

НЕФІНАНСОВИЙ ЗВІТ

«КОНЦЕРНУ ГАЛНАФТОГАЗ»

ЗА

2012 РІК





ЗВЕРНЕННЯ ПРЕЗИДЕНТА КОМПАНІЇ

Віталій Антонов, Президент «Концерну Галнафтогаз»: «Бути кращим у бізнесі – означає не лише працювати фахово і якісно, а й розділяти з суспільством його цінності та проблеми».

З приємністю представляю Вашій увазі вже п'ятий нефінансовий звіт «Концерну Галнафтогаз», метою якого є систематизація та висвітлення діяльності нашої Компанії згідно з принципами корпоративної соціальної відповідальності. Це перший звіт, який ми підготували у відповідності до вимог Global Reporting Initiative (далі GRI).

Керуючись принципами Глобального договору ООН, ми дбаємо і про операційну ефективність Компанії, і про довготривалий ефект та позитивні зміни від нашої діяльності для усіх зацікавлених сторін. Уважний аналіз наших впливів на суспільні процеси допомагає нам віднаходити шляхи та методи якісної взаємодії зі стейкхолдерами.

Усвідомлення нашою Компанією своєї важливої ролі як корпоративного громадянина українського суспільства позитивно вплинуло на багато наших бізнес-процесів.

2012 рік був результативним для нашої Компанії у напрямі інтеграції принципів

Глобального договору до стратегічних цілей та бізнес-процесів. Ми зробили кілька важливих кроків в освоєнні нових енергоощадних технологій у будівництві АЗК, що матимуть довготермінові результати та приведуть нас до нових якісних змін і підходів в оснащенні АЗК «ОККО», про що Ви детальніше довідаєтесь з цього Звіту.

Рейтинги КСВ демонструють виразні позитивні тренди в розвитку соціальної відповідальності українського бізнесу: це і впровадження міжнародних стандартів, і системний підхід до соціальних інвестицій, і сукупні зусилля бізнесу щодо розвитку людського капіталу, збереження довкілля та ін.

Хороший приклад – «вірусний», він має здатність швидко поширюватись. Що більше буде позитивних прикладів відповідальної поведінки, то більше вони будуть мультиплікуватися у нашому суспільстві. Реалізуючи соціальні проекти у себе, ми спонукаємо інших робити те ж саме, або й ще краще. Так у суспільстві накопичується критична маса небайдужих людей, а це обов'язково призведе до якісних змін.



ЗАГАЛЬНА
ІНФОРМАЦІЯ

ПРО КОМПАНІЮ

Публічне акціонерне товариство «Концерн Галнафтогаз» – це українська компанія з головним офісом у Львові та представництвами і широкою мережею АЗК «ОККО» по усій території України.



працювали на різних об'єктах
Компанії на 31 грудня 2012 року

Компанія заснована 2001 року і за понад десятиліття роботи стала одним з яскравих представників українського бізнесу та одним з основних гравців на ринку роздрібної реалізації нафтопродуктів. «Концерн Галнафтогаз» реалізовує нафтопродукти великим та малим гуртом і надає послуги зі зберігання і транспортування нафтопродуктів для сторонніх юридичних осіб. Компанія керує низкою відомих та успішних брендів і координує роботу розгалуженої мережі АЗК, кафе, магазинів, ресторанів, лабораторій та нафтобаз. Нашими клієнтами є тисячі людей щодня по усій Україні. Ми клієнто- та сервісноорієнтована Компанія, з високими вимогами щодо якості роботи та прозорості ведення бізнесу. Діяльність «Концерну Галнафтогаз» представлена в усіх областях України та АР Крим. У звіті тут і надалі під Компанією розуміється ПАТ «Концерн Галнафтогаз» разом із дочірніми підприємствами та групою підприємств ОККО-Сходу.

Ключові операційні показники	2011	2012
Загальна кількість працівників	6 354	7106
Кількість АЗК «ОККО»	307	360
Загальна кількість АЗС в експлуатації	341	387
Кількість магазинів при АЗК «ОККО»	286	337
Кількість ресторанів «A la minute»	27	30
Кількість ресторанів «Pasta Mia»	1	4
Кількість «Hot cafe»	292	346
Кількість лабораторій з контролю якості нафтопродуктів	16	15
Загальна кількість паливовозів (газовозів та бензовозів) в експлуатації	122	135



ІНДЕКС
прозорості
й підзвітності
компаній

ВІТАЛІЙ АНТОНОВ –
у лідерах рейтингу
ТОП-100

«КОНЦЕРН
ГАЛНАФТОГАЗ» –
у десятці найпрозоріших
компаній України



НАГОРОДИ ТА ВІДЗНАКИ

«Концерн Галнафтогаз»
у десятці найпрозорі-
ших компаній України

«ОККО» –
народний бренд

Віталій Антонов –
у лідерах рейтингу
ТОП-100

«Концерн Галнафтогаз», як і торік, увійшов до першої десятки найпрозоріших компаній України. «Індекс прозорості компаній України 2012» презентував 11 жовтня у Києві Центр «Розвиток корпоративної соціальної відповідальності». «Концерн Галнафтогаз» також підтвердив статус транспарентної та соціально відповідальної компанії, посівши 13-ту сходинку в рейтингу відкритості та системності українських компаній у сфері корпоративної соціальної відповідальності («Гвардія 500»).

Автозаправний комплекс «ОККО» на вул. Джорджа Вашингтона, 12 у Львові визнано переможцем всеукраїнського конкурсу «Заклад без бар'єрів» у номінації «Заклади споживчого ринку та послуг – АЗС». Усі АЗК «ОККО» у Львові відзначені почесними наліпками «Місто рекомендує», що їх вручали найкращим інфраструктурним об'єктам міста представники міської ради Львова. Мережа «ОККО» також стала переможцем регіонального етапу Всеукраїнського конкурсу «100 кращих товарів України» (Закарпаття) та конкурсу «Народний бренд 2012» (Тернопіль).

Президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов очолив рейтинг топ-менеджерів українських компаній нафтової промисловості за версією журналу «Топ-100» видавництва «Економіка». А за результатами онлайн-голосування, що закінчилося 10 травня на порталі газети «Дело», президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов посів третє місце у рейтингу «Відповідальний лідер».

ЗАПРАВЛЯЄМО ПОЗИТИВОМ ПО ДОРОЗІ ЖИТТЯ! – МІСІЯ «КОНЦЕРНУ ГАЛНА- ФТОГАЗ» ТА МЕРЕЖІ АЗК «ОККО»

Ми, як компанія, працюємо для того, щоб якісно та з натхненням виконувати свою роботу, щоб наші клієнти, суспільство, ділові партнери, працівники, завжди отримували у нас заряд позитиву в будь-яких ситуаціях. Щоб вони мали бажання щоразу до нас повертатися та сприймали нас не лише як мережу заправок, а як надійного партнера, з яким їм надовго по дорозі.



РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ

- Забезпечуємо динамічний розвиток компанії, продуктивно співпрацюємо для задоволення потреб клієнтів.
- Досягаємо визначних результатів у будь-яких умовах, цінуючи внесок кожного.
- Безперервно вдосконалюючись, не зупиняємось на досягнутому.



ТУРБОТА ПРО ЛЮДЕЙ ТА ДОВКІЛЛЯ

- Створюємо цінності для клієнтів та суспільства, підвищуємо якість життя.
- Дбаємо про довкілля, дотримуємось найвищих стандартів безпеки.
- Створюємо можливості для самореалізації та гармонійного розвитку наших працівників.

НАШІ ЦІННОСТІ:

- Результативність
- Турбота про людей та довкілля
- Інноваційність
- Швидкість

Ці цінності є нашими ключовими принципами діяльності, які однаково важливі для всіх працівників компанії. Вони допомагають нам бути успішними та визначають, як саме ми маємо виконувати свою роботу. Цими цінностями ми маємо керуватися, вибудовуючи взаємодію зі своїми колегами та діловими партнерами, розробляючи чи запроваджуючи нові ідеї.

Наші місія та цінності відображені у щоденній роботі наших працівників, незалежно від місця праці та посади – у головному офісі, регіональному відділенні чи на АЗК.



ІННОВАЦІЙНІСТЬ

- Тримаємо першість у впровадженні нових та унікальних послуг і продуктів.
- Мислимо перспективно, робимо складні речі простими та доступними.
- Активно використовуємо сучасні методи та інструменти в своїй роботі.



ШВИДКІСТЬ

- Швидко реагуємо на зміни ринкової ситуації та нові потреби клієнтів.
- Виважено та швидко приймаємо рішення і впроваджуємо їх.
- Випереджаємо очікування ринку та клієнтів.



ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

14, 696
млрд
гривень

становив валовий дохід
Компанії 2012 року.

ОСНОВНІ БРЕНДИ

360
заправок

ОККО

2012-й став роком динамічного зростання мережі АЗК «ОККО». За цей час мережа брендів автозаправних комплексів зросла до 360 АЗК. Близько половини введених в експлуатацію АЗК – новозбудовані об'єкти, причому більшість з них були виконані вже в оновленому дизайні мережі.

Упродовж року відбулася масштабна реконструкція кількох «найстаріших» АЗК «ОККО» на Західній Україні, які були введені в експлуатацію ще на початку 2000-х років. На реконструйованих АЗК втілено всі сучасні корпоративні стандарти. Відтак, загалом мережа «ОККО» не лише зросла кількісно, а й динамічно оновлювала АЗК, що працюють у Компанії багато років.

Географічно нові об'єкти з'явилися переважно у східних та центральних регіонах країни. Зокрема, упродовж другого півріччя мережа наростила свою присутність на Донеччині (9 АЗК «ОККО», з них 4 безпосередньо у Донецьку), відкрито 5 АЗК у столиці (у підсумку працює понад 20 заправок у Києві). Водночас, збудовано 2 нових АЗК у Криму, відкрито 4 об'єкти у Львові та околицях міста. Знаковим для мережі стало відкриття кількох АЗК із застосуванням різних енергоефективних технологій, чия ефективність та перспективність застосування вивчається у процесі експлуатації АЗК.

Важливим операційним поліпшенням слід також вважати суттєве нарощення парку автоцистерн 2012 року. Компанія почала експлуатувати 15 нових паливовозів та 2 газовози на базі автотягачів Scania загальним об'ємом понад півмільйона літрів, наростивши таким чином парк автоцистерн на 15%.



понад
1000 000
користувачів

FISHKA

Рік, що минув, був плідним і для програми лояльності FISHKA. Зібравши понад мільйон активних користувачів карток та налагодивши з ними тісні зв'язки, програма розвивалася в напрямі пошуку партнерів. Упродовж 2012 року Компанія налагодила співпрацю одразу з трьома стратегічними партнерами. Ними стали лідери у пріоритетних галузях, а саме мережа супермаркетів «Фуршет», Райффайзен Банк Аваль та мережа магазинів цифрової техніки «АЛЛО». Кількість об'єктів, де приймають картку FISHKA та нараховують бали за покупки, за рік зросло більш як удвічі.

"A LA MINUTE", "PASTA MIA", "HOT CAFE"

Мережа ресторанів «A la minute» та «Pasta Mia» упродовж року збільшилась на 6 закладів. Загальна кількість ресторанів на кінець 2012 року налічувала 34 об'єкти на усіх ключових автошляхах країни. Вони сьогодні становлять найбільшу мережу закладів для харчування у дорозі в Україні. Однак найбільші зусилля 2012 року були зосереджені над розвитком мережі кафе при АЗК «ОККО». Їхня кількість 2012 року збільшилась на 54 об'єкти та налічувала 346 закладів «Hot cafe». Було розроблено нову стилістику, меню та кілька форматів кав'ярень. З'явився формат «Hot cafe Maxi», що має широкий асортимент сніків та напоїв і водночас не потребує «ресторанної» кухні, на відміну від «A la minute» та «Pasta Mia». Такий формат дав змогу нам бути менш залежними від габаритів АЗК при відкритті закладів харчування та суттєво наростити кількість кафе при мережі «ОККО».

КАРТА КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

Компанія втілює сучасні підходи в політиці сталого розвитку та будує свою діяльність відповідно до норм чинного українського законодавства і принципів Глобального договору ООН, а також кращих міжнародних практик. Ми працюємо над удосконаленням власних підходів і бізнес-процесів для якнайкращої взаємодії бізнесу та всіх зацікавлених сторін.

ЕКОНОМІЧНІ ПОКАЗНИКИ

- Розвиток інфраструктури мережі автозаправних комплексів, магазинів, ресторанів, лабораторій, нафтобаз, автотранспортних підприємств
- Постійне створення нових робочих місць
- Прозора та публічна фінансово-господарська діяльність
- Імпорт в Україну нафтопродуктів європейських стандартів якості
- Сплата податків, акцизів. Компанія є одним із великих платників податків в Україні
- Офіційне працевлаштування та нарахування заробітних плат (із здійсненням усіх чинних в Україні податкових відрахувань).

СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ

- Співпраця з локальними громадами
- Освітні проекти для молоді та бізнес-середовища
- Меценатство, спонсорська підтримка важливих громадських, культурних та спортивних заходів, благодійність
- Ініціювання та підтримка соціально важливих інформаційних і просвітницьких кампаній
- Співпраця з неурядовими громадськими організаціями, органами місцевого самоврядування, студентськими організаціями тощо.

ЗАЦІКАВЛЕНІ СТОРОНИ

- Клієнти компанії по всій території України
- Приблизно 7000 працівників
- Органи державної влади
- Органи місцевого самоврядування
- Місцеві громади
- ЗМІ
- Українські та іноземні фінансові й кредитні установи
- Акціонери та інвестори
- Партнери Компанії



ЕКОЛОГІЧНІ ПОКАЗНИКИ

- Системні екологічні інвестиції
- Скорочення негативного впливу, спричиненого діяльністю Компанії на довкілля
- Промоція екологічно свідомої поведінки серед працівників і споживачів Компанії, у бізнес-середовищі. Виховна робота з молоддю аудиторією
- Мінімізація та утилізація відходів, контроль за споживанням ресурсів
- Екологічно відповідальний вектор розвитку Компанії та мережі АЗК з використанням сучасних ресурсоощадних технологій та відновлюваної енергетики.

УМОВИ ПРАЦІ

- Гідні умови праці
- Прозора та справедлива система оплати праці та заохочень
- Офіційне працевлаштування та нарахування заробітних плат
- Соціальний захист, чинний колективний договір та активна профспілкова діяльність
- Системні інвестиції у розвиток власного персоналу та використання кадрового резерву для заповнення управлінських посад
- Контроль за безпекою праці
- Працевлаштування людей з особливими потребами.



«Концерн Галнафтогаз» одним із перших в Україні запровадив у своїй діяльності Кодекс корпоративного управління.

БІЗНЕС, КЕРОВАННИЙ ЦІННОСТЯМИ



Василь Даниляк, віце-президент з фінансово-інвестиційних питань:

«Окрім свого основного завдання – забезпечення клієнтів якісним паливом євростандарту і якісним сервісом, ми привносимо в Україну і європейські стандарти практики ведення бізнесу. Своїми проектами ми також підвищуємо стандарти і якість життя в Україні».

Бізнес в Україні сьогодні є одним із основних рушіїв важливих суспільних змін. «Концерн Галнафтогаз» разом з іншими представниками великого українського бізнесу очолює ці процеси, підтримуючи та ініціюючи соціально важливі проекти.

«Так, чи інакше, усі інвестиції у розвиток бізнесу – є інвестиціями у розвиток суспільства, – зазначає віце-президент «Концерну Галнафтогаз» Василь Даниляк. – Але компанія, яка позиціонує себе лідером на ринку, чи прагне стати лідером, повинна робити більше, ніж просто добрий бізнес. Один із шляхів – долучитися до соціальних проектів. Окрім свого основного завдання – забезпечення клієнтів якісним паливом євростандарту і якісним сервісом, ми привносимо в Україну і європейські стандарти практики ведення бізнесу. Своїми проектами ми також підвищуємо стандарти і якість життя в Україні». Окрім власних ініціатив, Компанія активно підтримує важливі тематичні заходи національного та міжнародного рівня, спрямовані на налагодження взаємозв'язків, обмін

досвідом між бізнесом, владою, інвесторами та локальними громадами, і діалог між усіма зацікавленими сторонами. Ми також є прихильниками відкритої моделі ринку, з високою і рівною конкуренцією. Саме тому наша Компанія традиційно виступає партнером професійних галузевих конференцій, адже конструктивний діалог між усіма учасниками ринку – невід'ємна умова його формування та розвитку. Важливими, на наше переконання, є й настановчі розмови з лідерами думок, носіями ідеї громадських демократичних перетворень суспільства. Саме такі розмови упродовж 2012 року звучали на зустрічах дискусійного клубу «Бізнес-Credo», який другий рік поспіль з приємністю підтримала наша Компанія. Розуміючи, що активна українська молодь є нашим наступником у розбудові держави та суспільства, Компанія радо підтримує освітні студентські ініціативи. Це потрібно, щоб молоде покоління фахівців володіло не лише професійними навичками, а й ціннісними орієнтирами у своїй роботі.

