



З думкою про Вас



КИЇВСТАР

Соціальний звіт • 2010

Зміст

Про нас	3
Наші цінності	4
Вступне слово президента	5
Наша команда	7
Наші досягнення	9
Надихати	11
Тримати слово	13
Дарувати радість	15

Про нас

У жовтні 2010 року «Київстар» і «Beeline-Україна» (АТ «Українські радіосистеми» й ТОВ «Голден Телеком») об'єдналися, ставши єдиною українською бізнес-одиницею найбільшого світового телекомунікаційного холдингу Vimpelcom LTD, до якого входять оператори з 19 країн світу.

Об'єднаний «Київстар» – це новий етап розвитку бізнесу, нові можливості та найкращі умови для абонентів обох мереж. Це – сприяння розвитку галузі телекомунікацій України завдяки активному розвитку послуг широкосмугового доступу й упровадженню конвергентних рішень.

У результаті об'єднання в трирічній перспективі телекомунікаційний ринок України одержить принципово нового гравця – мультисервісного оператора номер один у мобільному бізнесі, широкосмуговому доступі, цифрових медіа, а клієнти компанії – найновіші мультимедійні технології та західні стандарти обслуговування.



Наші цінності

Дарувати радість

Ми хочемо дивувати наших клієнтів – усвідомленням їхніх потреб, якістю нашого зв'язку, розмаїттям послуг, рівнем сервісу, нашим ентузіазмом і наданням нових можливостей. Своєю працею ми даруємо радість.

Бути найкращими

Ми націлені на постійне вдосконалення і найвищу якість. Кожна наша дія спрямована на забезпечення запитів клієнта.

Розуміти

Ми – злагоджена команда. Ми завжди прагнемо розуміти наших клієнтів, колег, партнерів. Ми активні й відкриті до взаємодії.



Тримати слово

Ми діємо в будь-яких ситуаціях чесно і відкрито. Ми виконуємо те, що обіцяємо. Наші обіцянки відповідають нашим діям.

Надихати

Ми надаємо можливості й надихаємо на відкриття. Ми робимо життя людей кращим.

2010

Шановні клієнти, колеги, партнери, друзі!

Минулий рік для «Київстар» можна охарактеризувати як рік нових можливостей.

19 жовтня 2010 року Антимонопольний комітет України дав свій остаточний дозвіл на об'єднання двох гравців ринку – «Київстар» і «Beeline-Україна», що, безперечно, стало головною подією на ринку зв'язку в 2010 році – найбільша мобільна спільнота в Україні стала ще ширшою.

Нарівні з укріпленням мобільного бізнесу, в 2010 році ми спрямували наші зусилля на розвиток технології фіксованого доступу до інтернету. Послуги «Домашній Інтернет» на базі технології FTTB – усього рік, але вже на кінець 2010 року до неї було підключено понад 2,1 млн домогосподарств у 37 містах України.

Усі ці успіхи – результат злагодженої роботи команди «Київстар», яка в чер-

говий раз довела, що вміє приймати ефективні рішення, однаково важливі як для розвитку компанії, так і для задоволеності наших клієнтів, в умовах суттєвих змін, яких зазнав наш бізнес у 2010 році.

Навіть за таких умов ми не відступали від наших пріоритетів Активної Турботи й зберегли вірність нашим цінностям. В соціальному звіті «Київстар» за 2010 рік висвітлено ключові нефінансові результати нашої роботи та досягнення, якими ми пишаємося.

Соціальна відповідальність компанії є невід'ємною частиною корпоративного управління «Київстар». Базові принципи діяльності закріплено у корпоративних положеннях, що відповідають десяти принципам «Глобального договору ООН», до якого компанія приєдналася в 2006 році.

Основою для практичної реалізації «Київстар» принципів Глобального договору є: Корпоративний кодекс поведінки, Положення про роботу з персоналом, Додаток до договору про здійснення прав людини, Положення про захист навколишнього середовища, Положення про протидію корупції та хабарництву.

В 2009 році в «Київстар» було прийнято Концепцію КСВ, яка визначає корпоративну соціальну відповідальність добровільним вибором компанії та полягає у веденні бізнесу в гармонії з суспільством, участі в соціальному та економічному розвитку України.

