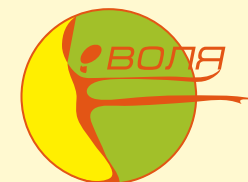


ЄДИНИЙ ВЕКТОР ВОЛІ



«Протягом останнього року виконано величезну роботу: змінено оформлення наявних контакт-центрів і відкрито нові; підвищено культуру обслуговування клієнтів; проведено технічне переозброєння; підвищено швидкість реагування на запити абонентів. Звичайно, велика частина цієї роботи залишається непомітною споживачу, оскільки бізнес-процес не завжди має бути йому помітним. Наприклад, ми не знаємо, яким чином у нас з'являється електрика в лампочці, – нам як споживачам важливо, щоб було світло. Так і з нашими сервісами та послугами. Споживач бачить тільки кінцеві результати нашої роботи – відмінну картинку, широкий асортимент пакетів телевізійних програм, стабільний доступ до Інтернету».

Сергій Бойко, президент,
голова правління компанії ВОЛЯ



ВЗАЄМНЕ
ЗАДОВОЛЕННЯ



ЯКІСТЬ



ДИСЦИПЛІНА



ІНІЦІАТИВНІСТЬ



ВЗАЄМОДОПОМОГА



ПУНКТУАЛЬНІСТЬ



ПРИЧЕТНІСТЬ



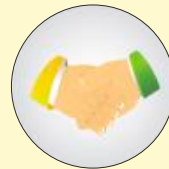
ПРОФЕСІОНАЛІЗМ



КОРПОРАТИВНИЙ
СТИЛЬ ОДЯГУ



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
І ШЛЕСПРЯМОВАНІСТЬ



ВЗАЄМНА ПОВАГА
Й ВІДКРИТІСТЬ



КОРПОРАТИВНА
ЛЕКСИКА



МАКСИМУМ ЗРУЧНОСТІ
ДЛЯ АБОНЕНТА

Цікаві факти

- ВОЛЯ – український загальнонаціональний провайдер, один із лідерів вітчизняного телекомунікаційного ринку
- абонентська база компанії сягає 1,7 мільйона абонентів, у тому числі понад 420 тисяч користувачів послуги високошвидкісного доступу до Інтернету
- у 2009–2010 роках право використовувати бренд ВОЛЯ отримали 17 регіональних телекомунікаційних підприємств із різних міст України: Львова, Полтави, Севастополя, Харкова, Вінниці, Донецька, Рівного, Сум та ін. У всіх регіонах було проведено комплекс робіт із різних бізнес-напрямів (побудова системи обслуговування абонентів, технічна модернізація мереж, поліпшення якісних характеристик послуг, уніфікація трудових відносин)
- 1 жовтня 2010 року стартувала завершальна фаза інтеграції компанії: два останні регіони – Рівне і Хмельницький – почали надавати свої послуги під брендом ВОЛЯ
- бренд ВОЛЯ тепер присутній у всіх 19 містах України, де компанія надає свої послуги

ЄДИНИЙ БРЕНД: ЕТАПИ ІНТЕГРАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ

У складних умовах економічної кризи та високої конкуренції ВОЛЯ запровадила єдині стандарти надання послуг у всіх 19 містах присутності свого бренда.

КОМАНДА ВОЛІ

Команду ВОЛІ у 19 містах України представляють співробітники, які пишуться своєю причетністю до компанії та сповідають її цінності.

ТУРБОТА ПРО АБОНЕНТІВ

1,7 мільйона абонентів ВОЛІ отримують доступ до кращих джерел інформації згідно з єдиними стандартами компанії. Вивчення запитів клієнтів та їхнього ставлення до компанії проводиться на кожному етапі життя послуги.

ЗЕЛЕНІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЇ

Щоб прищепити зелені ідеї, ВОЛЯ проводить інформаційну кампанію з переходу до електронних рахунків. Компанія співробітничав з виробниками обладнання, яке відповідає світовим екологічним стандартам, і бере активну участь у громадських партнерських проектах.

СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ

Програма соціальних інвестицій викристалізувалася протягом восьми років. Про результати 2010 року.

КЛЮЧОВІ ІНДИКАТОРИ

Перелік ключових індикаторів, що свідчать про відповідність принципам Глобального договору ООН.

ПЛАНІ НА 2011 РІК

ВОЛЯ виконує свою місію завдяки чіткому плануванню діяльності з КСВ, що є частиною її бізнес-планів.

Ви читаєте вже третій нефінансовий звіт компанії ВОЛЯ про прогрес у реалізації принципів Глобального договору ООН. За чотири роки нашого членства в ньому змінилося дуже багато: і зовнішнє середовище, і сама мережа. Але найголовніше – змінилися ми самі. У 2010 році ВОЛЯ увійшла до складу Альянсу Глобального договору з трьома іншими компаніями – лідерами вітчизняного ринку задля об'єднання зусиль у справі зміцнення мережі Глобального договору в Україні, а також для поширення ідей соціальної відповідальності. Цей крок – ще одне свідчення нашої підтримки десяти принципів Глобального договору.

Минулорічна криза стала часом випробування правильності наших орієнтирів як у сфері бізнес-процесів, так і у сфері зовнішніх і внутрішніх комунікацій. І наша команда довела, що бізнес, попри несприятливі реалії, повинен і може залишатися відповідальним у стосунках зі всіма своїми стейкхолдерами.

Водночас компанія продовжила традиції інноваційності: ми завершили у столиці процес переходу до цифрової технології. У квітні 2010 року Київ став першою цифровою столицею Східної Європи, випередивши Варшаву, Будапешт, Бухарест, Прагу, Москву та Мінськ. Таким чином напередодні Євро-2012 ми робимо свій внесок у демонстрацію потенціалу країни та її готовності відповідати світовим викликам. Хотів би подякувати колективу київського регіонального підприємства, який гідно впорався з цим завданням, взявши на себе ту відповідальність, яка під силу лише державам. Відчувати відповідальність – перша ознака лідерства.

Цього року ВОЛЯ першою в Україні серед кабельних провайдерів запровадила стандарт HDTV (телебачення високої чіткості). А у березні ВОЛЯ першою в Україні і країнах СНД запровадила стандарт DOCSIS 3.0 – він забезпечує збільшення до 150–300 Мбіт/с швидкості доступу в Інтернет. І тепер будь-який абонент у Києві може користуватися інтернет-пакетами з найвищими у домашньому сегменті нашої країни швидкостями.

Попри очевидні досягнення у технічному плані, ми усвідомлюємо, що для наших абонентів важлива не стільки технологія, скільки власне кінцевий продукт; тому основним завданням для нас було і залишається постійне підвищення якості обслуговування. Цього року ми зосередилися на регіональних підприємствах, щоб кожний абонент ВОЛІ, в якому б місті він не отримував послуги під нашим брендом, був впевнений: їхній рівень такий самий високий, як і у столиці.

Насамкінець я хотів би подякувати співробітникам, партнерам і нашим абонентам за підтримку, лояльність і натхнення! Саме ви надихаєте нас на нові проекти, які допомагають вирішувати найактуальніші питання місцевих громад, – від екоініціатив до мистецьких заходів. Такі проекти – ще одна грань багатогранної ВОЛІ, не менш важлива і корисна, ніж телекомунікаційні послуги. Про програми, які ми виконуємо у межах реалізації принципів Глобального договору, – далі в нашому звіті.

З повагою,
Сергій Бойко,
президент, голова правління
компанії ВОЛЯ



Телебачення у цифровому форматі вже пропонується абонентам семи міст: Києва, Львова, Полтави, Севастополя, Сімферополя, Вінниці, Харкова. Ведеться підготовка до запуску в Черкасах, Донецьку, Сумах та Запоріжжі.

Право використовувати бренд ВОЛЯ отримали 17 регіональних телекомунікаційних підприємств із різних міст України. Скрізь було проведено комплекс робіт із різних бізнес-напрямів (побудова системи обслуговування абонентів, технічна модернізація мереж, поліпшення якісних характеристик послуг і т. д.).

ВОЛЯ першою в Україні та країнах СНД запускає новий стандарт передавання даних – DOCSIS 3.0.

Нагорода Best of Kyiv «Кращий телекомунікаційний/інтернет-провайдер – за підсумками онлайн-голосування газети KyivPost.

Початок роботи в Києві HD-кінозалу додаткового сервісу відео-на-замовлення: тепер можна дивитися фільми у стандарті високої чіткості.

НАШІ ДОСЯГНЕННЯ ЗА ЗВІТНИЙ ПЕРІОД

ВОЛЯ – перший в Україні кабельний провайдер, який запустив канали у форматі HDTV.

ВОЛЯ очолює рейтинг найкращих вітчизняних компаній-провайдерів «Лідери бізнесу України – 10 років розвитку».

У межах підготовки до Євро-2012 Львів поступово переходить до надання послуги доступу до пакетів телепрограм повністю в цифровому форматі.

Президент ВОЛІ Сергій Бойко очолює рейтинг ТОП-100 найкращих менеджерів вітчизняних компаній-провайдерів за підсумками 2009 року.

ВОЛЯ першою серед учасників Української мережі обміну трафіком запускає вісім 10-гігабітних каналів до української точки обміну трафіком. Тепер сумарна ємність каналів у бік UA-IX становить 80 Гбіт/с, іноземних – 30 Гбіт/с.



ЄДИНИЙ БРЕНД: ЕТАПИ ІНТЕГРАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ



«У житті нашого підприємства сталася ключова подія, яка визначає нашу стратегію розвитку на майбутнє. Ми отримали почесне право використовувати бренд ВОЛЯ – бренд компанії-лідера. Для наших абонентів це насамперед означає гарантію постійного вдосконалення і підвищення рівня сервісу, а також поліпшення якості наших продуктів – телекомунікаційних послуг».

Ігор Гвоздик,
директор Кримського
регіонального підприємства ВОЛІ

ЄДИНИЙ БРЕНД: ЕТАПИ ІНТЕГРАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ

Процес переходу всіх регіональних підприємств до єдиних стандартів послуг, про початок якого було заявлено наприкінці 2009 року, у 2010-му вийшов на фінальну стадію – отримання права користування брендом ВОЛЯ регіональними підприємствами, які пройшли сертифікацію на відповідність стандартам якості.

З метою переходу до галузевих стандартів якості було створено Комітет якості ВОЛІ – колегіальний орган, який визначав корпоративну політику у сфері якості послуг, які надаються. А сам процес переходу мав кілька етапів, на кожному з яких вирішувалися певні завдання: добитися впізнаваності компанії, створити умови для її цілісного сприйняття, формування єдиного інформаційного простору з уніфікованими ІТ-інструментами, єдиної організаційної структури та перехід до єдиних стандартів якості.

