

Творимо добро з посмішкою!

Соціальний звіт 2011



www.life.ua



Зміст



1. Вступне слово Головного виконавчого директора компанії.....	3
2. Про life:).....	4
• Місія та цінності компанії.....	5
• Нагороди та міжнародне визнання.....	6
3. life:) та його основні стейкхолдери.....	7
• Відповідальність перед споживачами та державою.....	8
• Виправдання очікувань інвесторів.....	10
• Відповідальне партнерство.....	11
• Трудові відносини.....	12
• Розвиток громад.....	13
4. Основні проекти та напрямки корпоративної соціальної відповідальності компанії.....	15
• Опіка над знедоленими дітьми (програма «Допомогти так легко!»).....	16
• Професійний розвиток студентів (програма «Стрибок у життя:»).....	18
• Корпоративне волонтерство (програма «life:) Волонтери»).....	20
• Внутрішні комунікації.....	21
• Розвиток персоналу.....	24
• Етика та антикорупція.....	28
• Екологія.....	30



Вступне слово

Головного виконавчого
директора компанії

Дорогі друзі!

Оператор мобільного зв'язку life:) радий представити вашій увазі третій соціальний звіт компанії! Сьогодні для мільйонів наших абонентів life:) – це невід'ємна частина життя, можливість залишатися на зв'язку з рідними, близькими та колегами, незалежно від країни перебування. Ми прагнемо не тільки надавати телекомунікаційні послуги, а й піклуватися про кожного абонента, даруючи яскраві та теплі емоції від якісного зв'язку та спілкування. Для тисяч людей, які працюють у компанії або співпрацюють з нею, life:) вже давно став не просто бізнесом, а надійним партнером і порадиником, другою домівкою та запорукою добробуту.

З 2007 року компанія life:) є членом мережі Глобального договору (ГД) – ініціативи Організації Об'єднаних Націй, що об'єднує компанії, агенції ООН, а також трудові та громадські організації задля підтримки світових екологічних і соціальних принципів. У своїй щоденній діяльності ми орієнтуємося виключно на відповідальне ведення бізнесу, приділяємо значну увагу трудовим відносинам з дотриманням прав людини, піклуємося про навколишнє середовище та втілюємо антикорупційні політики та процедури.



Команда life:) пишається тим, що з перших днів роботи оператор лишається незмінно вірним принципам соціальної відповідальності – принципам, що спонукають нас піклуватися про абонентів та співробітників, про знедолених і тих, хто потребує нашої допомоги, про світ навколо нас. Ми завжди були і будемо відповідальним членом українського суспільства. Ми чудово усвідомлюємо, що, сплачуючи податки, створюючи робочі місця, забезпечуючи соціальний захист своїм співробітникам, піклуючись про найменш захищені верстви суспільства, проводячи освітні програми для молоді або впроваджуючи технології ресурсозбереження, ми, перш за все, дбаємо про майбутнє. Адже наш успіх та добробут нерозривно пов'язані з успіхом та добробутом суспільства, в якому ми працюємо!

Олександр Барінов,
Головний виконавчий директор life:)



Про life:)

life:) – український оператор мобільного зв'язку, заснований ТОВ «Астеліт» у 2005 році. Динамічний розвиток мережі, інноваційні послуги та яскрава маркетингова стратегія вивели компанію на третє місце серед вітчизняних операторів стандарту GSM вже в перший рік діяльності в Україні.

Послугами life:) користуються близько 10 мільйонів українців.

На сьогодні мережа life:) охоплює територію, де мешкає 98% населення країни, та надає роумінг у 181 країні світу завдяки 566 роумінг-партнерам. У 108 містах України працюють 212 ексклюзивних магазинів life:) та 10 центрів обслуговування абонентів. Крім того, абоненти можуть замовити послуги life:) у 117 бренданих пунктах продажу та у 47 382 GSM-точках продажу по всій Україні.

life:) охоплює територію, де мешкає 98% населення України.

life:) прагне надавати якомога більше можливостей для своїх абонентів, ніколи не зупиняючись на досягнутому. Оператор регулярно вдосконалює свою роботу, пропонуючи абонентам вигідні тарифи, цікаві акції та якісні телекомунікаційні послуги.



life:) є одним з лідерів ринку із впровадження інноваційних послуг.

life:) вперше на українському мобільному ринку представив такі послуги, як MeloRing, голосовий SMS, Push-To-Talk, мобільне телебачення, microSIM-картка та багато інших. Оператор першим запропонував ринку технологію EDGE, що забезпечує швидкість передачі даних, у 5 разів вищу за GPRS. Це відкрило для абонентів life:) можливість користуватися швидкісним Інтернетом в усьому світі, де є EDGE/GPRS роумінг life:). Наразі ми пропонуємо своїм абонентам 100% покриття EDGE. Окрім того, life:) першим на ринку надав безкоштовний доступ до популярних соціальних мереж Facebook і ВКонтакте, а також відкрив онлайн-чат з операторами call-центру.



Місія та цінності компанії



Ми працюємо для того, щоб об'єднувати людей за допомогою простих послуг, які надають нового значення їхньому спілкуванню. Підґрунтям для нашої роботи та стратегічних рішень є цінності компанії, якими ми керуємося у повсякденній роботі.

