТ РАБОТЫ

Это истории о наших коллегах из Центра подключений и обслуживания массового рынка — не только настоящих профессионалах своего дела, но и отзывчивых людях, небезразличных к чужой беде.



Не оставить без лекарств

В разгар первой волны пандемии COVID-19 специалист клиентского сервиса **Антон Макаров**, работающий на площадке «Полянка», выполнял заявку по ремонту телефонной линии. Клиентом оказалась пожилая женщина, которой, как выяснилось, было необходимо получить назначенные доктором лекарства в аптеке, расположенной в соседнем районе.

Поскольку в тот период в Москве действовали ограничительные меры по передвижению жителей города в возрасте старше 65 лет, женщина не имела возможности выйти из дома. Ближайшие родственники забрать лекарства тоже не могли по причине самоизоляции.

Антон Макаров вызвался помочь и отправился в нужную аптеку. В этот же день женщина получила необходимые медикаменты, а все рекомендации по мерам безопасности были соблюдены. Наша клиентка была искренне благодарна Антону за помощь.

Пока скорая в пути

В новогодние каникулы специалист клиентского сервиса **Кирилл Михалев** выполнял обычную заявку на подключение услуг МГТС. Клиент вышел в другую комнату, чтобы заняться домашними делами, но спустя некоторое время наш специалист услышал крик о помощи.

Войдя в комнату, Кирилл увидел, что хозяин квартиры серьезно порезал руку и буквально истекает кровью. Кирилл не мешкая наложил на рану тугую повязку и жгут, вызвал скорую помощь и, дождавшись ее приезда, благополучно передал пострадавшего медперсоналу. Буквально на следующий день клиент позвонил Кириллу, поблагодарив его за помощь в трудную минуту.



Слова благодарности от клиентов ценны не только для Департамента клиентского сервиса, но и для компании в целом. Мы гордимся, что работаем с вами, коллеги! Спасибо вам!



Центр подключений
и обслуживания
корпоративных
клиентов

 **330**
сотрудников

Средний возраст
специалистов

 **35**
лет

Образование

 **высшее**

Средний объем
технического
оборудования

 **1/2** большого
багажника
в автомобиле
+ лестница

Применение
альпинистского
снаряжения —
на высоте свыше

 **2**
метров



В2В — ОПЕРАТИВНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Основная задача специалистов Центра подключений и обслуживания корпоративных клиентов заключается в подключении услуг МГТС юридическим лицам и осуществлении выездной эксплуатации сетей. Здесь работают в основном инженеры, перед которыми стоят задачи по обеспечению каналов связи и технологических сервисов для различных инфраструктур. Заказчиками услуг выступают различные

коммерческие организации и государственные структуры.

Вариативность сервисов и технологий большая. Основные услуги — это каналы связи (vpn), телевидение, телефонная связь. Услуги организуются по всем известным технологиям Gpon, медь, радио. Есть и особые сервисы для служб безопасности и силовых структур: потоковая и зашифрованная телефония, а также видеонаблюдение, которое в том числе обеспечивает проекты «Безо-

пасный регион» в Московской области и «Безопасный город» в Москве.

Совместно с МТС ведется разработка новых IoT сервисов «цифровой дом» и «цифровое здание», в рамках которых специалисты МГТС создают и обслуживают инфраструктуру внутри здания для обеспечения систем видеонаблюдения, домофонии, цифрового доступа, охранной сигнализации.

Внутри подразделения есть два крупных направления:

ЕСЛИ ОБЪЯСНЯТЬ НА ПРОСТОМ ПРИМЕРЕ, ТО ЗАДАЧА СПЕЦИАЛИСТОВ В2В В ТОМ, ЧТОБЫ ПОДКЛЮЧИТЬ СЕТЬ ДЛЯ БИЗНЕСА И ИНФРАСТРУКТУРЫ, А ЗАДАЧА СПЕЦИАЛИСТА В2С — ПОДКЛЮЧИТЬ КОНКРЕТНОГО ЖИЛЬЦА В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ

подключение и обслуживание услуг и сервисов на абонентских сетях. У каждого из них есть свои заказчики, например бизнес-рынок Московского региона, государственный сектор или внутренние запросы компании. Оперативное распределение задач и управление ресурсом происходит в системе Work Force Management (WFM) и затем распределяются по специалистам, исходя из их навыков.