Право користування брендом ВОЛЯ: тепер усі міста

Березень 2010 року

Полтава стала першим містом після Києва, де з'явився бренд ВОЛЯ.

Травень 2010 року

Харків, Севастополь, Сімферополь, Вінниця отримали право користуватися брендом ВОЛЯ.

Червень 2010 року

ВОЛЯ прийшла до **Донецька, Краматорська та Алчевська**.

Вересень 2010 року

Отримання **Криворізьким, Сумським, Херсонським, Запорізьким, Кіровоградським та Черкаським** регіональними підприємствами права на використання бренда ВОЛЯ.

Жовтень 2010 року

Рівне, Хмельницький, Львів та Чернівці почали надавати свої послуги під брендом ВОЛЯ. Ребрендинг у всіх 19 містах успішно завершено.



Ерік Франке,
перший віце-президент,
СЕО

«Загальні стратегії, напрями, що є пріоритетними для всієї компанії, будуть визначатися централізовано, на підставі пропозицій та результатів роботи, які надходять із кожного міста й ретельно аналізуються. Головним завданням залишиться підняти послуги в усіх містах до єдиного фахового рівня».



Марк Бурден,
віце-президент
із фінансів, CFO

«Головне зараз – це покрокове шліфування того, що у нас є. Налагодження та коригування бізнес-процесів допоможуть правильно вибудувати наші пріоритети і побажання на майбутнє. Поточні поліпшення повинні закласти міцний фундамент для майбутнього розвитку. Ми орієнтуємося на постійний ріст компанії».

Впізнаваність компанії

Зовнішній вигляд консультантів, відділень, контакт-центрів, автомобільного парку протягом 2010 року було уніфіковано.

Створено єдиний сайт компанії (volia.com), з якого автоматично або з ініціативи відвідувача відбувається перехід на сайти міст ВОЛІ. Це віртуально об'єднує нашу компанію, представляючи її цілісною в очах користувача, ким би він не був – нашим абонентом чи просто гостем.

Цілісність сприйняття

Побудова корпоративної виробничої культури – дуже відповідальний процес. Він передбачає відповіді на два важливих питання: а) як сприймають компанію наші клієнти; б) як у ній почуваються самі працівники. Для того щоб обидві відповіді були позитивними, проводяться спеціалізовані тренінги для різних груп працівників, а також різноманітні корпоративні заходи, які об'єднують команду. Головне їхнє завдання – щоб кожен працівник ВОЛІ до кінця 2010 року розумів, у якому напрямі вона рухається, і щоб для кожного клієнта в будь-якому місті ВОЛЯ стала компанією, якій він вірить і послугами якої він задоволений.

Єдиний інформаційний простір

Основними завданнями цього напрямку були створення єдиного сайту і подальше об'єднання працівників компанії в єдиний інформаційний простір. Останнє частково вирішено шляхом створення порталу «Моя ВОЛЯ» – системи внутрішньокорпоративного зв'язку. Завдяки порталу можна ефективніше обмінюватися інформацією й документами, бачити електронні адреси один одного, призначати зустрічі і спільно працювати з колегами з інших міст.

Ще одне важливе завдання – створення єдиного рішення з білінгу. До кінця 2010 року всі наші абоненти мають обслуговуватися за єдиними стандартами. Єдиний білінг дає змогу організувати ефективний моніторинг якості, добитися керованості, інтерактивності і керуватися єдиними стандартами обслуговування та обліку абонентів.

Нова оргструктура єдиної компанії

Нова уніфікована оргструктура вже ефективно працює на багатьох регіональних підприємствах.



Андрій Метельський,
директор з управління проектами

«Щоб регіональне підприємство могло працювати під брендом ВОЛЯ, рівень якості всіх його послуг повинен відповідати єдиним корпоративним стандартам; тому для нас це одне з пріоритетних завдань. У поліпшення мереж та поліпшення послуг вже інвестовано і планується інвестувати у 2010 році десятки мільйонів доларів».

Стандарти якості ВОЛІ

Модернізація мереж

У всіх містах, де регіональні підприємства претендували на отримання права використання бренду ВОЛЯ, було проведено технічні роботи та оновлення мережі. Мережі ВОЛІ нараховують близько 2,6 мільйона домогосподарств. Їх модернізація стала технічною основою для курсу на високі стандарти. Вона сприяє розширенню пропускної здатності мереж, унеможливленню їх перевантаження, резервуванню електроживлення та каналів зв'язку. Тому було:

- розширено покриття мережі у східних та західних регіонах на кілька десятків тисяч будинків;
- встановлено нові головні станції практично у всіх містах присутності;
- у Києві, Харкові, Сумах, Полтаві транспортні мережі повністю переведено на 10-гігабітну технологію;
- забезпечено доступ абонентів до цифрового телебачення вже у семи містах України: Києві, Львові, Полтаві, Севастополі, Сімферополі, Вінниці, Харкові. До кінця 2010 року цифрову технологію буде впроваджено і в Черкасах, Сумах, Донецьку, Запоріжжі.

Високий рівень обслуговування

Протягом року система обслуговування клієнтів у регіональних компаніях інтенсивно переводилася на єдині корпоративні стандарти. За цей час:

- крім Києва, відкрито контакт-центри європейського рівня в кожному місті присутності компанії;
- забезпечено постійну інформаційно-консультативну підтримку абонентів через колл-центри;
- усі 18 регіональних підприємств перейшли на безготівковий розрахунок за послуги з абонентами (через відділення банків, платіжні термінали, інтернет-системи електронних платежів);
- завершено проект уніфікації регіональних сайтів у містах присутності ВОЛІ — вони тепер мають однаковий вигляд, стиль та структуру. Для відвідування сайту певного регіонального підприємства достатньо зайти на спільну стартову сторінку;
- на більшості корпоративних сайтів у регіонах для кожного абонента реалізовано доступ до персональної сторінки з можливістю самостійно контролювати свої послуги, платежі, змінювати пакет, замовляти додаткові сервіси.



Павло Курмачов,
віце-президент
із технічного планування

«На зниження енерговитрат компанії також впливає модернізація мереж, яку ВОЛЯ проводить у регіонах своєї присутності. У багатьох великих містах вона здійснюється за схемою «оптика до будинку» (FTTB), зменшуючи таким чином коаксіальний сегмент, який потребує більших витрат на електроенергію для підсилювачів. Використання оптоволокна дає змогу доставляти сигнал від головної станції до оптичного вузла без активного обладнання, завдяки чому компанії вдається економити на енергоспоживанні. Ще один напрям – використання сертифікованого обладнання. Усі постачальники обладнання для компанії ВОЛЯ виробляють його відповідно до директиви Європейського Союзу RoHS, із дотриманням вимог щодо захисту навколишнього середовища, прийнятих у розвинутих країнах світу».

Запобігання неправомірним або незаконним діям

Компанія послідовно дотримується принципів прозорості та відкритості, проходить щорічний незалежний аудит і підтримує зв'язок з абонентами, партнерами, громадськістю та інвесторами. Своїми завданнями у цьому напрямі роботи вважає:

- лобіювання однакових прозорих умов для всіх учасників ринку;
- пропаганду легальної роботи – як серед клієнтів, так і серед партнерів;
- гарантування клієнтам того, що послуги захищено, вони надаються відповідно до законодавства з виплатою всіх податків;
- експертна допомога ринку через професійні та громадські об'єднання: експерти ВОЛІ — висококваліфіковані знавці ринку;
- дотримання працівниками ВОЛІ спільних етичних вимог; саме тому під час підготовки регіональних підприємств до отримання бренду ВОЛЯ, кожного їхнього працівника було ознайомлено з етичними стандартами, які сповідує компанія.

Відкритість у відносинах зі стейкхолдерами

Відкритість у відносинах із акціонерами виявляється у звітах за міжнародними стандартами. Із 2008 року акціонерами ВОЛІ є одні з найбільших інвестиційних фондів: Providence Equity Fund, Goldman Sachs, UGF III та SBF IV (які знаходяться в управлінні SigmaBleyzer, міжнародної компанії з управління фондів прямого приватного інвестування), Eton Park. А їхніми інвесторами, у свою чергу, – такі інституції, як, зокрема, Європейський банк реконструкції та розвитку.

Стейкхолдерами компанії є також клієнти, власні працівники, органи державної влади, ділові партнери і ЗМІ. Відкритості у відносинах із різними стейкхолдерами ВОЛЯ досягає завдяки посиленню інформаційного потоку зі свого боку та урізноманітненню каналів для комунікації з громадськістю. Своєю щоденною роботою прес-центр ВОЛІ підтверджує послідовність компанії у дотриманні принципів відкритості та прозорості.

Усім стейкхолдерам надається вичерпна інформація про послуги й діяльність ВОЛІ з метою попередження випадків поширення недобросовісними конкурентами інформації, яка не відповідає дійсності.



Сергій Омельченко,
директор
із правових питань

«Принцип законності найважливіший для нас. Якщо провайдер не сповідує цей принцип і вважає, що можна бути наполовину законним, наполовину «сірим», красти контент у правовласників, податки – у держави, якість – у

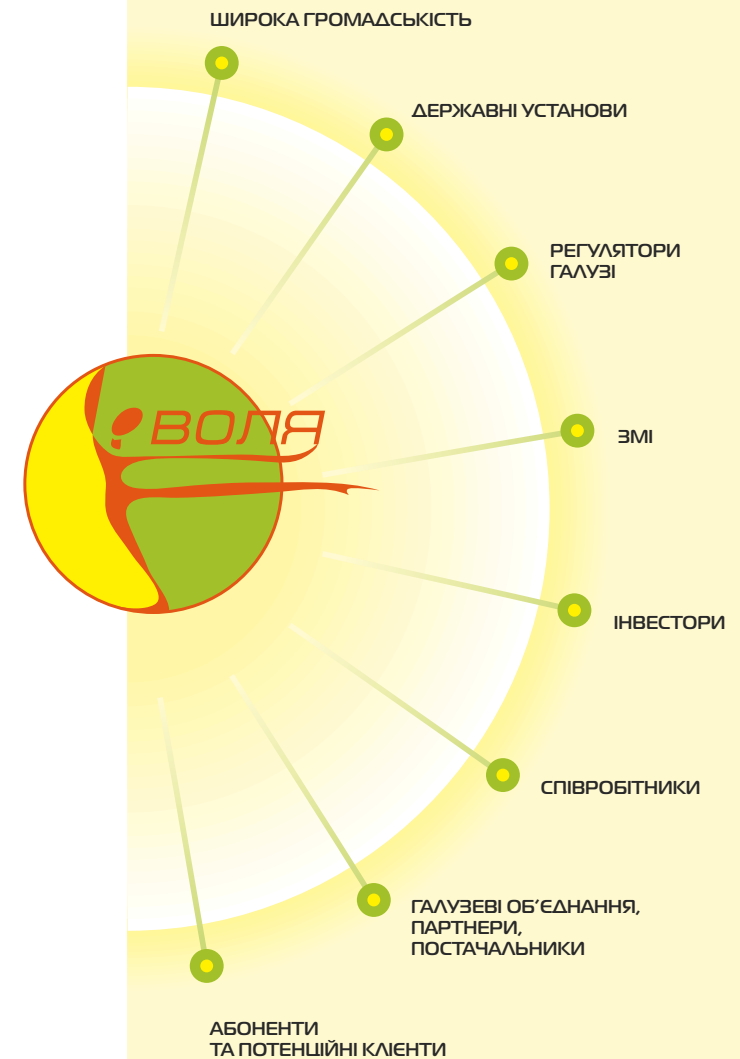
клієнтів, – то нам із ним просто не по дорозі. Проте ми все одно віримо, що всі, хто має виконувати свої обов'язки перед суспільством, будуть їх виконувати; тому всіляко сприятимемо тим органам, які покликані це робити, для того щоб вони примушували всіх суб'єктів виконувати свої обов'язки».