ДЛЯ НАС КЛІЄНТ ПОНАД УСЕ

- ми впевнені, що наші клієнти варті найкращого
- ми відкрито будуємо відносини з нашими абонентами
- наш підхід до клієнтів простий, прозорий і послідовний

МИ ДИНАМІЧНА КОМАНДА

- для нас успіх – це швидкість, гнучкість і спрямованість на результат
- ми працюємо завзято та з ентузіазмом
- разом ми прямуємо до спільної мети – бути однією командою

МИ СПІЛКУЄМОСЯ ВІДКРИТО

- ми будуємо відкриті та чесні взаємини на всіх рівнях
- ми ділимося між собою здобутими знаннями й заохочуємо працівників висловлювати свої думки
- ми вимогливі до себе та інших, щоб досягти найвищих результатів

МИ ПРАГНЕМО ВИРІЗНЯТИСЯ

- ми – лідери в усьому, що робимо
- ми заохочуємо до творчого та інноваційного підходу в усьому, насамперед у технологіях
- ми досягаємо мети завдяки відповідальності та сміливим рішенням

МИ ЦІНУЄМО ЛЮДЕЙ

- наші працівники – запорука успіху компанії
- ми робимо внесок у розвиток суспільства в рамках соціальної стратегії компанії



Нагороди та міжнародне визнання



life:) став першою компанією в Україні, що здобула престижну міжнародну нагороду Stevie® Awards: видання New York Post охрестило її «Оскарком бізнес-світу» – у номінації «Найкраща в світі нова компанія». Низка перемог і вагомих нагород щороку супроводжує life:), зокрема у сферах унікальних технічних рішень, тарифів, соціальної відповідальності.

life:) входить до десятки найбільш соціально відповідальних компаній України.



У 2011 році life:) втретє увійшов до десятки найбільш соціально відповідальних компаній України за версією поважного рейтингового журналу «Гвардія». Слід відзначити, що компанія має низку нагород у сфері корпоративної соціальної відповідальності, серед яких, зокрема, заслуговують на увагу нагорода Міжнародної організації міграції за підтримки ООН «За виявлену соціальну відповідальність у протидії торгівлі людьми», міжнародна премія News Platinum PR Awards за благодійну кампанію «Допомогти так легко!», що опікується безпритульними дітьми України, а також національна відзнака «Благодійник року» за низку благодійних ініціатив, які life:) впроваджує з початку існування компанії.



Унікальні технологічні рішення life:) визнаються престижними профільними організаціями світу.



У 2011 році білінгова система «Система управління нового покоління» (Next Generation Control Point) отримала престижну міжнародну нагороду Global Broadband Traffic Management Awards (Global BBTM Awards) у категорії «Найкращі рішення у сфері трафік-менеджменту для підвищення користувацького досвіду». Слід зазначити, що це не єдине визнання унікальних технічних рішень компанії. Так, наприклад, life:) є власником нагороди Global Telecoms Business Awards у номінації «Інноваційний конвергентний білінг», яку було вручено операторові за унікальну конвергентну білінгову систему, яка дозволяє компанії впроваджувати найрізноманітніші маркетингові кампанії у рекордно стислі терміни.



life:) та його основні стейкхолдери



life:) завжди прагне до максимально відкритого та продуктивного діалогу із зацікавленими сторонами компанії.

Така позиція є цінним джерелом зв'язку з основними стейкхолдерами, допомагаючи ефективно управляти репутацією компанії серед її клієнтів та партнерів, очікуваннями інвесторів і громад, а також прогнозувати та мінімізувати ризики компанії.

life:) відповідально ставиться до своїх клієнтів і партнерів, ефективно взаємодіє з інвесторами та державою, інвестує у професійний розвиток і соціальний добробут громад та працівників компанії.

Серед основних стейкхолдерів life:) виділяє:



Відповідальність перед споживачами та державою



life:) своєчасно і повною мірою сплачує податки, що є невід'ємною складовою соціальної відповідальності компанії. Оператор належить до найбільших платників податків у Київському регіоні. У 2011 році life:) сплатив податків на суму близько 408 млн грн. Загалом, за час свого існування оператор сплатив до державної скарбниці понад 2 мільярди гривень.

life:) – один з найбільших платників податків.

life:) використовує безпечні новітні технології, надаючи своїм абонентам послуги якісного та доступного зв'язку. Одним із пріоритетних напрямків оператора є турбота про здоров'я українців, тому life:) використовує лише сертифіковане обладнання, безпека якого відповідає чинному законодавству «Про телекомунікаційні послуги». Тож компанія дотримується всіх норм, що регулюють надання послуг зв'язку в Україні.

life:) пропонує своїм абонентам безпечні та якісні послуги.

life:) розуміє соціальні потреби громадян та створює доступні тарифи, які могли б зближувати та об'єднувати людей. Завдяки такому підходу мобільний зв'язок перетворився на повсякденну, життєво

важливу послугу, доступну абсолютно всім верствам населення, без якої неможливо уявити своє життя та бізнес. З виходом компанії на ринок України мобільний зв'язок став набагато доступнішим, оскільки life:) не лише створив привабливу пропозицію, а й уперше запропонував низку цікавих рішень і послуг, у тому числі унікальне для українського споживача безкоштовне спілкування всередині мережі без плати за з'єднання.

life:) першим запропонував українцям безкоштовне спілкування всередині мережі.



life:)



Відповідальність перед споживачами та державою



За роки роботи на українському ринку life:) став справжнім тарифним новатором, пропонуючи своїм абонентам послуги на будь-який смак.

life:) розуміє потреби своїх абонентів і пропонує їм найвигідніші тарифи та послуги.

У 2011 році life:) започаткував на ринку мобільного зв'язку регіональний підхід у формуванні тарифних пропозицій, враховуючи потреби мешканців певних регіонів і пропонуючи найбільш затребувані та актуальні для регіону послуги за максимально доступною ціною. Так, абоненти Західної України можуть обирати тарифи з вигідними дзвінками до Європи, де працюють або живуть їхні родичі, а мешканці східних регіонів мають можливість дешево телефонувати в Росію. Такий підхід пов'язаний із соціальними потребами та географічним положенням українців різних регіонів і є надзвичайно ефективним з точки зору розуміння очікувань клієнтів.