В начале рабочего дня сотрудники получают задание, необходимое оборудование и выезжают на соответствующий объект. Специфика работы (высота, сложность) требуют выполнения работ в бригаде. Каждая бригада укомплектована всем необходимым оборудованием, чтобы в любой момент оперативно выполнить поставленную задачу.

Часть сотрудников укомплектована альпинистским снаряжением для выполнения высотных работ, таких как проведения линий связи по фасадам зданий и между зданиями, когда выпол- нить работы типовым спосо-

бом внутри нет возможности, монтажа радиооборудования на кровлях.

Поступающие задачи требуют высокой квалификации инженеров и требуют от них разбираться в сервисах и настройках широкого спектра оборудования, от типовых ont и ТВ приставок, до сложных потоковых, транковых шлюзов, коммутаторов, гигабитного радиооборудования. Это диктует необходимость постоянно совершенствовать компетенции сотрудников.

Основной особенностью работы Центра подключений и обслуживания корпоративных клиентов является зачастую срочность поставленных задач (например, от силовых структур), что требует незамедлительных действий. Это может быть обеспечение видеонаблюдения митинга, который запланирован на завтрашний день. Специалисты также обслуживают масштабные трудовые события — фестивали, марафоны, концерты или бизнес-конференции.





Павел Кабатов,
директор Департамента
клиентского сервиса МГТС

« В 2021 году перед Департаментом клиентского сервиса стоит ряд амбициозных задач по повышению эффективности управления линейным персоналом и операционных процессов. В планах Департамента — создание особой цифровой платформы, которая обеспечит специалистам легкое взаимодействие с внутренними системами компании, чтобы они олицетворяли передовые технологии, лидерские позиции компании и были сфокусированы на потребностях абонента, а не внутренних процессах.

Кроме того, мы фокусируемся на расширении функционала специалистов массового сегмента. Для этого организуем тренинги по компьютер-

ной грамотности, чтобы, помимо проведения монтажных работ, они могли сразу осуществить настройку устройств, разбираться с компьютерной техникой и бытовыми приборами. В данный момент функцию «компьютерной помощи» осуществляет сторонняя организация, поэтому МГТС ставит в свои планы повышение квалификации персонала.

Есть также идея создать группу внештатных специалистов, которые будут полностью отвечать стандартам качества МГТС и находиться под контролем компании.

Такая система внесет дополнительную эффективность в управление персоналом и обеспечит безопасность абонентов. Рассматриваем

и возможность использования ресурса начинающих специалистов — студентов колледжей и вузов, работающих по плавающей графике.

Реорганизационные действия планируются и внутри корпоративного сегмента. Здесь стоит задача универсализации управления, чтобы процессы подключения и обслуживания, которые сейчас разделены, стали единой задачей. Это поможет, во-первых, сформировать запросы в одной очереди, а во-вторых, поставить перед сотрудником комплексное задание — не только по установке, но и по дальнейшему обслуживанию того или иного канала связи. Это должно привести к более эффективной работе сотрудников и сервисов». **MT**

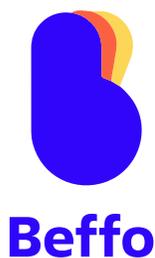


Благодарим за помощь в подготовке статьи: Вячеслава Личинина, Александра Молчанова, Павла Митина и Александра Кузнецова



Почему люди выгорают?

Тотальная усталость от повседневных обязанностей — это выгорание. Хорошая новость: с ним сталкивается не каждый. Плохая новость: можно никогда не выгореть, но тлеть неделями, месяцами и даже годами.



Выгорание — это следствие затяжного нервного напряжения, постоянных переживаний, беспокойств и тревог. Если этот «плохой стресс» не находит выхода, то негатив накапливается и со временем начинает тлеть.