Олена Левченко,
віце-президент
із фінансових питань

«Економіка підприємства має своє відображення у звіті за міжнародними стандартами, що демонструє економічну суть усього, що відбувається на підприємстві. Звіт за міжнародними стандартами у нас готувався і раніше. Але лише для акціонерів. Тепер же ми відкрили цю інформацію для менеджерів, щоб вони могли аналізувати, приймати більш обґрунтовані рішення».

ЄДИНИЙ БРЕНД: ЕТАПИ ІНТЕГРАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ



Стейкхолдери компанії ВОЛІА

Відкритість у відносинах зі стейкхолдерами

Компанія послідовно дотримується принципів прозорості й відкритості.

Наші завдання в цьому напрямі:

- активна публічна підтримка однакових і прозорих умов для всіх учасників ринку;
- пропаганда легальної роботи як серед клієнтів, так і серед партнерів;
- гарантування клієнтам того, що наші послуги є юридично захищеними, оскільки надаються відповідно до законодавства, зі сплатою всіх податків до державного бюджету;
- експертна допомога ринку через професійні й громадські об'єднання: співробітники компанії є висококваліфікованими експертами ринку.

Зі стейкхолдерами діє постійний обмін експертними думками. Зокрема, з органами державної влади й діловими партнерами компанія працює за такими напрямами:

- участь фахівців ВОЛІ у галузевих круглих столах і обмін думками з експертами, ініціювання дискусій із проблемних питань галузі;
- експертний аналіз змін у законодавстві й надання оцінки фахівців компанії до відповідних органів;
- публічна підтримка однакових і прозорих умов ведення бізнесу для всіх учасників ринку й протидія піратству.



Аліна Сігда,
керівник відділу
зв'язків із громадськістю

«ВОЛЯ налагодила прямі й відкриті відносини з мас-медіа. Менеджмент компанії демонструє відкритість на регулярних зустрічах із журналістами у форматі прес-клубів. Проводяться також Дні відкритих дверей з екскурсіями для представників різних груп стейкхолдерів: акціонерів, регуляторних органів, мас-медіа та партнерів».



Костянтин Грицак,
директор із зовнішніх
зв'язків

«Із конкретними пропозиціями щодо спрощення доступу на телекомунікаційний ринок та впровадження принципу технологічної нейтральності ми систематично звертаємося й до віце-прем'єр-міністра з питань економіки, і до Верховної Ради України, і до Президента. На наш погляд, подібна ініціатива також вкрай необхідна у сфері платного телебачення. Це спростить умови ведення бізнесу в Україні, сприятиме здоровій конкуренції на ринку і поліпшенню якості наданих провайдером послуг».



КОМАНДА ВОЛІ



«На початкових етапах уніфікації (2007 – 2009) досить корисними були тренінги та виїзні сесії, що проводилися за участю топ-менеджменту ВОЛІ, які істотно підвищували рівень мотивації регіональних керівників».

Дмитро Бондаренко,
департамент розвитку та керівництва
послугами (регіон Північ)

«Найкориснішим під час процесу уніфікації стандартів компанії було навчання, впровадження нових (іноді старих) підходів, рішень і можливостей (бізнес-процеси, аутсорсинг тощо).

Для мене це був насамперед досвід правильного формулювання завдань і оцінки ефективності, результативності».

Ігор Гвоздик,
директор Кримського регіонального підприємства ВОЛІ

КОМАНДА ВОЛІ

Курс на єдині стандарти надання послуг у всіх містах присутності бренда ВОЛЯ став викликом для колективу компанії. Тут багато вирішували кадри, тому головним завданням компанії стало збереження інтелектуального та професійного потенціалу колективу.

Сьогодні в компанії працює 3297 осіб (діаграма 1). З них 41% – це молоді люди віком до 30 років, 46,8% – ті, кому від 30 до 50, 12,2% – кому за 50 (діаграма 2). 60,2% працівників ВОЛІ – чоловіки. Керівні посади обіймають 19% жінок. Суттєву частину компанії становлять підрозділи, які відповідають за будівництво й модернізацію мереж, сервіс та підключення, IT-інфраструктуру, – тому чоловіків серед її працівників більше. Цікавий факт: у найбільш технологічному підрозділі – Дата-центрі ВОЛЯ – кількість чоловіків і жінок майже однакова.

Незважаючи на складність періоду 2009–2010 років, завдяки зусиллям менеджменту було використано всі можливості для того, щоб скоротити витрати, оптимізувати бізнес-процеси, інвестувати в напрями, що створюють послуги, – щоб не збавляти темп розвитку компанії. Ряд проектів було реалізовано на рік пізніше, у 2010-му, коли платіжна спроможність населення почала демонструвати позитивну динаміку.



Діаграма 1. Зміни у штаті компанії ВОЛЯ протягом 2002–2010 років

При цьому компанія зберегла висококваліфіковані кадри. Але відбулося певне скорочення штатів, під яке потрапили ті, хто при оцінюванні персоналу не зміг довести, що його професійні знання та навички відповідають вимогам до посади. У звітному періоді було скорочено 374 особи.

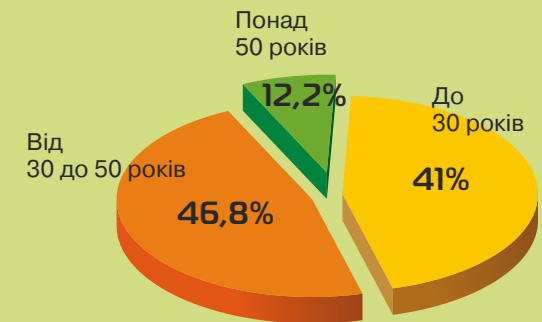
У 2010 році затверджено Корпоративний стандарт «Положення про систему мотивації співробітників», з яким було ознайомлено всіх регіональних директорів.

З метою встановлення справедливих, відповідних ринковому рівню заробітних плат було проведено дослідження їх рівня у кожному регіоні. Нові тарифні оклади вводяться з переходом до нової системи оплати праці, закладеної в новому корпоративному стандарті.



Оксана Олійник,
директор по роботі
з персоналом

«Для свого Звіту з прогресу ми вибрали цільову аудиторію з огляду на поточні бізнес-завдання компанії. Наш ключовий інтерес – це співробітники, для яких дуже важливо донести як стандарти, так і принципи ведення бізнесу».



Діаграма 2. Розподіл працівників компанії ВОЛЯ за віком, 2010 рік

Етичні засади діяльності

Втілення кожним працівником ВОЛІ в життя етичних засад компанії гарантувало надійність та законність її діяльності.

2010 рік для ВОЛІ проходить під знаком корпоративної етики, адже саме її принципи визначають відносини компанії з основними заінтересованими сторонами (стейкхолдерами).

Знання співробітниками етичних принципів і їх використання оцінюється як частина системної програми, спрямованої на запобігання неправомірним та незаконним діям. Для популяризації цих стандартів протягом першого півріччя тривала кампанія «Компас ВОЛІ», під час якої співробітники відновлювали у пам'яті та засвоювали головні стандарти роботи в компанії.

Перед початком проведення «Компасу ВОЛІ» підрозділ з розвитку персоналу та відділ зв'язків із громадськістю провели мозковий штурм – щоб визначити, якою має бути кампанія, щоб захопити всіх. Ініціативу підтримали дизайнери департаменту маркетингових комунікацій, які дотепно переклали мовою зображень положення корпоративного Стандарту (див. с. 3). Протягом півріччя кожен середу на дошках інформації та на порталі «Моя ВОЛЯ» з'являвся новий імідж-орієнтир із описом. А в день народження компанії, 1 червня, було проведено флеш-моб «Сніданок за компасом», учасники якого спробували скопіювати іміджі... у приготовлених власноруч стравах. Найбільш популярним став орієнтир «Взаємне задоволення», створений з використанням символу Стародавнього Китаю – інь і ян. Програма була позитивно сприйнята в колективі, адже «Компас ВОЛІ» пробуджував креативність кожного.

Під час літнього оцінювання персоналу всі 13 орієнтирів «Компасу» було включено до програми іспитів.



«Компас ВОЛІ» – це 13 орієнтирів, які спрямовують роботу компанії

- взаємне задоволення при взаємодії компанії з клієнтами
- якість у всьому – діяльності, поведінці, спілкуванні
- дисципліна
- ініціативність
- взаємодопомога
- пунктуальність
- причетність – кожен співробітник формує позитивний і гідний імідж компанії в процесі своєї діяльності
- професіоналізм
- корпоративний стиль одягу
- відповідальність та цілеспрямованість
- взаємна повага і відвертість
- корпоративна лексика – неприпустимими є висловлювання «перший раз чую...», «дзвонив, але не додзвонився...», «шукав, але не знайшов...», «а я говорив, попереджав...», «а мені ніхто не говорив...», «а чому я?» та ін.
- максимум зручності для клієнтів в процесі формального та неформального спілкування з ними

КОМАНДА ВОЛІ



*Павло Ущатовський,
керівник департаменту
по роботі з персоналом*

«Головний принцип роботи з персоналом у період змін – відкритість. Як правило, людина чинить спротив перемінам, які ініціюються кимось іншим і які з нею попередньо не узгоджуються. І чинить спротив саме тому, що не розуміє суті перемін, не знає, які переваги вони дають у підсумку».