Ми у «Київстар» сподіваємося, що представлені у звіті соціальні ініціативи за минулий рік, об'єднують представників бізнесу заради покращення життя українців.

З повагою,
Ігор Литовченко
президент «Київстар»





Наша команда



Наше бачення

Стати найкращою компанією України, яка гідна найвищої довіри.



Наша місія

Покращувати життя людей, надаючи телекомунікаційні послуги найвищої якості.

Діяльність «Київстар» сповнена ідеєю Активної Турботи про клієнтів. В основі цієї ідеї лежать п'ять цінностей: розуміти, бути найкращими, дотримувати слова, надихати, дарувати радість. Саме на цих постулатах ґрунтується бачення, якою має бути наша місія.

Наші досягнення

- «Київстар» очолив рейтинг «ТОП-100 найкращих компаній України» в галузі телекомунікацій за версією видавництва «Економіка».
- За версією видання «Комп&ньон» Ігорь Литовченко визнаний найавторитетнішим топ-менеджером України.
- «Київстар» посів перше місце серед телекомунікаційних операторів і друге загальне місце в рейтингу «Найповажніші компанії України 2010» (The Ukraine's Most Reputable Companies 2010).
- За результатами опитування IRS group, проведеного в межах проекту «Екоомнібус», «Київстар» очолив рейтинг екологічно найвідповідальніших компаній на телеком-ринку України.

