



Отчет о социальном воздействии Telia 2022

01. Предисловие

02. Окружающая среда

03. Охват цифровыми технологиями

04. Конфиденциальность и безопасность

05. Работники Telia

06. Социальное влияние



01 Предисловие



Наша миссия в Telia – внести свой вклад в развитие общества, чтобы Эстония была лучшим местом как для жизни, так и для работы. Для нас само собой разумеется, что мы ведём бизнес этично, ответственно и с прицелом на будущее. Когда мы инициируем новые проекты или развиваем уже существующие, мы всегда думаем и о том, какой след в окружающей среде оставят связанные с ними действия. Мы считаемся с опасностью цифрового неравенства и стараемся действовать так, чтобы никто не остался за бортом. Для нас важно, чтобы все требования конфиденциальности и безопасности соблюдались наилучшим образом. Внося свой вклад, мы сосредоточились именно на этих важных областях влияния.

Вклад в заботу об окружающей среде, охват цифровыми технологиями, конфиденциальность и кибербезопасность – это часть ценностей и бизнес-стратегии Telia.

Что касается охраны окружающей среды, наша глобальная цель – к 2030 году в ходе нашей деятельности прекратить как выбросы CO₂, так и производство отходов. Это возможно только в сотрудничестве с партнёрами и клиентами, и, чтобы влияние было максимально возможным,

мы концентрируемся на областях, переплетающихся с нашим бизнес-фокусом: инновации и цифровизации. Цифровизация имеет большой потенциал в связи с окружающей средой: предлагая клиентам технологии и цифровые решения, берегающие среду, мы можем сократить как прямые расходы, так и выбросы углерода.

Мы хотим, чтобы все люди были лучше вовлечены в становящееся всё более цифровым общество и шли в ногу с развитием технологий. Особое внимание мы уделяем детям и пожилым. Мы столкнулись с тем фактом, что население Эстонии стареет, и эта тенденция нарастает. Хотя многие пожилые люди в мире технологий чувствуют себя вполне комфортно, очень много и тех, кому необходима поддержка, чтобы впустить в свою жизнь всевозможные технологии и использовать их.

Также для нас, несомненно, важна нынешняя молодёжь, выросшая среди технологий. В то время, когда наше дело – предлагать новые технологические решения и возможности, мы должны помогать и возвращать информированность о том, как действовать в цифровом пространстве, чтобы это приносило больше пользы, чем вреда. Поэтому для нас важно также повышать информированность наших частных и бизнес-клиентов о защите данных и темах кибербезопасного цифрового общества.



Роберт Пайос
Исполнительный директор Telia Eesti

В связи с распространением цифровых технологий в обществе есть и другие проблемы, требующие решений, например, низкий процент женщин в сфере ИТ в Эстонии, достигающий лишь 20%. Поэтому мы вносим свой вклад и вдохновляем как новое поколение, так и женщин, желающих покорять новые вершины на рынке труда, искать их именно в сфере технологий.

Я уверен, что мы на правильном пути, и это подтверждается тем, что Telia много лет получает от Форума ответственного предпринимательства золотой знак качества. Это признание честной, сознательной и щадящей окружающей среду работы. Хотя немало важных шагов уже сделано, нам ещё предстоит долгий путь. Всё это возможно благодаря работникам, клиентам и партнёрам Telia. Спасибо всем, кто с нами на этом пути!



**VASTUTUSTUNDLIKU
ETTEVÕTLUSE INDEKS
KULTASE 2021**



Окружающая среда

Дорожная карта, которая поможет Telia к 2030 добиться прекращения как выброса CO₂, так и производства отходов.

2019

В 2019 году Telia Company поставила перед собой амбициозные экологические цели, чтобы к 2030 году добиться прекращения выброса CO₂ и производства отходов по всей цепочке ценности.

2021

В 2021 году Telia Company сформулировала цели до 2023 и 2025 годов, и на их основе Telia Eesti поставила основные цели на 2022 год.

Энергоэффективность: общее потребление ≤ 50 ГВтч в год.

Вклад в охрану окружающей среды и экономику замкнутого цикла: 30% сотрудников поставили личные цели в области окружающей среды.

2022

Доля услуги “Выгодный обмен” в продажах техники: сохранить уровень 2021 года — 6,3%.

Не менее трех «зелёных» предложений для бизнес-клиентов

2023

Действия Telia в рамках собственной деятельности климатически нейтральны*, а используемая электроэнергия на 100% производится из возобновляемых источников энергии — цели достигнуты!

Потребление энергии уменьшится в среднем на 5% на пользователя.

