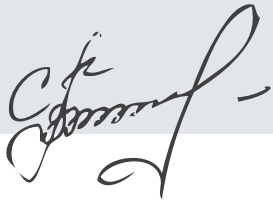




# РАЗОМ ДО НОВИХ ВИСОТ

Звіт із Прогресу Групи Компаній «ВОЛЯ»

Назва компанії	Група компаній «ВОЛЯ»
Країна	Україна
Сектор	Телекомунікації
Кількість співробітників	Понад 3000 осіб
Дата приєднання до Глобального договору	Листопад 2006 року
Назва комунікації прогресу	РАЗОМ ДО НОВИХ ВИСОТ
Лінки, де можна знайти звіт	<a href="http://www.volia.com/about/social">http://www.volia.com/about/social</a>
За який період звіт	Листопад 2006 – листопад 2008
Яким чином стейкхолдери компанії отримують інформацію про звіт	Звіт буде розміщено на веб-сторінці компанії; основні положення надруковано у корпоративному журналі для співробітників. Скорочену частину звіту буде розіслано основним партнерам та обговорено на круглих столах із зацікавленими сторонами (надалі – стейкхолдери).
Контактна особа (ПІБ, посада, контакти)	Аліна Сігда, керівник відділу зв'язків із громадськістю
Контактна електронна адреса	<a href="mailto:asigda@volia.com">asigda@volia.com</a>
Дата	19.11.2008
Короткий опис діяльності компанії (максимум 6-7 рядків)	ГК «ВОЛЯ» – національний український провайдер (надалі – компанія), що об'єднує провайдерів, які ведуть свою діяльність у 19 містах України. Комплекс сучасних телекомунікаційних послуг компанії включає: кабельне цифрове телебачення, високошвидкісний доступ до Інтернету, відео-на-замовлення та голосовий зв'язок.



Шановні друзі, колеги та партнери!

Пропонуємо Вашій увазі перший соціальний звіт групи компаній «ВОЛЯ», який підсумовує розвиток компанії з листопада 2006 року (часу приєднання до Глобального договору ООН) до листопада 2008 року.

2008 рік став новим етапом у розвитку компанії, яка наразі об'єднує 19 регіонів, тому головним завданням звіту став аналіз соціальних інвестицій компанії «ВОЛЯ» з метою подальшого розповсюдження кращих практик столичного підрозділу на інші регіони у рамках стратегії корпоративної соціальної відповідальності, що сьогодні перебуває на стадії розробки. Для підготовки звіту були залучені основні зацікавлені сторони (стейкхолдери) компанії, а саме: інвестори, співробітники, абоненти, постачальники та бізнес-партнери, Київська місцева державна адміністрація, благодійні та громадські організації (довгострокові партнери компанії), ЗМІ. Вони допомогли узагальнити розгалужену соціальну діяльність компанії та виокремити пріоритети на майбутнє задля подальшого ефективного впровадження 10 принципів Глобального договору у нашу щоденну діяльність.

Підготовка цього звіту допомогла нам виділити напрямки, на яких слід більше зосередитися у майбутньому. Та найголовніше, звіт допоміг нам систематизувати ті напрямки у діяльності нашої компанії, якими ми надзвичайно пишаємося. Серед них – чудова атмосфера у колективі, яку відзначають усі співробітники. Зокрема вони вітають введення тренінгів з командоформування, соціальну політику компанії й налаштування на лідерство через запровадження положення про кадровий резерв – усе це відобразилося на підвищенні рівня задоволення співробітників умовами роботи й оплати за 2007 рік. Окремо хотілося б акцентувати на нашій підтримці Національної паралімпійської збірної України. Наші спортсмени справді довели, що можуть усе! У 60-у річницю проголошення Загальної декларації прав людини ми хотіли би ще раз підкреслити свою відданість принципам допомоги людям з особливими потребами, і, сподіваємося, цей досвід буде корисним для інших організацій.

Назва звіту «Разом до нових висот» – це поєднання нашого корпоративного слогану «Я можу все!» й олімпійського девізу «Швидше, вище, сильніше». Сьогодні ми вирішуємо нові бізнес-завдання, що вплинуть на соціальну політику компанії, як внутрішню, так і зовнішню, у тому числі на формування нового ділового середовища в Україні, основними принципами якого мають стати чесна конкуренція, відкритість, прозора репутація і соціально значущі інвестиції.

Я вдячний наші команді, партнерам і друзям за підтримку та співробітництво. Разом ми зробимо набагато більше!

З повагою, Сергій Бойко  
президент групи компаній «ВОЛЯ»

## ПОКАЗНИКИ КОМПАНІЇ

Дата заснування	1 червня 2002 року
Структура компанії	До групи компаній «ВОЛЯ» входять провайдери, які надають свої послуги у 19 містах України майже 1,8 млн. абонентів.
Принципи компанії	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Професіоналізм</li> <li>• Якість</li> <li>• Надійність</li> <li>• Інноваційний підхід</li> <li>• Лідерство в усьому</li> <li>• Команда</li> <li>• Розвиток персоналу</li> </ul>
Нагороди компанії, рейтинги	<p><b>2006 рік</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Всеукраїнський конкурс «Кращий вітчизняний товар року – 2006». Компанія «ВОЛЯ» отримала статус переможця «Виробник кращих вітчизняних товарів 2006 року» в номінації «Зв'язок і комунікації».</li> <li>• «Лідер українського Інтернету» в номінації «Швидкісний провайдер року».</li> <li>• «Лідер українського Інтернету» в номінації «Хостинг-провайдер року».</li> </ul> <p><b>2007 рік</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рейтинг «ТОП – 100»: кращі топ-менеджери України: Сергій Бойко, президент компанії «ВОЛЯ», визнаний одним із провідних топ-менеджерів України.</li> <li>• У галузевому рейтингу «Провайдери» президент компанії «ВОЛЯ» за результатами рейтингу зайняв перше місце та був визнаний колегами і конкурентами кращим топ-менеджером у своїй галузі.</li> <li>• Рейтинг фінансових директорів журналу «Комп&amp;ньоН»: віце-президент з фінансів — Левченко Олена Михайлівна увійшла до рейтингу провідних фінансових директорів України.</li> </ul> <p><b>2008 рік</b></p> <p>Рейтинг «ТОП – 100». Президент компанії Сергій Бойко другий рік поспіль визнаний кращим топ-менеджером серед керівників компаній-провайдерів України.</p>
Досягнення	<p><b>2002 рік</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вперше в Східній Європі та країнах СНД впроваджено цифрову технологію надання послуги кабельного телебачення. 1 вересня 2002 року відбувся офіційний старт цифрового кабельного телебачення під торговою маркою «Воля Преміум ТВ».</li> <li>• Створено перший в Україні серед кабельних операторів call-центр.</li> </ul>



## ПОКАЗНИКИ КОМПАНІЇ

Досягнення	<p><b>2005 рік</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«ВОЛЯ» першою в Україні запустила спеціальний інтерактивний сервіс – персональний сайт абонента.</li> <li>Упроваджено новий стандарт DOCSIS 2.0 для надання послуги високошвидкісного Інтернету. Абоненти компанії першими у Східній Європі отримали можливість скористатися перевагами нового стандарту.</li> </ul> <p><b>2006 рік</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Вперше в Україні впроваджено нову автоматизовану систему запобігання в торгівлі, яка забезпечує захист кожного абонента послуги «Воля Бродбанд» від вірусів, троянських і шпигунських програм.</li> <li>Вперше серед кабельних провайдерів запущено самостійне інтерактивне управління послугою через IVR.</li> <li>Відкрито найбільший дата-центр в Україні.</li> </ul> <p><b>2007 рік</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Запущено портал абонента <a href="http://portal.volia.com">http://portal.volia.com</a>. Ресурс з таким набором функціональних можливостей було запропоновано абонентам вперше.</li> <li>Вперше в Україні запущено додатковий сервіс «Відео-на-замовлення» (домашній кінозал, NVoD).</li> </ul> <p><b>2008 рік</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>«ВОЛЯ» першою серед учасників української мережі обміну трафіком зробила друге включення на швидкості 10 Гбіт/с, тим самим удвічі розширивши пропускну спроможність каналів в український сегмент Інтернету та підвищивши надійність доступу за рахунок резервного включення. «ВОЛЯ» стала свого часу першою українською компанією, що застосувала технологію TENGIGABITETHERNET для Інтернет-з'єднань. На сьогодні зовнішні канали компанії становлять 4,0 Гбіт/с, а сумарна ширина каналів підключення до UA-IX – 20 Гбіт/с, що є абсолютним рекордом в Україні.</li> </ul>
Задоволеність співробітників атмосферою в колективі	96%
Впровадження етичних норм	З 2008 року компанія започаткувала оцінювання персоналу щодо знання етичних норм у відносинах із клієнтами.
Соціальні інвестиції (2007 рік)	Розвиток персоналу: 1,87 млн. грн. (3,7% від чистого прибутку). Благодійні та соціальні проекти: 1,13 млн. грн. (2,5% від чистого прибутку).

## ПОКАЗНИКИ КОМПАНІЇ

Плани на 2008 – 2009 роки

### **ПРАВА ЛЮДИНИ ТА ДОПОМОГА ЛЮДЯМ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ**

1. Продовження успішної співпраці з Національним комітетом спорту інвалідів України (далі – НКСІУ) та більш активне залучення співробітників до підтримки інвалідного руху;
2. Продовження співпраці з нашими основними партнерами (БФ «Прагнення», БФ «АІК», БФ «Краб», Київська міська державна адміністрація у рамках комплексної програми «Турбота» (2006 – 2010 роки) через подальший розвиток та вдосконалення проектів, розширення списку категорій людей, які мають пільги з надання послуг компанії «ВОЛЯ».
3. Підключення до високошвидкісного Інтернету і цифрового телебачення близько 15 шкіл міста Києва в рамках підписаного договору з Головним управлінням освіти і науки м. Києва.

### **ТРУДОВІ ПРАКТИКИ:**

1. Оптимізація і вдосконалення бізнес-процесів у сфері управління персоналом.
2. Зосередження уваги на дочірніх (регіональних) підприємствах через запровадження в їхню діяльність корпоративних стандартів, контролю й аналізу їх дотримання, розвиток наставництва в роботі з персоналом.
3. Удосконалення корпоративного стандарту «Оцінювання персоналу».
4. Випуск корпоративної газети, яка об'єднує співробітників усіх дочірніх підприємств компанії.
5. Організація Дня відкритих дверей у кожному підрозділі компанії для обміну досвідом та налагодження внутрішніх процесів.
6. Запровадження Року сім'ї в компанії, розширення корпоративної Ліги КСВ в інші регіони (західний, центральний, східний).

### **НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ**

1. Включити питання екологічної грамотності в навчальну програму для своїх співробітників.
2. Розширити програму «Зелений офіс» і перейти від двостороннього тиражування на папері до більш масштабних проектів.
3. Оптимізувати ефективність використання ресурсів та енергії на виробництві.

### **ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ**

1. Розробка і запровадження Кодексу етичної поведінки компанії.
2. Вдосконалення роботи зі скаргами абонентів через оптимізацію політики відповідей на запити.
3. Розвиток оцінювання персоналу на знання етичних норм.

## НАША ФІЛОСОФІЯ І ЦІННОСТІ

«ВОЛЯ» – це дуже ємке слово, яке має багато важливих і близьких кожній людині значень. Для нас, співробітників і членів єдиної команди, – це СВОБОДА ВИБОРУ, СВОБОДА БЕЗ ОБМЕЖЕНЬ для людей з широким світоглядом, які прагнуть пізнати увесь світ.

Що ми вкладаємо в слоган «Я можу все!»?

«Я можу все!» – це вигук людини, яка зустрічається з безмежністю можливостей, реалізація яких залежить лише від неї, а не від швидкодії сервера чи обмеженості доступу до джерел телекомунікацій.