Так само, розуміючи потреби українців напередодні літа 2011 року, life:) вразив ринок унікальними пропозиціями – «TRAVEL life:)» та «Простий роумінг», запропонувавши революційно низькі ціни на дзвінки та інтернет-послуги в роумінгу. Це дозволило українцям, які подорожують за кордоном, вільно

спілкуватися зі своїми родинами та друзями, які залишилися вдома.

До того ж, компанія постійно працює над удосконаленням своєї мережі. Так, у 2011 році оператор успішно реалізував проект з розширення та модернізації магістральної мережі, що не лише сприяло зростанню показників доступності мережі, але й значно підвищило швидкість передачі даних.



life:)

Виправдання очікувань інвесторів



life:) – українська компанія з міжнародними інвестиціями. Акціонерами компанії є: провідний міжнародний оператор мобільного зв'язку Turkcell (55% акцій) та українська компанія System Capital Management (45% акцій).

life:) є єдиною компанією на українському мобільному ринку із вагомою часткою українських інвестицій.

З року в рік life:) виправдовує очікування своїх інвесторів, нарощуючи основні показники успішної діяльності компанії. Так, протягом 2011 року life:) демонстрував значне зростання основних фінансових та операційних показників.

ДОХІД, або виручка – це, власне, зароблені гроші компанії

У 2011 році дохід оператора збільшився на 9,2% до 2,94 млрд грн порівняно з аналогічним показником 2010 року (2,69 млрд грн). Основними чинниками, що зумовили збільшення доходу, стали: зростання абонентської бази, значне збільшення обсягів споживання послуг мобільного Інтернету, а також зростання доходу від роумінгу.

ЕБИТДА, або операційний прибуток – це дохід компанії без урахування поточних витрат

У 2011 році оператор покращив показник ЕБИТДА порівняно з минулим роком на 47,0% до 750,6 млн грн (510,5 млн грн у 2010 році). У той же час, у 2011 році маржа ЕБИТДА зросла на 6,5 пункта до 25,5% порівняно з 19,0% у 2010 році. Така динаміка зазначених показників зумовлена, у першу чергу, ефективним підходом до зниження витрат, пов'язаних з маркетинговою діяльністю і продажами, а також низкою інших заходів, спрямованих на контроль витрат.

ЕБИТДА маржа – це відсоткове вираження прибутку від операційної діяльності в загальному обсязі доходу

У 2011 році дохід life:) склав майже 3 мільярди гривень.



life:)

Відповідальне партнерство



Співпрацюючи з іншими контрагентами ринку, life:) дотримується принципів відповідального партнерства та вимогливо ставиться не лише до діяльності своїх працівників, а й тих людей та компаній, яких безпосередньо долучає до бізнесу. Адже лише відповідальний бізнес та партнерство дають можливість споживачам повною мірою відчутися високий професіоналізм, якість і турботу про своїх клієнтів.

Відповідальний бізнес та партнерство дають можливість споживачам відчутися високий професіоналізм, якість і турботу про своїх клієнтів.

Зокрема, центри обслуговування абонентів life:) дбають про високі стандарти якості з надання мобільних послуг, щодня опрацьовуючи тисячі запитів абонентів. Підрядники з дистрибуції нашої продукції, дотримуючись принципів відповідального партнерства, щодня дбають про те, щоб продукт оператора life:) чекав на споживачів у зручних точках продажу, на полицках магазинів та в руках наших досвідчених амбасадорів.

life:) вимагає від своїх партнерів дотримання законодавства та високих стандартів якості.

Перед усіма партнерами life:), а особливо тими, що відповідають за розвиток та обслуговування мережі, ми висуваємо вимоги щодо дотримання норм чинного законодавства, високих стандартів якості, правил безпечної експлуатації обладнання, щоб у кожному регіоні України абоненти life:) відчували надійність та якість покриття оператора та могли почути голоси близьких та друзів будь-коли і будь-де.



Трудові відносини

life:) є одним з найбільших роботодавців в Україні.

Компанія налічує понад 1000 працівників і вже створила понад 50 000 робочих місць за посередництвом тисяч партнерів. Щороку в компанії відбувається перегляд зарплат, виплачується річний бонус, надаються заохочувальні премії та подарунки. Окрім цього, співробітники мають змогу отримувати від компанії виплати в разі знакових подій чи матеріальну допомогу за складних життєвих обставин. life:) також забезпечує страхування життя для своїх працівників, медичне страхування для них та їхніх родин, додаткові виплати на обід та проїзд, можливість користуватися за робочої потреби транспортом компанії.

life:) – за рівні права та можливості.

Усім працівникам гарантовано не лише визначені законом відпустки (щорічні, з метою навчання, декретні тощо), але й додаткові (для святкування весіль, важливих подій у родині). Усі працівники компанії мають рівні права та можливості. Так, у щоденному діловому спілкуванні ми послуговуємося двома мовами – українською та англійською, – щоб усі наші працівники, включаючи іноземців, отримували



своєчасну та зрозумілу інформацію. Співробітники компанії, незалежно від їхньої посади, віку, статі та національності, мають право брати участь у внутрішніх мотиваційних програмах та подіях, користуються рівними пільгами, а подальша успішна кар'єра в компанії повністю залежить від професіоналізму, роботи та бажання кожного окремого співробітника.

life:) максимально сприяє соціальній захищеності та професійному розвитку працівників.

Для більшої зручності працівники можуть обирати зручний графік роботи (наприклад, з 09:00 до 18:00 чи з 10:00 до 19:00, або з 08:00 до 17:00) з гарантованим збереженням годинної обідньої перерви. Співробітниця, які працюють і виховують дітей до 3 років, мають скорочений робочий день.