Продажи бывшей в употреблении техники, доля услуги “Выгодный обмен” и повторное использование клиентской техники значительно увеличатся.

2030

Telia будет работать без выбросов CO₂ и безотходно по всей цепочке ценности.

2025

Выбросы углерода от собственной деятельности Telia сократятся вдвое.

Выбросы углерода, связанные с продаваемой Telia техникой, снизятся на 29 %.

72% поставщиков Telia начнут воплощать научно обоснованные климатические цели.



*Климатическая нейтральность в рамках собственной деятельности означает спектр задач 1 и спектр задач 2. Telia Company использует 100% энергии из возобновляемых источников во всех странах. Остальные выбросы парниковых газов, связанные с другими невозобновляемыми источниками, например, деловые поездки и автомобильный парк, будут компенсированы, и по-прежнему будут прилагаться усилия по сокращению всех выбросов.

Выбросы по всей цепочке ценности Telia в 2020 году распределились следующим образом:

Методика: Green House Protocol



Энергопотребление и зелёная энергия

В конце 2020 года начал работу солнечный парк, энергию которого использует крупнейший в Эстонии центр обработки данных Telia.

Мощность солнечного парка составляет 2х50кВт, а средняя прогнозируемая производительность составляет порядка 119 МВтч в год. По данным 2021 года, производительность оказалась на 7% выше.

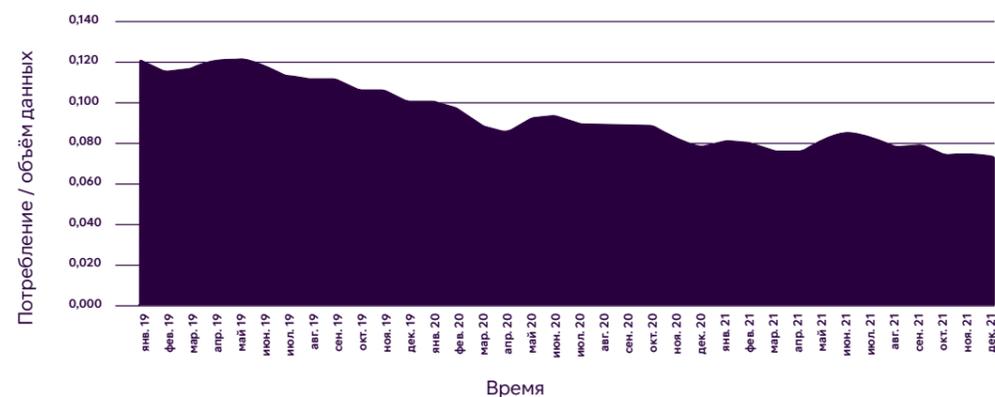
В результате использования солнечного парка за 2021 год было выброшено приблизительно на 160 тонн углекислого газа меньше, что сопоставимо с количеством выбросов при проезде 1,2 миллиона километров

среднестатистическим автомобилем, работающим на бензине.

В марте 2021 года Telia Eesti и Eesti Energia заключили крупномасштабный договор о поставке 156 ГВтч возобновляемой энергии. Энергия будет производиться на строящейся в Литве ветроэлектростанции Тельшяй.

По мере развития сети отслеживается, чтобы количество энергии, необходимой для передачи одной единицы данных, снижалось из года в год, и до сих пор это удавалось.

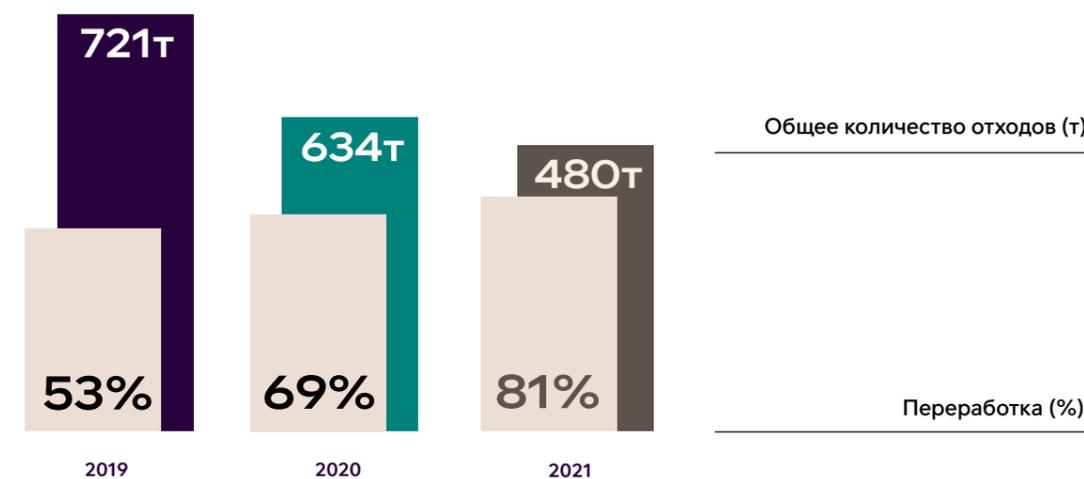
Соотношение энергопотребления и объёма передачи данных