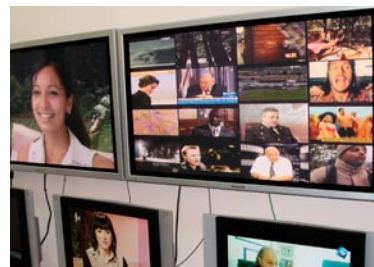
Це переконаність людини, яка усвідомила, що на відміну від своїх «аналогових колег» або людей, яким недоступні інформаційні простори Всесвітньої мережі, вона знаходиться значно вище щодо інформованості й ерудованості. І це розуміння повністю змінює її світогляд.

Що позначає зображення танцюючої дівчини на фоні жовтого та зеленого полів у логотипі компанії? По-перше, форма кола з двома частинами – це форма універсуму: інь-янь, планета, місяць. По-друге, «волю/свободу» символізує не лише відкрите й динамічне положення графічного тіла фігурки, а й «вихід за рамки» кола. Людина, яка дивиться на логотип «ВОЛІ», має побачити можливість виходу за рамки середніх можливостей.

Прагнення до постійного розвитку і зростання, необмеженість людських можливостей і нескінченність інформації – ось головні складові нашої філософії.

Наші цінності базуються на 10 принципах Глобального договору, і наша діяльність за ними надана на наступних сторінках.

Будемо вдячні за Ваші зауваження та рекомендації, надіслані за електронною адресою [asigda@volia.com](mailto:asigda@volia.com).



Запрошуємо до світу «ВОЛІ»...

ЗАПРОШУЄМО  
ДО СВІТУ «ВОЛІ»...



## ПРАВА ЛЮДИНИ

### ПРИНЦИП 1: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ПОВАЖАТИ ТА ГАРАНТУВАТИ ДОТРИМАННЯ ПРАВ ЛЮДИНИ, ПРОГОЛОШЕНИХ НА МІЖНАРОДНОМУ РІВНІ

Група компаній «ВОЛЯ» підтримує національні й міжнародні документи ООН та Міжнародної організації праці (Декларація прав людини, Глобальний договір, конвенції МОП), що спрямовані на захист прав людини, і керується ними у своїй діяльності (у відносинах зі співробітниками, постачальниками, партнерами та клієнтами).

У 2002 році компанія прийняла Корпоративний кодекс, який визначає принципи функціонування і позиціонування компанії в українському бізнесі. Згідно з ними, фундаментальними засадами діяльності компанії є порядність, чесність та відповідальність.

#### Наша місія

*Ми відкриваємо світ для наших клієнтів, надаючи доступ до кращих джерел інформації, розваг і комунікацій. Ми віримо, що запорука нашого успіху полягає в нашій здатності приносити постійну користь нашим клієнтам, співробітникам, інвесторам і Україні в цілому. Тому ми створюємо все більш високі стандарти якості, надаючи високопрофесійні, інноваційні й надійні послуги.*

«ВОЛЯ» – лідер на ринку телекомунікацій, що має високу репутацію: партнери і конкуренти вважають нас компетентними і відповідальними професіоналами, які вміють досягати успіху. Чітке дотримання принципів – запорука успіху компанії на ринку. Ми вважаємо, що діяти відповідно до принципів компанії – обов'язок кожного співробітника компанії.

#### Принципи компанії

**Професіоналізм.** Ми гарантуємо компетентність персоналу, підтримуємо і розвиваємо прагнення наших співробітників до майстерності як найвищого рівня професіоналізму.

**Якість.** Ми працюємо на 100%-й результат. Гарантія якості послуг – це стиль нашої роботи.

**Надійність,** порядність, чесність та відповідальність лежать в основі нашого бізнесу. Поведінка кожного співробітника зокрема формує надійність компанії у цілому. Ви завжди і скрізь – співробітник компанії.

#### Нормами Вашої поведінки мають бути:

**Порядність.** У компанії заборонено незаконні неетичні методи, які можуть призвести до її дискредитації.

**Чесність.** Необхідно бути чесним перед собою і членами команди не лише у моменти успіху, а й скрутних ситуаціях.

**Відповідальність.** Приймаючи рішення, у будь-якій ситуації важливо пам'ятати про наслідки для себе, колег, клієнтів і компанії в цілому.

**Інноваційний підхід.** Ми створюємо нові продукти і послуги, дотримуємося творчого підходу у веденні бізнесу і відкриті для позитивних змін.

**Лідерство в усьому.** У сфері високих технологій, обслуговуванні абонентів, конкурентних стосунках, якості та розвитку персоналу.

**Команда.** Це спільна мета + професіоналізм і унікальний внесок кожного співробітника у досягнення цієї мети. Ми поважаємо людину за її внесок у досягнення спільної мети.

**Розвиток персоналу.** Наш персонал – це наше багатство, наш ринковий актив. Ми створюємо умови для самореалізації та розвитку наших співробітників.





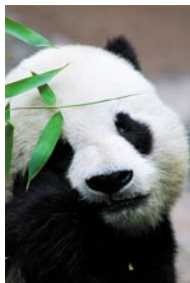
## ПРАВА ЛЮДИНИ

Для ознайомлення з Корпоративним кодексом компанії «ВОЛЯ» під час прийому на роботу новий співробітник проходить перший тренінг протягом перших двох тижнів, після завершення якого отримує корпоративний значок. Іноді на подібні тренінги приходять не тільки нові, а й «старі» співробітники, оскільки у компанії відбуваються постійні змін, й усі намагаються бути в курсі останніх новин. За 2007 рік тренінг пройшли 1502 особи. Після проходження тренінгу кожному співробітнику призначається куратор.

Одним із соціальних пріоритетів компанії «ВОЛЯ» є захист прав людей з обмеженими функціональними можливостями. Компанія виконує 5% квоту працевлаштування осіб з обмеженими функціональними можливостями та намагається просувати їхні права й розвиток також ззовні.

Саме тому «ВОЛЯ» стала офіційним спонсором Національної паролімпійської збірної в червні 2008 року. Зазначимо, що для нас – це велика честь. До того ж нам хотілося зробити так, аби кожен співробітник компанії не тільки знав про це рішення, а й взяв активну участь у проєкті. Тому всередині компанії цю подію використали для консолідації команди. Корпоративна акція «ВОЛЯ подає приклад: Ми вболіваємо за паролімпійців!» охопила понад 500 співробітників. Акція складалася з двох конкурсів: кожен співробітник міг подати власний «паролімпійський прогноз» у дорослому конкурсі, а їхні діти – написати чи намалювати «листа до паролімпійців» у дитячому. Чемпіоном з прогнозу стала

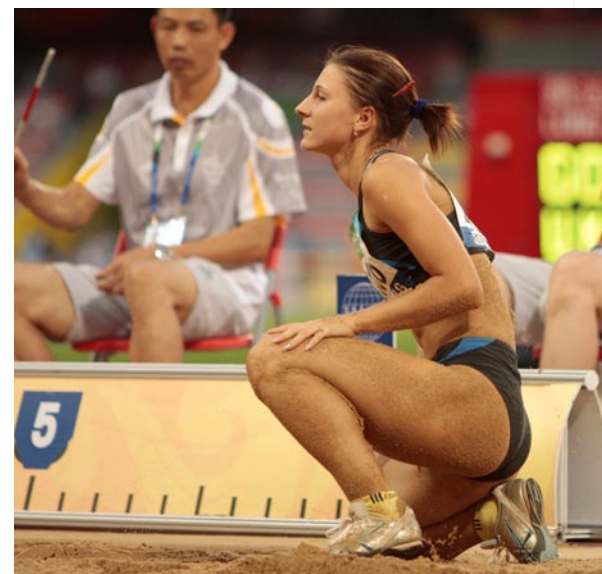
співробітниця відділу роботи з персоналом Тетяна Нагорна, яка передбачила, що українці отримають 129 медалей. Хоча цей прогноз і був фантастичним, кожен співробітник, незалежно від того, брав він участь в акції чи лише вболівав, чітко знає кількість медалей, здобутих нашою командою у Пекіні, – 74! А листи їхніх дітей висловили те захоплення, яке відчували українці до здобутків наших спортсменів. Інформація про акцію та звіти з пекінських спортмайданчиків надходили по внутрішніх комунікаціях (дошки інформації та інтранет), а також були вивішені в куточках абонентів на всіх 10 контакт-центрах компанії.



«Ми вболіваємо за паролімпійців».

До речі, кожне таке місце прикрашали іграшкові панди зі стрічкою «Ми вболіваємо за паролімпійців». На початку Паролімпіади колектив компанії написав листа-звернення до усіх ЗМІ із закликом підтримати українську збірну і більш детально висвітлювати хід Паролімпіади. Розуміння, що ти береш участь у важливій і великій справі, згуртувало колектив. Опитування, проведене після акції, продемонструвало 100% підтримки рішення про співпрацю з українськими паролімпійцями.

Медалей, здобутих нашою командою у Пекіні, – 74!





## ПРАВА ЛЮДИНИ

Іншим проектом у цьому напрямку є підтримка проектів Асоціації інвалідів комп'ютерників (АІК). У 2006 році Асоціація інвалідів-комп'ютерників (АІК) у співпраці з компанією «ВОЛЯ» створила «Центр дистанційного навчання і консультування для інвалідів» (<http://do.aik.ua>). Мета проекту – допомогти отримати освіту тим, хто має певні обмеження і не може відвідувати навчальні заклади, а також сприяти у подальшому працевлаштуванні. Слухачі Центру самостійно обирають час вивчення матеріалу та складання тестів, залежно від стану здоров'я та фізичних можливостей. «ВОЛЯ», окрім фінансової допомоги, подарувала кабельні модеми і підключила до послуги «Воля Бродбенд» викладачів, які займалися розробкою матеріалів для Центру. У травні 2006 року на спеціалізованій виставці реабілітаційних технологій для інвалідів «INVAEXPO-2006» було презентовано навчальний модуль Центру. Через два роки, у березні 2008-го, АІК розробив концепцію створення інформаційного агентства «INVAK.INFO». На сьогодні сайт цього Агентства <http://invak.info>, створений при підтримці компанії «ВОЛЯ», є найбільш відвідуваним та популярним на території СНД порталом, де висвітлюються актуальні події інвалідного руху,

розміщено базу даних нормативних документів та активно діє форум. На сьогодні сайт відвідали понад 100 000 людей.

Компанія «ВОЛЯ» є партнером Центру реабілітації інвалідів «Прагнення» і підтримує проект створення мережі координаційних центрів для інвалідів у кожній області. У подібних центрах будуть вестися реабілітація та навчання (у тому числі дистанційне) людей з обмеженими можливостями. У цих центрах будуть навчатися, працювати і мати доступ до Інтернету не лише інваліди, а й здорові люди, що сприятиме соціальній адаптації інвалідів.

На сьогодні :

- створено Інтернет-портал <http://do.aik.ua>;
- підготовлено програмне забезпечення LMS (Learning Management System) – система управління навчанням; матеріали і навчальні плани курсів різної складності у 5 напрямках: курс із програмного забезпечення, «Основи роботи у Windows і Інтернеті», підготовчий курс із основ Web, Flash та програмування;
- проведено набір слухачів (понад 100 осіб із України та країн СНД) і вдало складено перші тести, практичні та екзаменаційні роботи. У 2007 році приблизно 150 студентів закінчили навчання.

### На 2009 рік ми плануємо:

- продовжити успішну співпрацю з Національним комітетом спорту інвалідів України (далі – НКСИУ) та більш активно залучати співробітників до підтримки інвалідного руху через запрошення паралімпійців до участі в інших соціальних проектах;
- створити базу потреб паралімпійців у регіональному розрізі й підтримати найбільш пріоритетних серед них;
- розробити систему спеціальних умов на послуги компанії «ВОЛЯ»;
- продовжувати співпрацю з БФ «Прагнення», БФ «Краб», БФ «АІК» через подальший розвиток та вдосконалення проектів.