Розвиток і кар'єрний ріст

Ми сприяємо професійному розвитку наших колег і підтримуємо їхні індивідуальні досягнення задля безперервного росту, успіху й розвитку. Система оцінювання персоналу, яку було в нас розроблено і впроваджено, отримала схвальні відгуки фахівців під час щорічного конкурсу бізнес-проектів із колективної соціальної відповідальності (КСВ) у 2009-му й увійшла до підручника «Практики КСВ в Україні», що нині розповсюджується в українських університетах.

Ця позиція залишилася незмінною і під час економічної кризи. Головним завданням політики управління персоналом за звітний період стала інтеграція єдиних стандартів на всіх регіональних підприємствах.

У 2010 році в ході впровадження програми переходу на єдині стандарти було уніфіковано відносини з персоналом та впроваджено єдину систему мотивації, яка працює на кожному регіональному підприємстві.

Головні її принципи – відкритість та врахування результативності роботи співробітників. Кожний співробітник під час оцінювання персоналу, що проходить двічі на рік, отримує «зворотний зв'язок» за результатами, яких він досягнув протягом півріччя. У співпраці зі своїм безпосереднім керівником співробітник визначає власні цілі на наступне півріччя. У них зафіксовано показники як роботи, так і професійного росту й навчання. Процес оцінювання впроваджено на всіх регіональних підприємствах, які працюють під брендом ВОЛЯ.

У серпні 2010 року в межах оцінювальних інтерв'ю впроваджено тестування для спеціалістів — на знання корпоративного стандарту «Опис послуг компанії», а також додатково для менеджменту – на знання корпоративних стандартів у сфері управління персоналом.

У компанії постійно діє **Центр підвищення кваліфікації**, який готує і проводить тренінги та кваліфікаційні іспити для працівників «першої лінії», спеціалістів та керівництва. При ньому діють дистанційні курси, на яких у 2009 році було зареєстровано 1488 слухачів. У компанії працює також школа наставництва. Реалізуючи програму переходу на єдині стандарти, Центр організував серію управлінських тренінгів, семінарів, індивідуальних консультацій для директорів, спеціалістів із персоналу, керівників відділів, служб, ділянок.

Традиційні для співробітників-киян тренінги з командобудування, які підтвердили свою високу результативність і стали «фішкою» внутрішнього життя ВОЛІ, пройшли також у Полтаві, Харкові, Херсоні, Вінниці та Хмельницькому. 15 травня 2010 року на Київському підприємстві з ініціативи підрозділу підключень та сервісного обслуговування пройшов другий День солідарності, в ході якого замовлення споживачів виконували пари з менеджера та техника-інструктора.

Впровадження єдиної системи мотивації на всіх підприємствах, які отримали право користуватися брендом ВОЛЯ, дало змогу сформуванню єдиної корпоративної культури. Окрім матеріальної, в компанії діє система моральної мотивації персоналу.

Оксана Олійник,
директор по роботі з персоналом

«Завдяки внутрішнім тренінгам та програми розвитку виконавчого менеджменту створюється робоча команда, яка самостійно розвивається і кожен член якої розуміє мету й завдання та поділяє цінності компанії, а також підтримує адекватний зворотний зв'язок. Важливо, щоб співробітники бачили перспективи розвитку компанії і своє зростання в ній не тільки «сьогодні й завтра», але на кілька кроків наперед, могли самі вказувати (і вони вказують!) напрями, які потребують змін або доопрацювання».

За звітний період:

1526 осіб було визнано найкращими співробітниками за підсумками місяця, **120** – за підсумками 2-го півріччя 2009 року та **132** – за підсумками 1-ї половини 2010 року;

22 співробітники отримали звання «Майстер».

Фотографії кожного з працівників, яких було визнано найкращими, розміщувалися на Дошках пошани, які є на кожному підприємстві та в кожному підрозділі. Вручення дипломів та пам'ятних подарунків за підсумками півріччя зазвичай проходить у святковій атмосфері на загальних зборах ВОЛІ двічі на рік – напередодні Нового року й на день народження компанії.

Баланс між сім'єю й роботою

ВОЛЯ підтримує традиції, що склалися в колективі протягом восьми років її діяльності, і завжди шукає нові можливості для налагодження також неформальних стосунків між співробітниками.

2010-й було проголошено Роком родини в компанії ВОЛЯ. Протягом року у компанії пройшли акції, спрямовані на підтримку та утвердження сімейних цінностей, а саме:

- конкурси малюнків для дітей співробітників «Мій тато працює на ВОЛІ», «Мама, тато, ВОЛЯ та я – дружна сім'я»;
- акція «Родинне дерево»;
- запрошення для працівників та їхніх родин на акції, які підтримує ВОЛЯ: дитячий фольклорний фестиваль «Орелі», «Вечорниці» у музеї І. Гончара, чемпіонат України зі спортивного танцю – 2010, Парламентські турніри з футболу, зйомки програм телеканалу СТБ.



Зворотний зв'язок і внутрішні комунікації

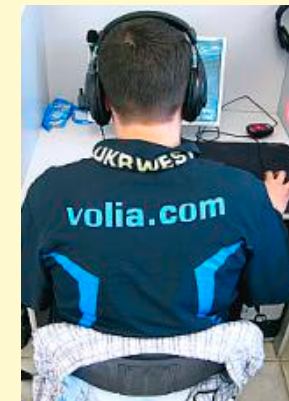
Кожний працівник ВОЛІ може скористатися прямим зв'язком, щоб поспілкуватися і зустрітися з першими особами компанії: електронною поштою і через внутрішній портал «Моя ВОЛЯ». Кожен такий спосіб комунікації посідає певне місце у загальній інформаційній системі ВОЛІ, доповнюючи один одного.

Із квітня 2010 року стало доступним в електронному вигляді корпоративне видання «Воля-Діалог» – працівники компанії можуть ознайомитися з його електронною версією на порталі «Моя ВОЛЯ».

19 грудня 2009 року. Друга корпоративна акція «SweetСвіт»: співробітники дарують одне одному, а також відвідувачам контакт-центрів цукерки (Суми, Київ)



12–21 березня 2010 року. Корпоративна акція «Ми вболіваємо за паралімпійців!» проводилася разом із Національним комітетом спорту інвалідів України та з Посольством Канади в Україні



Команда Рівненського підприємства посіла п'яте місце в регіональному турі кіберспортивної гри «ASUS SPRING OPEN Ukraine 2010», що пройшов у Львові



17 квітня 2010 року.
У корпоративна гра Ліги КВК за участю чотирьох команд співробітників: «Децибел на териконі» (Донецьк), «Південна Пенсильванія» (Київ), «Полтавські равіолі» (Полтава) та «АНАНАС смотрит Крым» (Крим)



4 вересня 2010 року.
Співробітники Сумського регіонального підприємства збирають найбільший в Україні пазл у вигляді логотипа ВОЛІ з написом «Я люблю Суми»



22 травня 2010 року.
Співробітники Харківського регіонального підприємства збирають найбільший в Україні пазл у вигляді логотипа ВОЛІ



25 вересня 2010 року.
Співробітники Черкаського регіонального підприємства в День миру взяли участь у флешмобі. Разом із черкащанами вони живими колонами написали слово «мир»



Травень 2010 року.
Футбольна команда Харківського регіонального підприємства стає срібним призером «Весняного кубка-2010» місцевої «Металіст-Ліги»



25 вересня 2010 року.
У Києві пройшов Перший корпоративний турнір із міні-футболу на кубок ВОЛІ, в якому взяли участь команди регіональних підприємств із Вінниці, Києва, Криму, Полтави, Сум, Харкова, Херсона, Хмельницького



ТУРБОТА ПРО АБОНЕНТІВ



«Після ребрендингу ми реально відчули, що означає відповідальність за загально-національну компанію. Особисто я як директор розумію, що працювати доведеться втричі більше, і відповідальність зростає вдесятеро.

Уже в перший день надання послуг під брендом ВОЛЯ – 1 вересня – до колл-центру надійшло, напевно, десятка півтора дзвінків з одним запитанням: коли буде цифрове телебачення? Тобто наш абонент чекає! І він пов'яже ВОЛЮ тільки з прогресом, з новими технологіями. Будемо старатися його не розчарувати».

Володимир Ляшко,
директор Сумського регіонального підприємства ВОЛІ

Задоволений та лояльний абонент ВОЛІ – головний контролер наших послуг. Адже основною метою компанії є задоволення потреб своїх абонентів в процесі користування її послугами. Світ телекомунікацій змінюється на очах, щоденно впливаючи на смаки та потреби людей, які формуються під впливом технологічного прогресу. Тому ВОЛЯ робить усе можливе, щоб відповідати очікуванням клієнтів і йти в ногу з часом. Як наслідок, у 2009 році наша абонентська база виросла на 60%, що вп'ятеро більше, ніж у середньому по галузі.

Діяльність компанії протягом звітного періоду полягала у впровадженні новітніх технологій, а також єдиних стандартів надання послуг.

Технологічний прорив

Висока кваліфікація, відданість справі працівників ВОЛІ, наполегливість у досягненні поставленої мети, усвідомлення важливості для українського суспільства мати доступ до нових технологій стали підґрунтям їх упровадження для масового користувача. У квітні 2010 року Київ став першою цифровою столицею Східної України і повністю перейшов до цифрової технології надання доступу до пакетів телевізійних програм. Цифровий формат став доступним також у Львові, Полтаві, Харкові, Севастополі, Сімферополі й Вінниці.

У Києві ж уперше серед кабельних провайдерів почало працювати телебачення високої чіткості (HDTV). Нині ведуться переговори з власниками прав на новий HD-контент та постачальниками TV-тюнерів, що підтримують стандарт HDTV.

Ще один технологічний стрибок – перехід до найбільш швидкісного в «домашньому сегменті» стандарту передавання даних – DOCSIS 3.0, який забезпечує до 150–300 Мбіт/с. У березні 2010 року можливість користуватися цією технологією отримали корпоративні абоненти ВОЛІ. Восени 2010 року переваги нового стандарту відчув уже наш масовий користувач.

За звітний період продукти ВОЛІ розвивалися у двох напрямках:

- збереження найкращого з теперішніх пропозицій, їх удосконалення відповідно до запитів абонентів та технічних можливостей компанії;
- впровадження нових пропозицій, які ґрунтуються на нових технологіях і враховують потреби абонентів.