Отходы, цифровой мусор и экономика замкнутого цикла

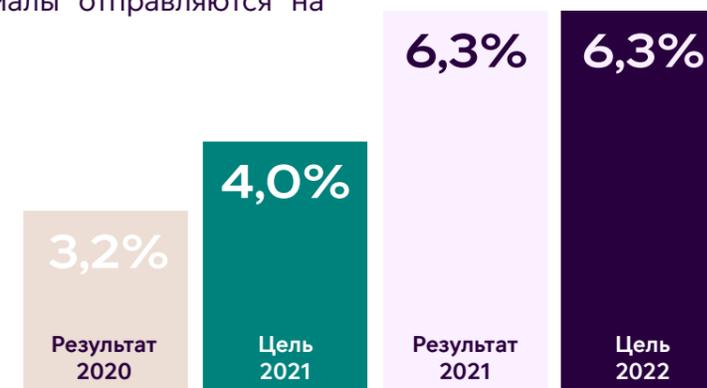
В ходе проведенного в 2021 году исследования об имидже Telia при решении социально значимых вопросов 45 % респондентов ответили, что важнейшая экологическая тема – это сбор старой техники для повторного использования или отправки на переработку, что на 11 % больше, чем в 2019 году. (Viilupi Uuringud, 2021)

Доля переработанных отходов растёт с каждым годом.



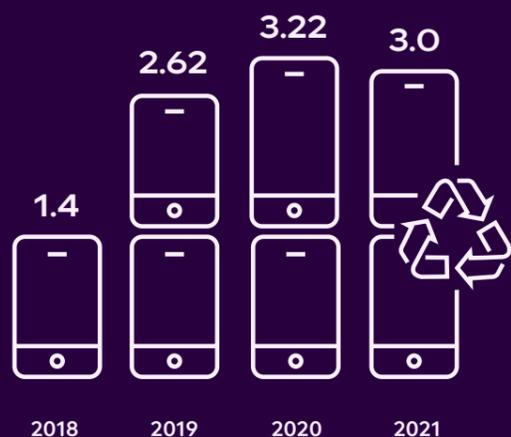
Доля услуги «старый на новый» (%) от проданных устройств

Услуга «Выгодный обмен» позволяет клиентам Telia вернуть бывшие в употреблении мобильные телефоны, ноутбуки и планшеты и превратить их в скидку при покупке нового устройства. Изделия, которые невозможно восстановить, утилизируются в соответствии с экологическими требованиями, а полученные материалы отправляются на переработку.



Telia также повторно использует клиентские устройства, такие как роутеры и дигибоксы.

Повторное использование клиентского оборудования (CPE) (млн евро)



Green IT, дочерняя компания Telia, предлагает предприятиям возможность арендовать оборудование. По окончании срока аренды 99%

оборудования находит нового владельца, а старое оборудование утилизируется в соответствии с экологическими требованиями.

В 2020 году Telia начала продавать восстановленные iPhone. Отзывы о продаже подержанных телефонов были положительными, однако число покупателей, купивших восстановленные телефоны, довольно невелико, так как бывшие в употреблении устройства также продаются на торговых порталах для частных лиц.

Когда клиент покупает подержанный iPhone 8, он предотвращает выброс 46 кг CO₂, так как 80% выбросов приходится на производство устройства, а количество CO₂ в ходе жизненного цикла этого товара составляет 57 кг.