ПАРТНЕРСТВО В ОРГАНІЗАЦІЇ ЗУСТРІЧЕЙ ДИСКУСІЙНОГО КЛУБУ "БІЗНЕС-CREDO" (LVBS) У 2012 РОЦІ

Український Католицький Університет та Львівська бізнес-школа УКУ (LvBS), одним із співзасновників якої є президент Галнафтогазу Віталій Антонов, 2011 року створили унікальний майданчик для активного діалогу щодо взаємодії бізнесу та суспільства через серію зустрічей у рамках дискусійного клубу «Бізнес-Credo». Мета клубу – активізація діалогу, аналіз сучасних викликів, а в тривалішій перспективі – підсилення ролі бізнесу в розвитку ключових суспільних процесів у країні, через підвищення його взаємодії з іншими ланками суспільного процесу. Президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов про проект «Бізнес-Credo» Львівської бізнес-школи УКУ: «Підтримуючи проект «Бізнес-Credo», де перед представниками бізнесу, молодими менеджерами виступають лідери думок нашого суспільства,



Бізнес в Україні сьогодні є одним із основних рушіїв важливих суспільних змін. «Концерн Галнафтогаз» разом з іншими представниками великого українського бізнесу йде на чолі цих процесів, підтримуючи та ініціюючи соціально важливі проекти

такі, як кардинал Любомир Гузар, Мирослав Маринович, Ярослав Грицак, ми бачимо, наскільки добре сприймає аудиторія теми етики та відповідальності. Такі розмови дуже потрібні, адже завтра саме ці молоді люди будуть ухвалювати важливі рішення в нашому суспільстві».

2011 року зустрічі представників українського бізнесу з ректором Українського Католицького Університету отцем-доктором Борисом Гудзяком, відомим польським режисером Кшиштофом Зануссі та українським правозахисником, публіцистом Мирославом Мариновичем стали гарною нагодою для підприємців звірити власні моральні орієнтири з думкою авторитетів.

У 2012 році в рамках клубу «Бізнес-Credo» відбулися такі зустрічі:



16 лютого, м. Київ: Зустріч з Блаженнішим Любомиром Гузаром. Тема зустрічі: «Бути багатим – благо чи тягар?». Модератор – Микола Княжицький.



5 квітня, м. Київ: Дискусія на тему «Багата країна бідних людей: Чому історія має значення, і як її подолати?» з істориком Ярославом Грицаком. Модератор – Віталій Портников.



23 травня, м. Київ: Розмова з видавцем та поетом Іваном Малковичем про «Натхнення в бізнесі».



17 жовтня, м. Київ: Розмова з Владикою Борисом Гудзяком, ректором Українського Католицького Університету. Серед питань зустрічі «Як перемогти пережити час політичних викликів»: як подолати апатію і навчитися робити те, що здається неможливим; роль віри.

71160
проб

нафтопродуктів проаналізував Випробувальний центр паливно-мастильних матеріалів упродовж 2012 року.

ВПРОВАДЖЕННЯ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ЦІННОСТЕЙ У РОБОТІ

Ми робимо все для того, щоб мережа АЗК «ОККО» вже нині була територією європейських стандартів в Україні. Це стосується якості нашого пального, підходів до обслуговування клієнтів, принципів роботи загалом. Що щільніше наша країна буде покрита такими локальними територіями, то швидше і легше ми збудуємо в Україні європейську якість життя та пришвидшимо інтеграцію України з ЄС.

ЄВРОПЕЙСЬКЕ ПАЛЬНЕ ТА КОНТРОЛЬ ЗА ЯКІСТЮ В МЕРЕЖІ «ОККО»

«Концерн Галнафтогаз» є одним з основних імпортерів нафтопродуктів в Україну. На автозаправних комплексах «ОККО» продається весь спектр пального, що відповідає європейському екологічному стандарту Євро 5 та вітчизняним ДСТУ для бензинів і дизельного пального підвищеної якості (редакції 2007 року). Стандарт Євро 5 – це, фактично, найвищий рівень якості, який сьогодні існує на ринку палив у Європі, а завдяки імпорту нафтопродуктів в Україну, він доступний і українським автомобілістам, зокрема, клієнтам мережі «ОККО».

Пальне, що пропонує українському споживачеві мережа «ОККО», за показниками вмісту сірки, бензолу та ароматичних вуглеводнів є значно безпечнішим для паливної системи авто й навколишнього середовища, ніж пальне стандарту Євро 3, що й досі діє в Україні.

Ми розуміємо, наскільки важливий контроль за якістю пального на всіх етапах транспортування нафтопродукту від нафтопереробного заводу і до баку авто клієнта. Саме тому в Компанії з 2006 року діє Випробувальний центр паливно-мастильних матеріалів, до складу якого входять 8 стаціонарних, 3 дільничних та 4 мобільних лабораторій. Лабораторії Випробувального центру забезпечені сучасним високоточним обладнанням виробництва США, Японії, Австрії, Німеччини, Великобританії та інших, яке дає змогу проводити аналіз якості нафтопродуктів за 26-ма різними показниками.

Упродовж 2012 року Компанія інвестувала в контроль за якістю нафтопродуктів 2,3 мільйони гривень. В той же час загальні витрати на обслуговування напрямку контролю якості паливно-мастильних матеріалів у мережі «ОККО» перевершили 7 млн грн.

Було здійснено понад 5 тисяч перевірок АЗК – і планових (щомісячних), і з процедури реагування на скарги клієнтів. За рік наші лабораторії зробили аналізи 71 160 проб нафтопродуктів на суму 23 344 461 гривень. Кожен бензовоз, який виїжджає з нафтобази на АЗК, забезпечується паспортом якості, який реально відображає всі показники пального, яке ми будемо реалізовувати на АЗК.

Окрім обслуговування потреб власної мережі АЗК, Випробувальний центр паливно-мастильних матеріалів обслуговує запити сторонніх організацій. Нашими клієнтами є державні органи (Інспекція з питань захисту прав споживачів, силові органи), комерційні та приватні організації.

У 2012 році Рівненська лабораторія пройшла повторну акредитацію на відповідність вимогам ДСТУ/ISO 17025 «Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій» й отримала право на проведення сертифікаційних випробувань палив. Було проведено заміну автомобіля мобільної лабораторії. Закінчено капітальний ремонт Рівненської і більшої частини приміщень Вінницької лабораторій.



КУРС НА ЄВРОІНТЕГРАЦІЮ

11-13 червня у Вільнюсі відбувся П'ятий 3'їзд почесних консулів Литовської Республіки, участь у якому взяв і Генеральний Почесний консул Литовської республіки у Львові, президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов. У Вільнюсі він висловив ідею започаткувати проект, який допоміг би Україні вивчити литовський досвід інтеграції в ЄС.

Виступаючи на зустрічі з Президентом Литви, Генеральний почесний консул ЛР у Львові Віталій Антонов зазначив, що литовський досвід інтеграції в ЄС дуже цінний для усіх країн пострадянського простору загалом і для України насамперед. Адже наша країна взяла чіткий курс на інтеграцію з ЄС. Він запропонував реалізувати проект, у результаті якого мав би бути зібраний і систематизований увесь досвід Литви, і позитивний, і негативний, на шляху інтеграції в ЄС. Віталій Антонов наголосив, що цей проект з українського боку готові активно підтримати Українсько-Литовський фонд імені Тараса Шевченка, президентом якого він є, і мережа АЗК «ОККО». Основні етапи підготовки спеціалізованого видання були реалізовані упродовж другої половини 2012 року.



Президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов: «Ми чітко розуміємо, що за один рік, чи навіть за десятиліття збудувати успішне суспільство в нинішній Україні неможливо. Але ми, на своєму місці, у своїй роботі крок за кроком наближаємо свій бізнес, свою мережу «ОККО» до чинних нині в ЄС стандартів і якості пального, і зовнішнім виглядом, і сервісом».

понад
40
нових АЗК

мережі «ОККО» було введено в експлуатацію упродовж 2012 року. Більшість з них – у центральних та східних областях України.

РОЗВИТОК ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ВИСОКИХ СТАНДАРТІВ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ

У 2012 році мережа АЗК «ОККО» поповнилась понад 40 новими автозаправними комплексами у Київській, Полтавській, Житомирській, Харківській, Донецькій, Луганській, Чернівецькій, Львівській областях.

Було відкрито 6 нових ресторанів та понад 50 кафе. Загальна кількість персоналу у Компанії впродовж року зросла більш як на 750 осіб.

Ми втілюємо найвищі та уніфіковані стандарти будівництва, сервісу, якості продукції, розвитку персоналу. Ми будуємо автозаправні станції з дотриманням норм доступності для людей у візках, передбачаємо послуги та зручності для клієнтів з маленькими дітьми, застосовуємо енергоощадні технології у будівництві та роботі наших об'єктів. Ми цінуємо довіру й лояльність сотень тисяч наших постійних клієнтів і дбаємо про те, щоб незалежно від куточка України та жодних обставин наші АЗК були для автомобілістів країни та їхніх пасажирів острівцем комфорту, безпеки та впевненості, європейських стандартів.

Подією 2012 року, яка дала нове дихання бренду «ОККО», стала зміна дизайну АЗК.

Понад десять років тому наші АЗК за своїм виглядом випереджували час. Однак технології не стоять на місці і з часом оформлення заправок пішло в розріз із постійним оновленням та удосконаленням продуктів і послуг, що пропонує бренд «ОККО» своїм клієнтам. Над новим стилем бренду точилися тривалі дискусії, 2012 року новий концепт було втілено у життя.

Результат – нова сучасна, високотехнологічна за матеріалами, конструктивними підходами та візуальним рішенням заправка «ОККО».

У рамках оновлення технологічних вимог і поширення АЗК нового формату заплановано реконструкцію АЗК, що перебували в експлуатації понад 7-10 років.

На 31 грудня 2012 року під новим форматом працювали вже 24 АЗК.



СТВОРЕННЯ НОВИХ РОБОЧИХ МІСЦЬ

Поява нового автозаправного комплексу в місті чи на трасі – це не просто елемент дорожньої інфраструктури країни, а набагато більше. Це щонайменше створення від 10 до 40 нових робочих місць на кожному об'єкті, підтримка локальних громад, поширення відкритих та прозорих корпоративних підходів на інші сфери життя місцевих громад.

понад
750
робочих
місць

було створено Компанією упродовж року, з них 9% – у головному офісі та 91% у регіонах присутності.

У зв'язку з відкриттям нових об'єктів, а також із збільшенням зайнятості, упродовж року Компанією було створено понад 750 нових робочих місць, з них 9% – у головному офісі та 91% – у регіонах присутності.

Усі кандидати на роботу мають рівні права, приймаються в компанію за результатами конкурсу, коли перевага надається найбільш кваліфікованому, професійному кандидатові, який найбільше відповідає вимогам посади. У пошуку кандидатів на вищі посади перевага надається не залученню сторонніх фахівців, а розвитку внутрішнього кадрового резерву. Це додаткова мотивація та можливість збудувати кар'єру в Компанії. 32% вакансій, що виникли в Компанії

упродовж 2012 року, були закриті з внутрішнього кадрового резерву – завдяки ротації персоналу, залученню фахівців з АЗК та регіональних відділень на вищі посади.

Компанія втілює сучасні підходи в політиці управління персоналом, що відповідає усім нормам чинного українського трудового законодавства та міжнародним принципам, що стосуються умов праці та прав людини. Ми дбаємо про безпеку та комфорт наших працівників, справедливі умови оплати праці, можливість самореалізації та професійного розвитку.



У пошуку кандидатів на роботу ми взаємодіємо із спеціалізованими інтернет-сайтами, кадровими агенціями, соціальними мережами, молодіжними організаціями. У доборі працівників на роботу у віддалених регіонах — залучаємо друковані ЗМІ та центри зайнятості. Компанія також активно співпрацює з молоддю, залучаючи до роботи в Компанії молодих талановитих фахівців без попереднього досвіду роботи.



Наші ключові підходи у сфері працевлаштування та роботи з персоналом покликані створити найкращі умови для праці та професійного розвитку. Вони передбачають:

- забезпечення гарантій офіційного працевлаштування
- прозору та чесну систему оплати праці
- гарантоване дотримання всіх вимог трудового законодавства, зокрема, оплачувані лікарняні, основна та додаткова відпустки згідно з чинним законодавством та Колективним договором
- соціальні програми

- комфортні та безпечні умови праці
- мотиваційні програми із заохочення інновацій та розвитку перспективних напрямів діяльності
- розвиток персоналу: участь працівників у тематичних форумах, круглих столах, організація внутрішніх майстер-класів для удосконалення професійних та особистих якостей працівників
- неформальне спілкування та заохочення до співпраці на всіх рівнях організації
- командні заходи для працівників та їхніх сімей
- активна співпраця з профспілкою «Співдружність».



сплатив до держбюджету
упродовж 2012 року «Кон-
церн Галнафтогаз».

ВНЕСОК ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ



**Назар Купибіда, директор
«Концерну Галнафтогаз»:**

«У всіх регіонах країни та сферах діяльності, де наша Компанія розвиває бізнес, ми робимо свій внесок у розвиток суспільства, створення робочих місць і надходжень до державного бюджету. У цьому питанні Компанія, як корпоративний громадянин українського суспільства, прагне до найсумліннішого виконання своїх зобов'язань».

Компанія належить до найбільших корпоративних платників податків України. Із збільшенням операційних потужностей, зростає й розмір податків, які перераховує Компанія до державного бюджету. Упродовж 2012 року «Концерн Галнафтогаз» сплатив до держбю-

джету понад 3,3 мільярда гривень податків. Якщо ж порівнювати ці показники з показниками дворічної давнини, внесок Компанії до наповнення бюджету країни за два роки подвоївся.

Показники на 31 грудня 2012 року	2010	2011	2012
Податки і збори, сплачені безпосередньо до бюджетів	99 243 065	136 658 522	161 984 662
Сплачено до фондів соціального страхування	81 091 396	84 384 381	96 779 427
Податки і збори, сплачені при імпорті товарів	1 464 582 674	2 318 359 438	3 127 369 719
Всього по підприємству	1 644 917 135	2 539 402 342	3 386 133 808

«КОНЦЕРН ГАЛНАФТОГАЗ» ЗАЛУЧИВ ІНВЕСТИЦІЙ НА \$190 МЛН ДЛЯ РОЗВИТКУ МЕРЕЖІ

Восени 2011 року «Концерн Галнафтогаз» підписав пакет угод з фінансування на загальну суму \$190 млн з низкою провідних міжнародних банківських установ. Організатором пакета фінансування виступили Європейський банк реконструкції та розвитку і Міжнародна фінансова корпорація. Залучені кредитні кошти допоможуть Компанії реалізувати план нарощування мережі автозаправних комплексів «ОККО» до понад 500 об'єктів до 2016 року. Частина позичених коштів була освоєна впродовж 2012 року і спрямована на придбання ділянок та будівництво нових автозаправних станцій.

Пакет запозичень складається з різних типів кредитів терміном від 6 до 9 років. До пулу банків-кредиторів, окрім організаторів, входять Чорноморський банк торгівлі та розвитку (ЧБТР), ING-Банк та Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden (FMO)

У рамках цього проекту Компанія підписала також угоду з Європейським банком реконструкції та розвитку щодо збільшення на \$30 млн участі банку в капіталі групи Галнафтогазу. Угода передбачає і певну реорганізацію корпоративної структури Компанії з метою підготовки до IPO. Нагадаємо, що Європейський банк реконструкції та розвитку увійшов до складу акціонерів «Концерну Галнафтогаз» у 2009 р., інвестувавши в капітал Компанії \$20 млн.

«Підписання такого вагомому пакета угод, є насамперед виявом довіри міжнародних фінансових установ до діяльності Компанії, – наголошує президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов. – Це підтвердження правильності нашої стратегії і тактики щодо розвитку на ринку. Опосередковано й інші сегменти української економіки отримують сигнал, що правильна стратегія і правильні бізнес-моделі мають шанс на успіх навіть не зважаючи на нинішній стан економіки України та світу».

За умовами договорів, частина залучених коштів буде спрямована на вдосконалення енергоощадних технологій Компанії. Зокрема це стосується зменшення споживання електроенергії, закупівлі нових,ощадніших паливовозів, запровадження енергоощадних технологій зливу/наливу пального на нафтобазах та



АЗК та ін. За сприяння ЄБРР та однієї з провідних міжнародних консалтингових компаній буде здійснюватись розробка та впровадження системи енергоменеджменту ISO 50001 зокрема і корпоративної стратегії Компанії щодо енергоефективності загалом.