Розвиток громад



life:) займає активну соціальну позицію та уважно прислуховується до потреб українського суспільства, обираючи найбільш нагальні, на думку компанії, сфери для соціального опікування: знедолені діти, додаткова освіта та працевлаштування студентства, розвиток талановитої молоді, підтримка людей з особливими потребами. З перших днів роботи оператора на українському ринку реалізуються різноманітні соціальні ініціативи, що підтверджують високий статус соціальної відповідальності компанії life:).



Основним напрямком корпоративної соціальної відповідальності компанії life:) є допомога знедоленим дітям. Разом з виходом оператора на український ринок з'явилася програма допомоги безпритульним дітям, що має назву «Допомогти так легко!». Мета програми – не лише безпосередня опіка над знедоленими дітьми, але й привернення уваги громадськості до проблем сирітства в нашій країні, а також пошук ефективних шляхів боротьби з дитячою безпритульністю. За останніми даними Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України, завдяки спільним зусиллям держави, бізнесу та благодійних установ кількість дітей, що живуть на вулиці, зменшилася на 30%.

За роки існування програми «Допомогти так легко!» кількість безпритульних дітей зменшилася на 30%.



Іншим важливим напрямком соціальної відповідальності life:) є підтримка розвитку творчих здібностей дітей та молоді. У межах цього напрямку соціальної діяльності компанії life:) співпрацює з міжнародними конкурсами молодих виконавців популярної музики «Нова хвиля» та «Дитяча нова хвиля», що були започатковані відомим композитором та продюсером українського походження Ігорем Крутим. Так, у межах національних відбіркових турів на конкурси оператор започаткував власну нагороду «life:) премія». Учасники «Нової хвилі» щороку отримують від life:) поїздки на концерт світової зірки, а конкурсанти «Дитячої нової хвилі» вирушають у казкову подорож до паризького Діснейленду.

life:) заохочує обдарованих дітей та молодь спеціальною премією.



Розвиток громад

Особливу увагу life:) приділяє розвитку молоді, зокрема питанням додаткової освіти й працевлаштування молодих фахівців. Беручи це до уваги, компанія реалізує соціально-освітню програму для студентів «Стрибок у життя:»), що передбачає навчання та стажування в межах компанії з можливістю подальшого працевлаштування в ній. Для студента участь у програмі – це можливість здійснити серйозний професійний крок, попрацювати у бізнес-середовищі та долучитися до успішної і динамічної компанії, що є однією з лідерів телекомунікаційного ринку України. Для компанії ж ця програма є можливістю активно вплинути на майбутнє України, вже сьогодні інвестуючи в молодих, амбіційних, талановитих професіоналів, які завтра розвиватимуть нашу країну.

За три роки програма «Стрибок у життя:») випустила 109 молодих фахівців, 41 з яких приєднався до дружньої команди life:).

Не лишаються без уваги оператора й люди з особливими потребами. У лютому 2011 року life:) спільно з Українським товариством глухих та Центром операторської підтримки при Київській станції швидкої медичної допомоги відкрив безкоштовний

номер екстреного виклику 10003 для людей з вадами слуху. Окрім цього, неабияку допомогу людям з вадами слуху та мови надає унікальна послуга life:) – online-чат з операторами кол-центру. Таким чином компанія звернула увагу спільноти та зробила свій позитивний внесок у покращення життя громадян з особливими потребами.

life:) робить позитивний внесок у покращення життя громадян з особливими потребами.

Стрибок у життя!
www.life.ua/jump

life:)

Основні проекти та напрямки корпоративної соціальної відповідальності компанії

З початку заснування компанії ми твердо вирішили будувати свій бізнес на засадах соціальної відповідальності щодо суспільства, у якому працюємо. Тож, створивши понад тисячу робочих місць, компанія почала інвестувати в своїх співробітників та впроваджувати соціальні проекти.

Першим і основним проектом соціальної відповідальності компанії стала програма «Допомогти так легко!», що спрямована на допомогу дітям вулиці України та привернення уваги до теми дитячого сирітства. За сім років у межах програми «Допомогти так легко!» понад 3 мільйони гривень було спрямовано на вирішення проблем безпритульних дітей. Програма охопила всі регіони країни та допомогла 34 установам, що опікуються знедоленими дітьми.

Значну увагу також ми приділяємо своїм працівникам. Щороку компанія інвестує понад 1,5 мільйона доларів у підвищення професійного рівня та ефективності персоналу. У межах компанії діє низка програм соціальної та професійної підтримки співробітників, а також на високому рівні налагоджена внутрішня комунікація, що надає можливість працівникам компанії розвивати власний творчий потенціал та реалізовувати спільні соціальні ініціативи.



Окрім цього, наша компанія активно займається професійним розвитком українського студентства, підтримує талановиту молодь та дітей, впроваджує ініціативи для людей з особливими потребами та не лишається осторонь охорони навколишнього середовища.

Детальніше про наші основні проекти та напрямки корпоративної соціальної відповідальності читайте на сторінках нашого звіту, офіційному сайті компанії, а питання та пропозиції адресуйте на електронну пошту csr@life.com.ua.

Оксана Рудюк,
Начальник департаменту
зі зв'язків із громадськістю life:)



«Допомогти так легко!»



Основним вектором корпоративної соціальної відповідальності компанії life:) є допомога дітям вулиці та привернення уваги до цієї теми. Так, у 2005 році з'явилася програма «Допомогти так легко!», мета якої – допомога знедоленим дітям нашої країни.

У межах програми «Допомогти так легко!» зібрано та спрямовано на потреби безпритульних дітей понад 3 000 000 гривень.