Грудень

Листопад

Жовтень

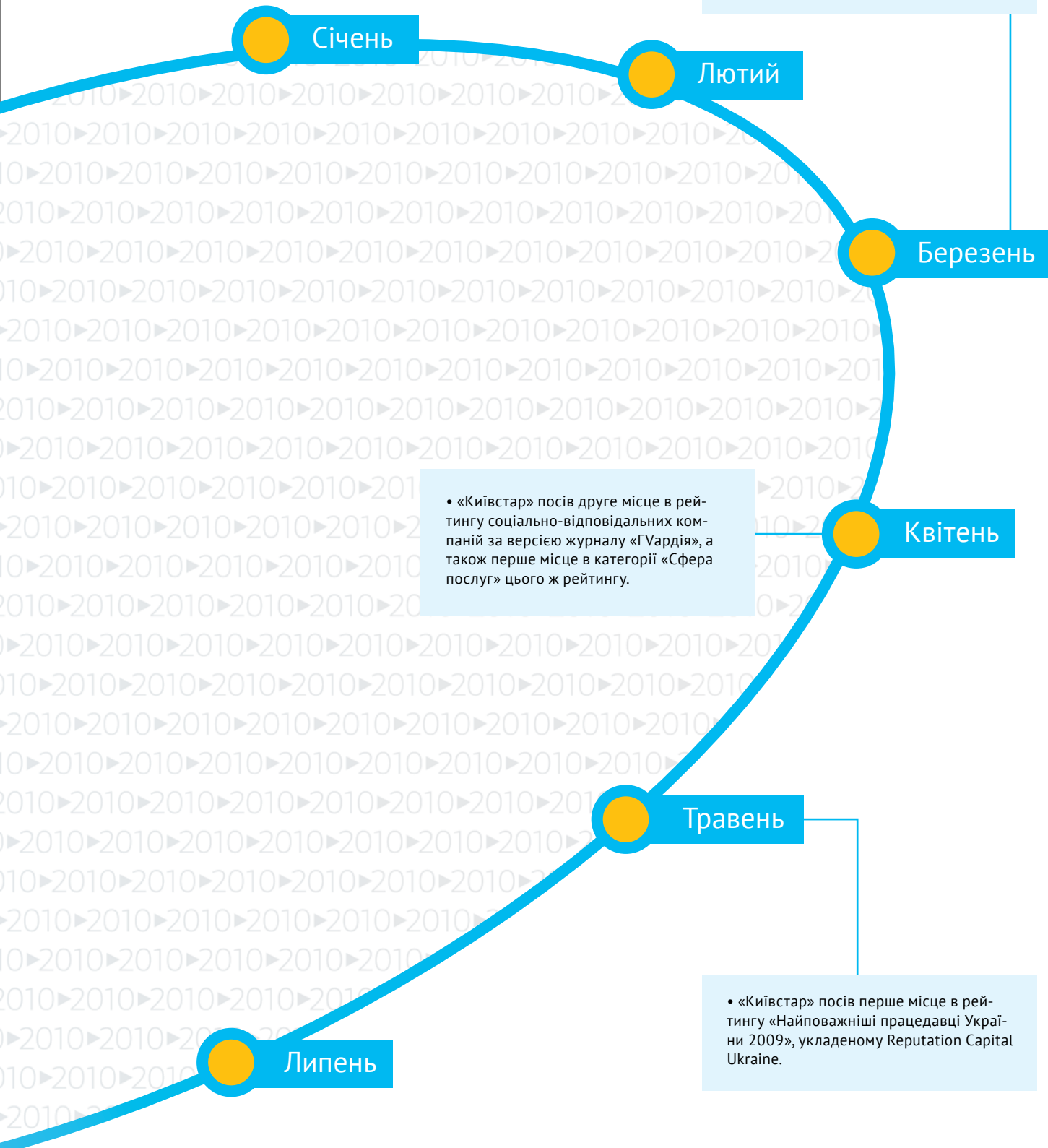
Вересень

Серпень

Червень

- Соціальний звіт «Київстар» увійшов до ТОП-5 найкращих нефінансових звітів за результатами першого в Україні конкурсу Readers Choice Award, організованого центром розвитку KCB.
- «Київстар» здобув два Гран-прі за результатами конкурсу «Найкраще корпоративне видання України 2010».
- За результатами дослідження найкращих працевластувачів України, організованого Ernst&Young, «Київстар» визнано найкращим місцем роботи.

- «Київстар» очолив рейтинг найдорожчих брендів України за версією газети «Дело».
- У рейтингу соціально-відповідальних компаній України, укладеному Reputation Capital Ukraine, «Київстар» одержав найвищий індекс корпоративної соціальної відповідальності (КСВ) серед підприємств України.



Надихати

Співробітники, які самі створюють свою компанію

Успіх «Київстар» – це насамперед персональний успіх і результативність кожного співробітника. Співробітники були, є і будуть головною цінністю компанії. Ми цінуємо внесок кожного, а також вітаємо активну участь у житті компанії, – коли співробітники пропонують нові ідеї і створюють майбутнє компанії.

Олена Кропив'янська,
директор з персоналу і розвитку організації

«Київстар» пишається тим, що в його команді працюють яскраві індивідуальності. Кожен співробітник робить неоціненний внесок у розвиток компанії. Компанія же, в свою чергу, створює сприятливі умови праці та підтримує починання персоналу. «Київстар» докладає всі зусилля для того, щоб формувати атмосферу, де кожен може себе реалізувати. 2010 рік для нашої дружиної команди був сповнений подіями і змінами. З'явилося більше можливостей для наших співробітників брати активну участь у житті компанії та самим будувати ту компанію, в якій вони хотіли б працювати. Разом ми створюємо атмосферу, в якій хочеться розвиватися і робити більше. Це допомагає кожному з нас проявити свій потенціал і відкривати в собі нові здібності, не обмежуючись виконанням лише робочих обов'язків.

Унікальна особливість «Київстар» – цілісна й ефективна команда яскравих індивідуальностей. Із року в рік компанія посідає перші місця в рейтингах кращих працедавців завдяки хорошим умовам праці й чудовій системі мотивування колективу. Результати незалежного дослідження Ernst&Young у 2010 році показали, що «Київстар» стабільно визнають найкращим працедавцем в Україні як серед пошукувачів, так і серед співробітників. У 2010 році численність персоналу в результаті об'єднання становила більше 6 000 осіб.

На великі результати компанії впливає і грамотна система мотивування

співробітників – матеріального та нематеріального. У компанії розроблена гнучка система пільг і оцінювання результативності персоналу. Що квартално в «Київстар» відбувається оцінювання ефективності діяльності кожного співробітника, за результатами якого здійснюється нарахування квартальної премії, а за результатами річного оцінювання – перегляд зарплат і нарахування річного бонусу. У компанії також застосовується система додаткових стимулів і соціальних гарантій.