До того як Європейський банк реконструкції і розвитку увійшов до складу акціонерів «Концерну Галнафтогаз» у 2009 р., він спільно з МФК надавав компанії позики на \$50 млн у 2005 р. і на \$200 млн у 2007 р. На початку 2000-х років ЄБРР кредитував розвиток мережі заправок ОККО за лінією підтримки малого й середнього бізнесу. Успішна кредитна історія пов'язує Концерн і з іншими учасниками нинішнього підписання. Зокрема ІНГ Банк Україна був лід-менеджером з випуску корпоративних облігацій «Галнафтогазу» на загальну суму 90 млн грн 2005 року, а Чорноморський банк торгівлі та розвитку надав позику на \$14 млн 2007 року та \$23 млн 2004 року.



«Концерн Галнафтогаз» є членом Асоціації «Об'єднання операторів ринку нафтопродуктів України».

ПІДТРИМКА ГАЛУЗЕВИХ ЗАХОДІВ

Ми прихильники відкритої моделі ринку, з високою і рівною конкуренцією. Професійні галузеві конференції є невід'ємним елементом ринку, який ми хочемо бачити в Україні.

КОНФЕРЕНЦІЯ PETROLEUM UKRAINE 2012



Четвертий рік поспіль мережа АЗК «ОККО» виступає партнером міжнародної галузевої конференції Petroleum Ukraine, де щороку за одним столом збираються основні учасники ринку нафтопродуктів України, представники

іноземних НПЗ, влади та незалежні експерти. Конференція проводиться з 2009 року і є одним з найбільших галузевих форумів на пострадянському просторі. У 2012 році конференція зібрала рекордну кількість учасників – понад 220 представників з 15-ти країн Європи та Азії. Petroleum Ukraine 2012 була присвячена роботі найбільших операторів ринку, векторам розвитку ринку та питанню біоетанолу, додавання якого в бензини з 2014 р. стане обов'язковим в Україні. У рамках дискусійної панелі з доповіддю «Ринок нафтопродуктів України: російська чи європейська модель?» виступив Віце-президент з комерційних питань «Концерну Галнафтогаз» Юрій Кучабський.



Окрім партнерства у масштабних національних конференціях, наша Компанія також бере активну участь у різноманітних вузькогалузевих заходах, що стосуються різних аспектів діяльності (наприклад, логістика, програма лояльності, КСВ тощо). Виступаючи і спікерами, і слухачами у цих заходах, ми беремо участь у діалозі між різними зацікавленими сторонами та обмінюємось професійним досвідом з іншими українськими та міжнародними компаніями.

ЩОРІЧНА ПІДТРИМКА МІЖНАРОДНОГО ЕКОНОМІЧНОГО ФОРУМУ

Восени за традиційної підтримки «Концерну Галнафтогаз» відбувся XII Міжнародний економічний форум у Львові «Стратегії. Інвестиції. Співробітництво», який був присвячений питанням транскордонної співпраці, інвестицій та інновацій у сфері енергоефективності й ресурсозбереження, а також перспективам агробізнесу. Віце-президент «Концерну Галнафтогаз» Василь Даниляк виступив на пленарному засіданні форуму з доповіддю «Інвестиції національного бізнесу в розвиток суспільства. Приклад мережі «ОККО».

На цьому ж пленарному засіданні доповідачами були голова Державного агентства з інвестицій та управління національними проектами України Владислав Касків, Президент Латвії у 1993-1999 роках Гунтіс Ульманіс, ректор Українського Католицького Університету о. Борис Гудзяк, заступник міністра економіки Республіки Польща Даріуш Богдан, іноземні бізнесмени та дипломати.



ВІТАЛІЙ АНТОНОВ ПОДІЛИВСЯ ДОСВІДОМ У ФОРМУВАННІ СИЛЬНОГО БРЕНДУ ІЗ УЧАСНИКАМИ BUSINESS WISDOM SUMMIT

**BUSINESS
WISDOM
SUMMIT**

Восени видавництво «Економіка» проводить у Києві конференцію Business wisdom summit, мета якої – зібрати лідерів бізнесу, які готові поділитися із аудиторією своїм успішним досвідом й унікальними знаннями у менеджменті, можуть дати прикладні поради щодо підходів та практик ведення бізнесу. Формат події – 20-хвилинні щирі, практичні і натхненні розповіді власників бізнесу і топ-менеджерів про ситуації, що перевернули їхній менеджерський світогляд, або стали уроком, який може бути хорошим прикладом для інших.

Серед ключових спікерів Business wisdom summit'2012 був і Президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов. На прикладі мережі АЗК «ОККО» він поділився з аудиторією своїми міркуваннями про те, як сформувати і розвивати сильний бренд.

ЗАЛУЧЕННЯ СТЕЙКХОЛДЕРІВ

Наприкінці 2011 року в «Концерні Галнафтогаз» було ухвалено План залучення стейкхолдерів (Stakeholder Engagement Plan). Цей документ є корпоративним планом взаємодії із зацікавленими сторонами ПАТ «Концерн Галнафтогаз» (Stakeholder Engagement Plan, SEP), що був розроблений за участі консультантів ЄБРР (Європейського Банку Реконструкції та Розвитку) з метою підвищення взаємодії Компанії з усіма зацікавленими сторонами.

Документ надає визначення та план взаємодії різних зацікавлених сторін у зоні впливу діяльності Компанії та регламентує механізми розкриття і донесення інформації, взаємодії із стейкхолдерами на усіх рівнях.

SEP містить таку інформацію:

- опис програми;
- нормативні вимоги (моніторинг громадської думки і вимог щодо розкриття інформації)
- корпоративна політика консультацій та розкриття інформації
- розгляд попередніх заходів за участю зацікавлених сторін
- виявлення зацікавлених сторін і методи комунікації з ними
- взаємодія із зацікавленими сторонами
- механізм розгляду скарг



SEP – активний внутрішній робочий документ, що буде переглядатися та оновлюватися на регулярній основі. Хоча цей документ сфокусовано більше на інвестиційній програмі Компанії, він містить визначення основних понять, усіх стейкхолдерів Компанії та опис механізмів взаємодії з ними.



СИСТЕМНИЙ ДІАЛОГ ЗІ ЗМІ

Упродовж 2012 року представники «Концерну Галнафтогаз» відповіли на понад 200 запитів засобів масової інформації та дали понад 90 коментарів на теми, пов'язані і безпосередньо з діяльністю Компанії, і з процесами, що відбувалися на ринку нафтопродуктів. Найчастіше тематика запитів стосувалася ціноутворення, якості пального, законодавчих ініціатив у паливній галузі, стратегії розвитку «Концерну Галнафтогаз», його маркетингових,

технологічних та соціальних ініціатив. Понад 70% запитів було отримано від українських загальнонаціональних медіа, понад 20% – від регіональних, до 5% – від закордонних. Найактивніше по коментарі до Компанії зверталися друковані медіа й телеканали. На них припало майже 70% від загального обсягу звернень за 2012 рік. Запити від інтернет-видань становили понад 20% від загального обсягу, від радіостанцій – до 10%.

ВІДПОВІДАЛЬНІ МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ



Василь Дмитрів, директор з маркетингу «Концерну Галнафтогаз»:

«Ми прагнемо бути відповідальним корпоративним громадянином українського суспільства і гідно поводитись з нашими клієнтами та партнерами у всіх аспектах діяльності й комунікаціях наших брендів».

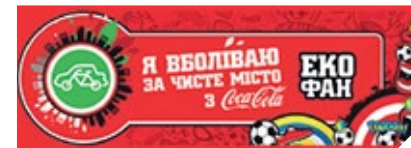
Працюючи у сфері обслуговування, ми щодня спілкуємося з тисячами клієнтів по всій Україні – безпосередньо на АЗК «ОККО», у наших кафе та ресторанах, через соціальні мережі, радіо і телебачення, веб-сайти, програму лояльності та гарячу лінію. У нашому арсеналі чимало прямих каналів комунікації зі споживачами, відтак ми маємо можливість оперативно доносити інформацію до широкої аудиторії, кінцевого споживача. Ми вбачаємо у цьому велику відповідальність, адже наші повідомлення мають бути коректними, правдивими та корисними. Відтак, Компанія відповідально ставить до усіх видів комунікацій зі споживачами, що

дає змогу нам проводити соціально-інформаційні кампанії, доносити до широкої аудиторії наші цінності та залучати широку громаду до вирішення того чи іншого питання. Окрім того, належна підтримка зворотного зв'язку із споживачами допомагає нам виявляти «слабкі сторони» у нашій діяльності та, зважаючи на звернення клієнтів, впроваджувати відповідні зміни та ставати кращими.

Упродовж 2012 року Компанія підтримала низку загальнонаціональних проектів, спрямованих на безпеку та здоров'я наших клієнтів, поширення ідей відповідального ставлення до довкілля, екодрайвінгу тощо.



Корпоративна соціальна відповідальність бізнесу – це інтеграція соціальних та екологічних аспектів у бізнесову діяльність Компанії та взаємодія між різними зацікавленими сторонами. Це також важіль до підвищення ефективності роботи Компанії у довготривалому періоді. Після приєднання «Концерну Галнафтогаз» 2007 року до Глобального договору ООН, наша діяльність у сфері КСВ стала структурованішою та масштабнішою.



ВБОЛІВАЙ ЗА ЧИСТЕ МІСТО!

Всеукраїнська ініціатива «Вболівай за чисте місто!» проекту «Coca-Cola Екофан», яка відбувалась на АЗК «ОККО» навесні 2012 року, була покликана виявити справжніх екофанів серед українських водіїв та надати їм змогу не лише заявити про власний екологічний стиль життя, а й отримати подарунки для свого автомобіля.

Проект стартував 17 квітня 2012 року та тривав 4 тижні по всій території України. Протягом місяця кожен водій-екофан, завітавши на будь-який АЗК дружньої до довкілля мережі «ОККО», міг отримати наклейку на бампер із написом «Я вболіваю за чисте місто!» та ненав'язливо нагадати іншим водіям про важливість відповідального ставлення до навколишнього середовища та один до одного.

«Досягти успіху в боротьбі за чисте довкілля можна лише тоді, коли кожен окремий громадянин, і всі ми гуртом станемо відповідальнішими до екології і один до одного, – наголошує прес-секретар «Концерну Галнафтогаз» Олесь Пограничний. – Впродовж акції у мережі АЗК «ОККО», окрім наліпок, можна було отримати корисну інформацію про те, як маленькі, але важливі рішення у побуті чи на роботі допоможуть нашим містам стати чистішими».

МАНДРУЙ ВІДПОВІДАЛЬНО!

МАНДРУЙ ВІДПОВІДАЛЬНО!

Восени на АЗК мережі «ОККО» відбулась соціально-відповідальна ініціатива «Мандруй відповідально». Проект був покликаний поширити серед українських автомобілістів інформацію про принади рідного краю, а також про те, як кожен, дотримуючись простих правил, може допомогти зберегти визначні пам'ятки та природу.

Ініціатором акції виступив ресурс для мандрівників AutoTravel.ua (www.autotravel.ua). До проекту приєдналися інформаційно-політичний портал Comments.ua, Українське інформаційне фотоагентство LUFA, Молодіжне об'єднання Київської організації Союзу дизайнерів України Варто, проект Арт-ДизайнСвіту, громадська ініціатива «Зробимо Україну Чистою!».

Акція була реалізована на заправних станціях мережі «ОККО», інформація поширювалася безпосередньо через наші АЗК (листки) та інтернет-ресурси компанії.

За результатами акції було розіграно подарунки.

ЗРОБИМО УКРАЇНУ ЧИСТОЮ!

ЗРОБИМО УКРАЇНУ ЧИСТОЮ! 2012

28 квітня з 11:00 до 14:00 по всій Україні прокотилась масштабна екологічна акція «Зробимо Україну чистою! 2012». На прибирання вийшли великі компанії та молодіжні громадські організації, навчальні заклади і церковні громади, волонтери та всі небайдужі до власного життєвого простору і навколишнього середовища люди. Мережа АЗК «ОККО» стала паливним партнером цієї Акції в рамках розвитку корпоративної програми «Go green!».

Проект «Зробимо Україну чистою!» є громадською ініціативою. Його мета – покращити якість життя простими діями. Він реалізовується в рамках міжнародного соціального проекту «Let's Do It!», спрямованого на те, щоб очистити від сміття нашу спільну домівку. До цієї ініціативи вже долучилися понад 80 країн світу.

Учасники акції не схвалюють вчинків тих, хто смітить у парках та на вулицях, але не зупиняються на цьому. Воникладають особисту працю в те, щоб зробити чистішими свої населені пункти. У 2011 році акція збрала близько 22 тисячі волонтерів, торік – понад 50 тисяч добровольців, котрі вийшли на вулиці своїх міст у різних куточках країни, щоб прибрати сміття.

ВІДПОВІДАЛЬНІ МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ



«НІ» ПРОМОЦІЇ АЛКОГОЛЮ ТА ТЮТЮНУ В МЕРЕЖІ «ОККО»

У 2012 році у програмі лояльності FISHKA було припинено нарахування балів за покупку сигарет у мережі АЗК «ОККО». Рішення було приурочене до Всесвітнього дня без тютюну (31 травня). Торік також було ухвалено рішення припинити обмін у рамках програми лояльності міцних алкогольних напоїв на бали FISHKA. У такий спосіб програма FISHKA та мережа «ОККО» заохочують клієнтів уважніше ставитися до власного здоров'я та здоров'я тих, хто нас оточує.



ВЕЛОДЕНЬ 2012

26 травня працівники Компанії у різних куточках країни традиційно взяли участь у щорічному велодні. Цей своєрідний флеш-моб охопив чимало українських міст і зібрав гуртом усіх активних велосипедистів країни. У рамках програми «Зелений офіс» 2009 року поряд з головним офісом Компанії було обладнано велопаркування.



ПРОМОЦІЯ ЕКОНОМДРАЙВІНГУ

Упродовж 2012 року багато уваги в комунікаціях бренду «ОККО» було присвячено промоції ефективного еко- та економдрайвінгу серед клієнтів мережі. З цією метою було виготовлено серію відеороликів, що транслювалися на національних телеканалах, роздаткових поліграфічних матеріалів, проведено низку тематичних конкурсів серед клієнтів мережі «ОККО» в соціальних мережах.



СЕРІЯ НАВЧАЛЬНИХ ДИТЯЧИХ МАТЕРІАЛІВ

2012 року Компанія опублікувала серію навчальних ігор та порад на екологічну тематику для маленьких читачів журналів «Ангелятко» та «Ангеляткова наука». В цікавій ілюстративній формі було видано низку порад для дітей на тему ощадливого ставлення до ресурсів.

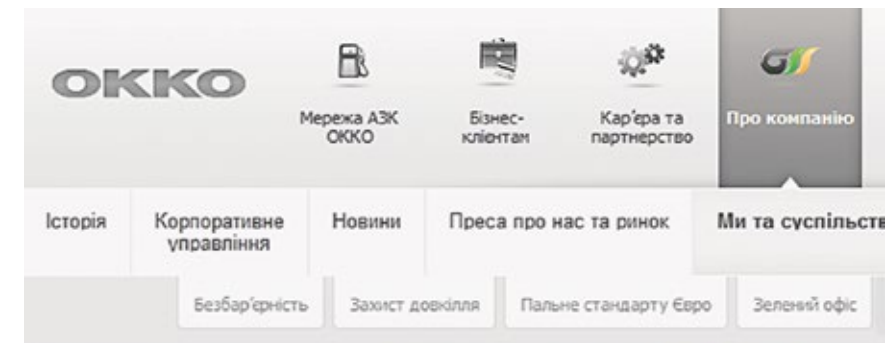
ОНОВЛЕННЯ ВЕБ-СТОРИНОК КОМПАНІЇ

На початку 2012 року в Компанії відбулося одразу дві важливі події у комунікації з клієнтами – оновлення сайту мережі АЗК «ОККО» та запуск окремого веб-ресурсу для мережі ресторанів «A la minute», «Pasta Mia» та «Hot café».

Сайт мережі «ОККО» став значно інформативнішим, зручнішим для клієнта. Важливим рішенням у ньому стала інтеграція заправок з найвідомішим картографічним веб-ресурсом – Google maps. Це дає змогу клієнтам здійснювати пошук за знайомим їм принципом та скористатись фільтрами, які потрібні саме їм – адреса АЗК, види пального, додаткові послуги, а всі дані можна відвантажити у PDF чи Excel формати. Додатково розроблено маршрутизатор шляху, яким легко планувати подорож та місця заправки чи зупинки. Сайт також містить інформацію про середні ціни на пальне в нашій мережі та опитувальник візиту клієнта на АЗК, який можуть заповнити всі охочі та розповісти про свої враження від перебування на заправці.