З року в рік формат програми змінюється, привертаючи увагу широких кіл громадськості до проблеми безпритульності в Україні. Гастрольний тур Ірини Білик на підтримку програми, театральний тур «Допомогти так легко, або Звідки беруться діти», фільм «Мелодія для шарманки» – це основний список 5-річних активностей програми «Допомогти так легко!».

У 2011 році компанія продовжила розвивати програму, але вже в дещо іншому форматі. Крім традиційної підтримки дитячих будинків-учасників програми, основні активності в межах «Допомогти так легко!» спрямовані на інформування громадськості у сфері усиновлення та пропагування сімейних цінностей.



«Допомогти так легко!»



Програма «Допомогти так легко!» продовжує роботу за обраним вектором.

У червні 2011 року компанія life:) стала партнером проекту «Україна без сиріт», мета якого – привернути увагу громадськості до проблеми сирітства в нашій країні, а також запропонувати ефективні шляхи подолання дитячої безпритульності.

У грудні 2011 року в межах національної благодійної програми «Допомогти так легко!» оператор мобільного зв'язку life:) подарував новорічні та різдвяні свята вихованцям п'яти регіональних дитячих будинків: діти відвідали Київ і не лише побачили столицю, а й взяли участь у святкових пізнавальних та розважальних заходах.



«Стрибок у життя:)»

На початку 2009 року успішно стартувала соціально-освітня програма «Стрибок у життя:)» – проект, що покликаний розкрити та реалізувати потенціал талановитих студентів-старшокурсників провідних навчальних закладів країни, які досягли значних успіхів у навчанні, вільно спілкуються англійською мовою та мають на меті стрімкий кар'єрний ріст у галузі телекомунікацій, інформаційних технологій, маркетингу, фінансів чи економіки.

Програма надає можливість молоді зробити серйозний крок назустріч своїй професії, розвинути навички роботи в реальному бізнес-середовищі та долучитися до успішної і динамічної міжнародної компанії, пройшовши ряд тренінгів у ній, і залишитися на стажування в life:) на конкурсних засадах із можливістю подальшого працевлаштування.

З 2011 року брати участь у програмі «Стрибок у життя:)» мають змогу студенти шести найбільших міст України – Києва, Львова, Донецька, Харкова, Одеси та Дніпропетровська.

Всього за три роки існування програми подано і опрацьовано понад 1000 заявок від студентів, 109 молодих спеціалістів були запрошені до участі в

програмі, 72 успішних студентів компанія запросила на стажування, а 41 найкращий випускник програми приєднався до дружньої команди life:).



«Стрибок у життя:)»

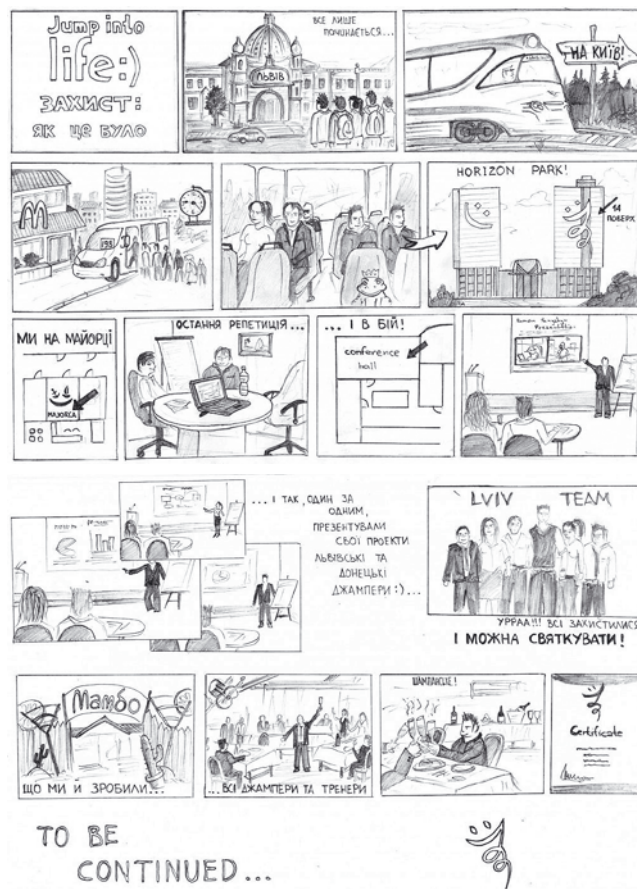
З кожним роком програма не лише розширює свої масштаби, викликаючи все більше зацікавленості серед ініціативної і талановитої молоді країни, а й здобуває визнання серед широкого загалу.

Так, у грудні 2010 року соціально-освітня програма «Стрибок у життя:)» отримала високу оцінку з боку українських та міжнародних експертів – її було нагороджено дипломом **Національного конкурсу бізнес-кейсів** з корпоративної соціальної відповідальності.

А вже в жовтні 2011 року проект, представлений у межах виставки проектів корпоративної соціальної відповідальності CSR MarketPlace, отримав нагороду як «Кращий проект» (2 місце) за результатами голосування відвідувачів виставки.

Ми не зупинятимемося на досягнутому й реалізуватимемо проект із новими силами, адже «Стрибок у життя:)» є чудовим стартом для подальшого професійного росту молодих спеціалістів.

Підтримуючи сьогодні молодих, цілеспрямованих і талановитих фахівців, які очолюватимуть Україну завтра, компанія life:) бере участь у формуванні майбутнього країни.



Роман Янишин,
учасник програми «Стрибок у життя:)» - 2010,
студент Національного університету «Львівська Політехніка»

«life:) Волонтери»

Наприкінці 2011 року компанія life:) підтримала соціальну ініціативу співробітників у сфері корпоративного волонтерства, оголосивши запуск програми «life:) Волонтери», що носить безстроковий характер.