Чтобы предотвратить выгорание, необходимо поработать над тем, чтобы снизить воздействие стресса. К счастью, есть простые и действенные техники. Например, светская медитация понижает нервозность на 14% уже после 10 дней регулярных занятий. Дыхательные практики снимают напряжение в моменты сильной эмоциональной реакции и нормализуют пульс. Для медитации достаточно 5–10 минут в день. Для дыхания — всего несколько минут.

Практика медитации поможет переключиться с рабочих на личные дела. Запланируйте ее в календаре. Даже 10 минут медитации при ежедневном повторении дадут результат. Дыхание — удобная короткая практика, если хочется снизить напряжение или быстро переключиться между задачами.

Через приложение Beffo легко самостоятельно научиться и применять практики медитации и дыхания как опытным, так и начинающим. Более 100 сотрудников МГТС уже пользуются приложением. Попробуйте и вы!



Найдите Beffo в App Store или Google Play или отсканируйте QR-код

Код доступа в приложение для сотрудников МГТС 2VLAIT

16+



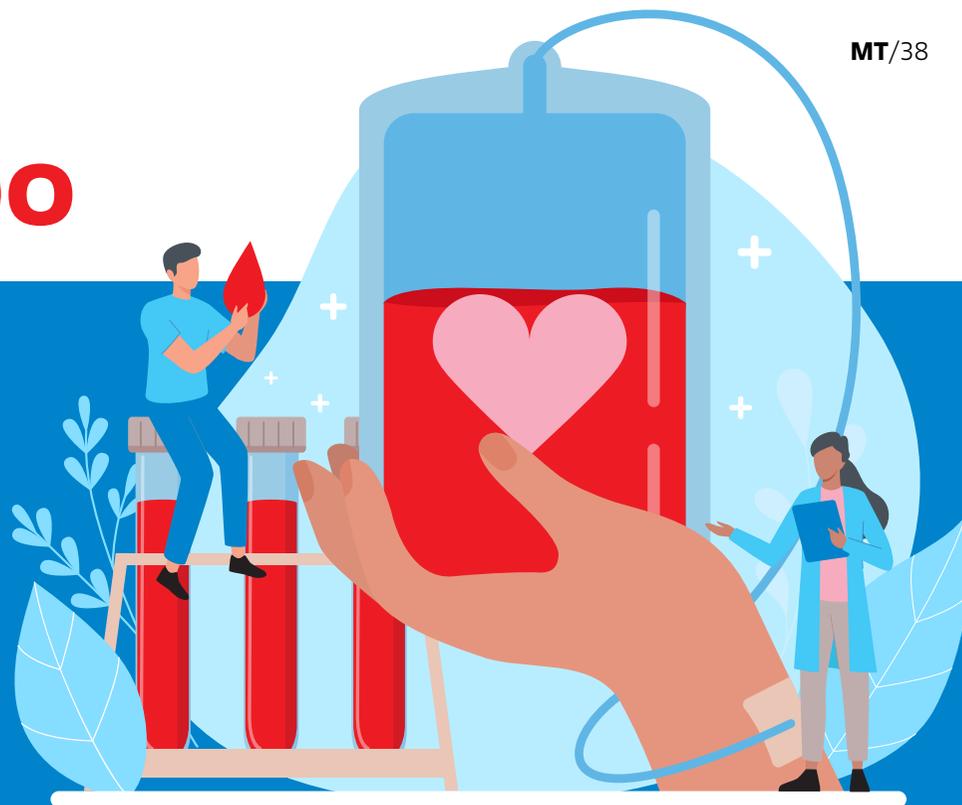
Чтобы распознать выгорание, нужно прислушаться к себе:

- **Ушла мотивация**, перестали радовать дела, которые раньше приносили чувство удовлетворения.
- Из-за большой нагрузки **приходится пренебрегать обеденным перерывом, выходными, тренировками, временем с семьей или увлечениями.**
- В сложных ситуациях все чаще хочется махнуть рукой и сказать: **«Наплевать, делайте что хотите».**
- Появилась **раздражительность**, стало трудно контролировать эмоции.
- **Не хватает энергии, есть проблемы со сном**, трудно сконцентрироваться, снизилась продуктивность.
- **Ощущение тупика:** дел полно, а все без смысла или результата.