Значну увагу зосереджено на висвітленні інформації і про управлінську компанію – ПАТ «Концерн Галнафогаз», структуру підприємства, Наглядову раду, наші підходи в управлінні персоналом та суспільні активності.

Ресурс, окрім звичних контактів офісу та регіональних представництв, містить чимало форм прямого зв'язку з менеджерами – щодо якості нафтопродуктів, закупівель, логістики, співпраці у проектах КСВ, менеджерів з набору персоналу в кожному регіональному представництві тощо.



Зелена ініціатива



Програма безбар'єрності
параметри, яких ми дотримуємось на АЗК «ОККО»
[Детальніше](#)

МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

Ведення прямого діалогу зі споживачами – надзвичайно важливий канал комунікації. Він дає нам змогу оперативно реагувати на запити клієнтів, розв'язувати операційні проблеми та ставати кращими.

У Компанії діє механізм розгляду скарг, що передбачає реакцію на будь-які запити, звернення чи скарги і від клієнтів, і від працівників Компанії. Особлива увага – зверненням незадоволених сторін/громад/клієнтів. Відпрацьовано механізм фіксації звернень та надання зворотнього зв'язку, а також аналізу типових скарг на роботу АЗК, що дає нам змогу постійно моніторити ситуацію на наших об'єктах (АЗК, ресторани та кафе), вирішувати технічні несправності, виявляти локальні та системні проблеми і сприяти їх оперативному розв'язанню.

GRIEVANCE MECHANISM

Згідно з т.з. Grievance Mechanism (формою звернення, прийнятою в рамках Stakeholder Engagement Plan), протягом звітного періоду було отримано близько 110 звернень через спеціальну форму на сайті www.okko.ua. Усі скарги були від клієнтів. Здебільшого вони стосувалися якості сервісу на АЗК та запитів щодо відкриття АЗК «ОККО» у певних регіонах чи розширення лінійки пального на тому чи іншому автозаправному комплексі.

Окрім того, у 2012 році відбулася глибша інтеграція клієнтів як зацікавленої сторони у механізм оцінки АЗК.

У 2012 році наші зусилля були зосереджені на:

- налагодженні ефективних та об'єктивних механізмів перевірки правдивості інформації
- скороченні часу опрацювання скарг та надання зворотнього зв'язку
- залученні клієнтів «ОККО» до оцінки якості сервісу на наших АЗК



Основними каналами комунікації та отримання звернень/скарг у Компанії є:

- гаряча лінія (мережі «ОККО», мережі ресторанів, програми Fishka)
- форми зворотнього зв'язку на корпоративних сайтах
- соціальні мережі та автомобільні форуми.



СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ ТА АВТОМОБІЛЬНІ ФОРУМИ

Торік через автомобільні інтернет-форуми та представництва ОККО в соціальних мережах ми опрацювали понад 1900 звернень від клієнтів мережі ОККО (близько 2400 звернень 2011 року). Це були запитання, інформаційні запити, зауваження та побажання щодо роботи АЗК і персоналу. Вони були опубліко-

вані та коментовані у форматі публічного обговорення. Завдяки цьому було вирішено чимало локальних несправностей, а також ухвалено кілька системних рішень у нашій діяльності. За статистикою, упродовж 2012 року ці повідомлення переглянуло понад 100 тисяч автомобілістів.

226
ПОДЯК

від клієнтів надійшло у 2012 році на гарячу лінію мережі «ОККО». Це 7% від усіх телефонних звернень клієнтів

ГАРЯЧА ЛІНІЯ

Гаряча лінія – один з найшвидших та найпопулярніших каналів прямого зв'язку клієнтів із Компанією. З 2010- року номер гарячої лінії міститься на усіх рекламних матеріалах, що поширюються на АЗК, на паливно-роздавальних колонках, у фіскальних чеках тощо.

- На гарячій лінії «ОККО» діє функція callback («ми Вам перетелефонуємо»). Якщо лінія зайнята, або клієнт телефонує нам з мобільного телефону, його виклик фіксується й оператор невдовзі відтелефонує клієнтові. Кожен запит/повідомлення/скарга фіксуються, записуються та переадресовуються на опрацювання до служби контролю якості сервісу в головному офісі «Концерну Галнафтогаз».
- Згідно з внутрішньою процедурою розгляду скарг, термін опрацювання становить 3 робочі дні (5 робочих днів, якщо скарга не стосується якості нафтопродуктів). Перший контакт із клієнтом (якщо потрібно уточнити щось для швидшого проведення розслідування) відбувається якнайшвидше від моменту отримання такої скарги/попання, в межах кількох годин. Ми докладємо значних зусиль, аби скоротити загальний час опрацювання і закриття скарг. Середній час закриття скарги 2011 року становив 2,7 дні, 2012 – 2,2 дні.
- За статистикою дзвінків на гарячу лінію «ОККО», торік клієнти зверталися туди

приблизно 3 тисячі разів, з яких 226 разів із подякою самій мережі чи її конкретним працівникам. До порівняння: позаторік було отримано 137 подяк, 2010 року – 67. У 2012 році кількість клієнтів, що були дуже задоволені мережею та залишили подяки становила 7% від усіх звернень. Водночас зменшилась кількість скарг з практично усіх типових тем звернень.

Тема повідомлення	2011 %	2012 %
Зауваження щодо сервісу	38	37
Якість пального	13	14
Зауваження щодо обладнання	12	11
Подяка	5	7
Недостатня кількість персоналу	2	2
Додаткові послуги на АЗК	1,6	1
Інше (інформаційні запити, уточнення правил акції, некласифіковані звернення)	26	28



ВІДПОВІДАЛЬНІ
КОМУНІКАЦІЇ

ЗАЛУЧЕННЯ КЛІЄНТІВ ДО ОЦІНКИ РОБОТИ АЗК

Ще 2007 року в мережі «ОККО» з'явилися перші таємні клієнти, котрі інспектували сервіс на автозаправних комплексах. Їхні оцінки та спостереження багато в чому допомогли удосконалити наш сервіс.

19453

перевірки АЗК

здійснили наші клієнти у другій половині минулого року. За участь в оцінці АЗК програма FISHKA нараховує додаткові бали кожному клієнтові.

Постійного вдосконалення зазнає й сама система оцінювання. Починаючи з 2011 року, ми залучили до перевірок на АЗК внутрішніх інспекторів, а з червня 2012 року ще й клієнтів-учасників програми FISHKA.

Отже, Компанія має змогу оцінювати роботу мережі на підставі інформації, отриманої з трьох незалежних джерел. Здебільшого ці оцінки близькі між собою, що свідчить про високу об'єктивність.

Результати перевірок таємних клієнтів і внутрішніх інспекторів консолідуються на єдиному веб-ресурсі. Територіальні менеджери АЗК повинні на цьому ж ресурсі відреагувати на кожну невідповідність, виявлену під час контролю. Така публічність дисциплінує колективи АЗК, допомагає уникати помилок у майбутньому, а в кінцевому результаті – допомагає підтримувати високі стандарти сервісу мережі «ОККО» по всій Україні.



АКТИВНИЙ ДІАЛОГ ЗАРАДИ ЗМІН

Постійний діалог із споживачами допомагає нам визначати пріоритетні питання, що вимагають вирішення. У 2012 році найбільш масштабними були такі проекти:

КОПІЙЧАНА РЕШТА

Тривалий час проблема так званої «копійчаної решти» не давала спокою ні клієнтам, ні працівникам АЗК, ні операторам кол-центру. Специфіка налаштування ПРК при заправці часто не дає змоги відпустити клієнтові нафтопродукту на замовлену суму. А заокруглення, що відбувалися не на користь клієнта, цілком закономірно обурювало клієнтів.

Це дрібне питання шкодило репутації мережі «ОККО»: клієнт відчував себе обманутим. А нерозуміння причини цієї проблеми призво-

дило до створення та поширення різних міфів, що дискредитували мережу «ОККО» в очах покупців. Спроби ров'язати цю проблему не були системними, відтак, не давали остаточного результату. У зв'язку із цим у Компанії було ухвалено рішення системно підійти до проблеми та змінити налаштування ПРК на користь клієнта на всіх АЗК мережі «ОККО». Так, одне з найбільш типових питань, що фігурували у скаргах до 2012 року вдалося вирішити комплексно.

FISHKA: АКТИВНІ УЧАСНИКИ НЕ ВТРАЧАЮТЬ БАЛІВ!

Унаслідок моніторингу звернень споживачів, причиною частих скарг 2011 року було «згоряння балів» програми лояльності FISHKA через 2 роки з моменту їх нарахування у разі невикористання. Водночас каталог винагород програми лояльності пропонує чималу кількість дорогих товарів, для отримання яких потрібно збирати бали тривалий час.

Завдяки активному діалогу мережі «ОККО» із споживачами було виявлено цю невідповідність та на початку 2012 року ухвалено рішення внести зміни до правил програми лояльності. Відтепер накопичені на картці FISHKA бали споживачів зберігаються та не списуються з рахунків тих учасників, які постійно користуються картою.



5,7 млн
грн

2012 року інвестувала
Компанія в реконструкцію
власного нафтобазового
господарства.

СИСТЕМНІ ЗАХОДИ ІЗ ЗАХИСТУ ДОВКІЛЛЯ



Олександр Гегедиш, віце-президент з операційних питань «Концерну Гална- фтогаз»:

«2012 року минув для нашої Компанії під знаком альтернативної енергетики. Саме 2012 року було реалізовано одразу три проекти, які довели, що поряд із традиційними джерелами енергії довкола є ще чимало нерозкритих енергоресурсів, використання яких оптимально вписується в нашу стратегію Go green, є корисним для компанії, цікавим для клієнтів і лояльним до навколишнього середовища».

«Концерн Галнафтогаз» у своїй діяльності керується принципами Go green, турбота про довкілля є однією з чотирьох ключових цінностей Компанії.

У 2012 році одним з ключових напрямів роботи у сфері захисту довкілля став пошук нових технологій, спрямованих на економію ресурсів безпосередньо на автозаправних станціях. За рік було впроваджено відразу кілька пілотних проектів щодо застосування альтернативних джерел енергії на АЗК. Компанія почала експлуатувати 15 нових

паливовозів та 2 газовози на базі автотягачів Scania, розпочавши якісне оновлення власного автопарку.

Ми також активно впроваджуємо проекти та рішення, що вже довели свою ефективність. Зокрема, налагодження системи енергоменеджменту, застосування енергоефективних технологій на нафтобазах та АЗК, роздільне сортування твердих побутових відходів на автозаправних станціях та в офісах, дотримання і популяризація принципів «зеленого офісу».



Президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов 2008 року підписав декларацію Go Green, ініційовану Представництвом ГД ООН в Україні. Ця подія стала поштовхом до впровадження концепції «зеленого офісу» в Компанії та усіх подальших «зелених» перетворень



ЕНЕРГООЩАДНІ ЗАХОДИ У РОБОТІ АЗК ОККО

«Концерн Галнафтогаз у своїй діяльності керується принципами Go green. Турбота про довкілля є однією з чотирьох цінностей Компанії, тому пошук нових технологій, спрямованих на економію ресурсів у мережі АЗК, є нашою прерогативою.



Завдяки впровадженню світлодіодного освітлення на новозбудованих у 2012 році АЗК, очікується зменшення споживання електроенергії нашими заправками у 2013 році на близько 850 тис. кВт/год.

Одним з найбільш затратних ресурсів для діяльності АЗК є електроенергія. Вона потрібна не тільки для освітлення й роботи обладнання на АЗК, а й для її обігріву в холодну пору року, гарячого водопостачання тощо. Відтак наші зусилля 2012 року були зосереджені на впровадженні рішень, що довели свою ефективність на заправці, і на пошуку нових.

Будівництво чи реконструкція нових АЗК «ОККО» проводиться із застосуванням таких енергоощадних заходів і технологій:

- використання світлодіодних технологій у системі внутрішнього та зовнішнього освітлення. Проект був розпочатий 2011 року і продовжений 2012. Лише завдяки впровадженню світлодіодного освітлення на новозбудованих 2012 року АЗК за

рік споживання електроенергії нашими заправками зменшиться приблизно на 850 тис. кВт/год.

- використання установок для компенсації реактивної потужності;
- автоматизація керування системою зовнішнього освітлення за допомогою фотоелементів для недопущення роботи зовнішніх освітлювальних установок вдень;
- облік електроенергії за тарифами, диференційованими за періодами часу. Нова система обліку була запроваджена 2012 року і на 31.12.2012 більша частина АЗК «ОККО» (201 заправка) вели облік за тарифами, диференційованими за періодом часу. Це допомагає нам краще моніторити споживання електроенергії на АЗК та виявляти об'єкти, що потребують уваги.

Об'єми споживання електроенергії у мережі АЗК «ОККО»	2010	2011	2012
Спожито електроенергії, кВт*год	34 149 340	36 000 149	43 870 387

ВІДКРИТТЯ ПЕРШОГО В УКРАЇНІ ПУНКТУ ДЛЯ ПІДЗАРЯДКИ ЕЛЕКТРОМОБІЛІВ

29 жовтня на столичній заправці «ОККО», що на вул. Героїв Сталінграда, 1-А було відкрито перший в Україні пункт зарядки електромобілів. Партнерами «ОККО» у цьому проекті виступила фінська компанія Ensto – найбільший світовий виробник зарядних пристроїв для електромобілів.

Зарядний пристрій EVT050, встановлений на заправці, на Героїв Сталінграда, укомплектовано двома розетками, локальним лічильником електроенергії та світлодіодними індикаторами стану зарядного пристрою. Пристрій надійно захищено від пошкоджень та погодних впливів. Тривалість повної зарядки автомобіля — 6-8 годин. Скористатися послугами зарядного пристрою власники електромобілів можуть безкоштовно.



Стратегія «ОККО» – не лише йти в ногу з часом, а бодай на крок випереджати його. Відкриття першого в Україні пункту для підзарядки автомобілів цілковито вписується у цей курс.

Наша Компанія має намір ретельно дослідити та в перспективі розвивати цей напрям діяльності, встановлюючи такі ж пункти електроживлення, зокрема й швидкісні, на інших АЗК «ОККО». Адже за прогнозами Міжнародного енергетичного агентства, до 2020 року на кожні 100 млн проданих у світі легкових авто припадатиме 4,9 млн гібридів і 2 млн чистих електромобілів. Однак брак належної інфраструктури поки гальмує розвиток цієї галузі в Україні.

«Зарубіжна статистика переконає: попит на гібридні й електричні автомобілі у світі постійно зростає. Скоро така техніка перестане бути рідкісною і в Україні. – наголошує Президент «Концерну Галнафтогаз» Віталій Антонов. – До того моменту український водій електромобіля уже повинен звикнути до думки, що просто й комфортно підзарядитися він може на «ОККО».

Наразі ми ретельно аналізуємо дані щодо функціонування пілотного зарядного пристрою. На основі зібраних показників будуть окреслені перспективи та розроблено стратегію щодо розвитку нового виду сервісу в мережі АЗК «ОККО».

ІНВЕСТИЦІЇ В ЕНЕРГООЩАДНІ ТЕХНОЛОГІЇ НА АЗК

ВІДКРИТО ПЕРШИЙ АЗК «ОККО», ОСНАЩЕНИЙ ГЕЛІОСИСТЕМОЮ ДЛЯ ОБІГРІВУ ПРИМІЩЕНЬ

29 листопада в Алупці (АР Крим) відкрився новий автозаправний комплекс «ОККО», який використовує у своїй роботі сонячну енергію. На даху АЗК змонтовано геліосистему, на енергії від сонячного колектора працює система «тепла підлога» у магазині та операторній. Щоправда, АЗК додатково оснащено електричним котлом, оскільки потужностей тільки геліосистеми не вистачить на повний обігрів приміщень. Проте істотно зменшити споживання електроенергії вона, без сумніву, допоможе.

Принцип роботи сонячного колектора достатньо простий. Проміння уловлюється завдяки конструкції з вакуумних трубок (здатна поглинати до 96-98% сонячного тепла), а потім за допомогою теплоносія його енергія передається в резервуар з водою, яка й нагрівається до заданої температури. Відтак цю воду можна використовувати в побуті. Самі ж колектори встановлюються на даху АЗК з урахуванням оптимальної експо-

зиції (північ-південь) і кута нахилу. Функціонують вони у будь-яку пору року, але з найвищою продуктивністю – упродовж весни-осені, коли інтенсивність сонячного випромінювання найвища.

На АЗК в Алупці працює геліосистема, що складається із 4 колекторів. Їх середньорічна потужність становить майже 19 тисяч кіловатт-годин, чого достатньо для нагрівання більш як 500 кубометрів гарячої води.