Загалом, волонтерство в life:) бере початок з перших днів існування компанії, а з 2007 року офіційно існує рух активних працівників Dream Team («Команда мрії»), на базі якого, власне, і створена програма.

Сьогодні близько 50% працівників залучені до організації та реалізації проектів корпоративного волонтерства.

За підсумками програми «life:) Волонтери» у грудні 2011 року спільними зусиллями працівників було зібрано 22 262 гривні, за рахунок яких придбано необхідні речі для дитячих будинків.

Наразі програма «life:) Волонтери» активно розвивається, в її межах регулярно відбуваються майстер-класи в підшефних дитячих будинках, візити до дітей та збір коштів для вирішення нагальних потреб малечі.



Внутрішні комунікації

У 2007 році компанія life:) започаткувала проект Dream Team («Команда мрії»), метою якого стали всебічний розвиток співробітників, заохочення їх до активного громадського життя, знайомства з колегами за межами роботи та підтримання подальших дружніх стосунків.

Dream Team має шість напрямків: дозвілля, дитячий клуб, фотоклуб, клуб «Мафія», активне та соціальне життя. Кожен співробітник має змогу обирати активності в рамках запропонованих напрямків та брати участь у командних проектах.

Dream Team також має власний засіб комунікації – окрему сторінку на корпоративному порталі компанії. Саме тут завжди можна знайти всю інформацію, новини проекту, фотозвіти, ідеї для гарного та корисного проведення часу разом з колегами, а також самому ініціювати подію або запросити до участі своїх друзів-колег.

У 2011 році в рамках Dream Team відбулося понад 20 заходів, у яких взяли участь понад 200 працівників life:) з усіх куточків України.



Внутрішні комунікації



PORTAL

life:)

Корпоративний life:) портал – зручність і свобода спілкування!

Важливим джерелом внутрішньої інформації в life:) є корпоративний портал. Саме тут кожен співробітник компанії може знайти новини, необхідну інформацію про структуру компанії, її підрозділи та менеджерів, про внутрішні програми, політики компанії, необхідні контакти, оголошення, розпорядження, відомості про дозволя та заходи тощо. Цей портал є не лише вичерпним джерелом внутрішньої інформації, а й чудовим інструментом для об'єднання співробітників з різноманітних куточків країни.

HAPPY life:)

life:)

Корпоративне електронне видання HAPPY life:)

life:) щоквартально випускає двомовний корпоративний журнал HAPPY life:). Видання доступне для всіх працівників компанії, а також для партнерів та друзів, таких як Global Bilgi Україна чи life:) Білорусь. HAPPY life:) – це не просто інформаційне джерело, а й дієвий інструмент для побудови команди, об'єднання колег за інтересами, адже створюється із залученням працівників компанії: хтось готує статті, а учасники корпоративного фотоклубу роблять професійні фотографії для журналу.

SMILE TV

life:)

Корпоративне телебачення SMILE TV

life:) – одна з небагатьох українських компаній, що використовує такий засіб комунікації зі співробітниками, як внутрішнє телебачення. SMILE TV, яке можна дивитися в усіх офісах life:) у межах України, транслює новини компанії, освітній телекомунікаційний дайджест, надає корисну та потрібну інформацію двома мовами про ринок телекомунікацій, внутрішні події компанії.



Внутрішні комунікації



Щасливі п'ятниці в life:)

У 2010 році компанія започаткувала нову корпоративну традицію під назвою Happy Friday (з англ. «Щаслива п'ятниця»). Основна мета – створити домашню атмосферу в колективі та допомогти встановити дружні стосунки з колегами, незалежно від напрямків роботи та посад. Тож кожної п'ятниці працівники компанії мають змогу провести вечір разом з колегами за якоюсь цікавою справою та поспілкуватися один з одним у неформальній обстановці. Така корпоративна традиція передбачає спільний перегляд фільмів на Happy Friday Movie, цікаві поради Happy Friday Tips, участь в опитуваннях із заохочувальними подарунками від Happy Friday Survey та невеликі веселі вечірки – Happy Friday Party.



life:) Інфодень – діалог без бар'єрів

life:) Інфодень – це найбільший щорічний корпоративний захід компанії та чудова нагода з перших уст почути про результати діяльності оператора. Саме на цьому заході збираються всі співробітники разом із вищим керівництвом, щоб поділитися своїм досвідом та знаннями, дізнатися більше про стратегію оператора, показники його діяльності та плани на майбутнє. Тут кожен має змогу поставити питання, які його цікавлять, керівництву компанії і відразу отримати відповіді під час сесії у форматі «запитання–відповіді».



Топ-менеджери life:) завжди відкриті до спілкування

Нововведенням 2011 року стала можливість для кожного співробітника запросити на зустріч тет-а-тет будь-кого з керівників компанії, і Головного виконавчого директора також. Ця ініціатива була надзвичайно позитивно сприйнята всіма членами команди life:), адже подібна практика не лише сприяє ефективному спілкуванню всіх працівників, а й свідчить про високий рівень корпоративної культури та відкритості компанії.



Розвиток персоналу



Управління талантами та підготовка кадрових резервів

Прагнучи надати можливість для максимальної професійної реалізації та подальшого розвитку кожного свого працівника, life:) уважно спостерігає та регулярно проводить аналіз роботи своєї команди та її членів. Із цією метою кожному співробітнику на основі оцінки результатів його роботи та потенціалу присвоюється один із чотирьох талант-статусів. Саме він використовується для визначення необхідних співробітнику додаткових тренінгів, рівня навчальних програм, дозволяє залучити працівника до участі в оптимальних для нього проектах, успішно будувати його кар'єрний шлях. Талант-статус не є сталою величиною і змінюється відповідно до розвитку співробітника. Він щорічно переглядається під час талант-комітетів, на яких керівники підрозділів обговорюють талант-статуси підлеглих і шляхи їхнього подальшого розвитку, оптимальні методи заохочення й утримання перспективних співробітників.

