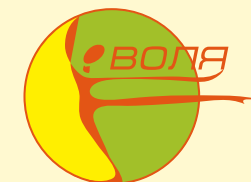




# ІНВЕСТИЦІЇ У ЗМІНИ





Це четвертий щорічний звіт компанії ВОЛЯ про прогрес у виконанні принципів Глобального договору ООН. Зазначимо, що минулого року, коли більшість українських компаній не подавали звіт у зв'язку з переглядом політик звітування, ВОЛЯ була однією з небагатьох, які таки його презентували. І цей факт – ще одне підтвердження того, якими важливими для нашого бізнесу є принципи Глобального договору ООН.

Нижче ви знайдете відображення того, як змінюється ВОЛЯ. Ми, співробітники компанії, бачимо ці зміни шохвилини, але важливо й те, наскільки їх відчують наші абоненти.

Ласкаво просимо до світу ВОЛЯ!

Шановні друзі!

2011-й став роком глибокої трансформації ВОЛЯ. Якщо на початку минулого року ми були ще групою різних підприємств, то нині можна з упевненістю сказати, що у всіх «наших» містах працює компанія ВОЛЯ. Створено єдину компанію, у першу чергу – у сприйнятті наших працівників; за цей час багато з них піднялися від позиції лінійного менеджера на місцевому підприємстві до керівника, відповідального за функцію у масштабах компанії. Досвід, накопичений в одному місті, стає в пригоді у багатьох містах. Це говорить про те, що ми стали єдиним цілим.

Так само, як «свого провайдера», компанію ВОЛЯ вже сприймають абоненти всіх міст, де працює ВОЛЯ. І за це ми вдячні передусім нашим співробітникам: вони стали рушійною силою глобального оновлення ВОЛЯ. Тепер на часі – зробити так, щоб відносини компанії з абонентами були відповідальними й сталими, такими, що передають іншим відчуття нашої єдності.

Цей звіт про прогрес ми поділили на три частини, кожна з яких присвятили одному з трьох головних напрямів суттєвих інвестицій компанії. Перший напрям – це розповідь про інвестиції у вдосконалення сервісів та обслуговування. Другий – про розвиток компанії й співробітників у кожному з міст ВОЛЯ; а оскільки компанія співпрацює з місцевими громадами, то ці інвестиції ми оцінюємо як внесок у розвиток регіонів. І третій – про участь у житті місцевих громад, інвестиції в збереження довкілля і в благополуччя наступного покоління українців.

Наш звіт про прогрес ще раз демонструє, що принципи Глобального договору ООН справді є важливими для ВОЛЯ в її повсякденній діяльності. І сподіваємося, що, познайомившись із ним, ви в цьому переконаєтеся.

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





- ВОЛЯ – український загальнонаціональний провайдер, один із лідерів вітчизняного телекомунікаційного ринку.
- Абоненти Вінниці, Донецька, Києва, Львова й Севастополя вже можуть користуватися Інтернетом на швидкості до 150 Мбіт/с.
- На двох майданчиках дата-центру обслуговується понад 2000 серверів.
- Тільки в розвиток і модернізацію своїх мереж в 2011 році ВОЛЕЮ інвестовано понад 100 мільйонів гривень.
- Цифрове телебачення абоненти ВОЛІ можуть дивитися вже у 12 містах: Вінниці, Дніпропетровську, Запоріжжі, Києві, Львові, Полтаві, Рівному, Севастополі, Сімферополі, Сумах, Харкові та Черкасах.



## **СТРАТЕГІЯ «2 + 1»: ІНВЕСТИЦІЇ У СЕРВІС ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ**

У 2011 році ми визначили для себе нову стратегію діяльності. Головна її мета – покращення обслуговування клієнтів за рахунок модернізації інфраструктури та спрощення, автоматизації, підвищення зручності та ефективності процесів взаємодії з клієнтами.

## **ІНВЕСТИЦІЇ В РОЗВИТОК РЕГІОНІВ**

Дотримуючись у 2010 – на початку 2011 року стратегії «єдиний бренд – єдиний рівень послуг», ВОЛЯ вжила комплекс заходів, які не тільки забезпечили цілісність сприйняття бренда компанії мешканцями кожного з «наших» 20 міст, а й сприяли вирівнюванню критеріїв сервісу в столиці й регіонах.

## **УЧАСТЬ У ЖИТТІ МІСЦЕВИХ ГРОМАД: СОЦІАЛЬНІ ПРОЕКТИ**

ВОЛЯ прагне створювати в регіонах такі умови для сталого розвитку, які будуть працювати й на наступні покоління.

## **КЛЮЧОВІ ІНДИКАТОРИ**

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

## **ПЛАНИ НА 2012 РІК**

Ми виконуємо свою місію, чітко плануючи діяльність із колективної соціальної відповідальності, яка є частиною наших бізнес-планів.