Зараз компанія досліджує особливості експлуатації та економічну складову використання геліосистеми на об'єкті в Алупці, щоб з урахуванням цього будувати свою подальшу стратегію в застосуванні джерел альтернативної енергетики на нових та вже діючих АЗК «ОККО», особливо на півдні України. Адже сонце – надзвичайно екологічне джерело електроенергії. Користуючись його ресурсом, ми не втручаємося в екосистему краю, а беремо те, що надає природа, без шкідливих наслідків для неї.

ВВЕДЕНО В ЕКСПЛУАТАЦІЮ ПЕРШУ ЗАПРАВКУ ІЗ ЗАСТОСУВАННЯМ ТЕПЛОВОГО НАСОСУ

На початку листопада 2012 року був уведений в експлуатацію великоформатний автозаправний комплекс «ОККО» в селі Рясна-Руська на виїзді зі Львова, для обігріву й забезпечення гарячою водою якого використується спеціальний тепловий насос. Дія обладнання марки Heliotherm базується на перетворенні в теплову енергію ґрунтової температури випаровування. У світі такі схеми застосовуються достатньо широко, проте в Україні це ще нове слово в галузі теплозабезпечення нежитлових об'єктів, зокрема заправок.

На АЗК у Рясній-Руській пробурено 10 свердловин, кожна по 84 метри завглибшки. У свердловинах містяться зонди для відбору тепла ґрунту. Взимку насос працює на обігрів приміщення, влітку, навпаки – здатний його охолоджувати. Він укомплектований погодозалежною автоматикою, яка дає змогу плавно змінювати температурний режим обігріву/охолодження, залежно від температури навколишнього середовища. А це – додаткові можливості для економії енергоресурсів. За однакової теплової потужності, встановлене на АЗК «ОККО» обладнання споживає у 4 рази менше електроенергії, ніж електричний котел (10,5 кВт проти 42 кВт відповідно).



Ми поділяємо принципи Глобального договору щодо захисту навколишнього середовища. Бізнес повинен дотримуватись запобіжного підходу до розв'язання екологічних проблем; впроваджувати ініціативи, спрямовані на підвищення відповідальності за стан навколишнього середовища; сприяти розвитку та поширенню екологічно безпечних технологій.



Неабияке значення має й те, що така технологія, як на АЗК у Рясній-Руській, може бути застосована практично в будь-якому місці. Вона не вимагає специфічних природних передумов, як, скажімо, сонячні батареї, джерела вітрової чи термальної енергії.

Встановлення такої системи, безумовно, капіталоємний проект, його вартість значно перевищила традиційні джерела обігріву, що застосовуються на АЗК. Однак встановлене в рамках пілотного проекту обладнання дасть змогу економити до 75% електроенергії, необхідної для підігріву чи кондиціонування приміщень. З огляду на значно більшу екологічність, інженерно-проектні підрозділи «Концерну Галнафтогаз» вважають цей напрям теплозабезпечення перспективним і для інших заправок мережі «ОККО».

ЗЕЛЕНИЙ ОФІС

Зелений офіс – це філософія керування організацією, що дає змогу зменшити негативний вплив на довкілля через максимальне збереження ресурсів і зменшення кількості відходів. Це проект, що вийшов далеко за межі наших офісів, став поштовхом до численних корисних змін у Компанії та має вагомий вплив на корпоративну культуру нашої колективу.



було зібрано в офісах та на АЗК мережі «ОККО» упродовж 2012 року.

ПРОМОЦІЯ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ, ПАРТНЕРІВ ТА КЛІЄНТІВ

Наприкінці 2008-го року наша Компанія почала впроваджувати принципи «зеленого офісу». За майже три роки, що минули з початку проекту, нам вдалося впровадити чимало якісних змін та прищепити працівникам Компанії та багатьом партнерам відчуття особистої відповідальності за стан довкілля. Ми надалі активно розвиваємо та розбудовуємо цей проект всередині Компанії, а також поширюємо його назовні, серед партнерів та клієнтів «Концерну Галнафтогаз».

Ми зосереджуємо значну увагу на промоції та підтримці екологічно свідомої поведінки серед працівників – через інформаційні матеріали, освітні та волонтерські корпоративні заходи.



За результатами внутрішнього опитування працівників Компанії проект користується великою підтримкою у колективі. 100% опитаних знають про корпоративний «зелений офіс», 74% працівників повністю поділяють його принципи і ще 26% – частково. 77% опитаних працівників завжди сортують відходи, 17% – роблять це час від часу. 35% опитаних працівників виявили бажання долучитися до проектної «зеленої» команди та брати активну участь у розвитку проекту.

У рамках підтримки та удосконалення концепції «зеленого офісу», 2012 року було виготовлено низку агітаційних плакатів, які містять проаналізовані на прикладі нашої Компанії «слабкі сторони» у використанні ресурсів та спонукають до ощаднішої поведінки. Вони були поширені на всі офісні приміщення Компанії та АЗК, друкувалися у корпоративному журналі.

Упродовж 2012 року Компанія підтримала низку загальнонаціональних проектів, спрямованих на поширення ідей відповідального ставлення до довкілля. Серед них – підготовка серії екологічних навчальних матеріалів у дитячих журналах «Ангелятко» та «Ангеляткова наука»; партнерство в загальноукраїнській волонтерській акції «Зробимо Україну чистою! 2012»; акція «Вболівай за чисте місто!» в рамках екологічного проекту «Coca-Cola Екофан»; інформаційна кампанія «Мандруй відповідально!». Детальний опис реалізованих заходів викладений у розділі «Відповідальні комунікації» цього звіту.

2012 року було оновлено серію інформаційних наліпок для наших офісів та мережі АЗК «ОККО». Корпоративний календар «Концерну Галнафтогаз» для партнерів та клієнтів Компанії також присвячений темі «зеленого офісу». Він містить 12 авторських ілюстрацій на екологічну тематику, набір інформаційних наліпок та низку прикладних порад щодо налагодження «зеленого офісу».

СКОРОЧЕННЯ ОБ'ЄМУ УТВОРЮВАНИХ ВІДХОДІВ ТА ВТОРИННА ПЕРЕРОБКА

З кінця 2008 року працівники наших офісів по всій Україні ведуть роздільний збір макулатури. Приблизно 2 роки тому Компанія запровадила проект роздільного збору макулатури і поліетилену на понад 200 АЗК «ОККО» Західної України.

У результаті лише 2012 року було зібрано і передано на подальшу вторинну переробку 77 019 кг макулатури та 9 374 кг поліетилену. Кількість зібраної вторсировини зросла у 1,94 рази порівняно з 2011 роком.

Одночасно зі збільшенням частки відходів, що передаються на вторинну переробку, скорочується об'єм твердих побутових відходів. Значне скорочення об'єму ТПВ 2011 року пов'язане із переходом на послуги логістичної компанії у доставці товарів в магазини при АЗК. Попри значне збільшення кількості заправок, кількість ТПВ у 2012 році зросла несуттєво, що свідчить про ефективність роботи через логістичний центр.

Наприкінці року в головному офісі було розпочато збір використаних батарейок. Триває пошук контрагента для їх передачі на безпечну утилізацію.

Кількість вторинної сировини, зібраної в офісах та на АЗК з передачею на переробку, тонн	2010	2011	2012
Макулатура	30,5	39,6	77
Поліетилен	0,9	4,9	9,4

Об'єм твердих побутових відходів, утворений на об'єктах господарювання Компанії, тонн	2010	2011	2012
	3708	3449	3473,4

ЗЕЛЕНИЙ ОФІС

ПРОЕКТ СКОРОЧЕННЯ ОБ'ЄМІВ ДРУКУ В ОФІСАХ КОМПАНІЇ

2012 року внутрішня служба IT-HelpDesk (відділ, що здійснює централізовану комп'ютерну підтримку користувачів ПК – в офісах та на АЗК) провела аналіз ефективності існуючої системи офісного друку та розробила комплекс рішень щодо її оптимізації.

У результаті аналізу було визначено:

- використання застарілого друкуючого обладнання призводило до багаторазової, повторюваної повної або часткової зупинки сервісу друку;
- прослідковувалась тенденція до зростання витрат на ремонт обладнання;
- відсутність механізму перевірки заправлених картриджів призводила до збільшення примірників неякісного друку, а відтак – до збільшення частки паперових відходів;
- велика кількість кабінетних принтерів не давали можливості налагодити чіткий облік друку, а недосконала логіка «коридорного» друку також призводила до зростання паперового сміття.

У травні 2012 року стартував «пілотний» проект з передачі офісного друку на аутсорсинг. Після його успішного завершення в серпні 2012 року було прийняте рішення про запуск основного проекту в масштабах головного офісу Компанії.

У результаті оновлення друкарського офісного обладнання та принципів здійснення друку було досягнуто кількох ефектів:

- відбулася зміна алгоритму друку: тепер процес передбачає обов'язкове підтвердження працівником необхідності здійснення друку безпосередньо біля принтера (тим самим ми досягли суттєвої економії паперу);
- досягнуто економії електроенергії (інстальовані пристрої не лише підтримують енергоощадний режим упродовж дня, засинаючи після кількох хвилин у спокійному режимі, а й самостійно вимикаються наніч о 21:00 до 9 години ранку наступного робочого дня);
- налагоджено детальний облік друку в межах цілого офісу з можливістю бачити статистику друку по кожному принтеру. Така опція



дасть нам можливість відстежувати, які департаменти Компанії друкують найбільше, а відтак – більш ефективно працювати над запровадженням електронного документообігу.

Загалом проект здійснив успішний вплив на Компанію, у тому числі на скорочення використання паперу у головному офісі. За результатами 2012 року було ухвалене рішення про поширення проекту на інші регіональні відділення Компанії.



Детально про нашу програму «зелений офіс» можна довідатись за адресою http://www.okko.ua/uk/green_office

Звідти можна також завантажити макети інформаційних наліпкок для потреб Вашого офісу

ПРАВА ЛЮДИНИ.
РІВНІ МОЖЛИ-
ВОСТІ

ПОШИРЕННЯ НОРМ БЕЗБАР'ЄРНОСТІ



**Олесь Пограничний, прес-секретар
«Концерну Галнафтогаз»:**

«Усі наші клієнти, незалежно від статі, віку, національності чи особливих потреб є рівно шановані. І наше завдання – створити для них рівні, комфортні та безпечні умови на наших АЗК».

650 000

гривень

Інвестиції у програму безбар'єрності впродовж 2012 року зросли удвічі порівняно з 2011 роком і становили понад 650 тис. грн.

Упродовж 2012 року «Концерн Галнафтогаз» продовжив розвиток корпоративної програми безбар'єрності, спрямованої на безперешкодний доступ до наших АЗК людей з особливими потребами.

Влітку 2012 року було облаштовано вхід до головного офісу Компанії пандусом для людей в інвалідних візках. За 2012 рік Компанія ввела в експлуатацію 48 АЗК «ОККО». З них 22 автозаправних комплекси було відкрито на базі викуплених чи орендованих об'єктів, відповідно ремонтні роботи на цих АЗК стосувалися підготовки резервуарів та оснащення належним обладнанням. Відтак на цих АЗК наразі принципів безбар'єрності не впроваджено. 26 АЗК «ОККО», введених в експлуатацію упродовж 2012 року – новозбудовані об'єкти, на яких дотримано вимог доступності. На 8-ми з цих АЗК (переважно трасові об'єкти) було виконано усі критерії доступності (окрім стандартних для усіх безбар'єрних АЗК понижень

бордюрів, широких входних дверей, достатніх відстаней між стелажми у торговому залі та між столиками у ресторані, обладнано також вбиральні для людей в інвалідних візках та виділено окремі місця для парковки).

У 2012 році було проведено повну реконструкцію кількох чинних ще з початку 2000-х років АЗК «ОККО», тепер вони також відповідають нормам безбар'єрності. Загалом, 2012 року принципи безбар'єрності було поширено на 31 АЗК «ОККО». Етичний підхід до здоров'я, безпеки та комфорту і клієнтів, і власного персоналу, на нашу думку, додає привабливості Компанії як роботодавцеві і діловому партнерові.



Загалом на 81-му АЗК мережі «ОККО» реалізовано принципи безбар'єрності для людей в інвалідних візках. Це 23% від усіх АЗК «ОККО».



UEFA
EURO2012™
POLAND-UKRAINE



RESPECT
INCLUSION - FOOTBALL WITH NO LIMITS

АЗК «ОККО» – ПЕРЕМОЖЕЦЬ НАЦІОНАЛЬНОГО КОНКУРСУ «ЗАКЛАД БЕЗ БАР'ЄРІВ»

У 2012 році автозаправний комплекс «ОККО» на вул. Джорджа Вашингтона, 12 у Львові визнано переможцем Всеукраїнського конкурсу «Заклад без бар'єрів» у номінації «Заклади споживчого ринку та послуг – АЗС».

Конкурс проводила Національна асамблея інвалідів України в рамках міжнародного проекту UEFA «EURO 2012: Respect Inclusion – Football with No Limits» за підтримки Центру доступу до футболу в Європі. Патронат конкурсу здійснювали Комітет Верховної Ради України у справах пенсіонерів, ветеранів та інвалідів, а також Національне агентство з підготовки до Євро-2012. Обирали найкращі безбар'єрні заклади від 20 лютого до 30 квітня у чотирьох містах, які згодом приймали матчі футбольного чемпіонату – Києві, Донецьку, Львові та Харкові.

«Головна мета конкурсу – створення безбар'єрного середовища для участі громадян з інвалідністю у всіх сферах життєдіяльності, нарівні з іншими, зокрема й під час футбольного дійства Євро-2012. Футбол як видовище має бути доступним для всіх», – зазначили на церемонії нагородження переможців координатори проекту «Заклад без бар'єрів».

Кількість збудованих
чи реконструйованих
АЗК «ОККО» відповідно
до норм безбар'єрності

	2009	2010	2011	2012
	20	8	24	31

ПРАВА ЛЮДИНИ.
РІВНІ МОЖЛИ-
ВОСТІ



від загальної кількості пер-
соналу Компанії становлять
люди з особливими потре-
бами.

РІВНІ КАР’ЄРНІ МОЖЛИВОСТІ

РОБОТА ДЛЯ ЛЮДЕЙ
З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

Ми надаємо рівні можливості для працю-
вання працездатних осіб з обмежени-
ми можливостями (інвалідів).
Упродовж 2012 року на різні посади в
Компанію було прийнято 79 працездатних
працівників з обмеженими можливостями
(переважно 3-тя та 2-га групи інвалідності).
Серед них фахівці різних рівнів і профе-
сій – від продавців у магазинах та на АЗК
і до керівників мереж, керівників відділів
у головному офісі тощо. Усі вони мають
однакові перспективи побудови та розвит-
ку кар’єри в нашій Компанії, що залежать
суто від професійних навичок та особистих
якостей працівників.

Відсоток людей з особливими потребами, що працювали на різних процесах у Компанії, %	2011	2012
Головний офіс	3,6 %	4,6 %
Офіси регіональних відділень	4,2%	4,2%
АЗК «ОККО»	5,1 %	5,1%
Ресторани та магазини мережі	6,5 %	6,2 %

» 313 людей з особливими
потребами працювали у
структурних підрозділах
Компанії 2012 року, що становить
4,4% від загальної кількості працівників
Компанії.

У Компанії діє «Скринька довіри», завдяки якій
кожен працівник може напряду висловити ке-
рівництву свої побажання та зауваження щодо
умов праці та інших питань, які його можуть
турбувати.

ГЕНДЕРНА РІВНІСТЬ

Рівень оплати праці у «Концерні Галнафтогаз» рівний для
чоловіків та жінок, Компанія однаково цінує своїх працівників
та виплачує їм грошову винагороду не за статевими ознаками
працівника, а за внесок у розвиток підприємства, досвід і квалі-
фікацію, особисті досягнення в роботі, орієнтуючись на ринок
та відстежуючи динаміку росту заробітних плат, вимог до пра-
цівників та інноваційних підходів у роботі, змін у законодавстві
про працю.

Відсоток жінок, що працювали у Компанії в 2012 році	
Головний офіс	45
Офіси регіональних відділень	40
Робота на АЗК	41
Ресторани та магазини мережі	91
Жінок на управлінських посадах загалом по підприємству	35
Жінок на керівних посадах у головному офісі	37



МАТЕРІ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ

Ми зосереджуємо належну увагу на створенні максима-
льно сприятливих умов для поєднання сім’ї та кар’єри. Сімейні
цінності, спільне дозвілля, індивідуальний підхід до побудови
робочого графіку – усе це є елементами корпоративної культу-
ри «Концерну Галнафтогаз». Увага до цього питання виявляється
також стосовно працівниць, що йдуть у декретну відпустку та
матерів дітей дошкільного віку. Ми надаємо гарантії збереження
за молодою мамою робочого місця на час відпустки з догляду
за дитиною, можливості для їхньої дистанційної роботи (за
бажання), комфортні умови для поступового повернення на
роботу тощо.
118 працівниць Компанії 2012 року пішли у відпустку з догляду
за дитиною, ще 68 повернулися з декретної відпустки на свої по-
сади. Загалом у нашому колективі мами дітей дошкільного віку
становлять 10% від загальної кількості працівників Компанії.