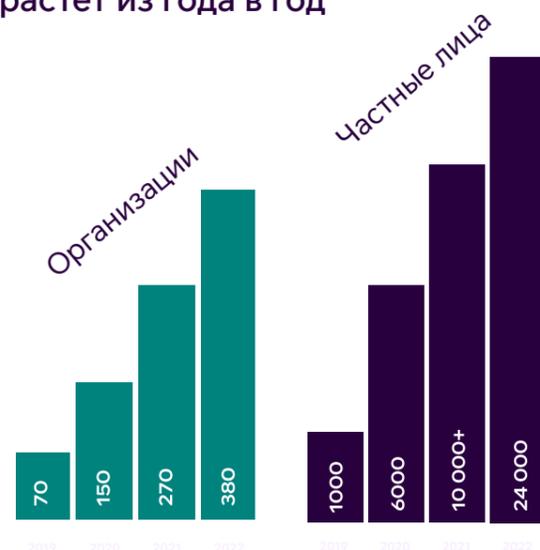
В 2021 году Telia пригласила всех людей и организации принять участие в общегосударственном Дне цифровой уборки*, который проводится уже третий год подряд с целью наведения порядка в цифровой жизни и удаления из устройств всего ненужного, превратившегося со временем в цифровой мусор.

Средний пользователь учётной записи электронной почты за год отправляет такое количество электронных писем, что воздействие на окружающую среду эквивалентно поездке на автомобиле на расстояние более 300 километров. День цифровой уборки также получил признание Эстонского союза директоров по коммуникациям за экологически сознательную коммуникационную работу.

В сентябре 2021 года Telia и Kuusakoski запустили кампанию по сбору электронных отходов «Смарт-охота».

В акции приняли участие 3000 человек, было зарегистрировано 249 кодов кампании, собрано более 3000 кг электронных отходов.

Количество участников «Цифровой уборки» растёт из года в год



* День цифровой уборки проводится в сотрудничестве с Таллиннским университетом, Всемирным днём уборки, Тартуским домом природы и сетью «Зеленая школа».

Экологическая сознательность

Воздействие на окружающую среду всего жизненного цикла устройств

В октябре 2021 года Telia стала первым оператором мобильной связи в Эстонии, применившим систему экологического рейтинга для мобильных телефонов, которая оценивает и демонстрирует воздействие на окружающую среду всего жизненного цикла устройств. Таким образом повышается осведомлённость клиентов о воздействии устройств на окружающую среду и появляется возможность учитывать это при выборе. Также у поставщиков повышается мотивация уменьшить негативное влияние своей деятельности и устройств на окружающую среду.

Экологический календарь

В декабре 2021 года Telia представила всем клиентам и фолловерам в социальных сетях адвент-календарь — 24 коротких видеоклипа, в которых учёные и эксперты указали на важные проблемы окружающей среды и дали практические рекомендации по формированию щадящего окружающую среду образа жизни. Видеоклипы из экологического календаря посмотрели почти 100 000 зрителей.

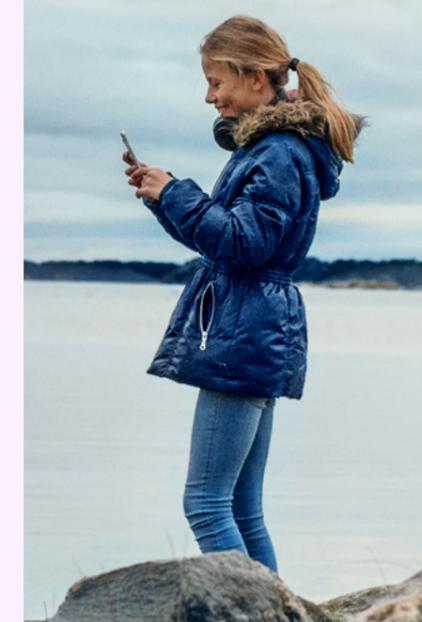


Telia Eesti имеет сертифицированную систему экологического менеджмента ISO 14001. Система энергетического менеджмента также сертифицирована в соответствии со стандартом ISO 50001, что сделало Telia Eesti первой из компаний Telia Company, получившей этот сертификат.

Молодые деревья в учебном лесу Ярвселья

Год за годом Telia активно поощряет клиентов отказываться от бумажных счетов и заменять их электронными счетами. В прошлом году Telia посадила в учебном лесу Ярвселья, история которого насчитывает 90 лет, 7000 новых деревьев от имени всех клиентов, отказавшихся от бумажных счетов

Учебный лес Ярвселья тесно сотрудничает с преподавателями и учёными Института лесоводства и сельского строительства Эстонского сельскохозяйственного университета.



Доля э-счетов (%)





03
Охват
цифровыми
технологиями

Одна из важных общественных и социальных целей Telia — улучшить жизнь и работу в Эстонии с помощью умной и инклюзивной цифровизации.

Важный вопрос для цифровой вовлечённости – доступ к услугам и устройствам Telia, обеспечение которого для всех групп жителей Эстонии остаётся непрерывной и ежедневной работой.