Так, протягом звітного періоду перед комерційним запуском послуги доступу до пакетів телевізійних програм у цифровому форматі протестувати її на пільгових умовах було запропоновано мешканцям Харкова, Вінниці й Полтави. Це дало змогу підтримувати зв'язок з абонентами для постійного контролю послуги та добитися таких характеристик сигналу, які відповідають міжнародним стандартам.

Запуску HDTV в Києві також передувало тестовий період. Мають змогу протягом семи днів безкоштовно протестувати якість послуг та обслуговування й корпоративні клієнти Дата-центру ВОЛЯ. А перед тим як запропонувати нові телевізійні канали, ВОЛЯ обов'язково пропонує подивитися їх глядачам найдоступніших пакетів – у тестовому режимі.

Аліна Сігда,
керівник відділу зв'язків
із громадськістю

«Будь-які оновлення, покращення продуктів або послуг, які ми пропонуємо, супроводжує детальне вивчення побажань споживача. Працюючи з нашими партнерами, постачальниками обладнання, телеканалами, контент-провайдерами, ми спілкуємося саме з позиції користувача наших послуг. І тому комплексний продукт, який у підсумку пропонуємо, максимально відповідає запитам і потребам наших абонентів».

Сергій Бойко,
президент компанії ВОЛЯ

«Впровадження останніх розробок у сфері технологій є новим етапом розвитку інтернет-послуг, що відкриває широкі можливості для наших користувачів. Пакети, які ми надаємо за протоколом DOCSIS 3.0, дають змогу забезпечити швидкість доступу в Інтернет до 150 Мбіт/с. Усе це гарантує підвищений комфорт та економію часу, в першу чергу, нашим корпоративним клієнтам».

ТУРБОТА ПРО АБОНЕНТІВ

Малому й середньому бізнесу – особлива увага

Особлива увага приділяється представникам малого й середнього бізнесу. Так, Дата-центр ВОЛЯ запропонував їм акційний тарифний план «Старт». У випадку розміщення власного обладнання в Дата-центрі за бажанням абонента до пакета документів може включатися окремий додаток до договору про гарантований рівень сервісу (Service Level Agreement — SLA). Під час користування послугою абоненту безкоштовно надається сервер стандартної конфігурації або він може безкоштовно встановити власний сервер.

Якість обслуговування

Протягом звітного періоду в межах програми переходу до єдиних стандартів абоненти 19 міст отримали можливість оцінити переваги користування послугами зі знаком якості ВОЛЯ.

Дата-центр ВОЛЯ відвідала офіційна делегація Генеральної ради департаменту провінції Лотарингія (Франція) на чолі з Президентом Генеральної ради паном Клодом Біттом. Це рішення було прийнято в рамках щорічних візитів Генеральної ради Франції на підприємства – лідери галузі.

Надійність

Щоб забезпечити надійність своїх послуг, ВОЛЯ у всіх регіонах присутності бренда проводить безперервний автоматичний моніторинг сигналу у своїх мережах. У кожній вузловій точці міста, де є бренд, встановлено обладнання, яке у випадку зникнення або зміни рівня електричного сигналу інформує про це заздалегідь – до того як починають звертатися абоненти. Бригада техніків протягом **однієї години** дістається до місця, де зафіксовано переривання сигналу, і ліквідує проблему.

Кожний наш абонент може скористатися певним сервісом, подавши заявку **мінімум за три години**. Якщо звернення пов'язане зі складнішою ситуацією (наприклад, аварією), то термін виконання замовлення – одна доба.

Інші стандарти, встановлені в компанії, стосуються запитів клієнтів у контакт-центрах та колл-центрах. У випадку стандартного інформаційного запиту клієнт повинен отримати відповідь протягом **20 секунд**. Така вимога охоплює 80% звернень. На інші 20% запитів, які потребують уточнення і є нестандартними, відповідь має бути протягом **декількох хвилин**.

Ще один вияв прагнення зробити наші послуги максимально надійними – додаток до договору про гарантований рівень сервісу (**SLA**), який надає Дата-центр ВОЛЯ до пакета документів за бажанням корпоративних клієнтів.



Зручність користування

Ми забезпечуємо нашим абонентам зручність користування послугами, постійно розширюючи їхні можливості з керування ними. Права та обов'язки компанії перед абонентом зафіксовано в документах, до яких є вільний доступ на всіх регіональних сайтах.

Уніфікація сайтів регіональних підприємств за єдиним зразком відкрила для їхніх абонентів можливість самостійно керувати послугами з дому: формувати рахунки, оплачувати їх, замовляти додаткові сервіси й отримувати послугу 100-відсоткового кредитування. Для цього абоненту достатньо зайти на свою персональну сторінку – це скорочує час, який витрачається на отримання необхідної інформації.

Кожне регіональне підприємство ВОЛЯ має угоди з певними банками про безготівкову оплату абонентами послуг без комісії. Перелік цих банківських установ є на всіх сайтах. У компанії немає прихованих платежів за послуги, наприклад, за зміну пакета, припинення чи відновлення користування послугою. На деяких регіональних підприємствах оплата за послуги може також здійснюватися через платіжні термінали, іншими інтерактивними способами, зокрема, безпосередньо через персональний сайт абонента.

Лояльним абонентам ВОЛЯ постійно пропонує програми лояльності. Так, з 2009 року в Києві, а з 2010-го – на більшості регіональних підприємств діє програма підтримки абонентів, які вчасно сплачують рахунки, не допускають відключень за борг і тривалий час користуються її послугами. Для тих, хто користується двома послугами (доступ до пакетів телевізійних програм і високошвидкісного Інтернету), існують спеціальні тарифи.



ТУРБОТА ПРО АБОНЕНТІВ

Сергій Бойко,
президент компанії ВОЛЯ

«Результати кожного опитування, які ми проводимо кілька разів на рік, використовуються для формування стратегії підвищення привабливості послуг на наступний період. Ми абсолютно впевнені, що для поліпшення послуг компанії оцінки наших абонентів, їхні вподобання та рекомендації є найважливішими показниками».



Зворотний зв'язок, доступність і прозорість

Абоненти можуть звернутися до компанії кількома шляхами:

- через колл-центр;
- через контакт-центр;
- електронною або звичайною поштою;
- особисто до керівництва відповідного регіонального підприємства.

Кожне звернення реєструється в «абонентській історії», яка входить до єдиної бази компанії, незалежно від того, яким шляхом воно надійшло. Доступність і прозорість стосунків між працівниками «першої лінії» та клієнтами контролюються. І в будь-якому випадку абонент може отримати відповіді на всі види запитів:

- оформити заявку на підключення до послуг;
- перевірити стан особового рахунку;
- дізнатися про тарифи та умови підключення до послуг;
- оформити заявку на усунення несправностей чи виконання інших сервісних робіт.

Якщо склалася проблемна ситуація, абонент може подати скаргу на дії компанії, за якою проводиться розслідування. Коли виявиться, що проблема виникла з вини компанії, ВОЛЯ гарантує повернення абоненту відповідних коштів. Усі звернення розглядаються у терміни, визначені вітчизняним законодавством, відповідно до його норм.

Послідовно прагнучи підвищувати якість послуг компанії, абонентський підрозділ із залучення та утримання абонентів ВОЛІ щомісяця: обслуговує до **210 тисяч** дзвінків, що в середньому становить понад **75%** від усіх зареєстрованих телефонних звернень (для довідки: середній показник для українських колл-центрів – **70%** зареєстрованих дзвінків); обробляє до **10 тисяч** електронних звернень від абонентів і приймає до **50 тисяч** особистих звернень і заявок від відвідувачів контакт-центрів.

ТУРБОТА ПРО АБОНЕНТІВ



Завдяки технологічному прориву і, як наслідок, підвищенню якості послуг зросла задоволеність абонентів послугами. Нині вона становить 91%, що свідчить про правильність напрямку, обраного компанією

Зворотний зв'язок, доступність і прозорість

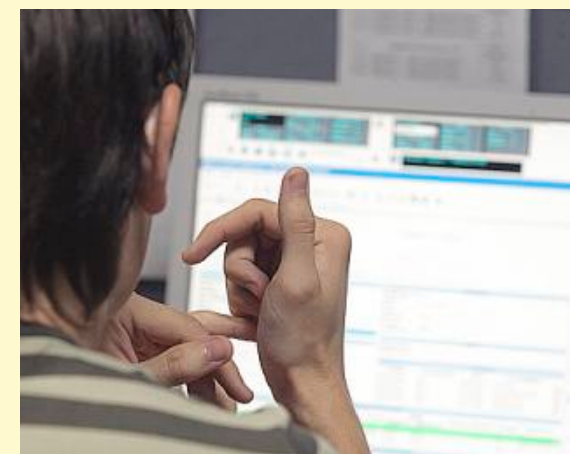
Щоб задовольняти потреби, потрібно їх знати. Абоненти ВОЛІ активно використовують усі способи спілкування з компанією.

Зі свого боку ВОЛЯ постійно проводить соціологічні дослідження уподобань цільової аудиторії й оцінок абонентами якості послуг у містах, де присутній її бренд. Результати таких досліджень дають змогу зробити висновки про рівень якості послуг, досягнутий на певний момент, та шляхи його підвищення. Дослідження проводяться регулярно. Це можуть бути:

- телефонні опитування;
- анкетування за допомогою паперових рахунків;
- анкетування у контакт-центрах, на веб-ресурсах;
- аналіз звернень абонентів, що надходять звичайною та електронною поштою;
- аналіз звернень абонентів до колл-центру та контакт-центрів;
- масштабні маркетингові дослідження ставлення наявних та потенційних клієнтів компанії до неї самої чи її послуг;
- щорічне дослідження телевізійних уподобань абонентів різних регіонів, де працює ВОЛЯ, під час якого визначаються нові телеканали-фаворити, які врешті-решт поповнюють пакети телепрограм відповідної тематики. Отримані дані підтверджують те, що в кожному регіоні є свої особливості; таким чином визначається концепція пакетування (аудиторія пакета і принцип групування каналів).

У червні 2010 року було розпочато корпоративну програму «ВОЛЯ – для клієнта», відповідно до якої кожен працівник компанії може зайти на внутрішній портал «Моя ВОЛЯ» до розділу «Кошик ідей» і залишити там свою пропозицію щодо вдосконалення сервісу та обслуговування. Програма поступово охоплює все більше й більше співробітників. Так, якщо на першому етапі її реалізації надійшло лише 13 пропозицій, то вже на другому – біля сотні! Усі подані ідеї аналізуються, деякі з них втілюються в життя.