Цій категорії працівників підприємство надає такі соціальні
гарантії :

- оплачувану допологову та післяпологову відпустку
- відпустку з догляду за дитиною до 3-х років без збереження заробітної плати, зі збереженням місця роботи.
- відпустку з догляду за дитиною до 6-ти років без збережен-
ня заробітної плати за умови необхідності такого догляду,
що підтверджено медичним висновком, зі збереженням
місця роботи.
- додаткові відпустки для матерів двох дітей віком до 15-ти
років та для самотніх матерів.

БЕЗПЕКА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ

ЗАХОДИ У ЗВ'ЯЗКУ ІЗ ВИПАДКАМИ ЗБРОЙНИХ ПОГРАБУВАНЬ АЗК

Безпека – пріоритет кожного, хто працює в «Концерні Галнафтогаз». Адже ми відповідальні не лише за життя та здоров'я наших працівників, а й за безпеку всіх відвідувачів наших автозаправних комплексів.

9,9
млн
грн

2012 року становили загальні витрати Компанії в охорону всіх господарських об'єктів: АЗК, лабораторій, нафтобаз. Це видатки на фізичну охорону, обслуговування охоронних систем тощо.

За підрахунками МВС України, 2012 року зафіксовано щонайменше 50 розбійних нападів на автозаправні станції, з них переважна частина із застосуванням зброї. Хвиля нападів на автозаправні станції, яка прокотилася Україною, не оминувши й мережі «ОККО», змусила нас ще пильніше поставитися до безпеки на АЗК.

У 2012 році кожен з ключових елементів безпеки на АЗК було вдосконалено. Як наслідок, незважаючи на негативну загальну тенденцію по Україні, кількість нападів на АЗК «ОККО» не зросла. Та головне – ніхто з працівників компанії під час прикрих інцидентів не постраждав.

Департамент корпоративної безпеки спільно з операційним напрямом доклав багато зусиль, щоб відлагодити схему тривожного виклику наряду Державної служби охорони на об'єкти мережі у разі нападу. Було проінспектовано швидкість реагування служби



Концепція безпеки автозаправних комплексів «ОККО» має три основні вимоги:

- чітка робота системи тривожного оповіщення на АЗК;
- оптимальна система інкасації і зберігання готівки;
- правильна поведінка і сумлінне виконання інструкції з безпеки працівниками АЗК.

ДСО на сигнал тривоги з АЗК у всіх регіональних відділеннях та зроблено кроки, щоб звести час прибуття правоохоронців до гранично швидкого. Окрім того, було чіткіше окреслено відповідальність керівників автозаправних комплексів за дотримання вимог безпеки.



Ще у квітні 2011 року, з огляду на складну криміногенну ситуацію та ймовірність нападів на заправки, у «Концерні Галнафтогаз» було видано наказ про посилення заходів безпеки на АЗК «ОККО». У жовтні 2012 було затверджено в оновленій редакції Інструкцію з безпеки та охорони праці для працівників АЗК при загрозі нападу/нападів. У цих документах детально прописано, як персонал повинен поводитися в таких ситуаціях. Кожен працівник АЗК ознайомлюється з ними в обов'язковому порядку, при проходженні первинного на робочому місці, повторному

та позаплановому інструктажах з відповідним записом у журналі інструктажів. Зокрема працівники АЗК, побачивши загрозу нападу, повинні за можливості повідомити про це службу охорони за допомогою тривожної кнопки чи інших засобів зв'язку, зупинити реалізацію пального, але в жодному разі не чинити спротиву нападникам чи вступати з ними в бійку, щоб не наражати на небезпеку свого життя й життя інших працівників чи клієнтів.

ПОЖЕЖНА БЕЗПЕКА

Автозаправні станції та нафтобази є об'єктами підвищеної пожежної небезпеки. Розуміючи це, керівництво «Концерну Галнафтогаз» надзвичайно ретельно стежить за тим, щоб не допускати найменших можливостей для виникнення аварійних ситуацій

Якщо такі ситуації все ж трапляться, необхідно, щоб персонал АЗК умів правильно поводитись, локалізувати джерело небезпеки, не ставлячи під загрозу власне життя й життя клієнтів. У цьому сенсі дуже корисними є практичні навчання з пожежної безпеки із залученням аварійно-рятувальних загонів і техніки МНС України, які щонайменше двічі на рік відбуваються на об'єктах мережі «ОККО».

Упродовж практичних навчальних модулів персонал АЗК та нафтобаз у співпраці з відповідними службами на реальних об'єктах відпрацьовує план дій у змодельованих форс-мажорних ситуаціях. Ознайомившись під час навчань та на практиці з тим, як правильно поводитися в екстремальній ситуації, персонал АЗК і в разі виникнення реальної загрози пожежі діятиме впевнено, кваліфіковано, оперативно.

Загорання на АЗК можуть трапитись з різних причин: куріння, механічна іскра, статичні розряди, електричні розряди, вторинні вияви блискавки. З огляду на це, на об'єктах передбачено наявність усіх необхідних попереджувальних знаків, персонал АЗК та нафтобаз стежить за виконанням вимог техніки безпеки. Розроблено низку загальних регламентних документів, що передбачають порядок роботи АЗК у різних погодних умовах.

» Понад 4400 працівників Компанії 2012 року взяли участь у навчаннях з охорони праці, пожежної та промислової безпеки (зокрема інструктажі з ОП), а також протиаварійних тренуваннях згідно з «Планом локалізації аварійних ситуацій» на АЗК



Для кожного з об'єктів Компанії розроблено індивідуальні плани локалізації аварійних ситуацій (ПЛАС) і декларації безпеки. Згідно з переліченими документами працівники цих об'єктів повинні бути підготовлені й теоретично, і практично, якими методами локалізувати ту чи іншу аварійну ситуацію. Саме тому

мережа АЗК «ОККО» регулярно організовує практичні навчання для персоналу. Крім того, працівники заправних комплексів проходять тренінги з використання і застосування вогнегасників, інструктажі з різних аспектів вибухопожежозахисту. План-графік таких навчань та інструктажів затверджується щороку.

СТАНДАРТИ Й УМОВИ ПРАЦІ



**Руслан Лемещук, HR-директор
ПАТ «Концерн Галнафтогаз»:**

«Дуже важливо, щоб люди, котрі вже завтра керуватимуть процесами чи цілими напрямками у нашій Компанії, росли в ній, набиралися досвіду, поділяли її цінності, впроваджували в життя її місію. Якщо ми вчасно помітимо таких працівників, виховаємо їх, зможемо втримати, забезпечивши їм усі умови для кар'єрного зростання, то й Компанія буде розвиватися ще ефективніше та прогресуватиме разом із ними».

Політика «Концерну Галнафтогаз» у сфері трудових відносин побудована на невідступному дотриманні усіх норм чинного трудового законодавства України та застосуванні міжнародних принципів, що стосуються прав людини. Ми не підтримуємо й категорично засуджуємо застосування дитячої праці, примусової або обов'язкової праці, будь-які вияви дискримінації за ознаками статі, віку,

релігійних чи політичних уподобань, обмежених фізичних можливостей. Ми системно будуємо виважену кадрову політику, яка має на меті забезпечувати і підтримувати в Компанії стабільні й безпечні умови праці, рівні можливості для всіх працівників, створює умови для професійної та особистої самореалізації наших працівників.

Перевірки	К-сть	Результати перевірок
Державна територіальна інспекція з праці	8	Підтвердили дотримання трудового законодавства в повній мірі
Обласний центр зайнятості Державної служби зайнятості	1	Немає зауважень
Фонду соціального страхування	1	Немає зауважень
Зовнішні аудити	3	Порушень/помилоч не виявлено, підтвердили дотримання трудового законодавства в повній мірі



КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ТА КОМАНДНИЙ ДУХ

Ми глибоко переконані, що ставлення до роботи суттєво залежить від атмосфери, яка панує у колективі.

близько
1 млн
грн

становили загальні інвестиції Компанії в оздоровчі, культурні та спортивні заходи для персоналу, реалізовані 2012 року.

Для цього ми створили і підтримуємо атмосферу доброзичливості, відкритості, командної роботи, заохочуємо клієнт-орієнтованість на всіх рівнях у Компанії. Щороку ми проводимо численні заходи для працівників та їхніх сімей, дітей, регулярно організовуємо командні змагання, заохочуємо індивідуальні й колективні досягнення, розвиваємо творчість та керуємо емоціями.

Упродовж 2012 року в Компанії пройшло дуже багато корпоративних заходів. Серед них:

- спортивні турніри (корпоративні змагання з міні-футболу, настільного тенісу, пейнтболу);
- чимало корпоративних мандрівок (серед них і зимові гірськолижні тури на Буковель, і літні екстремальні сплави, і похід на г. Близницю, де ростуть дикі нарциси, і дводенна мандрівка «Софіївка та принади Поділля», а також екскурсійні тури до Львова для працівників інших областей);
- щорічна корпоративна Акція солідарності. У 2012 році засвідчити свою солідарність з працівниками АЗК «ОККО» 1 травня вийшли 256 волонтерів Компанії;

- різноманітні змагання та конкурси. Зокрема відбувся другий корпоративний конкурс фотографії «ОККО» - тут життя!, що супроводжувався фотовиставкою найкращих робіт працівників Компанії. Автори десяти кращих робіт були відзначені цінними індивідуальними подарунками;
- корпоративні перегони. Заради підтримки азарту та змагальницької атмосфери між колективами АЗК «ОККО» відбувається низка так званих корпоративних перегонів. Вони спрямовані на досягнення високих показників продажу, на найкраще обслуговування тощо. Нагородою у щомісячних перегонах є і преміальні фонди, і корпоративне дозвілля для місцевих колективів.



Наша місія: «Зправляємо позитивом по дорозі життя». Відповідно ми прагнемо, щоб усі співробітники працювали в Компанії із задоволенням, натхненням, драйвом.



КРИТЕРІЇ ДОБОРУ ПЕРСОНАЛУ

Ми дуже ретельно добираємо нових працівників. Добір передбачає низку зустрічей, оцінювання професійних та особистих характеристик кандидата на роботу. Цей етап у «Концерні Галнафтогаз» тривалий, однак він дає змогу нам бути впевненими у наших нових працівниках.

32%
вакансій

від усіх вакансій 2012 року
були закриті з внутрішнього
кадрового резерву.

96% усіх прийнятих 2012 року працівників (на посади у головний офіс, офіси регіональних відділень та керівного складу АЗК) успішно пройшли випробувальний термін та продовжили роботу в Компанії. При цьому кількість кандидатів на одну вакансію досить висока (35 кандидатів на місце – середній показник по усіх вакансіях Компанії минулого року). Цей показник, з одного боку, підтверджує нашу добру репутацію як працедавця, з іншого – дає нам змогу залучати на роботу саме тих людей, які відповідають високим вимогам та поділяють цінності нашої Компанії.

Компанія також активно співпрацює з молоддю, залучаючи до роботи талановитих фахівців без попереднього досвіду роботи. В майбутньому такі потенційні фахівці завдяки корпоративним програмам навчання, стажування та розвитку, отримують можливість стрімко будувати свою кар'єру в Галнафтогазі та обіймати ключові посади.

Для новоприйнятих працівників розроблено окремі програми, спрямовані на якнайшвидшу адаптацію у колективі та донесення до новачків необхідної інформації, корпоративних цінностей. Обов'язковим елементом адаптаційної програми є стажування для всіх новоприйнятих офісних працівників на АЗК, незалежно від того, на яку посаду вони прийняті. Мета – забезпечити розуміння цінності клієнта, особливостей бізнесу, наших конкурентних переваг та ключових бізнес-процесів.



Ми працюємо за принципами відкритості та прозорості, у пошуку кандидатів на роботу взаємодіємо з соціальними мережами, молодіжними організаціями, із спеціалізованими інтернет-сайтами, кадровими агенціями, у доборі працівників на роботу у віддалених регіонах – залучаємо друковані ЗМІ та центри зайнятості.



НАВЧАННЯ ТА ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК



становили інвестиції Компанії у навчальні заходи для персоналу, реалізовані впродовж 2012 року.

Ми орієнтовані на довгострокову співпрацю. Ми створюємо передумови для того, щоб в Компанію приходили таланти, які будуть працювати в нас тривалий час, яким у нас завжди буде цікаво, які зможуть реалізовувати свої творчі плани, матимуть можливість розвиватися, які будуть небайдужими до нашої Компанії, до своїх колег, клієнтів.

Наші цінності: «Результативність», «Турбота про людей та довкілля», «Інноваційність», «Швидкість». На них ґрунтується наша щоденна робота.

Ми створили і регулярно поповнюємо потужну базу знань, запровадили передові форми та методи навчання (наставництво, сімєналогію, вебінари тщо), що дає змогу нашим працівникам розвиватися швидко та якісно, розвиватися разом із нашою Компанією.

У Компанії діє власний відділ організаційного розвитку та навчання, до складу якого входять фахові тренери, що мають відповідні навички та досвід для проведення широкого переліку навчань – і управлінських, організаційних програм, і навчання безпосередньо стандартів роботи в мережі «ОККО» та окремих процесів у діяльності АЗК.

Окрім планових тренінгів для персоналу, відділ реагує на запити окремих підрозділів Компанії та власними силами чи через залучення сторонніх фахівців готує навчальні програми для працівників Компанії. Так, 2012 року було опрацьовано 85 заявок на організацію навчання та проведено відповідні тренінги.

Окрім тренінгів ми застосовуємо й інші методи навчання працівників, зокрема дистанційні. 2012 року було розроблено серію відеоуроків щодо роботи з касовим обладнанням на АЗК, що в доступній формі надають молодим фахівцям вичерпну інформацію про визначену ділянку роботи. Це підвищило якість та швидкість обслуговування клієнтів на АЗК, допомо-

Заходи	К-сть
Кількість працівників, які пройшли навчання (корпоративні тренінги, без урахування участі у відкритих навчальних заходах), всього	2192
Кількість тренінгових днів, всього	265,2
з них: управлінські тренінги для працівників офісів та АЗК (днів):	126,5
профільні тренінги для фахівців окремих напрямів (днів):	138,7
Кількість нових авторських програм навчання, що були проведені упродовж року	14



гло зменшити кількість помилок. Термін засвоєння необхідного матеріалу скоротився з 3 місяців до 2 тижнів. Таку форму викладу навчального матеріалу, а також можливість для працівників освоювати інформацію у зручний для них час колектив сприйняв дуже позитивно. Ми маємо наміри продовжити роботу в цьому напрямі.

Компанія системно співпрацює з навчальними закладами, зокрема ми є членами Спільноти Львівської бізнес-школи, тому працівники Компанії часто беруть участь у різноманітних майстер-класах та інших заходах, що їх організовує LvBS.

СТАНДАРТИ
ТА УМОВИ ПРАЦІ

ОПЛАТА ПРАЦІ

Ми постійно працюємо над удосконаленням системи оплати праці, оскільки матеріальна винагорода, як і справедливі та прозорі механізми її нарахування та виплати, є важливою мотиваційною компонентою.

У Компанії діє система грейдів та оцінки ділових результатів роботи за ключовими показниками ефективності (KPI). Рівень оплати праці визначається вкладом працівника в ділові результати Компанії, рівнем його компетенцій та кола відальності, особливостями посадових обов'язків на посаді, індивідуальними досягненнями, а також сучасними тенденціями ринку праці.

Що складніше та відповідальніше робота, що вищий рівень вимог до працівника, розвитку ділових компетенцій – то вищий грейд посади. KPI окреслюють коло пріоритетних напрямків роботи, сфер відповідальності, ділових задач для напрямків та працівників на визначений період, рівень виконання яких впливає на досягнення стратегічних цілей Компанії.

За високі індивідуальні ділові результати, досягнуті на посаді, нараховується змінна частина винагороди; за перспективні ініціативи, успішно завершені інноваційні проекти, пропозиції з удосконалень нараховуються заохочувальні премії.