## ПРАВА ЛЮДИНИ

### ПРИНЦИП 2: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ГАРАНТУВАТИ, ЩО ЇХНЯ ДІЯЛЬНІСТЬ НЕ СПРИЯТИМЕ ПОРУШЕННЮ ПРАВ ЛЮДИНИ

*Права людини – головний принцип діяльності компанії, який є рушійною силою для розвитку самої компанії. Адже завдяки праву на інформацію «ВОЛЯ» надає однаковий доступ до світових інформаційних джерел. У цьому ми вбачаємо наш внесок у загальну демократизацію суспільних процесів в Україні.*

«ВОЛЯ» підписала угоду про співпрацю з однією з найбільш успішних українських бізнес-шкіл – Києво-Могилянською (KMBS). Її мета – сприяння переходу на новий рівень навчання у KMBS, удосконалення послуг віддаленого навчання, електронних бібліотек (KMBS має вихід до однієї з кращих пошукових баз даних у світі – EBSCO, одного з найбільших у світі електронних архівів з повними текстами понад 2700 академічних журналів з бізнесу) та відео-конференцій.

Компанія «ВОЛЯ» підключає до Інтернету інших довгострокових партнерів. У січні 2007 року – Київська асоціація батьків дітей-інвалідів з вадами слуху, що об'єднує на добровільних принципах людей з проблемами слуху з метою надання їм реабілітаційної, соціальної, методичної та інших форм допомоги, АІК та ін.

Головним питанням для компанії залишається турбота про **власних співробітників, адже це** – головний пріоритет і капітал компанії. Тому «ВОЛЯ» прагне посилити їхню зацікавленість роботою, і таким чином стати ще більш бажаним місцем для працевлаштування. У компанії

відсутні обмеження при прийомі на роботу за національними, релігійними та політичними ознаками. У компанії послідовно підтримуються сімейні цінності. 3% співробітників головного підрозділу «ВОЛІ» є одне одному родичами. Це – 48 родин, причому у 16-ти з них у нашій компанії працюють чоловік та дружина, у 21-й – хтось із батьків та дитина, у 11-ти – брати чи сестри. Причини працевлаштування родичів є гордістю для нашої компанії: батьки порадили дітям, діти рекомендували батькам, чоловік – дружині, дружина – чоловікові.

Проте «ВОЛЯ» не обмежується тільки підтримкою інституту сім'ї. Специфіка послуг, які надає компанія, відбилася на кількісній перевазі серед працівників саме чоловіків (60% чоловіків, 40% – жінок), і при цьому витримується рівність можливостей.

Забезпечення співробітників безпечними і комфортними умовами праці – обов'язок компанії. Це зазначено в колективному договорі: умови праці на робочому місці, безпека технологічних процесів, машин, механізмів, устаткування, інших засобів виробництва, наявність індивідуальних засобів захисту, відповідність санітарно-побутовим нормативним актам з охорони праці. У договорі зазначено, що працівники мають право відмовитися від дорученої їм роботи, якщо створюється загрозна ситуація, якщо такі умови не передбачено трудовими договорами (контрактами) або вони є небезпечними для





життя і здоров'я інших людей чи навколишнього середовища. Компанія бере на себе обов'язок вживати необхідні заходи з профілактики виробничого травматизму, професійних та інших захворювань робітників і службовців; у випадках, передбачених законодавством, вчасно надавати пільги і компенсації у зв'язку зі шкідливими умовами праці (скорочений робочий день, додаткові відпустки, лікувально-профілактичне харчування тощо).

Двічі на рік за спеціально розробленою методикою проводяться дослідження рівня задоволення роботою в компанії. Критерії дослідження:

- визнання результатів та досягнень;
- задоволеність роботою;
- розуміння перспектив компанії та своїх власних;
- дружня атмосфера;
- лояльність до компанії;
- задоволеність заробітною платнею.

Також враховуються фактори: задоволеність соціальною політикою, організація праці та матеріальне/нематеріальне стимулювання.



## ПРАВА ЛЮДИНИ

### За 2007 рік результати рівня задоволеності компанії виглядають так:

Показники	По компанії
<b>Індекс задоволеності</b>	<b>0.64</b>
Визнання результатів та досягнень	0.47
Задоволеність роботою та умовами праці	<b>0.78</b>
Розуміння перспектив компанії, підрозділу та власне себе	0.53
Дружня атмосфера у колективі / хороші комунікації в компанії	<b>0.96</b>
Прихильність компанії, лояльність	0.71

Такі показники демонструють вражаючі результати: компанія може пишатися зменшенням плинності персоналу – 2,5% (у порівнянні з загальною нормою 5%). Серед осіб, які звільняються з компанії, переважають студенти, які прийняли рішення продовжувати освіту на денному відділенні, та ті, хто змінює місце проживання.

Співробітники отримують **повний пакет соціальних гарантій** відповідно до КЗПП. Основні принципи додаткових соціальних гарантій:

- виконання виробничих планів;
- залежність від особистого внеску кожного співробітника;
- надання їм на період роботи в компанії.

Компанія оплачує послуги зв'язку і 50% знижку на користування своїми послугами для співробітників і членів їхніх сімей.

Медична страховка для співробітників компанії надається залежно від їхнього рангу. Внутрішня система компанії поділяє співробітників на 10 рангів, що залежать від періоду роботи в компанії (4 роки і більше), а також від професійної кваліфікації.

**Обсяг і складові додаткових соціальних гарантій** переглядаються мінімум раз на рік. Усіх співробітників інформують про ці зміни через систему інтранет та безпосередніх керівників, в обов'язки яких входить ознайомлювати підлеглих зі змінами. До основного права на відпочинок компанія надає додаткові: вихідні дні на весілля, 50-річний ювілей, у скрутних ситуаціях тощо. Охорона здоров'я співробітників здійснюється також через надання путівок на лікування в українські санаторії.

Компанія має договори з «SEB-банком» та «Альфа-банком», в яких співробітники компанії





## ПРАВА ЛЮДИНИ

мають пільги при кредитуванні. Вибір, до якого саме з цих двох банків звертатися, роблять самі співробітники. У свою чергу компанія забезпечує безвідсоткове кредитування. У компанії є загальний фонд (20 000 грн.), і кожен співробітник може звернутися до керівника, якщо виникне потреба у безвідсотковому кредиті. Щомісяця збирається комісія із трьох осіб (директор з роботи з персоналом, фінансовий директор та керівник відділу кадрів), яка приймає рішення щодо надання кредитів працівникам. Насамперед надаються кредити на навчання та лікування. За прийнятими правилами сума кредиту не має перевищувати 1500 грн. на одну особу.

**Навчання і розвиток співробітників компанії** регламентується корпоративним стандартом «Політика навчання і розвитку персоналу». Головні принципи:

- доступність для всіх (політика навчання персоналу поширюється на всіх співробітників компанії);
- підвищення професійної майстерності (реалізація політики навчання персоналу спрямована на підвищення професійної майстерності співробітників з метою досягнення стратегічних цілей компанії);
- аналіз ефективності навчання (компанія розглядає засоби, що вкладені у навчання (у тому числі й витрати робочого часу) як інвестиції, а відтак чекає ефективного навчання);
- розділення відповідальності (відповідальність за ефективність навчання несе як співробітник, який проходить навчання, так і компанія, що

підраховується в схемі оплати навчання і закріплюється при підписанні договору на навчання);

- пріоритетність (важливість навчання для виконання пріоритетних завдань компанії);
- самонавчання організації (компанія прагне стати організацією, що самонавчається, і спрямовує ресурси (тимчасовий матеріальні) для постійного та систематичного навчання/самонавчання співробітників, при цьому максимально використовуючи потенціал співробітників компанії, надаючи їм можливість підвищити кваліфікацію);
- взаємозв'язок із ефективністю роботи.

Компанія має внутрішню і зовнішню систему навчання. Внутрішня система навчання спрямована на підвищення кваліфікації співробітників (відповідно до посадових вимог), отримання знань, умінь, навичок, пов'язаних зі специфікою роботи в компанії (нові послуги, методики, технології, спеціалізоване програмне навчання), розвиток комунікативних навичок. Зовнішнє навчання проводиться у тренінгових компаніях і спрямоване на отримання нових знань, умінь та навичок, необхідних для досягнення стратегічних цілей компанії.

Компанія створила свій Центр розвитку і підвищення кваліфікації персоналу. Графік внутрішнього навчання формується щомісячно. Інформація про дату, час і місце проведення розміщується в системі інтранет на порталі Центру. Додатково співробітники можуть отримати інформацію у безпосереднього керівника або в Центрі. На порталі зареєстровано 440 користувачів. Щомісячно курси відвідують 350 слухачів.



Тренінги  
та стратегічна сесія



## ПРАВА ЛЮДИНИ

### Форми навчання:

- планове (на основі тренінгового плану компанії);
- позапланове (необхідне при зміні умов або модифікації завдань);
- навчання кадрового резерву компанії;
- навчання в процесі адаптації;
- навчання під час проходження практики і стажування в компанії;
- дистанційне.



Корпоративний волейбол  
Корпоративний KBK

Сума, яку компанія витратила на навчання за період з січня по грудень 2007 року, становить 1,8 млн. грн. ( 3,7% чистого прибутку компанії).

«ВОЛЯ» намагається створити дружню атмосферу у колективі. З 2007 року регулярно проводяться тренінги з командоформування. У компанії постійно відбуваються різноманітні спортивні та інтелектуальні заходи: корпоративний футбол, пейнтбол та KBK.



### Плани на 2008 – 2009 роки та очікувані результати

1. Оптимізація і вдосконалення бізнес-процесів у сфері управління персоналом.
2. Зосередження уваги на дочірніх (регіональних) підприємствах через запровадження в їхню діяльність корпоративних стандартів, контролю та аналізу їх дотримання, розвиток наставництва у роботі з персоналом.
3. Удосконалення корпоративного стандарту «Оцінювання персоналу».
4. Випуск корпоративної газети, що об'єднає співробітників усіх дочірніх підприємств компанії.
5. Організація Дня відкритих дверей у кожному підрозділі компанії для обміну досвідом та налагодження внутрішніх процесів.
6. Запровадження Року сім'ї в компанії, розширення корпоративної Ліги КСВ в інші регіони (західний, центральний, східний).



## ПРАВА ЛЮДИНИ

**Культуру взаємопідтримки та взаємодопомоги всередині компанії ми намагаємося передати й назовні, насамперед щодо наших партнерів та абонентів.**

При підключенні до Інтернету для малого й середнього бізнесу створено окрему лінійку тарифних планів. У ній представлено найбільш лояльні й доступні тарифні плани для корпоративних клієнтів. Також при підключенні до послуг дата-центру «ВОЛЯ» для малого бізнесу створено унікальні в Україні умови. У 2006 році було реалізовано тарифний план, який удвічі зменшив середньоринковий поріг входу для користувачів послуг дата-центру, – сервер початкової конфігурації з пакетом передплатеного трафіку лише за 199 грн. Подібне в нашій країні не пропонує жодна компанія.

Якщо в абонента виникли технічні проблеми, він може викликати майстра додому, зателефонувавши до кол-центру й узгодивши зручний для нього час приходу майстра. Заявки від абонентів приймаються у режимі «сьогодні на завтра» із зазначенням часу приходу майстра «до 14:00» або «після 14:00». Під час прийому заявки в режимі «сьогодні на післязавтра» абонент має право вказати зручний для нього час приходу майстра з точністю до години.