У всіх містах, де куди прийшов наш бренд, абонентів інформують про найбільш актуальні проблеми, що виникають у ході надання послуг: у Харкові, Сумах та Черкасах – про паперові рахунки та перехід до безготівкового способу оплати послуг; у Рівному – про боротьбу з викрадачами кабелю та обладнання; у Києві, Вінниці, Полтаві, Харкові, Криму та Львові – про переваги цифрового формату телебачення, допомогу та інструкції з користування цифровим обладнанням. У червні 2010 року ВОЛЯ поширила в ЗМІ інформацію про збільшення кількості скарг на спам, які надходять до компанії; давалися й пояснення, наскільки він є небезпечним для гаманця абонента. Завдяки цьому абоненти з перших рук дізналися, як діяти у випадку отримання спаму і як допомагати компанії боротися з неправочинними діями сторонніх осіб.





ЗЕЛЕНІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЇ



«Зелена програма працює. І дуже важливо, щоб її принципи втілювалися щодня. Навіть відпочинок на природі слід починати з прибирання території. Так, місцевість біля прекрасного Джуринського водоспаду напередодні Другого всеукраїнського пластового Джемборі, який пройшов у серпні, нагадувала велике звалище сміття. Захоплені красою водоспаду, унікального каньйону з червоними ґрунтами і руїнами замку, сюди на вихідні з'їжджаються від п'яти до семи тисяч молодих пластунів (www.plast.org.ua), серед яких є й співробітники ВОЛІ. Для того щоб очистити місце під свій табір, організатори зібрали шість КАМАЗів сміття».

Микола Музала,
заступник директора
з обслуговування абонентів
(регіон Захід)

На думку компанії ВОЛЯ, дбайливе ставлення до навколишнього світу повинно стати обов'язком кожної людини і кожної компанії. Ставка на енергоефективність устаткування та технологій допомагає нам знижувати виробничі витрати і, незважаючи на зростання енергетичних і комунальних тарифів, пропонувати споживачеві якісні послуги за конкурентною ціною.

Зелені постачальники

Усі постачальники обладнання для ВОЛІ виробляють його відповідно до директиви ROHS, прийнятої Європейським Союзом і покликаної обмежити застосування шести основних небезпечних речовин в електричному та електронному обладнанні задля захисту здоров'я людей і навколишнього середовища.

Зелені мережі

Зниженню витрат компанії на енергоспоживання також сприяє модернізація мереж, яка здійснюється за схемою «оптика до будинку» (FTTB). Використання оптоволокна дає змогу доставляти сигнал від головної станції до оптичного вузла без активного обладнання, завдяки чому компанії вдалося знизити енергоспоживання на 25–30%.

Зелений дата-центр

Дата-центр ВОЛЯ – найбільш енергоємний підрозділ компанії, тому екопідходу тут дотримуються як на етапі закупівель обладнання, так і на етапі підтримання роботи основних систем – електроживлення й охолодження.

Тільки за останній рік повністю оновлено серверний парк обох майданчиків Дата-центру.

Зелена підтримка абонентів

ВОЛЯ пропонує своїм абонентам брати участь у програмі турботливого ставлення до природи, відмовившись від паперових рахунків і користуючись різноманітними електронними платіжними системами. Компанія популяризує також можливість моментальної оплати рахунків у режимі онлайн на Порталі абонента, без комісії. Щомісячний випуск інформаційного листа київським клієнтам «Вільна хвилина» з початку 2010 року надходить адресатам тільки в електронному вигляді – це дає змогу щомісяця зберегти 4,5 тонни паперу, або 37 дерев. У принт-центрі компанії діє програма, що передбачає збирання паперових відходів для їх повторної переробки.

ЗЕЛЕНІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЇ



Валерій Салямов,
директор із розвитку
нових продуктів

«Наша компанія – найбільший споживач цифрових тюнерів у СНД і Східній Європі, а кабельних модемів – у СНД. Ми несемо повну відповідальність перед споживачем за їхню якість, безпеку і енергоємність. Енергоефективність та відповідність євростандартам нашого обладнання дають змогу зменшувати його навантаження на енергосистему, а в майбутньому – вирішувати проблеми з його утилізацією. З кожним роком обладнання, яке ми пропонуємо абонентам, зменшується в розмірах за рахунок більшої інтеграції функцій тюнерів у мікропроцесорі. Наша наступна модель тюнера буде не більшою ніж дві пачки сигарет, але водночас матиме набагато більші можливості для споживачів – за нижчого енергоспоживання».

Зелена команда ВОЛІ

Зелену команду ВОЛІ створено в 2009 році. Вона ініціює й підтримує нові екологічні програми з переробки відходів, відповідальної політики подорожей та популяризації знань серед співробітників про проблеми навколишнього середовища. Її 27 активістів ведуть моніторинг використання офісних ресурсів з травня 2009 року, керують зеленими акціями на своїх регіональних підприємствах і поширюють зелені ідеї серед колег.

Силами команди проводиться постійний моніторинг витрат офісних ресурсів: щомісяця звіти надходять до центрального офісу зі всіх регіональних підприємств. Звітність організовано так, що відразу видно результат – на скільки збільшився чи зменшився рівень використання певного ресурсу. Із липня 2009-го по липень 2010-го зусиллями зеленої команди було зібрано й здано 1672 кілограми макулатури. За результатами моніторингу було також зафіксовано скорочення з травня 2009-го по травень 2010-го на 15% обсягу використаного в офісах паперу.

Зелений офіс

Програма «Зелений офіс» діє з 2008 року. Втім, економити офісні ресурси в компанії почали набагато раніше. Так, до електронного документообігу тут перейшли ще 2002 року.

В офісах всіх регіональних підприємств ВОЛІ всі нові лампи є енергозберігаючими. Перехід до них відбувається поступово – з перегоранням ламп розжарення. За звітний період в офісах ВОЛІ з'явилося 1199 екологічних електроламп.

Із серпня 2010 року в офісах та в контакт-центрах Київського регіонального підприємства у межах «Програми зменшення відходів: клуб А4» було встановлено контейнери для паперу, контроль за наповненням яких здійснює спеціалізоване підприємство зі збирання макулатури.

Ще один спосіб ощадливого ставлення до ресурсів – оптимізація витрат на відрядження й ширше застосування можливостей Інтернету, зокрема відеоконференцій і конференц-зв'язку.

Зелене партнерство

Зелене партнерство є пріоритетом нашої зеленої політики і передбачає налагодження партнерських стосунків із компаніями-однородцями, громадськими організаціями й державними установами для творення дружнього до природи середовища.

У рамках такого партнерства ВОЛІ підтримує національну кампанію «Go green», заходи та семінари, спрямовані на популяризацію екологічних знань, зокрема:

- зелена команда ВОЛІ долучилася до розповсюдження Українського суспільного екологічного кодексу, створеного Всеукраїнською екологічною лігою;
- співробітники ВОЛІ традиційно беруть участь у «Зеленій толоці», приуроченій до Всесвітнього дня Землі, а також у всесвітній акції «Година Землі», яку організовує Всесвітній фонд дикої природи (WWF).



Андрій Кількопих,
керівник Дата-центру
ВОЛЯ

«Від самого початку, з 2006 року, будівництво майданчиків Дата-центру ВОЛЯ велось відповідно до зелених технологій. Поставивши на чільне місце вимогу енергоефективності, ми змогли досягти значної економії у споживанні електроенергії, що важливо, зважаючи на специфіку нашої роботи. Оскільки зниження витрат на оплату електрики впливає на кінцеву вартість продукту, ми тримаємо руку на пульсі останніх розробок у плані енергоефективності, і це дозволяє нам успішно конкурувати на ринку».





СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ



«Для ВОЛІ, яка з 2008 року виступає у ролі офіційного спонсора Національного комітету спорту інвалідів України та Національної паролімпійської збірної, підтримувати спортсменів-паролімпійців дуже важливо. Гасло компанії ВОЛЯ «Я можу все!» співзвучне з тим головним стимулом, що спонукає кожну людину до подолання перешкод і досягнення мети. Компанія визначила своєю місією надання доступу до найкращих джерел інформації та постійно працює над удосконаленням своїх послуг, на кожному етапі доводячи, що великі вершини підкоряються тим, хто втілює свою мету з палаючим серцем. А така мета, як перемога на Паралімпіаді, не може не надихати як спортсменів, так і тих, хто за них уболіває».

Сергій Бойко,
президент компанії ВОЛЯ

Наша програма соціальних інвестицій викристалізувалася протягом восьми років – у тісній співпраці з місцевими громадами та недержавними організаціями. Ми вважаємо соціальні інвестиції своїм обов'язком перед суспільством, тому для нас дуже важливим є установлення рівних партнерських стосунків з нашими заінтересованими сторонами. За 2009 рік інвестиції в такі проекти становили понад 1,075 мільйона гривень, а за перші 9 місяців 2010 року – 1,032 мільйона гривень, і це не враховуючи ресурсів на надання послуг компанії на спеціальних умовах окремим категоріям соціально незахищених громадян, благодійним та громадським організаціям.

У 2009 році соціальні інвестиції перевищили 1,075 мільйона гривень, за перші дев'ять місяців 2010 року – 1,032 мільйона гривень.

Співпраця з місцевою громадою

- створення спеціальних умов для надання послуг певним соціально незахищеним категоріям громадян

Допомога людям з особливими потребами

- співпраця з Національним комітетом спорту інвалідів України й Національною паралімпійською збірною командою України
- співробітництво з Асоціацією інвалідів-комп'ютерників
- співробітництво з кафедрою соціальної роботи ХДУ
- шефство над табором «Бакота» у Хмельницькому
- підтримка дитячого відділення Інституту онкології АМНУ

Освітні проекти

- поширення знань про можливості Інтернету – освітній проект для юних користувачів
- розвиток здібностей дітей та молоді разом із фондом «Дар»
- культурно-просвітницькі програми

Напрями соціальних інвестицій компанії ВОЛЯ у 2010 році

Надія Яценко,
керівник відділу по роботі зі зверненнями громадян

«Адреси, за якими мешкають інваліди війни, перебувають на особливому контролі у керівників підрозділу з обслуговування абонентів та відділу зв'язків із громадськістю. Кожний член Ради організації ветеранів України може розраховувати на допомогу та особливу увагу з боку нашої компанії».



Даніель Карон,
Надзвичайний і Повноважний посол Канади в Україні

«Посольство Канади в Україні з радістю відгукнулося на пропозицію компанії ВОЛЯ підтримати акцію «Ми вболіваємо за паралімпійців!». Адже такі кроки популяризують ідею паралімпійського спорту і допомагають сконцентрувати зусилля суспільства на вирішенні проблем людей, які гостро потребують допомоги».