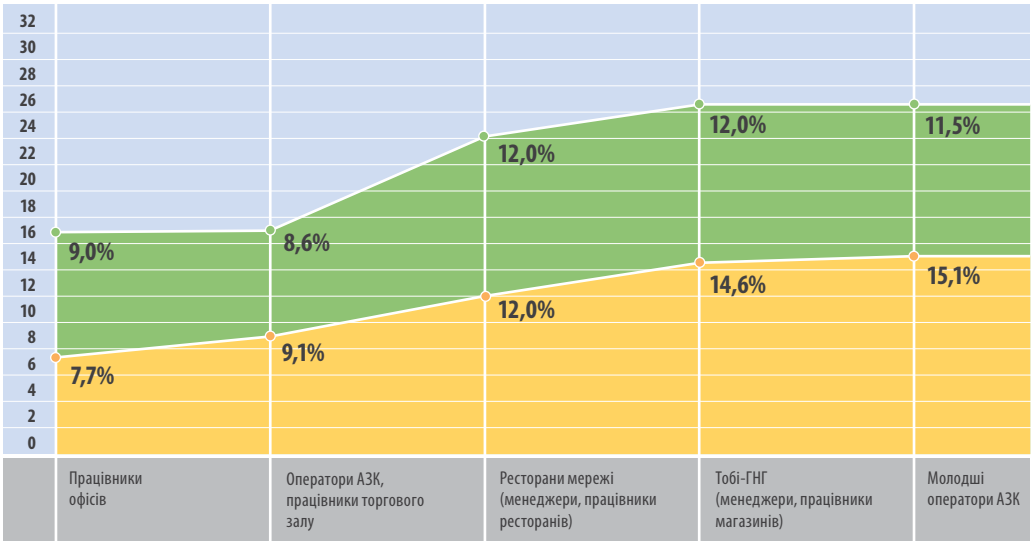
Ми дбаємо про дотримання справедливого рівня оплати праці, виходячи з ринкових тенденцій, критеріїв внутрішньокорпоративної справедливості та індивідуальних досягнень наших працівників.

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ
СИСТЕМ ОПЛАТИ ПРАЦІ
ДЛЯ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ
ТА КАТЕГОРІЙ ПОСАД

Розроблено чинні системи оплати праці для керівників регіональних відділень і територіальних ме-неджерів АЗК «ОККО», працівників «Тобі-ГНГ» (відділи постачання, офісні працівники, які керують мережею магазинів при АЗК «ОККО» та міських придомних крамниць); колективу «Террін» (ресторанний напрям), працівників нафтобазового господарства та департаменту корпоративних продажів.

РІСТ СЕРЕДНЬОЇ
ЗАРОБІТНОЇ ПЛАТИ
У КОМПАНІЇ

2012 рік
2011 рік



ПОЛІПШЕННЯ
МОТИВАЦІЙНОГО
КЛІМАТУ

УПРАВЛІННЯ
ВИНАГОРОДОЮ НА
ПАРТНЕРСЬКИХ АЗК

ОБМЕЖЕННЯ
СПІЛЬНОЇ
РОБОТИ РОДИЧІВ

Упродовж року було реалізовано низку локальних та масштабних заходів, спрямованих на заохочення працівників та підвищення їхньої лояльності до Компанії: визнання найкращих працівників компанії, розвиток та поширення моделей поведінки і корпоративних цінностей. Серед них – щомісячні корпоративні перегони, перший міжрегіональний конкурс «Розвиток магазинів на АЗК», щорічний командний конкурс найефективніших бізнес-проектів, що були реалізовані в «Концерні Галнафтогаз» 2012 року.

Бізнес-модель Партнерства, що застосовується у Компанії з 2010 року, полягає у розширенні повноважень працівників АЗК «ОККО», фактично, спільному веденні бізнесу Компанією та керівниками на місцях. Програма надає повноваження Партнерам в управлінні винагородою на підпорядкованих їм АЗК. Упродовж 2012 року HR-напрямок компанії працював над розвитком системних управлінських навичок Партнерів та надавав методологічну підтримку Партнерам щодо справедливого управління винагородою.

У 2012 році було розроблено і запроваджено методику дослідження та реагування на родинні зв'язки, щоб запобігти можливим зловживанням та забезпечити об'єктивне оцінювання результатів роботи. Згідно з розпорядчим документом, у Компанії заборонено працювати близьким родичам у прямому підпорядкуванні.

КОЛЕКТИВНИЙ ДОГОВІР

У «Концерні Галнафтогаз» та на його дочірніх підприємствах діють Колективні договори, що укладені між роботодавцем і трудовим колективом, які регулюють виробничі, трудові та соціально-економічні відносини, узгоджують інтереси найманих працівників і роботодавців.

Колективні договори укладено на основі Кодексу законів про працю, Закону України «Про колективні договори і угоди», Закону України «Про професійні спілки, їх права та гарантії» і Кодексу корпоративного управління «Концерну Галнафтогаз». Договір є результатом тристоронньої співпраці – «Концерну Галнафтогаз», трудового колективу та профспілкової організації, що представляє інтереси працівників.

Попередню редакцію колективного договору «Концерну Галнафтогаз» ухвалив трудовий колектив товариства 2005 року. Однак відбулися зміни у законодавстві і значні зміни у самій структурі Компанії. Відтак було розроблено та ухвалено нову редакцію колективного договору, що набув чинності 2012 року. Розроблено та ухвалено відповідні колективні договори на дочірніх підприємствах з урахуванням специфіки діяльності кожного з них. Документи містять низку важливих доповнень, як-от:

- визначено перелік посад працівників, яким встановлюється ненормований робочий день і які мають право на щорічну додаткову відпустку за особливий характер праці, визначено розміри доплат за роботу у вечірній та нічний час;

- узгоджено принципи здійснення виплат при службових відрядженнях працівників, в тому числі, надано можливість встановлювати з прибутку більший розмір добових, ніж передбачено законодавством;
- визначено додаткові соціальні пільги для працівників офісів, які одружуються або у яких народжуються діти у формі надання оплачуваної додаткової відпустки – 3 дні;
- визначено перелік комплексних заходів для досягнення нормативів безпеки, гігієни праці та виробничого середовища, підвищення рівня охорони праці, запобігання травматизму, професійним захворюванням, аваріям;
- визначено перелік професій і посад працівників та норми забезпечення їх спецодягом, спецвзуттям та іншими засобами індивідуального захисту; окреслено перелік засобів захисту для працівників, залучених до разових робіт, пов'язаних з ліквідацією наслідків аварій, стихійних лих тощо;
- схвалено домовленість у вигляді положення про виплату матеріальної допомоги членам первинної профспілкової організації підприємства;
- схвалено перелік заходів культурно-масової, фізкультурної та оздоровчої роботи, організація яких входить до компетенції первинної профспілкової організації підприємства.



СПІВПРАЦЯ З ПРОФСПІЛКОЮ

Дієва профспілкова організація – це громадська організація, створена з метою відстоювати права трудового колективу і дбати про покращення соціального стану працюючої людини.

Ми розуміємо, що профспілка є необхідною інституцією на великому підприємстві, оскільки виступає організатором багатьох як трудових, так і соціальних процесів. Таким організатором та регулятором взаємин у значної частини колективу із «Концерном Галнафтогаз» є Всеукраїнська Професійна Спілка «Співдружність». Інформування працівників про діяльність профспілки здійснюється на регулярній основі, в тому числі при прийомі на роботу.

Переваги для працівників від членства у профспілковій організації очевидні, адже вона:

- дає можливість вести колективні переговори з роботодавцем щодо оплати праці, умов праці, правил внутрішнього розпорядження підприємства, умов колективного договору, тощо;
- має законне право контролювати виконання роботодавцем своїх зобов'язань перед трудовим колективом;
- забезпечує своїх членів більшими соціальними гарантіями;
- надає своїм членам безкоштовну консультацію та інформацію, з питань трудового

права, договорів, працевлаштування, відпусток, оформлення пенсій та інше.

- надає можливість вчитися, підвищувати кваліфікацію, розширювати світогляд.

Основними засадами, на яких будується діяльність ВПС «Співдружність» є:

- постійний діалог між працівником і Профспілкою та Профспілкою і керівництвом компанії;



Загалом упродовж 2012 року працівникам Компанії:

- було виплачено 1467 матеріальних допомог;
- підписано 7 довгострокових договорів у 5 регіонах на оренду залів для тренувань з міні-футболу;
- придбано 510 абонементів у спортзали та басейни;
- організовано 51 культурно-масове відвідування цирку, кіно, концертів, театральних вистав у 11 регіонах;
- організовано 39 туристично-відпочинкових поїздок в 9 регіонах діяльності Компанії.



- представництво і захист соціально-економічних, трудових прав та інтересів працівників;
- представництво і захист галузевих та інших інтересів підприємств перед органами державної влади та місцевого самоврядування;
- підтримка та розвиток соціальних програм.

Окрім посередництва у врегулюванні трудових взаємин між членами профспілки та працедавцем, ВПС «Співдружність» здійснює матеріальні виплати й допомоги працівникам та пропонує пільгові умови для відпочинку й оздоровлення для членів профспілки та їхніх сімей упродовж року.

2012 року Профспілка вела переговорний процес та брала активну участь у оновленні Колективного договору, а також організувала низку корпоративних мандрівок та спортивних змагань.

У 2012 році пільговими умовами санаторно-курортного оздоровлення скористалися 20 працівників Компанії. Влітку 2012 року було організовано відпочинок для 65-ти дітей працівників Компанії у літніх таборах на узбережжі Чорного моря.

Загалом упродовж 2012 року для працівників компанії було виплачено 1467 матеріальних допомог

1467

матеріальних
допомог



становила загальна сума закупівель на тендерних умовах у 2012 році.

ПРОЗОРИСТЬ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

ВІДКРИТІ ЗАКУПІВЛІ

На початку 2010 року в Компанії було створено тендерний відділ «Концерну Галнафтогаз». Метою відкритих закупівель є створення конкурентного і динамічного середовища при проведенні закупівлі та одержанні товарів, робіт і послуг для Публічного акціонерного товариства «Концерн Галнафтогаз». Робота із закупівлі товарів, робіт, послуг проводиться у постійній співпраці з різними структурними підрозділами компанії, зокрема у взаємодії з корпоративною службою безпеки. Така організація процесу дає змогу запобігти появі фактів зловживань та корупції, досягнути максимальної публічності та прозорості, а також забезпечити ефективне та раціональне використання фінансових ресурсів Компанії.

Упродовж трьох років роботи відділу було розроблено та удосконалено внутрішні регламентаційні документи й механізми, що регулюють порядок здійснення корпоративних закупівель товарів та послуг. З 2012 року Компанія почала здійснювати системний нагляд за відповідністю цін результатам торгів та фактичними платежами.

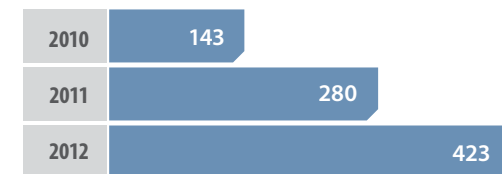
Впродовж 2012 року корпоративний тендерний відділ провів понад 423 процеси торгів на закупівлю товарів, робіт, послуг, що більше ніж у 1,5 раза перевищує показники 2011 року (280 тендерів) і втричі більше, ніж

упродовж першого року діяльності тендерного відділу. Щоб порівняти ціни на ринку, тендерний відділ на постійній основі здійснював однокрокові запити цінкових пропозицій. Тендери не проводились на комерційні закупівлі, закупівлі в монополістів, на дрібні закупівлі відповідно до умов положення «Про порядок закупівель».

На 2013 рік у розрізі діяльності тендерного відділу заплановано:

- затвердити нову редакцію положення «Про порядок закупівель» з усіма змінами та доповненнями;
- оптимізаційні процеси в сфері централізації закупівель.

КІЛЬКІСТЬ ЗАКУПІВЕЛЬ, ЗДІЙСНЕНИХ НА ТЕНДЕРНІЙ ОСНОВІ



СИСТЕМА ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ

Для підвищення ефективності систем управління та контролю, в Компанії функціонує служба внутрішнього аудиту. Метою діяльності департаменту внутрішнього аудиту є здійснення незалежного аналізу функціонування важливих бізнес-процесів та сприяння керівництву Компанії у пошуку найефективніших шляхів використання матеріальних, фінансових та людських ресурсів.

Будь-яка компанія, яка активно розвивається, без ефективного внутрішнього аудиту, втрачає можливість якісно контролювати динамічні бізнес-процеси та вчасно ухвалювати необхідні управлінські рішення.

Основними принципами роботи внутрішнього аудиту в Компанії є:

- незалежність (департамент внутрішнього аудиту Компанії підпорядковується Аудиторському комітетові, який складається з незалежних членів Наглядової ради);

КОМПЛАЄНС ПОЛІТИКА

У своїй діяльності Компанія неухильно дотримується вимог законодавства, етичних норм ведення бізнесу, а також взятих на себе фінансових та інвестиційних зобов'язань

З метою уникнення та мінімізації ризиків застосування штрафних, фінансових та інших санкцій за порушення чинного законодавства, зміцнення перед міжнародними інвесторами та кредиторами статусу надійного партнера та закріплення у суспільстві репутації компанії, що здійснює свій бізнес з дотриманням етичних норм та правил, ми запровадили низку внутрішньокорпоративних compliance процедур. Дані процедури передбачають, зокрема, постійний моніторинг змін у чинному законодавстві, аналіз бізнес-процесів та бізнес-проектів на їх відповідність нормативним та етичним вимогам, постійний діалог та співпраця з державними регуляторами щодо мак-

- постійність (внутрішній аудит в Компанії створено на постійній основі, його діяльність проводиться згідно з узгодженим планом, із щоквартальним звітуванням перед Аудиторським комітетом);
- неупередженість та об'єктивність (внутрішній аудит не залучений в операційну діяльність Компанії, що дає змогу здійснювати об'єктивний аналіз ведення діяльності);

Вказані принципи відповідають вимогам Міжнародних професійних стандартів внутрішніх аудиторів. За 2012 рік внутрішній аудит провів 27 аудиторських перевірок (фінансових, операційних та перевірок на відповідність внутрішнім регламентам та положенням). Під час аудиторських перевірок акцентується увага на наявність і достатність чинних контролів на різних рівнях управління бізнес-процесами, для мінімізації ризиків зловживань та шахрайства в Компанії.

Департаментом внутрішнього аудиту 2012 року розробив та впровадив систему постійного моніторингу виконання наданих рекомендацій для усунення недоліків, виявлених при перевірках. Внутрішній аудит і надалі докладатиме всіх зусиль, щоб своєю діяльністю сприяти підвищенню продуктивності та прозорості Компанії.

симального дотримання компанією відповідних регуляторних вимог, постійний контроль за виконанням наших зобов'язань та фінансових кovenant за кредитними та інвестиційними договорами, протидію корупції та запобігання фінансових зловживань з-поміж керівництва компанії.

Дбаючи про свій імідж та репутацію, а також задля уникнення низки правових ризиків у 2012 році компанією було запроваджено обов'язкову процедуру перевірки своїх контрагентів за принципом «Знай свого клієнта», відповідно до якої договори від імені компанії можуть укладатися лише з тими контрагентами, які відповідають певним репутаційним та юридичним критеріям.

У сфері корпоративного управління компанія неухильно виконує вимоги чинного законодавства, статуту, внутрішніх положень та Кодексу корпоративного управління, дотримуючись при цьому кращих світових практик та стандартів, а також максимально забезпечуючи права та інтереси своїх акціонерів та інвесторів.

КОРПОРАТИВНЕ ВОЛОНТЕРСТВО



Збираємо вживані речі

На початку 2012 року в головному офісі Компанії на постійній основі налагоджено збір вживаних речей (одягу, посуду, книжок, іграшок, побутової техніки) з подальшою передачею їх реабілітаційному центру "Емаус-Оселя" (Львів). Установа опікується потребами безпритульних людей міста, має власну громаду та низку благочинних крамничок у місті. Окрім пожертв працівників, Компанія регулярно передає благочинним організаціям міста комп'ютерну техніку, посуд, ресторанів тощо.

Збираємо книжки для дітей

Працівники Компанії долучилися до чудового благочинного проекту, ініційованого Фондацією Дарини Жолдак: збирання книжок для дітей, що їх потребують. Коробки на дитячу літературу були встановлені в головному офісі та ресторані «A la minute». Зібрана література була передана в дитячі будинки Львівської області.

Допомога соціальній пекарні "Горіховий дім"

Волонтери Компанії виготовили дизайн для меню соціальної пекарні "Горіховий дім" (Львів) та рекламні банери для сторінки соціального підприємства у Facebook



Святий Миколай - дітям у лікарнях

Працівники Компанії радо відгукнулися на прохання Благочинного фонду «Крила Надії», що опікується онкохворими дітьми у львівських лікарнях. У рамках організованої акції зі збирання пожертв та подарунків до Свята Миколая, працівники Компанії зібрали кошти, на які було придбано понад 100 дарунків дітям, що зустріли Свято Миколая у лікарнях міста.



Тепло дітям - тепло серцю!

Волонтери головного офісу долучилися до фандрейзингової акції реабілітаційного центру "Джерело" (Львів), де проходять фізичну та соціальну адаптацію діти з особливими потребами. Упродовж кількох днів працівники компанії зібрали понад 6500 грн пожертв на покриття витрат центру на опалювальний сезон 2012-2013.