Компанія постійно вдосконалює стандарти якості своєї діяльності, що забезпечує добрі відносини з клієнтами. У рамках програми «Назустріч абонентові» «ВОЛЯ» розповідає про нововведення, інновації, а також про розвиток послуг і додаткових сервісів. Ці листи щомісячно розсилаються кожному абонентові. Мета програми – оперативно реагувати на запити

клієнтів, упроваджувати пропозиції та ефективно інформувати про всі поліпшення й дії, спрямовані на досягнення поставлених цілей. Компанія докладает максимум зусиль, щоб про зміни клієнт дізнавався насамперед і міг повною мірою ними скористатися. Зайшовши на персональний сайт або зателефонувавши до кол-центру й не чекаючи на з'єднання з оператором, абонент може:

- перевірити стан особового рахунку;
- дати команду на активацію послуги або її припинення (наприклад, виїжджаючи у тривале відрядження або відпустку);
- внести дані про сплачений рахунок, щоб затримка інформації про здійснення платежів з боку банків не призвела до тимчасового припинення надання послуги;
- дати команду на зміну;
- встановити (або скасувати) функцію кредитування – поріг відключення послуги при негативному залишку на особовому рахунку (максимальний розмір – 100% від вартості плану).

Компанія піклується про те, щоб з'єднання і доступ до інформаційних ресурсів Інтернету були максимально безпечними для наших абонентів. Проведений нами аналіз причин виникнення проблем у користувачів послуги «Воля Бродбенд» засвідчив, що в 35-40% випадків саме наявність вірусів є причиною неконтрольованого використання трафіку. Піклуючись про своїх абонентів, «ВОЛЯ» стала першою і єдиною компанією в Україні, яка впровадивши подібну автоматизовану систему (3com Tippingpoint, Unityone), що за-

безпечує захист кожного абонента послуги «Воля Бродбенд» від Інтернет-загроз (віруси, черв'яки, троянські та шпигунські програми). З моменту впровадження цієї системи обсяг «даремного» трафіку скоротився в середньому на 30% для кожного абонента.



«Назустріч абонентові»





## ПРАВА ЛЮДИНИ

Компанія активно веде політику тісної співпраці з громадськістю, вважаючи соціальні інвестиції своїм обов'язком перед суспільством. В активі «ВОЛІ» багато соціальних проєктів.

**Підтримка акції «Врятуй нове життя»** благодійного фонду «Сяйво», спрямованої на підтримку немовлят, які потребують інтенсивної терапії. Компанія намагалась залучити і своїх абонентів до цього проєкту.

Згідно зі статистикою МОЗ, сьогодні в Україні виживають лише 30% маловагових немовлят. Із 10 дітей, які народжуються у Київському обласному центрі охорони здоров'я матері й дитини, 9 мають патологію розвитку і повинні знаходитися у спеціальних умовах під постійним наглядом лікарів. 90% таких дітей, якщо їм вчасно надати необхідну допомогу, виростають здоровими повноцінними людьми, але без спеціального обладнання тільки 5% мають шанс на життя. Київський обласний центр має лише 6 реанімаційних місць, і тільки одне з них забезпечено необхідним устаткуванням. А тут щороку проходять лікування приблизно 400 дітей.

У рахунках компанії, що розсилалися абонентам у листопаді й грудні 2007 року, було зазначено: «Оплативши цей рахунок, ви допоможете дітям! Частину цієї оплати буде внесено на рахунок благодійного проєкту допомоги немовлятам «Врятуй нове життя!». Зібрані кошти було перераховано на рахунок благодійного фонду «Сяйво», на які придбано додаткові реанімаційні місця (американський реанімаційний стіл, пульсоксиметр, японські

інгальатори, німецькі аспіратори, лампи для фототерапії та приліжковий монітор) у відділенні інтенсивної терапії новонароджених та у відділеннях недоношених дітей при Київському обласному центрі охорони матері й дитини. Це, ми впевнені, допоможе лікарям врятувати не одне життя.



Проект  
«Подаруй посмішку дітям»

**Проект «Шлях дітей»** Київського представництва міжнародної студентської організації «AIESEC» поставило собі за мету допомогти у справі виховання соціальних навичок у дітей зі шкіл-інтернатів задля посилення їхньої мотивації до саморозвитку. У проєкті взяли участь понад 60 дітей (5-6 класи) із 4-х дитячих будинків-інтернатів Київської області. Молоді психологи розробили велику навчальну програму, за якою з березня до травня 2007 року стажисти проводили для вихованців дитячих будинків численні тренінги, ігри й конкурси, відвідування музеїв, різноманітних виставок і театральних вистав. Увесь процес навчання координували психологи та педагоги шкіл-інтернатів. Фахівці навчального Центру компанії за період проведення проєкту провели для дітей близько 30 тренінгів, 7 із яких прочитали представники корпоративного сектору.

У 2006 році розпочалася співпраця компанії «ВОЛЯ» з гуртком юних журналістів «Юнь-Прес-Печерська». Прес-конференція та презентація проєктів стали для учасників іспитом на професійну грамотність. Підсумки виступів оцінювало вимогливе журі, а «ВОЛЯ» надала найбільш активним стартові пакети для підключення до високошвидкісного Інтернету. Наступний спільний проєкт «Юнь-Прес-Печерська» отримав назву **«Віртуальний інформаційний простір для юних журналістів "Коловорот"»**. Проєкт передбачав створення в Інтернеті веб-ресурсу, який би дав змогу розширити можливості для віртуального спілкування юних журналістів і відкрив для широкої громадськості доступ





## ПРАВА ЛЮДИНИ

до веб-версій шкільних видань. Із часом передбачається пришвидшити оновлення інформації на цьому ресурсі шляхом створення єдиної мережі юних кореспондентів. Компанія «ВОЛЯ» взяла на себе технічну реалізацію проекту, побачивши у ньому можливості для підтримки тих молодих людей, які, незважаючи на свій вік, небайдужі до проблем суспільства та пропонують шляхи подальшого розвитку. Сьогодні проект <http://kolovorot.org.ua/> допрацьовується й оптимізується.

**Завдяки проекту «Турнір дебатів: Україна очима молоді»** старші школярі навчилися відстоювати свою точку зору й аргументовано апелювати до свого супротивника. Проект реалізовано разом із Центром політичної освіти за підтримки Головного управління у справах сім'ї та молоді виконавчого органу Київської міської ради. Конкурсний відбір пройшли 18 загальноосвітніх закладів міста. На спеціальних тренінгах учні цих шкіл, ліцеїв та гімназій навчалися правилам та етиці дебатів.

Партнерство з Українським центром народної культури «Музей Івана Гончара» відкрило шлях для підтримки **Першого всеукраїнського дитячого фольклорного фестивалю «Орелі»**, що пропагує українські традиції родинного виховання.

У соціальному напрямку компанія співпрацює з різними органами державної влади. Серед спільних проектів ми хотіли б вказати на ефективне **партнерство з Київською міською державною адміністрацією**. За ініціативою

компанії розпорядженням КДМА № 531 від 08.05.2007 «Про надання щоквартальної адресної допомоги окремим малозабезпеченим категоріям мешканцям м. Києва для часткової оплати вартості соціального пакету послуг аналогового кабельного телебачення у 2007 році» було затверджено компенсацію витрат для малозабезпечених. Для того, щоб максимально захистити малозабезпечених абонентів при переході на цифрову технологію надання послуги кабельного телебачення, «ВОЛЯ» ініціювала внесення змін до програми «Турбота» на період 2006 – 2010 рр. Пропозиції стосувалися розширення переліку категорій малозабезпечених і соціально незахищених киян, яким буде надаватися адресна матеріальна допомога з міського бюджету на послуги аналогового та цифрового телебачення у 2008 – 2010 рр. А саме: інваліди війни; інваліди I та II групи; самотні літні громадяни, які перебувають на надомному обслуговуванні у районних територіальних центрах соціального обслуговування населення м. Києва; діти-інваліди, діти-сироти, Герої Радянського Союзу та України; кавалери ордена Слави; Герої Соціалістичної праці; повні кавалери ордена Трудової Слави; громадяни, нагороджені чотирма і більше медалями «За відвагу». Усім їм компанія надає спеціальний тариф у розмірі 11 грн. на місяць (за рахунок свого прибутку), враховуючи, що ці категорії не охоплює розпорядження КДМА.

У 2008 році список спеціальних категорій соціально незахищених киян, яким компанія за рахунок власних коштів установила спеціальні умови на передплату на цифрові пакети,

було розширено. Наразі понад 30 000 киян передплата на цифрові пакети надається на спеціальних умовах за рахунок власних коштів «ВОЛІ». Виходячи з попередніх заявок та списків, наданих до управління соціального захисту, – до кінця року ця кількість може зрости удвічі. Майже 1% від кількості малозабезпечених абонентів мають старий телевізор, до якого неможливо підключити декодер. Компанія



Категорій соціально незахищених киян, передплата на цифрові пакети надається на спеціальних умовах за рахунок власних коштів «ВОЛІ».



## ПРАВА ЛЮДИНИ

за свій рахунок придбала необхідну кількість спеціальних пристроїв – модуляторів, що дають змогутамабонентамкористуватисяпослугою кабельного ТБ у цифровому форматі. Наші техніки-інспектори, встановлюючи декодер для прийому цифрового сигналу, безкоштовно устанавлять також і модулятор.

Програма «Турбота» передбачає й інші форми співпраці. Головне управління соціального захисту населення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) щиро вдячне компанії за співпрацю і приєднання до безстрокової доброчинної акції «Допоможи конкретній людині», а також за надання допомоги у рамках цієї акції 7 малозабезпеченим сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах (придбання засобів реабілітації, здійснення операцій та підтримка стану здоров'я). Також у рамках

проекту було надано допомогу **Ревізор Оксані Олегівні**, інваліду II групи з дитинства по зору, яка працює вчителем-дефектологом і освоїла спеціальну технологію роботи за комп'ютером без участі зору – на слух і дотик. Ця програма допоможе їй у роботі з дітьми. Самотужки, за мізерну заробітну плату вчителя, придбати комп'ютер Оксана не мала можливості. Завдяки підтримці «ВОЛІ» Оксана отримала комп'ютер, на якому ІТ-фахівці компанії встановили спеціальну програму для людей з вадами зору.

Протягом багатьох років компанія постійно перераховує кошти на розрахункові рахунки різних благодійних організацій, у тому числі для організації інвалідів Великої Вітчизняної війни, інтернатів для дітей з особливостями розвитку та дитячих будинків, надає благодійну допомогу окремим людям та здійснює пожертвування на будівництва храмів.

### Плани на 2008 – 2009 роки та очікувані результати

1. Продовження співпраці з нашими основними партнерами (БФ «Краб», Київська міська державна адміністрація в рамках комплексної програми «Турбота» (2006 – 2010 рр.) через подальший розвиток та вдосконалення проектів, розширення списку категорій людей, які мають пільги на послуги компанії «ВОЛЯ».
2. Підключення до високошвидкісного Інтернету і цифрового телебачення близько 15 шкіл міста Києва в рамках підписаного договору з Головним управлінням освіти і науки м. Києва.