Співпраця з місцевою громадою

Завдяки ВОЛІ понад 30 тисяч киян можуть мати доступ до соціального пакета програм «Україна», сплачуючи за цю послугу лише 50% абонентної плати. Це самотні громадяни похилого віку, які перебувають на надомному обслуговуванні в районних територіальних центрах соціального обслуговування населення; самотні пенсіонери, які перебувають на обліку в таких центрах; інваліди війни; інваліди I і II груп; діти-інваліди; діти-сироти; Герої Радянського Союзу й Герої України; кавалери ордена Слави; Герої Соціалістичної праці; повні кавалери ордена Трудової Слави та особи, нагороджені чотирма й більше медалями «За відвагу».

Напередодні 65-річчя Перемоги Радянського Союзу над німецько-фашистськими загарбниками компанія взяла на себе зобов'язання надати пільгові умови всім бажаючим інвалідам війни, які входять до Ради організації ветеранів України, мешкають у зоні покриття нашої мережі в місті Києві й користуються соціальним пакетом телепрограм «Україна». Для втілення цього плану в життя на наш запит Рада у листопаді 2009 року надала повний список інвалідів війни Києва.

Співробітники компанії проаналізували надану Радою інформацію та зв'язалися з кожним, хто є в цьому списку і проживає у зоні покриття нашої кабельної мережі. Усім інвалідам війни, які користуються соціальним пакетом «Україна», надано спеціальний тариф, про що кожного з них особисто було проінформовано листом. Крім того, понад 3 тисячі інвалідів війни, які нині не є нашими абонентами, отримали листи з повною інформацією про спеціальні умови, які компанія може їм надати за умови підключення до соціального пакета телепрограм.

Усього в Україні послугу доступу до телевізійних програм на пільгових умовах отримують понад 60 тисяч абонентів ВОЛІ.

Допомога людям з особливими потребами

Надзавдання ВОЛІ в цьому напрямі — підвищення обізнаності кожного співробітника та абонента з проблемами людей, які мають обмежені функціональні можливості. Відповідно до українського законодавства, компанія працевлаштовує 5% осіб із обмеженими функціональними можливостями і намагається відстоювати їхні права не тільки на роботі, а й в інших сферах діяльності.



Співпраця з Національним комітетом спорту інвалідів і Національною паралімпійською збірною командою України

ВОЛЯ пишається тим, що виступила офіційним спонсором Національного комітету спорту інвалідів (НКСІУ) і Національної паралімпійської збірної команди України на X зимових Паралімпійських Іграх (Ванкувер, Канада, 12–21 березня 2010 року). А під час Паралімпіади-2010 компанія стала ініціатором національної хвилі підтримки українських спортсменів «Ми вболіваємо за паралімпійців!», у ході якої відвідувачі наших контакт-центрів мали змогу отримувати в куточках абонента найсвіжішу інформацію зі змагань, а працівники ВОЛІ та компаній-партнерів – брати участь у спортивному прогнозі успішності виступів українських спортсменів. Це вже третя така акція, яку проводить ВОЛЯ: вперше вона відбулася під час літньої Паралімпіади, яка проходила в Пекіні в 2008 році, вдруге – під час Дефлімпіади-2009 в Тайпеї. Остання акція на підтримку Національної паралімпійської збірної проходила за співробітництва з посольством Канади в Україні, яке надало пам'ятні сувеніри для переможців спортивного прогнозу.

Співробітництво з АІК

Асоціація інвалідів-комп'ютерників, АІК – наш постійний партнер з 2006 року, коли було створено Центр дистанційного навчання і консультування для інвалідів. Центр допомагає отримати освіту тим, хто має певні обмеження і не може відвідувати навчальні заклади, а також сприяє подальшому працевлаштуванню таких осіб. За звітний період його спеціалісти підготували вісім уроків із Microsoft Word 7 та шість – із Microsoft Office PowerPoint 2007. Слухачі Центру самостійно обирають час вивчення матеріалу й складання тестів, залежно від стану свого здоров'я та фізичних можливостей.

Благодійний фонд розвитку інформаційних і комп'ютерних технологій для інвалідів АІК створив інформаційне агентство INVAK.INFO, яке підтримує портал invak.info. Портал висвітлює актуальні події інвалідного руху, знайомить із нормативними документами, що стосуються проблем людей із особливими потребами, та активно спілкується зі своїми відвідувачами. Популярність ресурсу у звітному періоді помітно зросла. Щомісяця на ньому з'являється понад 200 матеріалів відповідної тематики, протягом звітного періоду їх було понад 2 тисячі. Постійно збільшується і кількість відвідувачів; тільки у червні 2010-го їх було понад 10 тисяч, що вдвічі більше, ніж за аналогічний місяць минулого року. Нині сайт відвідують представники 36 країн; з них українців – майже 50%, друге місце за користувачами з Росії – їх майже 40%.

Співробітництво з кафедрою соціальної роботи Херсонського державного університету

Херсонське регіональне підприємство встановило плідне партнерство з кафедрою соціальної роботи та соціальної педагогіки Херсонського державного університету (ХДУ). Студенти й викладачі цього навчального закладу на волонтерських засадах започатковують програми, спрямовані на підтримку людей з особливими потребами, і беруть активну участь у їх реалізації. Налагоджено співпрацю й з місцевим осередком Українського товариства сліпих і клубом «Сімейна гармонія». У 2010 році до Міжнародного дня захисту дитини студенти під керівництвом спеціалістів та батьків дітей з проблемами зору власними руками створили тактильні книги – вони допоможуть малюкам із вадами зору ближче познайомитися з навколишнім світом і підготуватися до школи.



Шефство над спортивно-оздоровчим табором «Бакота» у Хмельницькому

Табір працює з дітьми-сиротами і дітьми з малозабезпечених і багатодітних сімей. Із кінця червня до середини серпня в «Бакоті» загартовуються й оздоровлюються майже 600 хлопців віком від 6 до 15 років. Табір має статус польового, діти живуть у наметах, сплять у спальних мішках. Під час зміни вони вчаться ставити намети, розводити вогонь, готувати їжу в польових умовах, долати піші та водні маршрути.

Організувати відпочинок дітей допомагають волонтери, багато з яких є співробітниками Хмельницького регіонального підприємства ВОЛІ, які працюють в таборі у свій вільний час.

Хмельницьке регіональне підприємство шефствує над табором вже не перший рік. Його працівники завжди охоче допомагають йому. Цього року компанія виділила гроші на харчування дітей. Крім того, співробітники (кожен від себе особисто) допомогли підготувати дітей до 1 вересня: принесли одяг, ручки, олівці, зошити, рюкзаки, іграшки та інше.

Підтримка дитячого відділення Інституту онкології АМНУ

Партнерству з фондом допомоги онкохворим дітям «Краб» вже три роки. Воно охоплює широкий діапазон напрямів, зокрема закупівлю необхідного медичного обладнання та ремонт палат дитячого відділення Інституту онкології Академії медичних наук України (АМНУ):

- **грудень 2009 року** – фонд «Краб» випустив книгу «Переможці життя», яка розповідає про дітей, котрі вилікувалися у Національному інституті раку;
- **лютий 2010 року** – пройшла фотовиставка «Ми живемо на цій Землі», присвячена Міжнародному дню онкохворої дитини;
- **квітень 2010 року** – Фонд разом зі студією «Синій кит» організував творчу майстерню для створення мультфільму за мотивами вірша «Хмарки» Володимира Маяковського;
- **липень 2010 року** – на Жуковому острові під Києвом відбулася третя щорічна зустріч «Переможці в житті», на яку приїхала 31 дитина з Криму, Одеси, Хмельницького, Херсона, Дніпропетровська, Миколаєва, Вінниці, Житомира, Києва, Чернігова, Умані, Олександрії, Миколаєва, Славути, Енергодара, Каховки, Лубен, Бершаді, Рівного, Тернопільської та Івано-Франківської областей. У кожної такої дитини пройшло не менше року після лікування в Інституті онкології АМНУ, і кожна мужньо виборює у хвороби день за днем, а отже, є в житті переможцем.

Освітні проекти

Поширення знань про можливості Інтернету – освітній проект для юних користувачів

У 2009–2010 роках тривала кампанія з розповсюдження першої в Україні книги для юних користувачів Інтернету – «Пригоди Волика», яку ВОЛЯ створила після отримання численних запитів абонентів-батьків, як розповідати дітям про можливості Інтернету.

СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ



Аліна Сігда,
керівник відділу зв'язків із громадськістю

«Випуск книги доповнив серію проектів зі знайомства дітей із правилами поведінки в Інтернеті, які нині реалізують провідні провайдери України, що входять до Інтернет Асоціації України. В основі книги лежить ігровий підхід; саме гра допомагає дітям легко засвоювати новий матеріал, усвідомлюючи можливості та небезпеки, які таїть Всесвітня павутина. А книгу в цьому випадку ми розглядаємо як веселе та пізнавальне домашнє завдання».

Поширення знань про можливості Інтернету – освітній проект для юних користувачів

«Пригоди Волика» – освітній проект, розрахований на дітей віком від 4 до 10 років. Видання насичено загадками, ребусами й кросвордами. Отримати цю веселу і повчальну книгу для своїх дітей можуть нові користувачі інтернет-послуги всіх регіональних підприємств, які тепер мають бренд ВОЛЯ.

Окрім того, книга стала подарунком для відвідувачів місцевих бібліотек, центрів позакласного виховання та учнів тих шкіл, де з ініціативи вчителів було проведено уроки для учнів молодших класів, присвячені Інтернету.

А в 2010 році на День учителя ВОЛЯ реалізувала в Кривому Розі на базі 41-ї школи пілотний проект – конкурс на найкраще заняття для учнів молодших класів, присвячене Інтернету. Спочатку вчителі, які висловили бажання провести таке заняття, пройшли спеціальний тренінг за програмою «Онляндія – безпечна веб-країна». Оцінюючи ігрові заняття, журі керувалося критеріями, наданими методистом із початкової освіти інноваційно-методичного центру Кривого Рогу. Під час конкурсних занять 126 учнів 2–4-х класів міста з цікавістю слухали про те, що таке Інтернет, як у ньому поводитися, спілкуватися з друзями й чого остерігатися. А на завершення кожна дитина отримала книжку «Пригоди Волика».

Проект продемонстрував високу зацікавленість громадськості в проведенні подібних заходів для популяризації серед юних користувачів Всесвітньої мережі правил безпечної поведінки. Тому вже найближчим напруцювання криворізького проекту компанія ВОЛЯ збирається застосувати в інших регіонах. У жовтні – листопаді 2010 року аналогічний конкурс проводиться в Рівному.