II Фестиваль писанок у Львові

На II Фестивалі писанок відбувся майстер-клас з розфарбовування писанок. Організатори фестивалю спільно з партнерами цього майстер-класу - мережею АЗК «ОККО», а також за участі представників громадських організацій та мешканців міста розфарбували в рамках акції понад тисячу писанок. Цими писанками було оздоблено дерева в центрі Львова.



Виставка литовського народного мистецтва

З нагоди 22-ї річниці Дня відновлення Незалежності Литовської Республіки Почесне консульство у Львові та Посольство Литовської Республіки в Україні відкрили виставку народного мистецтва. Захід відбувся за підтримки мережі «ОККО».



Мережа «ОККО» — партнер пробігу литовських ретроавтомобілів

Влітку члени «Клубу VW жуків Литви», який об'єднує литовських власників ретроавтомобілів, здійснили автопробіг місцями, пов'язаними з історією Великого князівства Литовського, на території Білорусі, України і Польщі



Чемпіонат Львова та Чемпіонат Карпат зі скелелазіння

16-17 червня в селі Церківна Долинського району на Івано-Франківщині відбувся Чемпіонат Карпат, меморіал пам'яті Ігоря Шарабури. У змаганнях взяли участь 64 спортсмени з України та Білорусі. А 24-26 серпня на Скелях Довбуша в селі Бубнище на Івано-Франківщині відбувся скелелазний фестиваль – Відкритий Чемпіонат м. Львова зі скелелазіння.

Видання книги про мандрівників та альпіністів

У видавничому домі «Укрпол» (Стрий) вийшла друком книжка спогадів про стрийських туристів, мандрівників, альпіністів і скелелазів, починаючи від XIX сторіччя і до сьогодення.



КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

ГОЛОВНИЙ ОФІС

Поштова адреса:
вул. Героїв УПА, 72
м. Львів, Україна, 79015

Юридична адреса:
вул. Пластова, 1
м. Львів, Україна, 79056

е-пошта: office@gng.com.ua
тел: +38 (032) 298-96-01
+38 (032) 298-96-03
факс: +38 (032) 298-96-02

Гаряча лінія мережі АЗК «ОККО»
0 800 501 101

Відділ зв'язків з громадськістю
е-пошта: press.center@gng.com.ua
тел: +38 (032) 298-96-31

Інтернет-ресурси:
www.okko.ua
www.myfishka.com
www.alaminute.ua

РЕГІОНАЛЬНІ ВІДДІЛЕННЯ

Вінницьке
вул. Залізнична, 13
м. Вінниця, 21001
тел/факс: +38 (0432) 52-58-00

Закарпатське
вул. Лавріщева, 61
м. Ужгород, 88000
тел/факс: +38 (0312) 66-94-00

Івано-Франківське
вул. Хриплинська, 9
м. Івано-Франківськ, 76002
тел/факс: +38 (0342) 55-71-00

Київське
вул. Пилипа Орлика, 24/1
м. Київ, 04070
тел/факс: +38 (044) 590-58-31

Кіровоградське
вул. М. Тореца, 27а
м. Кіровоград, 25013
тел/факс: +38 (0522) 35-73-70

Львівське
вул. Пластова, 1 м. Львів, 79056
тел/факс: +38 (032) 297-70-23

Одеське
вул. Грушевського, 39-А, оф.1
м. Одеса, 65062
тел/факс: +38 (048) 720-70-40

Рівненське
вул. Нафтовиків, 2а, с. Нова Лю-
бомирка, Рівненський р-н, 35321
тел/факс: +38 (0362) 27-80-81

Харківське
просп. Гагаріна, 43/2, оф. 803
м. Харків, 61001
тел/факс: +38 (057) 760-23-10

ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА «КОНЦЕРНУ ГАЛНАФТОГАЗ»



ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«КОНЦЕРН ГАЛНАФТОГАЗ»

ОСНОВНІ ДОЧІРНІ ПІДПРИЄМСТВА ПАТ «КОНЦЕРН ГАЛНАФТОГАЗ»

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ОККО-НАФТОПРОДУКТ»

(роздрібна торгівля нафтопро-
дуктами, експлуатація АЗС)

РЕГІОНАЛЬНІ ВІДДІЛЕННЯ

- Вінницьке РВ
- Донецьке РВ
- Закарпатське РВ
- Західне РВ
- Івано-Франківське РВ
- Київське РВ
- Кіровоградське РВ
- Одеське РВ
- Рівненське РВ
- Харківське РВ

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ОККО-БІЗНЕС»

(оптова торгівля нафтопродуктами, реалізація нафтопро-
дуктів по смарт-картках, талонах)

ГРУПА КОМПАНІЙ «ОККО-СХІД»

(спільне підприємство, яке здійснює експлуатацію АЗС
та роздрібну торгівлю нафтопродуктами у Донецькій,
Дніпропетровській, Запорізькій та Луганській областях)

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТОБІ-ГНГ»

(роздрібна торгівля споживчими товарами, магазини
(магазини на АЗК та в місті))

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕРРІН»

(ведення ресторанного господарства, управління рестора-
нами та кафе, надання послуг мобільного харчування)

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «АВТОТРАНСКОМ»

(діяльність автомобільного вантажного транспорту:
транспортні перевезення)

ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «НАФТОТЕРМІНАЛ»

(зберігання нафтопродуктів, експлуатація нафтобаз)

ІНШІ ДОЧІРНІ ПІДПРИЄМСТВА

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗВІТ

Продовжуючи політику відкритості та прозорості, ПАТ «Концерн Галнафтогаз» презентує цей нефінансовий звіт за результатами 2012 року.

Перші повідомлення про досягнуті результати та загальний прогрес «Концерну Галнафтогаз» у дотриманні 10-ти принципів Глобального договору ООН охоплювали діяльність 2008 та 2009 років. За результатами 2010 та 2011 років Компанія оприлюднила Нефінансові звіти у розширеній формі. Попередній нефінансовий звіт ПАТ «Концерн Галнафтогаз» охоплював діяльність Компанії 2011 року та був оприлюднений у жовтні 2012 року. Усі звіти компанії можна знайти за адресою www.okko.ua/uk/non-financial-report

Це п'ятий звітний період для Компанії. Звіт, пропонується за результатами 2012 року, підготовлено відповідно до вимог глобальної ініціативи звітності (GRI), стандарт G3, рівень розкриття інформації C - самопроголошений.

У документі структуровано основні підходи, бачення, заходи та результати Компанії у сфері сталого розвитку, досягнуті 2012 року. Структура звіту відповідає корпоративному баченню Компанії напрямів сталого розвитку та описує основні напрями нашої діяльності, сформовані в документі в окремі розділи: Стратегічні соціальні інвестиції, Протидія корупції, Відповідальні комунікації, Програми захисту довкілля, Права людини та рівні можливості, Стандарти та умови праці, Волонтерство та благодійність. Документ містить сукупні дані щодо усіх організаційних підрозділів та регіональних відділень, що входять до структури ПАТ «Концерн Галнафтогаз».

Відповідно до зобов'язань Компанії інформувати про свою соціальну діяльність усі зацікавлені сторони, цей документ буде розміщений на корпоративному сайті Компанії та сторінці «Концерну Галнафтогаз» на веб-ресурсі Глобального договору ООН.

На сайтах www.okko.ua та www.galnaftogas.com можна докладніше ознайомитися з інформацією про Компанію, структуру управління та результати діяльності, а також надіслати запит щодо проектів корпоративної соціальної відповідальності нашим менеджерам.

Друковані примірники звіту також будуть розповсюджені серед зацікавлених сторін.

Нам дуже важлива Ваша думка щодо цього звіту та діяльності Компанії. Ми будемо вдячні за Ваші коментарі та готові відповісти на будь-які запитання.

Будь ласка, скontaktуйтеся з нами за такими адресами:
MKucherenko@gng.com.ua
press.center@gng.com.ua

УПРАВЛІНСЬКА СТРУКТУРА «КОНЦЕРНУ ГАЛНАФТОГАЗ»



ТАБЛИЦЯ ЕЛЕМЕНТІВ І ПОКАЗНИКІВ
ЗГІДНО З ВИМОГАМИ ГЛОБАЛЬНОЇ
ІНІЦІАТИВИ ЗІ ЗВІТНОСТІ GRI

Елементи та індикатори GRI	Стислий опис	Сторінки, коментарі	Розкриття показників
1.1	Заява керівного партнера щодо стратегії корпоративної відповідальності	с. 4	розкрито
1.2	Характеристика ключових впливів, ризиків та можливостей	с. 12, 16, 18, 20, 22	розкрито
2.1	Назва організації	с. 6	розкрито
2.2	Основні бренди, види продукції та/або послуг	с. 10	розкрито
2.3	Функціональна структура організації, включаючи основні підрозділи, операційні компанії, дочірні компанії та спільні підприємства	с. 79	розкрито
2.4	Розташування штаб-квартири організації	с. 6, 78	розкрито
2.5	Кількість країн, в яких організація здійснює свою діяльність	с. 6	розкрито
2.6	Характер власності та організаційно-правова форма	с. 6	розкрито
2.7	Ринки, на яких працює організація	с. 6, 10, 18	розкрито
2.8	Масштаб організації	с. 6, 10	частково розкрито
2.9	Суттєві зміни масштабів, структури чи власності	-	не було у звітному періоді

Елементи та індикатори GRI	Стислий опис	Сторінки, коментарі	Розкриття показників
2.10	Нагороди, отримані у звітному періоді	с. 7	частково розкрито
3.1	Звітний період	с. 1, 4, 80	розкрито
3.2	Дата публікації останнього звіту за попередній період	с. 80	розкрито
3.3	Цикл звітності	с. 80	розкрито
3.4	Контактна інформація для питань щодо звіту та його змісту	с. 78, 80	розкрито
3.5	Процес визначення змісту/контенту звіту	с. 80	розкрито
3.6	Межі звіту	с. 80	розкрито
3.7	Обмеження обсягу або змісту звіту	-	немає
3.8	Підстави для включення до звіту даних про інші суб'єкти господарювання	-	немає
3.9	Методи вимірювання даних і розрахунків, методики для підготовки показників	Принципи розкриття інформації відповідають вимогам посібників зі звітності відповідно до GRI стандарту G3. Фінансові та чисельні облікові дані подані на основі власної аналітики ПАТ «Концерн Галнафтогаз»	
3.10	Пояснення щодо причини будь-яких вагомих змін у викладі інформації щодо попередніх звітів	-	не містить істотних змін
3.11	Суттєві зміни щодо попередніх періодів звітності чи меж звіту	-	не містить істотних змін
3.12	Таблиця, що вказує місце викладу стандартних елементів у звіті	с. 82	розкрито
4. 1	Структура управління організації	с. 81	розкрито

Елементи та індикатори GRI	Стислий опис	Сторінки, коментарі	Розкриття показників
4.4	Механізми надання зацікавленими сторонами рекомендацій або директив найвищому органу управління	с. 32, 33, 34, 36	розкрито
4.6	Дійсні процеси, які можуть запобігти конфліктам інтересів	с. 67	розкрито частково
4.8	Розроблені в Компанії заяви/документи щодо місії, цінностей, кодекси корпоративного управління	с. 8, 14	розкрито
4.12	Розроблені зовнішніми сторонами економічні, екологічні і соціальні хартії, принципи чи інші ініціативи, до яких Компанія приєдналась і підтримує їх	с. 4, 40	розкрито
4.13	Членство в галузевих асоціаціях та/чи національних і міжнародних організаціях	с. 24	розкрито
4.14	Перелік зацікавлених сторін, з якими взаємодіє Компанія	с. 12	розкрито
4.15	Основи для ідентифікації та відбору зацікавлених сторін	с. 26	розкрито
4.16	Підходи і взаємодія із зацікавленими сторонами	с. 26	розкрито
EC1	Економічні показники діяльності Компанії	с. 10, 22, 72	розкрито частково
EC5	Діапазон співвідношення стандартної заробітної плати початкового рівня та встановленої мінімальної заробітної плати в регіонах діяльності Компанії	с. 67	розкрито
EC7	Процедури найму місцевого населення	с. 20, 62	розкрито
EC8	Розроблення та вплив інвестицій на інфраструктуру і послуги, що надаються першочергово для суспільного добробуту шляхом реалізації комерційних проєктів, у натуральній формі або на громадських засадах	с. 6, 10, 16, 18, 20, 22, 24, 76	розкрито
EN2	Загальна вага відходів за типом і методом утилізації	с. 47	розкрито частково
EN4	Опосередковане споживання енергії із зазначенням первинних джерел	с. 42	розкрито частково

Елементи та індикатори GRI	Стислий опис	Сторінки, коментарі	Розкриття показників
EN5	Енергія, заощаджена завдяки реалізації заходів, спрямованих на підвищення енергоефективності	с. 42	розкрито частково
EN6	Ініціативи із застосування енергоефективних рішень чи рішень, ґрунтованих на застосуванні відновлюваної енергії	с. 43, 44, 45	розкрито
EN7	Ініціативи зі зменшення опосередкованого споживання електроенергії та досягнуті результати	с. 42, 44, 48	розкрито частково
EN30	Загальні витрати та інвестиції на природоохоронні заходи	с. 40, 44	розкрито частково
LA1	Загальна кількість персоналу	с. 6	розкрито
LA2	Загальна кількість та плинність кадрів по регіонах	Середня плинність кадрів у Компанії 2012 року становила 3,7%. З них плинність кадрів у головному офісі становила 1%, 1,5% в офісах регіональних відділень та 4,6% в середньому по АЗК. Дані щодо плинності та рузу персоналу 2011 року викладені у звітті за цей період.	розкрито частково
LA3	Виплати і пільги, що надаються працівникам, які працюють на умовах повної зайнятості	с. 21, 53	розкрито частково
LA4	Частка працівників, на яких поширюється колективний договір	100%	розкрито
LA8	Навчальні програми для запобігання важким захворюванням, допомоги співробітникам і членам їхніх сімей	с. 54, 56, 64, 70	розкрито
LA9	Відображення питань охорони здоров'я і безпеки працівників у співпраці з профспілковими організаціями	с. 70	розкрито частково
LA10	Середня кількість годин навчання за рік на працівника, за категоріями працівників	с. 64	розкрито частково

Елементи та індикатори GRI	Стислий опис	Сторінки, коментарі	Розкриття показників
LA12	Частка співробітників, для яких Компанія проводить періодичне оцінювання результативності і розвитку кар'єри	100% працівників Компанії працюють за критеріями ефективності KPI, отримують оцінку своєї роботи та відповідні перспективи щодо розвитку кар'єри	розкрито
LA13	Склад управлінських органів та розподіл персоналу організації за віком, статтю, належністю до меншин тощо.	с. 50, 52	розкрито
LA14	Співвідношення базового окладу чоловіків та жінок у Компанії, за категоріями	с. 53	розкрито
HR4	Загальна кількість випадків дискримінації та вжиті заходи	Не було випадків дискримінації у звітному періоді, с. 50, 52, 53	розкрито
HR5	Діяльність, в рамках якої право на використання свободи асоціацій та ведення колективних переговорів може піддаватися істотним ризикам, та дії щодо підтримки цих прав	Не було випадків, коли право на використання свободи асоціацій та ведення колективних переговорів піддавалися обмеженням	розкрито
SO2	Частка і загальна кількість бізнес-одиниць, чия діяльність проаналізована стосовно ризиків, пов'язаних з корупцією	Внутрішня служба безпеки здійснює ретельні перевірки усіх потенційних та чинних контрагентів Компанії щодо прозорості фінансово-господарської діяльності, а відділ внутрішнього аудиту і тендерний відділ контролюють відповідність здійснених фін. розрахунків тендерним домовленостям	розкрито

Елементи та індикатори GRI	Стислий опис	Сторінки, коментарі	Розкриття показників
SO3	Частка працівників, які вивчали антикорупційні політики та процедури Компанії	Усі працівники, чия діяльність пов'язана з закупівлями та різноманітними фінансовими операціями, ознайомлені з відповідними внутрішніми нормативними документами	розкрито
PR3	Види інформації про властивості продукції та послуги, що передбачені процедурами	Кожна партія нафтопродуктів, що реалізовується у мережі «ОККО», супроводжується відповідними документами (паспорти якості щодо відповідності ДСТУ), як передбачає чинне законодавство України.	розкрито частково
PR5	Практики, що стосуються задоволення потреб споживачів, включаючи результати досліджень щодо оцінки задоволення потреб клієнтів	с. 32, 34, 36, 38	розкрито
PR6	Програми щодо забезпечення відповідності законодавству в галузі маркетингових комунікацій, включаючи рекламу, просування продукції та спонсорство	Усі маркетингові та рекламні комунікації компанії будуються виключно із дотриманням чинного законодавства, стор. 30	розкрито
PR8	Загальна кількість обґрунтованих скарг, що стосуються порушення недоторканності приватного життя споживачів та втрати даних про споживачів	Не було зафіксовано у звітному періоді	розкрито