Осенью 2021 года в Рапла на площадке перед торговым центром Rappeli было открыто первое цифровое представительство, работающее в уличных условиях. Цифровые представительства обеспечивают доступность Telia для клиентов там, где классических представительств больше нет или никогда не было.

Цель Telia в 2021 году состояла в том, чтобы с помощью мероприятий по привлечению к цифровым технологиям достичь

140 000

человек.

Этот показатель был превышен и достиг

253 000

человек.

к 2025 году охватить

1 000 000

человек темами доступа к цифровым технологиям.

В ходе проведенного в 2021 году исследования, посвящённого имиджу Telia при решении социально значимых вопросов, главными среди тем, связанных с цифровыми навыками, были названы развитие цифровых компетенций среди пожилых людей, что отметили 48% респондентов, и 47% подчеркнули необходимость способствовать улучшению доступа к технологиям для людей с ограниченными возможностями и особыми потребностями. Что касается цифровых навыков, 47% респондентов отметили, что важно развивать изучение реальных дисциплин и технологических навыков.

Telia привлекла группу экспертов для обеспечения доступности услуг Telia в соответствии со стандартом WCAG.

Цифровые навыки пожилых

В 2021 году была запущена программа молодых дигитаторов, цель которой – развитие цифровых компетенций пожилых людей под руководством молодёжи и налаживание прочных отношений между поколениями. Новые знания также защищают от дезинформации и мошенничества и помогают Telia сделать свои товары и услуги более подходящими для пожилых людей.

Семинары и конференции

Конференция “Женщины в технологии”

В апреле 2021 года при сотрудничестве Telia, центра Ülemiste и Эстонской высшей школы предпринимательства Mainor прошла конференция “Женщины в технологии”. Поводом для проведения конференции стала низкая доля женщин в технологическом секторе как в Эстонии, так и в Telia.

Конференцию посмотрели

7600

зрителей.

10

В 2021 году в программе приняли участие около 10 групп молодежи со всей Эстонии.

500

Более 500 пожилых людей присоединились к группе в Facebook, посвященной теме развития цифровых навыков.

100 000

Инициатива достигла 100 000 зрителей телепередачи “Prillitoos”.

Вебинар Telia “Diversity talk”

В 2021 году состоялся девятый вебинар Telia “Diversity talk”, модератором которого выступила Таллиннская студия. Говорили о повышении доступности товаров и услуг, а также о том, что люди с ограниченными возможностями приносят в работу уникальные перспективы и новые навыки решения проблем.

Участие приняли около

400

слушателей.

Telia поддерживает популяризацию технологического образования

Приложения и образовательные проекты

Codesters.club

Telia поддерживает программу технологического образования Codesters.club, суть которой заключается в популяризации технологического образования на уровне гимназии в районах, не относящихся к так называемым классическим элитным школам в области реальных дисциплин. В 2021 году Telia увеличила объём финансовой поддержки программы. Кроме того, Telia поддержала компьютерами нарвский учебный класс, присоединившийся в 2021 году.

В 2021 году в программе приняли участие 150 учащихся (50 учащихся в 2020 году), в общей сложности проведено около 830 уроков по 75 минут.

Clanbeat

В начале 2021 года при сотрудничестве Telia и эстонского стартапа в области образовательных технологий Clanbeat было создано приложение, которое помогает учителям лучше понимать и поддерживать благополучие учащихся, а также укреплять практики, которые помогают учащимся направлять своё развитие.

В 2021 году приложение использовали 40% школ Эстонии.

Solaride Academy

Telia поддерживает образовательный проект Solaride Academy, цель которого – популяризация технологического образования. Это программа обучения, все участники которой также принимают участие в программе развития на тему построения команды, лидерства и устойчивого развития.

В 2021 году вместо новогодних подарков своим корпоративным клиентам Telia пожертвовала 15 000 евро и стала технологическим партнёром Solaride Academy.

Умный город

Сотрудничество с Тартуским университетом осуществляется в рамках бакалаврских, магистерских и докторских диссертаций, посвящённых услугам “умного города”.