Творим добро

9 февраля в Медицинском центре на Петровском бульваре прошел очередной корпоративный День донора в МГТС. В акции приняли участие 44 человека, благодаря им было собрано около 20 литров крови. «МТ» узнал у участников Дня донора об их опыте сдачи крови и что их к этому мотивирует.



Донорские акции проводятся в МГТС регулярно, один раз в полгода, что позволяет выводить из карантина ценные компоненты крови. Сразу после сдачи собранную цельную кровь разделяют на клетки, которые поступают в больницу в течение недели, и плазму, которая лежит на карантине 6 месяцев. Для того чтобы плазма тоже попала в больницу, необходимо, чтобы донор еще раз сдал кровь или хотя бы анализы в промежутке от полугодия до трех лет.

В последние годы появился миф, что в России кровь в достатке и доноры не требуются, а для нуждающихся собирают материал по запросу. Однако, согласно статистике, помощь с переливанием крови в России кому-то необходима каждую вторую секунду.



Александр ТОПУНОВ,
эксперт, Группа эксплуатации оборудования PON

«*Донором хотел стать давно, но впервые решился только в прошлом году, на таком же мероприятии, организованном МГТС. К участию меня подтолкнула мысль о возможности помочь тем, кто в этом нуждается. Для меня важно ощущение того, что моя кровь может кого-то спасти или помочь в выздоровлении от недуга. Организация процесса мне нравится, все удобно, понятно и недолго. В дальнейшем я также планирую участвовать в подобных мероприятиях, если они будут организованы.*»



**Мария
БАШКИРОВА,**
инженер, Группа
мониторинга
безопасности
объектов связи

« Для меня это уже восьмая донация только в МГТС. Были еще сдачи крови в НМИЦ гематологии — переливания крови. Участвуем в акциях вместе с сыном. Зачем мы это делаем? Ответ на этот вопрос будет короткий: «Твори добро и приобщай к этому родных и друзей». Спасибо вам за организацию мероприятия».



**Наталья
ГРИГОРЬЕВА,**
ведущий инженер-
сметчик, отдел
организации
эксплуатации ЛКС

« Впервые пошла сдавать кровь на первой же корпоративной акции, как только начала работать в МГТС, а сегодня это уже шестой раз. Я всегда хотела оказать какую-то помощь людям, но боялась начать. Когда компания организовала так доступно сдачу крови, то решилась. Я верю в то, что такой небольшой вклад от меня когда-нибудь сможет спасти чью-то жизнь».

ПАМЯТКА ДОНОРУ

Основы безопасности донора

Донорство в целом безопасный процесс. Однако во время донации человек теряет около 500 мл крови, поэтому возможны некоторые побочные эффекты. Чтобы их избежать, необходимо соблюдать несколько правил, приведенных ниже. Неважно, идете ли вы сдавать кровь впервые или делаете это регулярно, — **советуем каждый раз просматривать памятку перед сдачей крови.**



Перед сдачей крови:

- любое недомогание (озноб, головокружение, головная боль, слабость и т.д.) **являются противопоказанием;**
- нельзя курить** — за час до процедуры;
- нельзя принимать алкоголь** — за 48 часов до процедуры;
- ограничить прием жирной пищи** — накануне процедуры;
- нельзя принимать анальгетики и аспирин**, а также лекарства, содержащие эти вещества, — за три дня до процедуры;
- необходимо выспаться и позавтракать** (сладкий чай, сухие печенье, каша на воде, фрукты). **Нельзя употреблять бананы, орехи, яйца, мясные, молочные и жирные продукты.**



После сдачи крови:

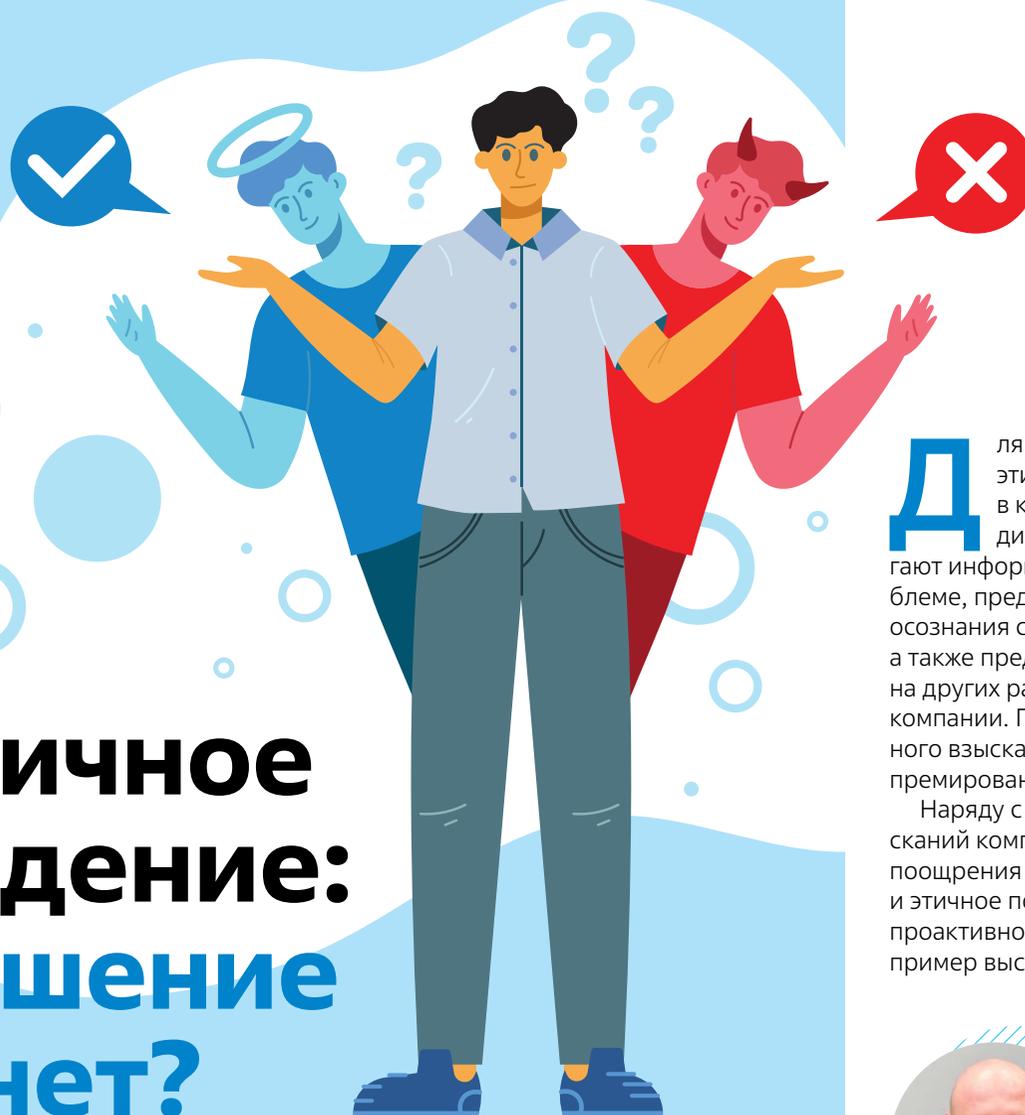
- посидите спокойно в течение 10–15 минут, если нет никаких недомоганий, можно возвращаться к рабочему процессу;
- при возникновении головокружения необходимо обратиться к медперсоналу;
- не курите в течение часа** после кроводачи;
- не снимайте повязку** в течение 3–4 часов;
- в день кроводачи **не рекомендуются тяжелые физические и спортивные нагрузки;**
- в течение двух дней после кроводачи **рекомендуется полноценно и регулярно питаться**, выпивать не менее двух литров жидкости в день: соки, воду, некрепкий чай.