Ми усвідомлюємо, як важливо кожній людині утримувати баланс між роботою і особистим життям, і тому надали співробітникам компанії можливість перейти на індивідуальний графік роботи. Цією можливістю скористалися 10% співробітників компанії (в основному, мешканці великих міст). Таке нововведення дає їм можливість гармонійніше поєднувати особисте життя з трудовою діяльністю.

Ми не забуваємо відзначати наших найкращих співробітників. У 2010 році 244 працівникам були висловлені подяки з відповідними записами в трудовій книжці, 60 осіб отримали листи подяки від керівників, іще 29 співробітників були нагороджені почесними званнями та грамотами до Дня зв'язку.

«Київстар» дає можливість своїм співробітникам самостійно вибирати найкращих серед найкращих. Уже став традиційним для компанії конкурс «Сузір'я «Київстар», результати якого визначає



Цікаві факти

«Київстар» – це не тільки робота, але й щоденне спілкування між колегами. Спільні інтереси і праця над проектами допомогли людям краще пізнати один одного, а декому – знайти в «Київстар» свою другу половину. Протягом 2010 року 129 співробітників компанії створили сім'ї, в 258 членів колективу народилися діти. Загалом же у великій сім'ї «Київстар» – 2454 дітей віком до 18 років.



голосування колективу. В такий спосіб наші співробітники можуть відзначити своїх найпрацелюбніших і найактивніших колег. За результатами 2010 року на призові місця були номіновані 142 співробітники.

Ми дбаємо про те, щоб кожна людина в компанії могла розвивати потрібні їй навички та отримувати нові знання, необхідні і в професійному, і в особистому плані. У 2010 році кожен третій співробітник узяв участь у корпоративних тренінгах із розвитку компетенцій. Наприклад, компетенції комунікативних навичок, системного мислення, визначення цілей, управління часом. Усі керівники протягом року пройшли навчання в межах комплексної програми «Управління в період змін». 18% співробітників скористалися можливістю пройти необов'язкові електронні курси на навчальному порталі «Київстар».

Щоб співробітники могли дізнаватися більше один про одного, знаходити друзів по духу і за інтересами, наша компанія організовує для них цікаве дозвілля. Це і корпоративні чемпіонати з футболу, на які з'їжджаються київстарівці з різних регіонів, і розважальні заходи для дітей співробітників, які компанія проводить для того, щоб показати дітям, де

працюють і що роблять їхні батьки. Наш офіс відвідали 720 дітей.

Ми даємо нашим співробітникам можливість відчути особисту належність до успіху компанії й активно залучаємо їх до процесу створення нових ідей. Ми привнесли кардинально нове у формат їхнього навчання і розвитку, і це позитивно відображається на активності компанії та сприяє укріпленню її лідерських позицій на ринку. Таким нестандартним, яскравим і незабутнім проектом 2010 року стала «КІЇВСТАРІЯ» – інтелектуальна гра для всіх співробітників. У форматі добре відомого брейн-рингу співробітники «Київстар» одержали глибші знання про компанію, її послуги, клієнтів, продукти і внутрішні процеси. Кожен іще раз відчув себе частиною великого колективу. Ожилилася атмосфера, з'явився драйв у роботі, укріпився командний дух. А сам проект «КІЇВСТАРІЯ» переміг у міжнародному конкурсі HR-проектів у номінації «Ефективне рішення в галузі навчання, розвитку і підвищення результативності персоналу». Основна ідея компанії – Активна Турбота – стала живим корпоративним правилом.

Цікаві факти



У компанії чудово склалися футбольні традиції. У 2010 році командами «Київстар» під час корпоративних турнірів і турнірів «Бізнес Ліги» було забито 251 гол.

Тримати слово

Корпоративна соціальна відповідальність

Жанна Ревна,
директор
з корпоративних зв'язків

«Компанія повинна не тільки розвивати бізнес, але й бути корисною для суспільства, покращувати життя людей. Тому «Київстар» надає найякісніші послуги, бере участь у розв'язанні соціальних проблем суспільства, займається благодійністю, створює належні умови праці для співробітників і дбає про екологію. Усе це – корпоративна соціальна відповідальність «Київстар», добровільно взяті на себе обов'язки, реальний внесок у соціальний й економічний розвиток держави».