Програма розвитку менеджерів

Успіх компанії, як відомо, залежить від людей, які в ній працюють. Зокрема, для розвитку бізнесу важлива діяльність компетентних і авторитетних менеджерів. Тому компанія відводить 3% робочого часу менеджерів на подальший розвиток їхніх лідерських навичок за допомогою спеціальних тренінгів від кваліфікованих спеціалістів.



Розвиток персоналу

Програма розвитку внутрішніх тренерів

За 7 років, що life:) працює на українському ринку, всередині компанії виросло ціле покоління фахівців у сфері телекомунікації, яке володіє глибокими, змістовними та унікальними знаннями і навичками. Такі професіонали нерідко вмюють і хочуть ділитися набутим досвідом з колегами. Тож така ситуація та постійний пошук оптимального шляху передачі знань призвели до появи в компанії програми розвитку внутрішніх тренерів. За роки існування програми внутрішні тренери розробили низку тренінгів, які сприяли здобуттю колегами нетехнічних знань та вдосконаленню їхніх навичок: «Результативна комунікація», «Оцінка та мотивація персоналу», «Особиста ефективність», «Управління проектами», «Економіка підприємства та основи податкового планування», «Навички презентації», «Розвиток образного мислення», «Творче вирішення проблем» тощо. У 2011 році близько 1000 працівників life:) пройшли курси навчання, організовані саме внутрішніми тренерами компанії.

Система електронного навчання

Із лютого 2009 року в компанії працює спеціальна система електронної освіти life:) case, представлена навчальним порталом, який містить інформацію про



всі форми та інструменти навчання в компанії. life:) case є дуже гнучким інструментом освіти працівників компанії, що дозволяє отримати необхідні знання у зручний час. Кожен співробітник та ключові партнери компанії мають індивідуальний доступ до електронної освітньої системи і можуть за потреби проходити низку загальноосвітніх та професійних курсів. На сьогодні 75% навчального контенту для life:) case створюється всередині компанії. За результатами внутрішнього опитування у 2011 році понад 70% працівників визнали навчальні матеріали life:) case не тільки цікавими для особистого розвитку, а й надзвичайно потрібними для роботи. Окрім того, впровадження такої системи має важливий соціальний вплив, адже завдяки life:) case компанія робить свій внесок у збереження навколишнього середовища, зменшуючи необхідність подорожувати для своїх працівників з навчальною метою, суттєво скорочуючи кількість паперових матеріалів і затрати електроенергії для навчального процесу.

Розвиток персоналу



Оцінювання корпоративної культури

Щорічно в компанії life:) проводиться опитування її менеджерів, метою якого є оцінювання корпоративної культури за методикою Денісона. Такий підхід передбачає оцінювання організаційної культури та лідерства в компанії за такими параметрами: адаптивність, рівень залучення, сталість та місія. У результаті опитування компанія отримує інформацію, яку може порівняти з вибіркою інших компаній галузі високих технологій та телекомунікацій. Таким чином, визначаються сильні сторони організаційної культури компанії та сфери, що потребують подальшого розвитку. Результати опитування дозволяють ефективно управляти корпоративними програмами навчання і розвитку, а також створювати спеціальні проекти для окремих груп співробітників.



Оцінка за системою «360 градусів»

Уже понад 5 років у компанії широко застосовується інструмент оцінювання працівників – «360 градусів». Цей метод дозволяє кожному співробітнику отримати конфіденційну та правдиву оцінку своїх сильних і слабких сторін, які проявляються в щоденній роботі, від колег, підлеглих і менеджерів. Система не має жодного впливу на фінансову винагороду та є максимально різнобічною й об'єктивною оцінкою, що застосовується в компанії як допоміжний інструмент співробітника у побудові успішної кар'єри в компанії. Система оцінювання передбачає, що співробітник сам підбирає респондентів, які надаватимуть йому зворотній зв'язок. Опитування проходить за допомогою електронної системи, що дозволяє швидко формувати списки респондентів, узгоджувати їх із керівником та оцінювачами. В основі оцінювання лежать визначені корпоративні компетенції компанії.

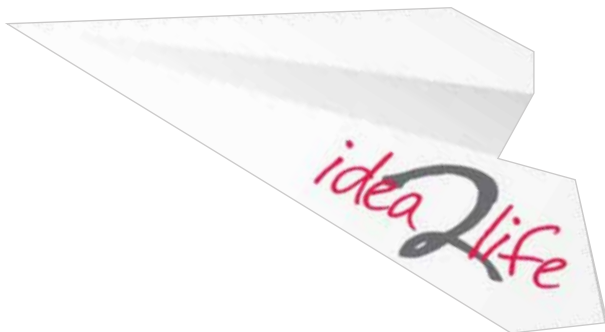


Розвиток персоналу



Idea2life:)

Назва програми досконало відображає її суть, адже вона передбачає не просто генерацію ідей для бізнесу, а й загалом шляхи вдосконалення внутрішніх процесів та умов праці в компанії. Тож співробітникам компанії life:) пропонується виступити в ролі новаторів і запропонувати нові продукти та послуги, шляхи удосконалення обслуговування клієнтів і взаємин з ними, способи більш ефективного ведення бізнесу, використання майна, енергії, витратних матеріалів та інших ресурсів компанії. Програма має спеціальний розділ на корпоративному life:) порталі та користується значною популярністю. З моменту запуску програми співробітники надіслали понад 200 різних ідей, і деякі з них втілилися у життя.