## ТРУДОВІ ПРАКТИКИ

**ПРИНЦИП 3: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ПІДТРИМУВАТИ СВОБОДУ ЗІБРАНЬ І РЕАЛЬНЕ ВИЗНАННЯ ПРАВА НА КОЛЕКТИВНІ УГОДИ**

**ПРИНЦИП 4: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ СПРИЯТИ ВИКОРІНЕННЮ ПРИМУСОВОЇ АБО ОБОВ'ЯЗКОВОЇ ПРАЦІ**

**ПРИНЦИП 5: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ СПРИЯТИ ПОВНОМУ ВИКОРІНЕННЮ ДИТЯЧОЇ ПРАЦІ**

**ПРИНЦИП 6: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ СПРИЯТИ ВИКОРІНЕННЮ ДИСКРИМІНАЦІЇ В СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ ТА ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ**

*Компанія у своїй діяльності дотримується положень конвенції Міжнародної організації праці та документів інших організацій, спрямованих на забезпечення свободи зібрань, справедливого й чесного ставлення до співробітників, у тому числі при розгляді конфліктів або порушенні поведінки. Принципи, яких дотримується компанія, – рівність, толерантність, просування прав жінок, баланс між сімейним і робочим життям.*

З метою сприяння урегулюванню трудових відносин і соціально-економічних інтересів працівників та власників один раз на три роки компанія підписує колективний договір із представниками колективу. Пункти колективного договору включають питання:

- організації виробництва, праці, забезпечення продуктивної зайнятості;
- зміни в організації виробництва та праці;
- нормування й оплата праці;
- встановлення гарантій, компенсацій і пільг;
- режим роботи, тривалість робочого часу і відпочинку;

- прийом і звільнення працівників;
- умови й охорона праці;
- соціальні пільги та гарантії;
- гарантії діяльності представницьких організацій працівників.

В останньому пункті зазначено, що підприємство гарантує свободу організації та діяльності профспілкової структури, громадських утворень за інтересами, ради трудового колективу, проведення у неробочий час загальних зборів трудового колективу.

З колективним договором співробітника знайомлять при прийомі на роботу. Кожен співробітник підписує індивідуальний трудовий договір із зазначеними умовами праці та заробітної плати. **Компанія також має правила внутрішнього трудового розпорядку для робітників та службовців Товариства з обмеженою відповідальністю «ВОЛЯ», Положення про соціальну політику, Положення про систему оплати.** У документах зазначено,





## ТРУДОВІ ПРАКТИКИ

що компанія зобов'язується:

- правильно організувати працю працівників, щоб кожен працював за своєю спеціальністю та кваліфікацією, забезпечити здорові та безпечні умови праці, справний стан обладнання, а також нормативні запаси ресурсів, необхідних для безперебійної та ритмічної роботи;
- покращувати організацію та підвищувати культуру виробництва;
- всебічно розвивати стимулювання праці;
- вчасно повідомляти про планові завдання виробничим підрозділам та відділам;
- постійно удосконалювати організацію оплати праці, широко застосовуючи форми оплати за кінцевими результатами роботи, підвищувати якість нормування праці;
- забезпечувати суворе дотримання трудової та виробничої дисципліни;
- неухильно дотримуватися законодавства про працю і правил охорони праці;
- вживати необхідні заходи для профілактики виробничого травматизму, професійних та інших захворювань робітників і службовців;
- постійно контролювати знання і дотримання працівниками всіх вимог інструкцій з техніки безпеки, виробничої санітарії та гігієни праці, протипожежної охорони;
- стимулювати змагання, створюючи колективу умови для підвищення продуктивності праці,
- вчасно розглядати і впроваджувати винаходи та раціоналізаторські пропозиції;
- забезпечувати (за наявності такої можливості) систематичне підвищення ділової (виробничої) кваліфікації працівників та рівня їхніх економічних і правових знань;

- створювати колективу необхідні умови для виконання своїх повноважень;
- уважно ставитися до потреб і запитів працівників.

Основні положення з реалізації конституційних прав працівників на охорону їхнього життя і здоров'я в процесі трудової діяльності, на належні безпечні й здорові умови праці, стосунки між працедавцем і працівником з питань безпеки, гігієни праці та виробничого середовища визначаються Законом України «Про охорону праці», прийнятим у 1992 р. З метою удосконалення механізму реалізації конституційних прав громадян на відповідні безпечні й здорові умови праці, посилення профілактичної роботи щодо збереження життя і здоров'я людей під час їхньої трудової діяльності Президент України підписав Закон України «Про внесення змін в Закон України «Про охорону праці» 25.11.2003 р. № 1331-iv, який набрав чинності з 01.01.2004 р. Його прийняття підтвердило основний принцип державної політики, а саме: пріоритет життя і здоров'я працівників у процесі трудової діяльності. Керуючись цим законом, у підрозділах компанії створена й функціонує служба охорони праці, головними завданнями якої є:

- гарантування безпеки виробничих процесів та устаткування;
- забезпечення працівників засобами індивідуального і колективного захисту;
- професійна підготовка і підвищення кваліфікації працівників з питань охорони праці, пропаганди безпечних методів праці;
- професійний підбір виконавців для певних видів робіт;
- розробка і затвердження положень, інструк-

цій та інших актів з охорони праці, що діють на підприємствах компанії.

**Оцінювання співробітника** регламентується корпоративним стандартом «Положення про порядок проведення кваліфікаційного оцінювання знань та ефективності праці співробітників компанії «ВОЛЯ». Мета оцінювання – стимулювати співробітників для досягнення вищого рівня інтенсивності та ефективності праці, підвищення професійного рівня і рівня складності виконуваних завдань. Завдання оцінювання персоналу полягають у визначенні:

- внеску співробітників компанії в досягнення її цілей;
- рівня кваліфікації та ефективності праці;
- рівня відповідності виробничої поведінки корпоративним вимогам;
- ключових завдань для співробітників на майбутній період (півріччя, рік);
- потреб, напрямів і способів підвищення професійного рівня співробітників для підвищення ефективності бізнес-процесів компанії.





## ТРУДОВІ ПРАКТИКИ

### Принципи оцінювання персоналу

1. Прозорість (критерії оцінювання персоналу; завдань, що стоять перед співробітниками в оцінювальному періоді; умов для підвищення кваліфікації співробітників; процедури оцінювання).
2. Відповідність завдань співробітників цілям компанії – завдання для співробітників на оцінювальний період ставляться і оцінюються відповідно до цілей та завдань компанії.
3. Відповідність оцінки співробітника поставленим перед ним завданням – оцінювання співробітника відбувається відповідно до завдань, поставлених перед ним на попередньому оцінюванні з урахуванням корекції під час оцінювального періоду.
4. Підвищення вимог компанії до співробітників – критерії оцінювання персоналу регулярно (як правило, щорік) змінюються в бік підвищення вимог до кваліфікації співробітників і збільшення їхнього внеску в досягнення цілей компанії.
5. Відвертість і демократичність – оцінювання співробітника відбувається з урахуванням його думки, яка відбивається у процесі самооцінювання виконання цілей і завдань, поставлених перед ним на оцінювальний період.

Для проведення оцінювання персоналу використовуються такі критерії:

- статус виконання ключових завдань;
- рівень відповідності вимогам до роботи;
- рівень кваліфікації співробітника.

ГК «ВОЛЯ» довіряє своїм співробітникам і намагається підтримати їхнє прагнення до вдосконалення, тому перший етап оцінювання – це

самооцінка. Вона проводиться у формі діалогу: підлеглий під час інтерв'ю може довести керівнику необхідність підвищити інтегральну оцінку на основі наведених ним фактів і даних. Під час оцінювання персоналу враховуються три критерії:

- кваліфікація співробітника;
- оцінювання виконання ключових завдань;
- оцінювання виконання вимог компанії.

Оцінювання проходять усі штатні співробітники, за винятком деяких категорій (водіїв, співробітників на випробувальному терміні тощо). Оцінювання відбувається двічі на рік: за результатами роботи за півріччя (для контролю проміжних результатів роботи і можливого корегування ключових завдань) і за результатами роботи протягом року.

Усі співробітники, за винятком тих, хто має 3 місяці випробувального терміну, проходять оцінювання двічі на рік. З цього року вводиться **оцінювання етичної норми поведінки всередині колективу, у відносинах із клієнтами.**

Компанія вбачає свій соціальний обов'язок у **постійному удосконаленні організації оплати праці**, широко застосовуючи форми оплати за кінцевими результатами роботи, підвищення якості нормування праці; забезпечення матеріальної зацікавленості працівників, правильне співвідношення між зростанням продуктивності праці та підвищенням заробітної плати. У компанії фонд заробітної плати складається з трьох частин:

- фонду основної заробітної плати;
- фонду додаткової заробітної плати;
- інших заохочувальних та компенсаційних виплат.

До основної заробітної плати існує близько 10 надбавок і доплат. Також компанія від початку роботи співробітника вже турбується про пенсійне забезпечення своїх робітників та перераховує на індивідуальні рахунки співробітників кошти у Перший недержавний пенсійний фонд. Ці внески залишаються на рахунку співробітника назавжди.

Корпоративна премія складається з кількох елементів: по-перше, це щомісячні премії за результатами оцінювання співробітника; по-друге, бонусна система, піврічні й річні премії.

**За прийнятою практикою ГК «ВОЛЯ», топ-менеджери компанії отримують премії в останню чергу.**

Основні цілі й принципи, а також документи, які регулюють їхнє застосування у сфері матеріального та нематеріального стимулювання співробітників компанії «ВОЛЯ», викладені в корпоративному стандарті **«Положення про Політику стимулювання персоналу компанії «ВОЛЯ»**, де закріплено всі цілі, принципи й завдання.



## ТРУДОВІ ПРАКТИКИ

### Стимулювання співробітників компанії

Мета політики стимулювання – формування мотивації персоналу на досягнення цілей компанії, лояльності та прихильності корпоративним цінностям компанії. Основні принципи політики стимулювання персоналу:

- рівність можливостей;
- диференціація компонентів системи стимулювання персоналу;
- прозорість системи стимулювання.

Інші корпоративні стандарти, які регулюють політику стимулювання.

#### 1. Система оплати праці:

- Положення про систему оплати праці співробітників компанії;
- Положення про оплату праці структурних підрозділів компанії;
- Положення про порядок проведення кваліфікаційного оцінювання знань і ефективності праці співробітників.

#### 2. Система нематеріального стимулювання:

- Положення про політику нематеріальної мотивації персоналу компанії;
- Політика навчання і розвитку персоналу;
- Положення про формування кадрового резерву компанії.

#### 3. Соціальна політика:

- Положення про соціальну політику компанії на поточний рік.



Стимулювання співробітників компанії

З метою розвитку лідерства в компанії сформовано кадровий резерв, про який є окреме положення. Сьогодні 88 осіб знаходяться у кадровому резерві, що означає готовність компанії працевлаштовувати цих осіб на вищі посади.

У компанії стабільно підтримується професійний розвиток співробітників і проводиться визнання найкращих співробітників. Інформація про переможців у номінаціях на звання «Кращий працівник місяця», «Кращий менеджер кварталу» і «Кращий працівник/менеджер півріччя» розміщується на Дошці пошани. Переможцям у номінаціях на звання «Кращий працівник/менеджер півріччя» вручається грамота і пам'ятний подарунок. Переможцям у номінаціях на звання «Майстер пра-

цівник/менеджер року» вручається диплом «За майстерність» і цінний подарунок. Дані про нагороди й заохочення заносяться у трудову книжку працівника. Це також дає змогу отримувати більше бонусів у компанії (в тому числі медичне страхування).

У Кодексі співробітника «ВОЛІ» зазначено: компанія очікує, що співробітник:

- завжди дотримуватиметься найвищих норм поведінки;
- виконуватиме письмові та усні інструкції безпосереднього керівника;
- знатиме й виконуватиме всі вимоги, що стосуються якості роботи і поведінки на робочому місці.

Співробітники за узгодженням з адміністрацією мають право працювати за гнучким графіком роботи.



## ТРУДОВІ ПРАКТИКИ

Завдяки такій турботі у співробітників формується ставлення до роботи як до свята. Ще одна причина для цього: всі корпоративні свята співробітники проводять разом з сім'єю. Так, усі діти співробітників «ВОЛІ» добре знають, що у компанії, де працюють їхні батьки, протягом року є два головних свята: День народження компанії та турнір Клубу веселих і кмітливих.