Минулий рік став для «Київстар» важливим етапом розвитку. Об'єднана компанія спрямувала зусилля на стратегічний розвиток пріоритетних програм.

Сьогодні «Київстар» – це 25 млн клієнтів. Тому один із основних напрямків КСВ компанії – відповідальність за продукти та послуги.

Захистіть дитину від темного боку Інтернету

Безкоштовна послуга «Батьківський контроль»

Детальні інформації – на сайті www.kyivstar.ua або за телефоном 066 466-2-466. Діє тільки з номерів мережі Київстар. Не працює для абонентів, які користуються послугою «Батьківський контроль».

© 2010 Київстар. Всі права захищені. Київстар – це більше, ніж просто зв'язок.

Безпечний Інтернет

КИЇВСТАР

З думкою про Вас

Жанна Ревна,
директор
з корпоративних зв'язків:

«Як відповідальний інтернет-провайдер, «Київстар» допомагає батькам навчити дітей безпечній поведінці в інтернеті. Зараз більшість дорослих недостатньо розбираються в інноваційних технологіях і не знають про багато можливостей і небезпек мережі. Ми знайомимо батьків і педагогів з азами онлайн-грамотності, а також рекомендуємо способи, як правильно доносити до дітей інформацію про загрози мережі. Наші дії спрямовані на створення для дітей території безпечного інтернету».

Соціальна програма «Безпека дітей в інтернеті»

Інтернетом від «Київстар» користується 8,6 млн українців, і значна їхня частина – діти. Щоб захистити їх від загроз мережі, «Київстар» у 2009 році розробив спеціальну програму – «Безпека дітей в інтернеті». У 2010 році «Київстар» видав посібник для батьків «Діти в інтернеті: як навчити безпеці у віртуальному світі», рекомендований Міністерством освіти і науки для використання в навчальних закладах. 70 волонтерів «Київстар» відвідали з цим посібником батьківські збори в 150 класах у 60 українських школах. Понад 4 000 батьків по всій країні взяли участь у семінарах із безпеки дітей в інтернеті, проведених волонтерами «Київстар».

Волонтер програми, спеціаліст департаменту взаємовідносин з клієнтами «Київстар» Дар'я Гончаренко ділиться своїми враженнями: «Батьки захотіли, щоб такі факультативні заняття проводилися і для дітей. Я впевнена, що 80% батьків прочитають наш посібник і скористаються порадами фахівців. Приємно брати участь у таких соціально корисних ініціативах».

Результати ініціативи «Безпека дітей в інтернеті» в 2010 році:

- Створено «білий список» рекомендованих дитячих сайтів (спільно з Інститутом психології ім. Г. С. Костюка Національної академії педагогічних наук України)
- Проведено круглі столи зі залученням експертів і ЗМІ на тему «Як навчити дітей безпечній поведінці в мережі?» по всій Україні
- Спільно зі ЗМІ проведено: конкурси для батьків на найкращий досвід навчання дітей онлайн-безпеці й опитування на тему «Чи навчаєте Ви Вашу дитину правилам поведінки в інтернеті?»
- Здійснено оновлення інформаційного розділу online-bezpeka.kyivstar.ua, де зібрана вся інформація про програму
- Триває співпраця з МВС України щодо протидії поширенню незаконного контенту в мережі
- Компанія дотримується відмови від розміщення «дорослого» контенту на WAP- і web-ресурсах, від проектів у сфері азартних ігор, заборони SMS-розсилання контент-провайдерами з рекламою алкоголю і тютюну

Дарувати радість



Корпоративна благодійність: Всеукраїнська благодійна ініціатива «Для людей, для країни!»

Основний напрямок 2010 р. – допомога сліпим дітям і дітям зі слабким зором, які проживають і навчаються в спеціалізованих інтернатах по всій країні.