Розвиток здібностей дітей та молоді разом із фондом «Дар»

Проекти з розвитку здібностей дітей та молоді реалізуються разом із українським фондом «Дар», мета якого – підтримка дітей-сиріт та дітей з особливими потребами. «ВОЛЯ» є його постійним партнером уже понад вісім років. Разом із фондом було реалізовано такі проекти:

- опіка інтернатів у Харкові: середньої школи-інтернату №55 для дітей із вадами розумового розвитку; середньої школи-інтернату №12 для дітей з ослабленим зором, Харківської обласної спеціальної гімназії-інтернату для сліпих дітей ім. В. Г. Короленка, спеціальної загальноосвітньої школи-інтернату для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування з особливостями розумового розвитку (селище Високе);
- підтримка програми, яка започаткована харківською Жіночою спільнотою, з виховання толерантності підлітків, які мають серйозні проблеми із зором, і дітей з особливостями розвитку. Проект розраховано на дітей, підлітків і юнаків 10–18 років і реалізується в Харківській обласній спеціальній гімназії-інтернаті для сліпих дітей ім. В. Г. Короленка та Спеціальній загальноосвітній школі-інтернаті для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування з вадами розумового розвитку селища Високе Харківського району. Також постійно діє програма «Репродуктивне здоров'я підлітків та молоді», яка включає медико-психологічну профілактику, оздоровлення і психологічну підтримку підлітків і молоді. Щороку у межах проекту «Соціально-психологічна адаптація і емоційна реабілітація дітей з обмеженими можливостями, дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківської опіки», проводиться акція «Витоки добра». Вона передбачає проведення занять і тренінгів молодих психологів із дітьми зі шкіл-інтернатів протягом усього навчального року;

СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ



Аліна Сігда,
керівник відділу зв'язків із громадськістю

«Усі проекти фонду «Дар» – це величезний заряд надії й позитиву, незалежно від комплексності і складності поставленого завдання. Це завжди щиро, професійно – і тому ефективно. Ідея відновлення цирку далеко не єдиний проект «Дару». Хотілося б назвати також досить масштабний проект зі збереження спадщини видатного українського художника Василя Кричевського, підтримку міжнародного фестивалю ляльок та сценічної анімації «Аніма». Ми щиро пишаємося тим, що є партнерами цього фонду; це справді дуже соціально відповідально».

Розвиток здібностей дітей та молоді разом із фондом «Дар»

- на базі Харківського інтернату №55 для дітей, які відстають у розумовому розвитку, реалізується проект «Лялькотерапія». Ним опікується Харківське обласне громадське об'єднання аніматорів «Птах» за підтримки компанії ВОЛЯ і благодійного фонду «Дар». Заняття проводять викладачі і студенти лялькового відділення Харківського державного університету мистецтв ім. І. П. Котляревського. Лялькотерапія – це особлива методика роботи з дітьми з обмеженими фізичними можливостями, а також з дітьми, позбавленими батьківської опіки. Метод лялькотерапії передбачає виготовлення живої ляльки і постановку лялькової вистави. Діти стають акторами і через гру коригують свою поведінку, намагаються поліпшити стосунки з навколишнім світом і позбавитися власних комплексів;
- «Дар», ВОЛЯ й молодіжний центр європейської співпраці «Планета XXI» ініціювали відновлення приміщень харківської школи-студії циркового мистецтва в будівлі старого Цирку міста Харкова. Волонтерам допомагають батьки дітей, які навчаються в цирковій студії. Робота волонтерів викликала великий інтерес у харків'ян, і у проекту відразу ж з'явилося багато друзів і добровільних помічників.

Культурно-просвітницькі програми

Важливим елементом філософії діяльності Національного центру народної культури «Музей Івана Гончара» є сприяння взаємодії поколінь, а також налагодження принципів родинної педагогіки через реалізацію спеціальних програм. Співробітники ВОЛІ та їхні родини з великим задоволенням відвідують заходи, які організовує культурна громада «Музей Івана Гончара», а також розповідають про них нашим абонентам.

Протягом звітного періоду відкрився перший в Україні етноклуб – «Музей Гончара». Він провів «Великі вечорниці» на чолі із солістом групи «ВВ» Олегом Скрипкою, організував Третій Всеукраїнський дитячий фольклорний фестиваль «Орел», в рамках якого на відкритих майстер-класах діти та батьки опановують традиційні види народного мистецтва: писанкарство, плетіння із соломки, лялькарство, вишивання та ін.

Змагання юних телевізійників і радіомовників проходять на фестивалі «Кришталеві джерела». У вересні 2010 року до участі в завершальному етапі цього творчого конкурсу, що проводився під Євпаторією (Крим), було запрошено біля сотні юних учасників з усіх регіонів України. У програмі – зустрічі з визначними діячами української культури, майстер-класи, перегляд фільмів – переможців міжнародних і вітчизняних фестивалів. Фотографії, передачі, фільми, створені юними майстрами, демонструються на конкурсах фестивалю, а також публікуються у газеті «Кришталеві джерела».



Ключові індикатори відповідності принципам Глобального договору ООН

Сфера	Принципи	Опис показника	Сторінки
ПРАВА ЛЮДИНИ	<p>Принцип 1.</p> <p>Комерційні компанії повинні поважати та гарантувати дотримання прав людини, проголошених на міжнародному рівні</p>	«Компас ВОЛІ». Підтримка осіб із особливими можливостями. Стандарти якості ВОЛІ. Відкритість у відносинах із стейкхолдерами. Комунікації зі стейкхолдерами. Зворотний зв'язок, відкритість і прозорість у роботі з абонентами	10–13, 16, 24, 25, 29–33
	<p>Принцип 2.</p> <p>Комерційні компанії повинні гарантувати, що їхня діяльність не призведе до порушень прав людини</p>		
ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ	<p>Принцип 3.</p> <p>Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і реальне визнання права на колективні угоди</p>	Етичні засади діяльності. «Компас ВОЛІ». Відкритість у відносинах із стейкхолдерами	11–13, 16
	<p>Принцип 4.</p> <p>Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню примусової або обов'язкової праці</p>	Етичні засади діяльності. Корпоративний стандарт «Положення про систему мотивації співробітників»	15–16
	<p>Принцип 5.</p> <p>Комерційні компанії повинні сприяти повному викоріненню дитячої праці</p>	Етичні засади діяльності. Запобігання неправомірним або незаконним діям	11, 16
	<p>Принцип 6.</p> <p>Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню дискримінації у сфері зайнятості та працевлаштування</p>	Етичні засади діяльності. Корпоративний стандарт «Положення про систему мотивації співробітників». Запобігання неправомірним або незаконним діям. Розвиток і кар'єрний ріст. Баланс між сім'єю й роботою. Зворотний зв'язок і внутрішні комунікації	11, 14–19

Ключові індикатори відповідності принципам Глобального договору ООН

Сфера	Принципи	Опис показника	Сторінки
НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ	<p>Принцип 7. Комерційні компанії повинні докладати зусиль для вирішення екологічних проблем</p>	<p>Зелені принципи ВОЛІ. Зелений дата-центр. Зелена команда ВОЛІ. Зелений офіс. Зелені постачальники. Зелена підтримка абонентів. Зелене партнерство</p>	26–29
	<p>Принцип 8. Комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності</p>		
	<p>Принцип 9. Комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і поширення екологічно чистих технологій</p>		
БОРОТЬБА З КОРУПЦІЄЮ	<p>Принцип 10. Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво</p>	<p>Відкритість у відносинах із стейкхолдерами. Комунікації зі стейкхолдерами. Зворотний зв'язок, відкритість і прозорість у роботі з абонентами. Нова оргструктура компанії. Етичні засади діяльності</p>	9, 11–16

ПЛАН НА 2011 РІК

Соціальні інвестиції компанії

1. Співпраця з нашими партнерами: Національним комітетом спорту інвалідів України з активнішим залученням співробітників, фондами «АІК», «Краб» і «Дар». Підтримка проектів «ЗД: Думай, Дій, Допомагай» і «Кришталеві джерела».
2. Надання спеціальних умов користування послугами компанії ВОЛЯ певним категоріям соціально незахищених громадян.
3. Подальше співробітництво з громадськими організаціями, що опікуються питаннями етики й корпоративної соціальної відповідальності.

Трудові практики

1. Удосконалення й спрощення внутрішніх політик, процедур та інструкцій.
2. Подальша реалізація програми «ВОЛЯ для клієнта» і збір пропозицій у «Кошик ідей».
3. Підтримка ініціатив співробітників, залучення максимальної кількості регіонів присутності компанії до корпоративної Ліги КВК і футбольної корпоративної ліги.

Навколишнє середовище

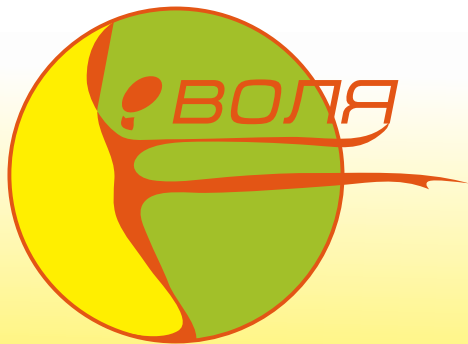
1. Зменшення використання природних ресурсів і енергії на виробництві в рамках програми «Зелений офіс»; проведення й далі щомісячного моніторингу, що унаочнює економію.
2. Збільшення вдвічі кількості абонентів, які відмовляються від паперових рахунків на користь електронних, залучення їх до зелених ініціатив компанії.
3. Підтримка громадських ініціатив щодо захисту навколишнього середовища.

Протидія корупції

1. Популяризація Кодексу етичної поведінки компанії серед співробітників.
2. Оцінка знання етичних норм персоналом компанії.
3. Лобювання прозорих умов ведення бізнесу в Україні для всіх суб'єктів підприємництва, участь у роботі експертних комітетів і професійних асоціацій.

Турбота про абонентів

1. Створення Карти абонента, де будуть відобразатися рівень задоволеності послугами ВОЛІ й побажання кожного абонента.
2. Упровадження новітніх цифрових технологій, нових послуг, сервісів та програм у регіонах присутності компанії.
3. Покращення системи обслуговування абонентів у всіх регіонах присутності компанії.



Звіт «Єдиний вектор ВОЛІ»
про виконання принципів Глобального договору ООН
охоплює період із жовтня 2009-го по жовтень 2010 року.

Нам важлива ваша думка.
Прохання надсилати коментарі,
зауваження й запитання
на електронну адресу
info@volia.com.



www.volia.com