**Чемпіонати Клубу веселих та кмітливих компанії «ВОЛЯ»** завжди збирають повну залу. Восени 2008 року відбувся третій корпоративний турнір КВК. На відміну від попередніх, він зібрав команди як зі столиці, так і з регіонів. Кожна дитина, яка приходить підтримати своїх батьків, їхніх колег та суперників у змаганні, при вході зазвичай отримує іграшку, за допомогою якої може дуже голосно вболівати за своїх. Звичайно, батьки раді, що таким чином їхня «зміна» при звичається до існування у великому колективі. Запис турніру вивішується в інtranеті.

День народження компанії  
Корпоративний КВК



**Конкурси дитячого малюнку «Дитинство, тато, мама, я – з «ВОЛЕЮ» дружня сім'я».** Ці вже традиційні конкурси спрямовані на підвищення лояльності членів сім'ї співробітників до компанії. Малюкам пропонують намалювати місце роботи свого батька чи матері – і це допомагає нашим працівникам поліпшити своє спілкування з дітьми. Таким чином, компанія не лише посилює значимість батьків в очах дітей, а й допомагає батькам вести виховний процес. До того ж усі діти-учасники отримують призи.



Дитячого малюнку «Дитинство, тато, мама, я – з «ВОЛЕЮ» дружня сім'я»

Компанія вважає, що співробітники безпосередньо впливають на те, що відбувається на підприємстві, тому щорічно проводить акцію «Збір ініціатив співробітників». Один раз на рік співробітники беруть участь в опитуванні щодо рівня задоволеності роботою, а ті, хто звільняється, заповнюють анкету для з'ясування мотивів звільнення. Таким чином, компанія намагається запобігти появі внутрішніх скарг.





Компанія не використовує дитячої праці. У рамках соціальної політики «ВОЛЯ» намагається підтримати розвиток дітей.

Особливо хочемо акцентувати увагу на проекті **«Подаруй дитині посмішку»**, який розпочався у 2008 році. Наприкінці весни та на початку літа актори Київського міського лялькового театру приїздили з виставою «Котик та півник» до дитячих онковідділень на вул. Верховинній, 69, Інституту нейрохірургії, Інституту онкології АМНУ та дитячого відділення Інституту педіатрії, акушерства та гінекології. Після вистави маленькі пацієнти отримали у подарунок фрукти та журнали. 1 червня діти з онковідділення Інституту онкології АМНУ, що на вул. Ломоносова, 33, відвідали зоопарк і взяли участь у веселій конкурсній програмі. До проекту приєдналися «Місія УПЦ соціальної допомоги дітям» та Ян Табачник. 14 червня у дитячому онковідділенні Інституту АМНУ у затишній атмосфері діти та їхні батьки відзначили День донора. Цього дня у відділенні відбувалася незвична акція: малюнки, присвячені донорам, обмінювали на подарунки – м'які іграшки та фотоапарати.

Також хотіли б згадати тривалу співпрацю з благодійною організацією **«Фонд допомоги онкохворим дітям «Краб»**», яку організували батьки, чиї діти лікувалися в дитячому відділенні Інституту онкології АМНУ. За рік було відремонтовано кілька палат у дитячому відділенні, де щорічно проходять лікування понад 350 дітей з усіх регіонів України. Також кошти йдуть на придбання критично необхідних

## ТРУДОВІ ПРАКТИКИ



Проект «Подаруй посмішку дітям»  
Проект «СОС – Дитяче містечко»

ліків, медичного обладнання, інвалідних візків, милиць та іншого спеціального обладнання. Компанія «ВОЛЯ» провела для дітей кілька акцій: на день святого Миколая та День захисту дітей. Співробітники компанії зібрали кошти на придбання кількох інвалідних візків та милиць для хворих дітей.

**Інші проекти допомоги дітям, які підтримує ГК «ВОЛЯ».**



• **Співпраця з фондом «СОС Дитяче містечко»** у проекті «Профілактика соціального сирітства», який спрямовано на збереження і зміцнення сім'ї та сімейних цінностей. Мета – надання соціально-педагогічної допомоги та забезпечення продуктами харчування дітей, які знаходяться в особливо складних життєвих умовах. Стратегія проекту – допомога малозабезпеченим сім'ям, де дітей виховують опікуни чи самотні матері, родини, які мають низький прожитковий рівень. За час перебування у проекті його учасники (на сьогодні це 324 сім'ї) отримують не тільки матеріальну, а й психологічну допомогу: діти відвідують розвиваючі та навчальні тренінги, разом із батьками консультуються у педагогів та лікарів. У «СОС – дитяче містечко», що будується у м. Бровари Київської області, у 13 сімейних будинках будуть мешкати понад 89 дітей, які залишилися без батьківської опіки.





## ТРУДОВІ ПРАКТИКИ

• Благодійні концерти для спеціалізованих дитячих закладів під керівництвом заслуженого діячамистецтваУкраїниВолодимираМиркотана. Багаторічне партнерство компанії «ВОЛЯ» з президентом міжнародної премії «Золотий Орфей», заслуженим діячем мистецтв України, солістом Київської філармонії Володимиром Миркотаном переросло в міцну дружбу. Ідея музиканта залучити до мистецтва тих, хто не може відвідувати театри і концертні зали, знайшла підтримку на нашому підприємстві. Адже вона співзвучна з принципами соціально-відповідального бізнесу та місією «ВОЛІ» – відкривати світ, надаючи доступ до кращих джерел інформації. З 2006 року концерти відбувалися у школах-інтернатах для дітей з вадами зору і дітей-сиріт, а також в українському спеціалізованому диспансері радіаційного захисту населення у Пущі-Водиці.

Кожен концерт супроводжується невеликою просвітницькою програмою. Таким чином діти знайомляться не тільки з музикою, а й з історією країни та світу.

У виступах беруть участь заслужені артисти України, солісти Національної філармонії України, лауреати міжнародних премій та конкурсів, золоті медалісти Національної академії України імені П. Чайковського.

Привернути увагу широкої громадськості до цієї спільної програми вдалося після проведення Першого Маріїнського благодійного галаконцерту на користь дітей-сиріт столичних інтернатів, спонсором якого також стала «ВОЛЯ». **Отримані під час цього заходу кошти були направлені на організацію концертів для вихованців інтернатів та дитячих будинків протягом 2007 року.**

### Плани на 2008 – 2009 роки та очікувані результати

1. Подальша підтримка співпраці з благодійною організацією «Фонд допомоги онкохворим дітям “Краб”».
2. Розширення корпоративної Ліги KBK в інші регіони присутності компанії, а саме – західний, центральний та східний.
3. Запуск корпоративної газети, що об'єднає співробітників усіх дочірніх підприємств компанії.
4. Організація Дня відкритих дверей у кожному підрозділі компанії для обміну досвідом та налагодження внутрішніх процесів.



## НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ

**ПРИНЦИП 7: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ДОКЛАДАТИ ЗУСИЛЬ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ ЕКОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ**

**ПРИНЦИП 8: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ІНІЦІЮВАТИ ПОШИРЕННЯ ЕКОЛОГІЧНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

**ПРИНЦИП 9: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ СТИМУЛЮВАТИ РОЗВИТОК І РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ЕКОЛОГІЧНО ЧИСТИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

*Компанія «ВОЛЯ» розуміє важливість питання екологічної відповідальності та планує в подальшій роботі більше уваги приділяти екологічному менеджменту.*

Сьогодні у соціальній політиці «ВОЛІ» прописано обов'язок компанії «здійснювати заходи, спрямовані на більш повне виявлення і використання внутрішніх резервів, забезпечення науково обґрунтованого нормування витрат сировини і матеріалів, енергії та палива, раціонального й ощадливого їхнього використання». «ВОЛЯ» прагне зробити свої продукти і рішення безпечними для навколишнього середовища, тому впроваджує розвиток Інтернет-ресурсів та інтерактивні дистанційні сервіси для абонентів: персональний сайт абонента, додатковий сервіс для абонентів із власного інтерактивного управління послугою на базі IVR (Interactive Voice Response) з використанням телефонного зв'язку.

Компанія «ВОЛЯ» у колективному договорі прописала можливість для працівників «відмовитися від дорученої їм роботи, якщо створюється ситуація, небезпечна для їхнього життя і здоров'я, якщо такі умови не передбачені

життя і здоров'я інших людей і навколишнього середовища», що ще раз підкреслює відкритість і прозорість політики компанії щодо співробітників та навколишнього середовища.

Необхідно окремо підкреслити, що оператор телекомунікацій ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» (КТМ), одне з провідних підприємств групи компаній «ВОЛЯ», має Свідоцтво про атестацію державного підприємства «Всеукраїнський державний науково-виробничий Центр стандартизації, метрології, сертифікації і захисту прав споживачів» (Укрметртестстандарт). Це Свідоцтво підтверджує те, що вимірювальна лабораторія ООО «КТМ» атестована на підставі Закону України «Про метрологію і метрологічну діяльність» і відповідає критеріям атестації вимірювальних лабораторій відповідно до Правил повноважень і атестації в державній метрологічній системі.

Отримання Свідоцтва про атестацію означає, що Укрметртестстандарт провів вимірювання технічних параметрів повсій телекомунікаційної мережі компанії, перевірів відповідність мереж компанії «ВОЛЯ» стандарту, провів атестацію



наших фахівців, а також перевірів відповідність вимірювальних приладів парку обладнання. На підставі цих перевірок Укрметртестстандарт визначив, що рівень технічних параметрів телекомунікаційної мережі компанії «ВОЛЯ» відповідає технічним стандартам України. Укрметртестстандарт також відзначив високий рівень підготовки фахівців, що дає право на роботу з найскладнішою вимірювальною технікою, а спеціальна вимірювальна лабораторія відповідає критеріям атестації відповідно до Правил повноважень і атестації в державній метрологічній системі України.

**Незважаючи на дотримання екологічних принципів, «ВОЛЯ» усвідомлює важливість проблеми зміни клімату та активних дій у цьому напрямку, тому планує займати більш активну позицію щодо просування цих принципів Глобального договору в планах на 2008 – 2009 роки.**

## НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ

### Насамперед:

- включити питання екологічної грамотності в навчальну програму своїх співробітників;
- розширити програму «зелений офіс» і перейти від двостороннього тиражування на папері до більш масштабних проектів;
- оптимізувати використання ресурсів та енергії на виробництві.

Очікуваними результатами будуть кількісні та якісні показники виконання цих планів.





## ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

### **ПРИНЦИП 10: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ПРОТИДІЯТИ БУДЬ-ЯКИМ ФОРМАМ КОРУПЦІЇ, ВКЛЮЧАЮЧИ ЗДИРНИЦТВО**

*Протидія корупції як усередині, так і ззовні компанії є ключовим моментом нашої щоденної діяльності.*

Кожного року компанія подає фінансовий звіт, що свідчить про відкритість «ВОЛІ». Фінансові процеси та процес прийняття рішень є абсолютно відкритим у компанії та приймається колегіально на Раді директорів.

Ведення бухгалтерської документації здійснюється за міжнародними стандартами бухгалтерського обліку IFRS. Компанія кожного року проходить обов'язковий аудит (який здійснюють експерти одного зі світових лідерів – компанії Ernst & Young). Інвестори мають постійний доступ до звітів і мають можливість переконатися у коректності та прозорості всіх операцій.

Від наших підрядників та партнерів компанії ми вимагаємо повного комплексу документів для подання звіту податковій інспекції. При вис-тавленні рахунку підрядник має підтвердити документально свою легальність (надати необхідні свідоцтва, та підтвердження про сплату податків).