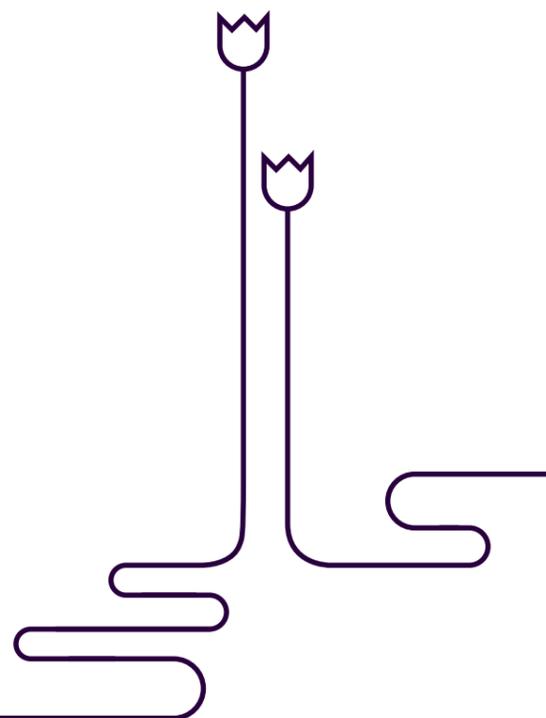
В сотрудничестве с Mainor и центром Ülemiste в Таллинне Telia будет развивать услугу “умного города”.

Студенты и исследования

Telia также поддерживает стипендиями студентов, изучающих информационные и коммуникационные технологии (ИКТ).

В 2021 году в TalTech защитили несколько диссертаций на тему сети Telia 5G. Как в теме интернета вещей, так и 5G Telia поддерживала студентов настройкой сети и устройств, закупала необходимое оборудование для университета и участвовала в работе научного руководства и аттестационной комиссии. Несколько докторантов и постдокторантов провели исследования на основе сетей Telia 4G и 5G и написали исследовательские статьи на эту тему.

В 2021 году факультет инфотехнологий TalTech получил награду за лучшую исследовательскую статью под названием «An Empirical Modeling for the Baseline Energy Consumption of an NB-IoT Radio Transceiver», которую написали Сикандар М. Зулкарнайн Хан, Мухаммад Махтаб Алам, Янник Ле Муллек, Алар Куусик, Свен Пярнд (руководитель отдела мобильных услуг Telia) и Христос Верикукис.



Охват цифровыми технологиями

Университеты

Telia и TalTech совместно руководили техническим процессом проекта 5G-ROUTES. В 2021 году в рамках проекта 5G-ROUTES была создана архитектура технического решения, что стало одним из самых сложных аспектов проектов ЕС. При поддержке Telia в TalTech была создана профессура интернета вещей.

Telia поддерживает проект ИТ-лабораторий научной школы Тартуского университета, цель которого – популяризация знаний о технологиях на уровне начальной школы в небольших регионах Эстонии, чтобы таланты не оставались незамеченными и получили развитие. В 2021 году для участия в программе



04 Конфиденциальность и безопасность

В исследовании 2021 года об имидже Telia при решении социально значимых вопросов на первый план вышли темы, связанные с безопасностью в интернете. 47% респондентов упомянули вопросы конфиденциальности и защиты данных, а 33% — кибертравлю. Оба показателя выросли по сравнению с 2019 годом. В сфере конфиденциальности и безопасности 75% респондентов считают самым важным защиту личных данных и безопасное пользование интернетом. (Viilup Uuringud, 2021)

Безопасное использование интернета для детей и молодежи

Цель Telia — обеспечить детям и молодежи безопасное пользование интернетом, поскольку дети особенно уязвимы в отношении опасностей опасностей интернета, таких как не соответствующий возрасту контент и кибертравля. Эта тема очень важна для Telia, поскольку каждый четвертый ребенок в Эстонии сталкивался с кибертравлей.

“Будь смелым”

В ноябре 2021 года пятый год подряд прошла масштабная кампания, направленная на повышение осведомленности и предотвращение кибертравли, в которой в качестве волонтеров участвуют учителя, родители и сотрудники Telia.

Как логическое продолжение кампании «Будь смелым» Telia в 2021 году поддержала интересную инициативу предотвращения буллинга в школах на научной основе организацию «Школа без травли» при подготовке материалов электронного обучения.

В результате кампании 2021 года сайт suurimjulgus.ee посетили более 20 000 раз, а 250 человек зарегистрировались для участия в мероприятии Facebook “Будь смелым”.

В рамках кампании Telia ежегодно сотрудничает с многими экспертами, такими как Союз защиты детей, Lasteabi, «Школа без травли», Центр этики Тартуского университета, программа «Школа толерантности», Министерство образования и науки и бюро канцлера юстиции.



Spoofy

Telia поддержала разработку игры по кибербезопасности Spoofy для учащихся начальных классов, организовав коммуникационные мероприятия, запись голосов персонажей и предоставив платформу для онлайн-версии игры.