**ПРИ СОБЛЮДЕНИИ ЭТИХ ПРАВИЛ ДОНОРСТВО БЕЗОПАСНО
ДЛЯ ВАШЕГО ЗДОРОВЬЯ!**



Донором может стать гражданин РФ с 18 лет (весом более 50 кг), не страдающий хроническими заболеваниями. Убедительно просим вас ознакомиться с полным списком противопоказаний:
<http://podari-zhizn.ru/main/node/7471>

Неэтичное поведение: нарушение или нет?



Для поддержания стандартов этичности и честного бизнеса в компании разработан комплекс дисциплинарных мер. Они помогают информировать сотрудника о проблеме, предоставить ему возможность для осознания совершенного им нарушения, а также предотвратить негативное влияние на других работников и защитить интересы компании. При этом наличие дисциплинарного взыскания отрицательно влияет на премирование сотрудника.

Наряду с мерами дисциплинарных взысканий компания разрабатывает механизмы поощрения персонала за добросовестное и этичное поведение в сложных ситуациях, проактивное комплаенс-поведение, личный пример высоких стандартов деловой этики.



**Алексей
КУЧЕРЕНКО,**
директор
Административного
департамента МГТС

« Компания ожидает, что каждый работник будет вести себя этично по отношению к другим, ответственно относиться к установленным правилам и добросовестно выполнять свои должностные обязанности. Поэтому я уверен, что дисциплинарные меры и меры поощрения — это необходимый и полезный компонент здоровой и продуктивной работы в компании».

Проявление уважения, поддержки и создание дружелюбной атмосферы в коллективе — это задача самих сотрудников, от нас самих во многом зависит, насколько комфортным будет пребывание в офисе.

Кодекс делового поведения и этики ПАО МГТС не допускает неэтичного поведения со стороны персонала компании. Важно понимать: если вы на неэтичное поведение реагируете неэтичным поведением, вы так же нарушаете требования Кодекса.



В 2021 году в МГТС вступили в силу обновленные версии **нормативных актов**, которыми регулируется порядок выявления нарушений, проведения проверок и расследований, применения дисциплинарных взысканий, а именно:

- регламент процесса «Обработка сообщений Единой горячей линии»;
- регламент процесса «Проведение служебного расследования, служебной проверки и предварительных проверочных мероприятий»;
- регламент процесса «Применение и снятие дисциплинарного взыскания в ПАО МГТС»;
- политика «Оценка эффективности и премирование работников ПАО МГТС на основании результатов деятельности».

Случай на автомойке

В прошлом году в ПАО МГТС произошел неприятный инцидент. Сотрудники компании не поделили очередь на автомойке. Один из сотрудников попытался проехать мимо очереди, а другой не стал терпеть и сделал замечание нарушителю в грубой форме. Информация о некорректном поведении сотрудников поступила на электронный адрес «Комплаенс». В ходе проверки информация подтвердилась, и с участниками конфликта была проведена разъяснительная работа, так же информация доведена до сведения их руководителей, ситуация урегулирована.



Напоминаем, в компании действует

Единая горячая линия

hotline@mts.ru

для обратной связи при возникновении сложных этических ситуаций и обнаружении фактов нарушений.

Сталкивались ли вы с неэтичным поведением коллег или руководителей? Как вы поступали в трудных ситуациях, как решали сложные этические кейсы? Будем благодарны, если вы поделитесь с нами успешным опытом решения этических дилемм в реальных бизнес-ситуациях, написав на адрес compliance@mgts.ru. Самые интересные истории мы опубликуем на портале «Пульс» в разделе «Комплаенс и деловая этика». **MT**

МТТ

МТ №1 (38)
февраль 2021

16+

Учредитель
ПАО МГТС

Редакция
г. Москва, ул. Ордынка Б.,
д. 25, стр. 1
тел.: 8 (495) 636-0-636

Главный редактор
Рязанцева Анастасия Юрьевна