У компанії заборонено незаконні та неетичні методи, що можуть призвести до дискредитації як компанії, так і її співробітників. Чесність, порядність і відповідальність – норми поведінки співробітника компанії «ВОЛЯ». Кожен співробітник при отриманні посади у компанії «ВОЛЯ» отримує Корпоративний кодекс, де зазначено принципи компанії, серед яких: етика поведінки як у відносинах із іншими співробітниками, так і з клієнтами, а також дотримання законодавства.

З 2008 року було запроваджено оцінювання персоналу щодо етичних відносин з клієнтами.

З метою запобігання нанесенню можливого економічного та морального збитку як компанії «ВОЛЯ», так і її абонентам з боку юридичних (фізичних) осіб, викликаного неправомірними, необережними діями, некваліфікованим по-водженням з інформацією чи розголошенням комерційної інформації, у компанії діє система, що регламентує роботу з інформацією, яка визначає терміни «внутрішня інформація» та «комерційна таємниця».

Компанія у рамках антикорупційної політики завжди забезпечує проведення відкритих тендерів. Ми розсилаємо запрошення на участь у тендерівсімкомпаніям,щомаютьвисокурепутацію у певному сегменті. Вимоги та поба-жання до всіх однакові. Розмір компанії – не має значення. До уваги береться репутація та позитивні відгуки клієнтів. Після вибору найцікавішої пропозиції всім учасникам пові-домляють результати.

Обираючи партнерів, ми чітко знаємо, який саме товар, з якими технічними характеристиками й критеріями якості нам необхідний. Тому, аналізуючи ринок, ми обираємо партнерів за такими параметрами:

- робота з брендами, всесвітньо відомими виробниками, що мають необхідні сертифікації та ведуть антикорупційну політику;
- репутація, надійність та лояльні ціни;
- наявність інформації про використання даного обладнання/рішень іншими операторами;
- готовність надати знижки на цю та/або наступні покупки у рамках тривалого співробітництва.



## ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

У 2007 році компанія прийняла і розповсюдила Декларацію публічності, в якій зазначено, що «компанія декларує свою публічність як організація, що визнає вищі цінності сучасного суспільства – відкритість, доступність, націленість на формування дружньої атмосфери у суспільстві».

«...ВОЛЯ починає публічний діалог з метою переконання всієї української громадськості в необхідності переходу до сфери високих технологій, бо це можливість забезпечити для України нове позиціонування – як країни високих технологій і стабільного добробуту. Ми працюємо для усунення цифрової нерівності, що склалася в світі між країнами з високими і країнами з низькими перехідними технологіями. Ми повністю усвідомлюємо те, що реальні зміни в Україні – перехід до цифрових технологій – можуть настати лише за підтримки всієї української громадськості. Ми створюємо прецедент відвертості й прозорості у стосунках з усіма представниками державних, муніципальних, громадських і приватних структур. Наша соціальна політика покликана сприяти кожному, хто відчуває потребу у вивченні й залученні до різних культур, мов і технологій. Крім того, ми хочемо створити прецедент відвертості й прозорості з усіма представниками засобів масової комунікації та готові до співпраці на будь-якому рівні – широкий розвиток соціальних програм, регулярне інформування, інтерв'ю, зустрічі та прес-конференції, круглі столи й інтерактивні діалоги. Адже нестача спілкування породжує нерозуміння.

У рамках політики відкритості компанія через відділ інформаційно-консультаційного обслуговування (кол-центр) працює з електронними та поштовими зверненнями абонентів. Це – перший кол-центр серед провайдерів кабельного телебачення та Інтернету

не лише у нашій країні, а й у всій Східній Європі. Кол-центр працює без вихідних з 8:00 до 24:00.

• Окрім кол-центру, у місті діє мережа контакт-центрів компанії, де працюють близько 100 консультантів. Контакт-центр працює без вихідних з 9:00 до 21:00.

Компанія «ВОЛЯ» намагається виробити системні підходи до впровадження політики соціальної відповідальності, у тому числі антикорупційних і етичних практик. З цієї метою компанія підтримує проекти Центру розвитку КСВ з підвищення обізнаності з міжнародним стандартом соціальної відповідальності ISO 26000.

7-8 квітня 2008 року у м. Києві відбувся форум «Перспектива міжнародного стандарту із соціальної відповідальності ISO 26000 для Східної Європи», організаторами якого виступили Держспоживстандарт України, Центр «Розвиток корпоративної соціальної відповідальності». **Співорганізаторами форуму** стали Міжнародна організація стандартизації (ISO), Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості, мережа Глобального договору ООН. Одним із спонсорів була компанія «ВОЛЯ». На форумі були присутні 98 представників бізнесу, профспілок, громадських організацій, організацій споживачів, науковців із 12 регіонів України (м. Київ, Донецька, Волинська, Дніпро-петровська, Закарпатська, Житомирська, Київська, Кіровоградська, Луганська, Рівненська, Херсонська та Хмельницька області), Участь у форумі взяли експерти міжнародної організації стандартизації Мартін Нойрейтер (Австрія), керівник цільової групи 6-ї міжнародної робочої групи з розробки міжнародного стандарту

ISO 26000 та П'єр Мазо (Франція), керівник цільової групи 5-ї міжнародної робочої групи з розробки міжнародного стандарту ISO 26000. Під час роботи форуму обговорювалися такі питання: розвиток ідей і практик соціальної відповідальності в світі, Східній Європі та Україні, основні підходи і практика розробки міжнародного стандарту соціальної відповідальності ISO 26000; механізми взаємодії Глобального договору ООН і ISO 26000; огляд структури і змісту робочої версії 4-ого міжнародного стандарту соціальної відповідальності ISO 26000; механізми і практика роботи національних дзеркальних комітетів, у т. ч в Білорусі, Болгарії, Австрії та Франції. Крім того, у рамках роботи форуму відбулися майстер-класи для організацій-членів національного дзеркального комітету: «Що потрібно для розбудови корпоративної соціальної відповідальності в організації: зовнішні та внутрішні фактори» – Мартіна Нойрейтер (Австрія), «Управління постачанням – етичні аспекти роботи» – П'єр Мазо (Франція).

### Плани на 2008 – 2009 роки та очікувані результати

1. Розробка і запровадження Кодексу етичної поведінки компанії.
2. Вдосконалення роботи зі скаргами абонентів через оптимізацію політики відповідей на запити.
3. Оцінювання персоналу на знання етичних норм.



## ВИКОНАННЯ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ГК «ВОЛЯ» ПІДСУМОВУЮЧА ТАБЛИЦЯ

Принцип	Зобов'язання	Система	Дії	Результат
<b>ПРИНЦИП 1: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ПОВАЖАТИ ТА ГАРАНТУВАТИ ДОТРИМАННЯ ПРАВ ЛЮДИНИ, ПРОГОЛОШЕНИХ НА МІЖНАРОДНОМУ РІВНІ</b>	ГК «ВОЛЯ» підтримує національні й міжнародні документи ООН та Міжнародної організації праці (Декларація прав людини, Глобальний договір, конвенції МОП), спрямовані на захист прав людини, і керується ними у своїй діяльності (у відносинах із співробітниками, постачальниками, партнерами та клієнтами).	Корпоративний кодекс компанії «ВОЛЯ», Положення про соціальну політику ТОВ «ВОЛЯ».	2007 р. – Підтримка проектів Асоціації інвалідів-комп'ютерників (AIK); створення інформаційного агентства INVAK.INFO <a href="http://invak.info">http://invak.info</a> . 2007 р. – Партнерство з Центром реабілітації інвалідів «Прагнення». Червень 2008 р. – ГК «ВОЛЯ» стала офіційним спонсором Національної паралімпійської збірної. Серпень 2008 р. – Запровадження проекту для співробітників «ВОЛЯ» подає приклад: Ми вболіваємо за паралімпійців!».	Сайт агентства <a href="http://invak.info">http://invak.info</a> є найбільш відвідуваним та популярним на території СНД порталом, де висвітлюються найактуальніші події інвалідного руху, розміщено базу даних нормативних документів.  Створено Інтернет-портал <a href="http://do.aik.ua">http://do.aik.ua</a> .  Підготовлено програмне забезпечення LMS (Learning Management System) – система управління навчанням; матеріали і навчальні плани курсів різної складності у 5 напрямках: курс з програмного забезпечення, «Основи роботи у Windows і Інтернеті», підготовчий курс із основ Web, Flash та основ програмування.  Проведено набір слухачів (понад 100 осіб із, України та країн СНД) і вдало складено перші тести, практичні та екзаменаційні роботи. У 2007 році приблизно 150 студентів закінчили навчання.  У корпоративній акції «ВОЛЯ подає приклад: Ми вболіваємо за паралімпійців!» взяли участь 500 співробітників. Інформація розповсюджувалася через 10 контакт-центрів компанії. Проведене опитування після акції продемонструвало 100% підтримки рішення партнерства із Національною паралімпійською збірною.  Піклуючись про своїх абонентів, компанія ВОЛЯ стала першою і єдиною компанією в Україні, що упровадила автоматизовану систему (3com Tippingpoint, Unityone), яка гарантує захист кожного абонента послуги «Воля Бродбенд» від Інтернет-загроз (віруси, черв'яки, троянські та шпигунські програми). З моменту впровадження цієї системи обсяг «даремного» трафіку скоротився в середньому на 30% для кожного абонента.  2006 р. – Створення унікального тарифного плану для малого і середнього бізнесу.





ВИКОНАННЯ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ГК «ВОЛЯ» ПІДСУМОВУЮЧА ТАБЛИЦЯ

Принцип	Зобов'язання	Система	Дії	Результат
<b>ПРИНЦИП 2: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ГАРАНТУВАТИ, ЩО ЇХНЯ ДІЯЛЬНІСТЬ НЕ СПРИЯТИМЕ ПОРУШЕННЮ ПРАВ ЛЮДИНИ</b>	Права людини є головним принципом діяльності компанії, який є рушійною силою для розвитку самої компанії. Адже завдяки праву на інформацію наша компанія надає рівний доступ до світових інформаційних джерел. У цьому ми вбачаємо наш внесок у загальну демократизацію суспільних процесів в Україні.	У компанії відсутні обмеження при прийомі на роботу за національними, релігійними і політичними ознаками.  Забезпечення співробітників безпечними і комфортними умовами праці є обов'язком компанії, що прописано в колективному договорі.	2006 р. – Проект «Інформатизація шкіл». Підключення до Інтернету партнерів компанії.  2006 р. – Підписання угоди про співробітництво з Києво-Могилянською бізнес-школою (KMBS).  Співробітники отримують повний пакет соціальних гарантій відповідно до КЗПП.  Створено Центр розвитку і підвищення кваліфікації персоналу.  Підтримка акції «Врятуй нове життя» благодійного фонду «Сяйво», спрямованої на підтримку немовлят, які потребують інтенсивної терапії. Компанія намагалася долучити до проекту і своїх абонентів.  Проект «Шлях дітей» Київського представництва міжнародної студентської організації «AIESEC» поставило собі за мету допомогти у справі	25 київським школам надано комп'ютери і доступ до Інтернету.  Січень 2007 р. – Підключено до Інтернету Київську асоціацію батьків дітей-інвалідів із вадами слуху.  Удосконалення послуг віддаленого навчання KMBS, електронних бібліотек (KMBS має вихід до однієї з кращих пошукових баз даних у світі – EBSCO, одного з найбільших у світі електронних архівів з повними текстами понад 2700 академічних журналів з бізнесу), відео-конференцій.  3% співробітників головного підрозділу компанії «ВОЛЯ» є одне одному родичами (це 48 родин, які працюють у компанії).  Специфіка послуг, які надає компанія, відбилася на кількісній перевазі серед працівників саме чоловіків (60% чоловіків, 40% – жінок), і при цьому дотримується рівність можливостей.  Компанія має договори з «СБ-банком» та «Альфа-банком», де співробітники компанії мають пільги при кредитуванні.  На порталі Центру розвитку і підвищення персоналу зареєстровано 440 користувачів. Щомісячно курси відвідують 350 слухачів. Сума, яку компанія витратила на навчання за період з січня по грудень 2007 року, становить 1,8 млн. грн. (3,7% чистого прибутку компанії).  Плинність персоналу за 2007 р. становить 2,5%.  За ініціативою компанії розпорядженням КДМА № 531 від 08.05.2007 «Про надання щоквартальної адресної допомоги окремим малозабезпеченим категоріям мешканцям м. Києва для часткової оплати вартості соціального пакету послуг аналогового кабельного телебачення у 2007 році» було затверджено компенсацію витрат для малозабезпечених киян