До Всесвітнього дня інвалідів понад 100 волонтерів «Київстар» озвучили і записали близько 7 годин літературних творів світової й вітчизняної класики для дітей молодшого, середнього та старшого віку – всього 6 аудіодисків. Усі озвучені твори раніше не були досяжні в аудіо-форматі. Більше 1 500 сліпих дітей і дітей зі слабким зором із 8 підшефних інтернатів по всій країні використовують аудіо-бібліотеку «Київстар».

Волонтерська програма «Київстар» допомоги сліпим дітям визнана найбільш інноваційною в Україні за результатами національного етапу Європейського конкурсу волонтерських програм, проведеного Фондом Східна Європа спільно з мережею Глобального договору в Україні.

Волонтер, спеціаліст із підтримки продажів «Київстар» Вікторія Черняк: «Коли нам запропонували взяти участь у благодійній ініціативі, емоцій у мене не було. Була цікавість. Але коли я стояла перед мікрофоном, відчувала момент передавання сліпим малюкам своєї теплої, радісної, живої енергії. Я побачила, як дитина, що слухала голос казкового персонажа, мій голос, мимоволі здригається, і відчуває «мурашки по тілу», не усвідомлюючи, з якої причини. Але вона підсвідомо відчуває, як я її обіймаю...».

До новорічних свят, окрім традиційного збирання подарунків для дітей із підшефних інтернатів, волонтери «Київстар» поставили виставу «Снігова королева». Казка була зіграна в Київській школі-інтернаті для дітей-сиріт, а також у Дніпропетровську і Львові в підшефних інтернатах.

Результати Всеукраїнської благодійної ініціативи «Для людей, для країни!»:

Оснащено мультимедійні класи у 8 інтернатах для сліпих дітей і дітей зі слабким зором по всій Україні

Надано допомогу дітям-сиротам із 25 підшефних інтернатів

Подаровано понад 5 000 хвилин безкоштовного спілкування ветеранам у межах традиційної акції «Дзвінок фронтовому другу» – можливістю безкоштовного дзвінка фронтовим друзям скористалися 2 500 осіб у 22 містах України

Надано допомогу 3,5 тисячі самотніх літніх людей в 11 гериатричних центрах по всій Україні



Програма Екологічної Відповідальності

Жанна Ревна,
директор
з корпоративних зв'язків:

«Телекомунікації, справді, допомагають берегти природу й раціонально використовувати ресурси. Наприклад, телеконференції замінюють авіаперельоти й подорожі, електронні рахунки по e-mail дають можливість економити папір. Переваги сучасних комунікацій не тільки в їхній екологічності, але й в тому, що вони спрощують життя, допомагають економити час і фінансові ресурси».

«Київстар» підтримує всесвітній «зелений рух» із 2008 року, втілюючи екологічну програму. Екологічна відповідальність «Київстар» сфокусована в трьох напрямках:

- енергоефективність у роботі мережі й зменшення викидів CO₂;
- «зелений» офіс «Київстар»: електронний документообіг, відеоконференції, вимикання ПК і електроприладів наприкінці робочого дня;
- розроблення тих продуктів і послуг, які можуть клієнтам бути більш дружніми до навколишнього середовища.

Цікаві факти

У 2010 році «Київстар» очолив рейтинг мобільних операторів, укладений на основі відомостей про те, як споживачі сприймають екологічний імідж компаній. Дані опублікувало дослідницьке агентство IRS Group, яке опитало 1 000 респондентів у межах проекту «ЕКОомнібус».

Результати програми Екологічної Відповідальності:

Проведені екологічні акції. У квітні 2010 р. до Дня Землі відбулося спільне прибирання скверів, парків, висадження дерев і квітів у 22 містах України. А у вересні до 75-річчя Національного ботанічного саду ім. М. М. Гришка в Києві силами волонтерів і клієнтів компанії була висаджена алея карликових сосен

Електронізація бізнес-процесів: розвиток послуг, які допомагають скорочувати споживання ресурсів, – «Факс на e-mail», а також програма нарахування електронних бонусів за електронне поповнення рахунку з платіжних карт

Продовження модернізації обладнання в мережі «Київстар», робота «зелених» базових станцій, які дають можливість скоротити кількість викидів CO₂ і підвищити енергоефективність

Підтримка екологічних проектів ЗМІ