Визнання та відзнаки співробітників

life:) Excellence Awards – це програма визнання та нагородження кращих працівників компанії, яку було створено ще у 2006 році. 3 грудня 2011 року програма реалізовується в оновленому варіанті під назвою life:) Culture Awards, але незмінним залишається її головний принцип – визначення найкращих працівників шляхом відкритого голосування їхніх колег. Кращі з кращих обираються в чотирьох номінаціях, які відображають корпоративні цінності life:): «Співпраця», «Інноваційність», «Ефективність» та «Якість». Кожен голос у тій чи іншій номінації – це своєрідна подяка від колег, визнання ефективності номінанта, його цілеспрямованості, значення для компанії. З моменту запуску програми понад 6500 голосів було віддано за «кращого з кращих» у кількох номінаціях, і більш ніж 200 працівників life:) з усієї країни отримали премії від вищого керівництва.



Етика та антикорупція



Основні аспекти етики ведення бізнесу висвітлені у відповідних офіційних документах компанії (life:) та регулюються спеціальним органом – Комітетом з питань етики, до складу якого входять уповноважені особи компанії.

Так, наприклад, «Політика етики та ділових цінностей компанії» регламентує ряд внутрішніх правил ведення бізнесу, прав і обов'язків працівників компанії тощо. Кожен працівник має право повідомити про порушення чи підозру на порушення правил чи регламенту компанії, дійсне або ймовірне, а також про сумнівні рахунки або звітність, незалежно від того, чи призведуть такі справи до реальних правопорушень. Це можна зробити трьома способами:

1. Заповнивши відповідну форму заяви, доступну на сторінці внутрішньої корпоративної мережі.
2. Заповнивши форму заяви та надіславши її на відповідну електронну адресу.
3. Вкинувши заповнену форму заяви у спеціальну скриньку, що є в кожному офісі компанії.

Незалежно від того, в який спосіб оголошено про справу, ім'я заявника є суворо конфіденційним і може бути розкрито лише за його згоди.



Етика та антикорупція

У компанії також є «Кодекс етики закупівель та відносин з партнерами», що є дієвим інструментом боротьби з корупцією у процесі ведення бізнесу.

Постачальники та партнери, які працюють з компанією life:), повинні гарантувати, що вони діють згідно з українським та міжнародним законодавством. Компанія слідкує за тим, щоб постачальники та партнери дотримувалися безпечних умов праці для своїх працівників відповідно до національних і міжнародних стандартів, а також надавали їм потрібну інформацію щодо техніки безпеки на робочому місці. У податковій і фінансовій звітності, а також відносинах з органами державної влади постачальники та партнери нашої компанії мають дотримуватися всіх вимог чинного законодавства.

У компанії суворо заборонені будь-які форми хабарництва, серед них і незаконні пропозиції оплат від постачальників або працівників, організацій або за посередництвом третіх сторін.

Під час тендерів life:) гарантує своїм постачальникам рівні права, а також чесність і прозорість процесу закупівель. life:) обирає постачальників за такими критеріями: фінансові умови (ціна, умови виплат тощо), корпоративне управління та якість роботи.



Завдяки наявній системі національної та міжнародної звітності компанія life:) відзначається винятковою прозорістю, що дозволяє запобігати будь-яким проявам корупції.



Екологія



Керуючись положеннями Глобального договору, компанія life:) робить усе можливе для збереження природних ресурсів, докладає зусиль для поліпшення стану довкілля в глобальному масштабі, а також у регіонах присутності зокрема.

У своїй щоденній діяльності оператор life:) працює за принципом «зеленого офісу». Це дозволяє не тільки зменшити негативний вплив на навколишнє середовище, а й заощаджувати кошти. life:) підтримує принципи екологічно свідомої діяльності та виконує рекомендації, що стосуються практик «зеленого офісу».

life:) робить усе можливе для збереження природних ресурсів.

У компанії дотримуються державні екологічні норми на всі матеріали та обладнання, що закупаються, є сертифікати відповідності екологічним і санітарним нормам. Центральні та регіональні офіси компанії підключені до джерел електроживлення за категорією «А».

У компанії функціонує ряд електронних програм, що дозволяє вести документообіг в електронному режимі, а також проводити навчання співробітників в електронному форматі. Це суттєво зменшує обсяги використання паперу, заощаджує час співробітників і мінімізує вплив на навколишнє середовище.



Екологія

Впровадження системи відеоконференцій дозволяє зменшити кількість відряджень, що, у свою чергу, впливає на скорочення обсягів шкідливих викидів у повітря (CO₂). Правила помірності використання службового транспорту також направлені на вирішення цього завдання.

У 2011 році компанія запровадила проект з оптимізації друку. Прилади для друку в усіх офісах компанії було замінено на сучасні, що є більш економічно вигідними та екологічно безпечними. Кожному співробітнику також було налагоджено двосторонній друк за замовчуванням.

З 2011 року в life:)» функціонує проект з оптимізації друку, також компанія всіляко підтримує ідею запровадження електронного підпису.

Все це дозволяє зробити внесок у збереження природних ресурсів, а також економить час і кошти. До того ж, співробітники life:) активно беруть участь в ініціативах Go Green, а також інших екологічних проектах. У 2009 році life:) увійшов до списку компаній, чії практики відповідального ставлення до навколишнього середовища були відзначені у збірці «Зелений офіс: з турботою про довкілля, з вигодою для бізнесу» (збірник створений організацією Глобальний договір ООН).





Контактні дані:
site: www.life.ua
e-mail: csr@life.com.ua
phone: +380 44 233 3131
fax: +380 44 594 4090