ВИКОНАННЯ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ГК «ВОЛЯ» ПІДСУМОВУЮЧА ТАБЛИЦЯ

Принцип	Зобов'язання	Система	Дії	Результат
			і виховання соціальних навичок у дітей зі шкіл-інтернатів для посилення їхньої мотивації до саморозвитку. Співпраця компанії «ВОЛЯ» з гуртком юних журналістів «Юнь-Прес-Печерська». Підтримка проекту «Турнір дебатів: Україна очима молоді». Партнерство з Київською міською державною адміністрацією, участь в акції «Допоможи конкретній людині».	киян. Наразі понад 30 000 киян передплата на цифрові пакети надається на спеціальних умовах за рахунок власних коштів компанії. Придбано додаткові реабілітаційні місця (американський реабілітаційний стіл, пульсоксиметр, японські інгалятори, німецькі аспіратори, лампи для фототерапії та приліжковий монітор) у відділення інтенсивної терапії новонароджених та у відділення недоношених дітей при Київському обласному центрі охорони матері й дитини. У проекті «Шлях дітей» взяли участь понад 60 дітей (5-6 класи) із 4-х дитячих будинків-інтернатів Київської області. «Юнь-Прес-Печерськ»: створення єдиної мережі юних кореспондентів <a href="http://kolovorot.org.ua">http://kolovorot.org.ua</a> . «Турнір дебатів: Україна очима молоді» охопив 18 навчальних закладів Києва. «Допоможи конкретній людині». Надано допомогу 7 малозабезпеченим сім'ям, які опинились у складній ситуації (проведення операцій, підтримка стану здоров'я та придбання комп'ютерів).
<b>ПРИНЦИП 3:</b> <b>КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ПІДТРИМУВАТИ СВОБОДУ ЗІБРАНЬ І РЕАЛЬНЕ ВИЗНАННЯ ПРАВА НА КОЛЕКТИВНІ УГОДИ</b>	Компанія у своїй діяльності підтримує впровадження конвенції Міжнародної організації праці, документи інших організацій, спрямованих на забезпечення свободи зібрань, справедливого і чесного ставлення до співробітників, у тому числі при розгляді конфліктів або порушенні поведінки.	Колективний дого-вір 2007 – 2010 рр.  Правила внутрішнього трудо-вого розпорядку для робітників та служ-бовців ТОВ «ВОЛЯ».  Положення про соціальну політику.  Положення про систему оплати. Положення про порядок проведення	Укладання трирічного колективного договору, Укладання трудових договорів з кожним співробітником.  Впровадження першої оцінки етичної норми поведінки всередині колективу, у відносинах із клієнтами.  Проведення чемпіонатів Клубу веселих та кмітливих компанії «ВОЛЯ».	100% співробітників мають трудові договори, де зазначено основні права й обов'язки співробітників і компанії.  Постійний процес визнання кращих співробітників.  Плинність персоналу за 2007 р. – 2,5%.  «Подаруй дитині посмішку». Наприкінці весни та на початку літа актори Київського міського лялькового театру приїздили з виставою «Котик та півник» до дитячих онковідділень на вул. Верховинній, 69, Інституту нейрохірургії, Інституту онкології АМНУ та дитячого відділення Інституту педіатрії, акушерства та гінекології. Після вистави маленькі пацієнти отримали у подарунок фрукти та журнали. 1 червня діти з онковідділення Інституту онкології АМНУ, що на вул. Ломоносова, 33, відвідали зоопарк і взяли участь у веселій конкурсній програмі. До проекту
<b>ПРИНЦИП 4:</b> <b>КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ СПРИЯТИ ВИКОРИНЕННЮ ПРИМУСОВОЇ АБО ОBOB'ЯЗКОВОЇ ПРАЦІ</b>				



ВИКОНАННЯ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ГК «ВОЛЯ» ПІДСУМОВУЮЧА ТАБЛИЦЯ

Принцип	Зобов'язання	Система	Дії	Результат
<p><b>ПРИНЦИП 5:</b> <b>КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ СПРИЯТИ ПОВНОМУ ВИКОРИНЕННЮ ДИТЯЧОЇ ПРАЦІ</b></p> <p><b>ПРИНЦИП 6:</b> <b>КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ СПРИЯТИ ВИКОРИНЕННЮ ДИСКРИМІНАЦІЇ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ ТА</b></p>		<p>кваліфікаційного оцінювання знань і ефективності праці співробітників компанії «ВОЛЯ».</p> <p>Положення про політику стимулювання персоналу компанії «ВОЛЯ».</p> <p>Система оплати праці співробітників компанії.</p> <p>Положення про систему оплати праці співробітників компанії.</p> <p>Положення про оплату праці структурних підрозділів компанії.</p> <p>Положення про порядок проведення кваліфікаційного оцінювання знань і ефективності праці співробітників.</p> <p>Положення про політику нематеріальної мотивації персоналу компанії.</p> <p>Політика навчання і розвитку персоналу.</p> <p>Положення про формування кадрового резерву компанії.</p>	<p>Конкурси дитячого малюнку «Дитинство, тато, мамо, я – з ВОЛЕЮ дружна сім'я».</p> <p>Збір ініціатив від співробітників».</p> <p>Співпраця із благодійною Організацією «Фонд Допомоги Онкохворим Дітям «Краб», проект «Подаруй дитині усмішку», Фондом «СОС Дитяче містечко».</p> <p>Благодійні концерти для спеціалізованих дитячих закладів під керівництвом заслуженого діяча мистецтв України Володимира Міркотана.</p>	<p>приєдналися «Місія УПЦ соціальної допомоги дітям» та Ян Табачник. 14 червня у дитячому онковідділенні Інституту АМНУ у затишній атмосфері діти та їхні батьки відзначили День донора. Цього дня у відділенні відбувалася незвична акція: малюнки, присвячені донорам, обмінювали на подарунки – м'які іграшки та фотоапарати.</p> <p>Фонд допомоги онкохворим дітям «Краб», який організували батьки, чиї діти лікувалися в дитячому відділенні Інституту онкології АМНУ. За рік співробітництва з компанією «ВОЛЯ» було відремонтовано кілька палат у дитячому відділенні Інституту онкології, де щорічно проходять лікування понад 350 дітей з усіх регіонів України. Також кошти витрачаються на придбання необхідних ліків, медичного обладнання, інвалідних візків, милиць та іншого необхідного обладнання.. Компанія «ВОЛЯ» провела для дітей кілька акцій: на день святого Миколая та на День захисту дітей. Співробітники компанії зібрали кошти на придбання ліків, інвалідних візків та милиць для хворих дітей.</p> <p>Фонд «СОС Дитяче містечко». – Проект «Профілактика соціального сирітства» спрямований на збереження і зміцнення сім'ї та сімейних цінностей. Мета – надання соціально-педагогічної допомоги та забезпечення продуктами харчування дітей, які знаходяться в особливо складних життєвих умовах. Стратегія проекту – допомога малозабезпеченим сім'ям, де дітей виховують опікуни чи одинокі матері, родини, що мають низький прожитковий рівень. За час перебування у проекті його учасники (на сьогодні це 324 сім'ї) отримують не тільки матеріальну, а й психологічну допомогу: діти відвідують розвиваючі й навчальні тренінги, разом з батьками консультуються у педагогів і лікарів.</p>





ВИКОНАННЯ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ГК «ВОЛЯ» ПІДСУМОВУЮЧА ТАБЛИЦЯ

Принцип	Зобов'язання	Система	Дії	Результат
<p><b>ПРИНЦИП 7:</b> КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ДОКЛАДАТИ ЗУСИЛЬ ДЛЯ ВИРІШЕННЯ ЕКОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ</p> <p><b>ПРИНЦИП 8:</b> КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ІНІЦІЮВАТИ ПОШИРЕННЯ ЕКОЛОГІЧНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ</p> <p><b>ПРИНЦИП 9:</b> КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ СТИМУЛЮВАТИ РОЗВИТОК І РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ЕКОЛОГІЧНО ЧИСТИХ ТЕХНОЛОГІЙ</p>	Компанія «ВОЛЯ» розуміє важливість питання екологічної відповідальності і планує більше уваги приділяти екологічному менеджменту в подальшій роботі	Положення про соціальну політику, Колективний Договір 2007 – 2010 рр	Оператор телекомунікацій ТОВ «Київські телекомунікаційні мережі» (КТМ), одне з провідних підприємств групи компаній «ВОЛЯ», має Свідоцтво про атестацію державного підприємства «Всеукраїнський державний науково-виробничий Центр стандартизації, метрології, сертифікації і захисту прав споживачів» (Укрметртестстандарт).	Укрметртестстандарт провів вимірювання технічних параметрів по всій телекомунікаційній мережі компанії, перевірів відповідність мереж компанії «ВОЛЯ» стандарту, провів атестацію наших фахівців, а також перевірів відповідність вимірювальних приладів парку обладнання.



ВИКОНАННЯ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ГК «ВОЛЯ» ПІДСУМОВУЮЧА ТАБЛИЦЯ

Принцип	Зобов'язання	Система	Дії	Результат
<b>ПРИНЦИП 10: КОМЕРЦІЙНІ КОМПАНІЇ ПОВИННІ ПРОТИДІЯТИ БУДЬ-ЯКИМ ФОРМАМ КОРУПЦІЇ, ВКЛЮЧАЮЧИ ЗДИРНИЦТВО</b>	Протидія корупції як всередині, так і ззовні компанії є ключовим моментом нашої діяльності.	Корпоративний кодекс компанії «ВОЛЯ».  Декларація публічності.	Щорічні фінансові звіти, аудит компанії Ernst & Young, політика відкритих тендерів.  З 2008 року було запроваджено оцінювання персоналу щодо етичних відносин із клієнтами.  У 2007 році компанія прийняла і розповсюдила Декларацію публічності.  Створено перший кол-центр серед провайдерів кабельного телебачення та Інтернету у всій Східній Європі.  Квітень 2008 р. – Підтримка проектів щодо підвищення обізнаності з міжнародним стандартом соціальної відповідальності ISO 26000 і принципами, один із яких – впровадження етичних норм.	Компанія декларує свою публічність як організація, що визнає вищі цінності сучасного суспільства – відкритість, доступність, націленість на формування дружньої атмосфери у суспільстві.  7 -8 квітня 2008 року у м. Києві відбувся форум «Перспектива міжнародного стандарту із соціальної відповідальності ISO 26000 для Східної Європи», організаторами якого виступили Держспоживстандарт України, Центр «Розвиток корпоративної соціальної відповідальності». Співорганізаторами форуму виступили Міжнародна організація стандартизації (ISO), Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості, мережа Глобального договору ООН. Одним із спонсорів була компанія «ВОЛЯ».  На форумі були присутні 98 представників бізнесу, профспілок, громадських організацій, організацій споживачів, науковців із 12 регіонів України. Участь у форумі взяли експерти Міжнародної організації стандартизації. У рамках роботи форуму відбулися майстер-класи для організацій-членів національного дзеркального комітету: «Що потрібно для розбудови корпоративної соціально відповідальності в організації: зовнішні та внутрішні фактори», «Управління постачанням – етичні аспекти роботи».