Онлайн-версию
использовали более
26 000
уникальных
пользователей.

Осенью 2021 года Telia в Эстонии в сотрудничестве с Союзом защиты детей провела опрос детского консультативного совета на предмет достоверности информации.

В мастерских в рамках исследования приняли участие 100 детей из Костивереской школы, Таллиннской общей гимназии и Лаагнаской гимназии.

Согласно опросу **68%** участвовавших в опросе детей в Эстонии сталкивались с дезинформацией.

ИТ-услуги Telia сертифицированы в соответствии со стандартом ISO 27001 (менеджмент информационной безопасности), и это подтверждает, что Telia надлежащим образом распознаёт и оценивает риски для безопасности и управляет ими.



Работники Telia несут в мир ценности, основанные на ответственной культуре управления Telia

В 2021 году Telia совместно с TalTech провела исследование связанного со здоровьем поведения работников, и выяснилось, что их информированность о здоровье высока: люди занимаются спортом, предпочитают здоровое питание и ценят баланс между работой и личной жизнью. Telia обращает внимание на большинство психосоциальных факторов риска и систематически занимается ими на уровне руководства.

Волонтерская работа

В рамках программы волонтерской работы YOUNITE Telia поддерживает вклад своих сотрудников вне работы в инициативы, которые способствуют цифровизации общества или снижают связанные с ней риски. Telia предоставляет всем своим сотрудникам не менее 8 часов рабочего времени в год для волонтерской работы. Наиболее активное участие волонтеры принимали в посещении школ, чтобы рассказать о безопасности в интернете и кибертравле. Около 25% сотрудников Telia ежегодно участвуют в волонтерской работе.

Сотрудники Telia могут и хотят иметь право голоса в инициативных группах. В 2021 году появилась добровольная группа активистов, которая регулярно собирается для продвижения в Telia разнообразия, инклюзивности и защиты окружающей среды. Одной из инициатив группы послы окружающей среды в 2021 году стала организация акции по посадке деревьев в Ярвселя, в которой приняли участие 40 сотрудников. Кроме того, большинство сотрудников Telia прошли обучение на тему окружающей среды.

Сотрудничество

Многие люди и команды в Telia работают над темами устойчивого развития, однако действительно больших изменений мы сможем добиться, если все сотрудники внесут свой вклад.

В 2021 году мы провели предварительную работу, чтобы в 2022 году все сотрудники Telia могли связать свои личные цели с целями устойчивого развития Telia. Выполнение этих задач также учитывается при оценке итогов года. Цель на 2022 год состоит в том, чтобы 50% сотрудников Telia связали свой личный вклад с усилиями Telia в области окружающей среды, охвата цифровыми технологиями или конфиденциальности и безопасности.



Современная и безопасная рабочая среда

Безопасная рабочая среда – неотъемлемая часть основной деятельности Telia, и компания постоянно вносит свой вклад в создание современной рабочей среды и обеспечение благополучия своих сотрудников. У Telia есть собственный спортивный клуб, проводятся оздоровительные мероприятия и лекции на различные темы физического и психического здоровья. В числе прочего, всем сотрудникам Telia доступна бесплатная поддержка коуча и/или

психолога в неограниченном объеме. Чтобы помочь совместить работу и семейную жизнь, а также поддержать семьи с маленькими детьми, Telia предоставляет своим сотрудникам бесплатную услугу онлайн-няни.

Стажировки

В 2021 году Telia начала участвовать в программе практики для управленцев в области образования, инициированной Heateo SA. Каждый год Telia нанимает стажеров — в 2021 году в Telia было 68 стажеров и 15 участников ученических дружин из числа старшеклассников.

Telia предоставляет работу 1546 сотрудникам в 18 местах по всей Эстонии.

	Всего	Гражданство		Возраст			Работники с особыми потребностями	Пол	
		Эстонское	Другое	Моложе 26	26-50	Старше 50		Мужчины	Женщины
Работники	1546	1539	7	96	1161	293	17	807	739
Руководители среднего звена	39	39			26	13		20	19
Высшее руководство	10	9	1		9	1		5	5
Работники, воспитывающие детей до 3 лет	355						4	172	183
Всего	1595	1587	8	92	1196	307	17	832	763

В 2021 Telia получила премию Эстонского общества LGBT «Радужный герой». Как привлекательный работодатель мы заслужили от CV-online титул лучшего работодателя 2021 года в секторе ИКТ, также, по итогам различных исследований, нам присвоен знак привлекательного работодателя как для опытных работников, специалистов в сфере ИТ, так и для студентов.

В Telia используются сертифицированная система менеджмента качества ISO 9001 и система охраны здоровья и безопасности труда на рабочем месте ISO 45001.



Социальное влияние

Влияние отражается в повседневной деятельности Telia, спонсорских проектах и кампаниях. Воздействие наиболее выражено через **три основные темы**:

Окружающая среда

Цель

К 2030 году Telia будет работать без выбросов CO2 и безотходно по всей цепочке.

Ключевые слова

“Зелёная” энергия, день цифровой уборки, экономика замкнутого цикла, экологическая сознательность, дигитализация.

Охват цифровыми технологиями

Цель

Обеспечить равные возможности для всех - включить и расширить возможности тех, кто рискует остаться позади, и принять во внимание разнообразие наших сотрудников и клиентов.

Ключевые слова

Цифровые навыки пожилых, доступность, женщина и технологии, технологическое образование, „Умный город”.

Конфиденциальность и безопасность

Цель

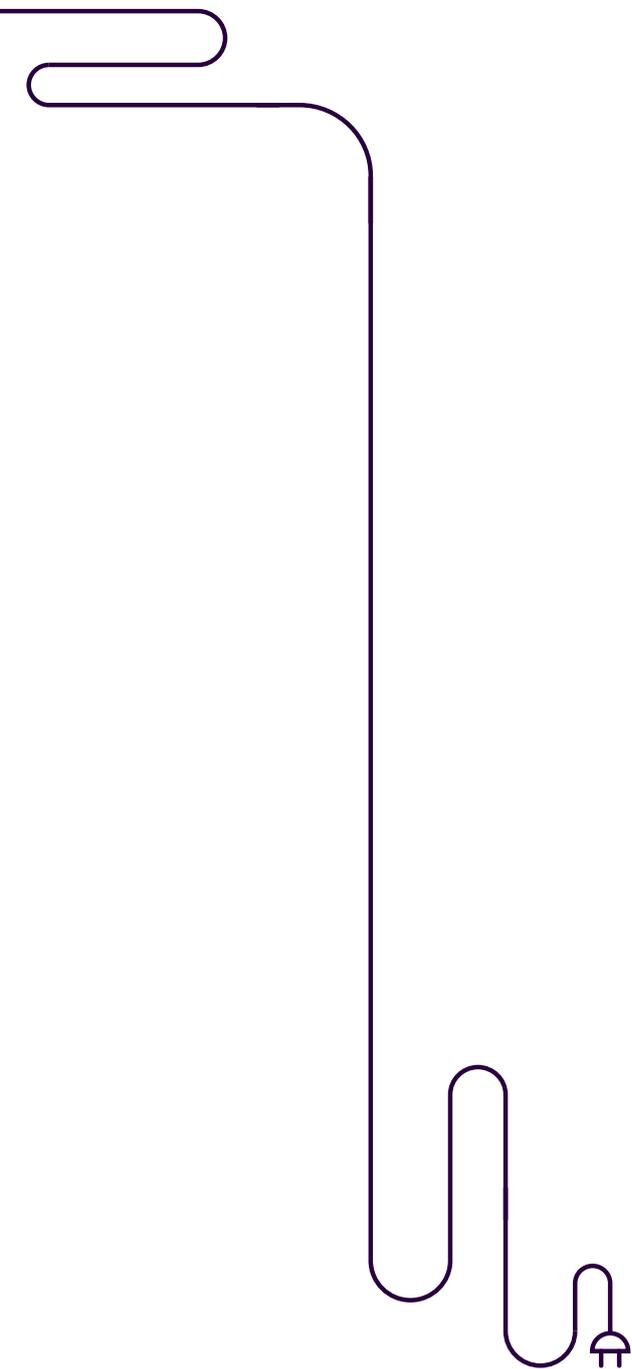
Обеспечить конфиденциальность и безопасность всех продуктов и услуга по умолчанию и продвигать цифровую грамотность в этой области.

Ключевые слова

“Будь смелым”, безопасность интернета для пожилых людей и детей, борьба с дезинформацией, защита данных, осведомленность.

Воздействие усиливается непосредственно через сотрудников, клиентов, партнеров Telia, а также косвенно через конкурентов и все вышеперечисленные семьи и сообщества. **Влияние Telia способствует достижению следующих Целей ООН в области устойчивого развития.**





Смелость быть лучше!

Если у Вас возникли вопросы или предложения, непременно свяжитесь с нами:

Катрин Изотамм

Руководитель сферы ответственного предпринимательства,
директор по коммуникациям Telia
katrin.isotamm@telia.ee