Переїзд до єдиного офісу зміцнив командний дух ВОЛІ. У новому офісі працює майже 40% київських працівників ВОЛІ. Крім того, це надало можливість зменшити витрати на енергоносії та споживання витратних матеріалів.



Дніпропетровськ став 20-м містом, де ВОЛЯ надає свої послуги.



Друга акція ВОЛІ «Парки – замість паперових рахунків» пройшла вже в декількох великих містах – у Львові, Полтаві, Харкові та Києві.



До команди ВОЛІ приєдналися професіонали міжнародного рівня, що сприяло прискоренню впровадження в роботу компанії найкращих світових практик.

## ЗМІНИ ЗА ЗВІТНИЙ ПЕРІОД



Внутрішні корпоративні документи ВОЛІ поповнила **Політика протидії корупції**, яка встановлює вимоги щодо протидії корупції на підприємствах компанії.



ВОЛЯ почала застосовувати **барометр задоволеності клієнтів** для оцінки якості обслуговування при кожному їх зверненні до компанії.



До освітньої програми ВОЛІ з безпеки дітей в Інтернеті приєдналися ще вісім міст: Запоріжжя, Кіровоград, Львів, Полтава, Севастополь, Харків, Хмельницький і Черкаси. Програма реалізується у партнерстві з програмою «Онляндія – безпечна країна», яку підготувала та підтримує компанія «Майкрософт-Україна».



Прийнято **Нову стратегію ВОЛІ**, що сфокусована на побудові відповідальних та сталих відносин із клієнтами.



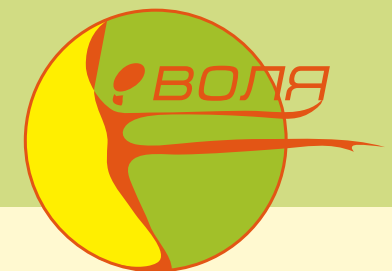


## СТРАТЕГІЯ «2 + 1»: ІНВЕСТИЦІЇ У СЕРВІС ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ



### Місія ВОЛІ

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 загалом. Тому ми створюємо все вищі й вищі стандарти якості, надаючи високопрофесійні, інноваційні й надійні послуги.



## Нова стратегія ВОЛІ

У 2011 році ВОЛЯ визначила для себе нову стратегію діяльності й назвала її «2 + 1», що означає «кращий сервіс та кращий продукт плюс ефективні бізнес-процеси». Головна її мета – покращення обслуговування клієнтів шляхом спрощення, підвищення зручності та ефективності процесів взаємодії з ними.

«2 + 1» – це результат аналізу відносин зі всіма стейкхолдерами компанії відповідно до політики колективної соціальної відповідальності (КСВ). Абонентам упровадження нової стратегії гарантує задоволення від отримання послуг ВОЛІ, а співробітникам та інвесторам – сталий дохід. Завдяки переходу на новий рівень прозорості громадськість матиме достатньо інформації про компанію та її внутрішні механізми, а також – канали зворотного зв'язку для покращення діяльності ВОЛІ.

Відповідно до стратегії «2 + 1» стартувала комплексна програма змін, яка налічує 26 проєктів. Серед них:

- проєкт «Вирішення з першого разу», мета якого – успішно вирішувати проблеми клієнтів при першому зверненні до компанії;
- автоматизація документообігу в контакт-центрах. Це дозволить створити комфортні умови для клієнтів і підвищити ефективність процесів, скоротивши час, необхідний для обробки документів, та мінімізувавши помилки й неточності;
- розробка допоміжних матеріалів для клієнта – «Вітального пакета», який розповідатиме про можливості послуг, принципи тарифікації, корисні інструменти, які дають змогу самостійно керувати послугами;
- створення в підрозділі з обслуговування абонентів команди підтримки нових клієнтів. До неї ввійдуть найкращі консультанти, які супроводжуватимуть клієнта перші три місяці після підключення.

## Оновлення каналів комунікації

Нова стратегія потребувала передусім удосконалення каналів комунікації компанії: корпоративного журналу, дошок інформації та корпоративного сайту «Моя ВОЛЯ».

Корпоративний журнал було оновлено; він отримав нову назву «Мир ВОЛІ», а кількість його сторінок збільшилася вдвічі, хоча періодичність залишилася такою самою – щомісяця. Напрацювання попередніх років було доповнено матеріалами про підрозділи та співробітників тощо. А новинкою журналу стала «Колонка керівника» – постійна рубрика, в якій генеральний директор Ерік Франке розповідає працівникам ВОЛІ про найактуальніші питання роботи компанії. Друковані версії журналу отримує кожний співробітник, а його електронну версію можна знайти на корпоративному сайті в рубриці «Бібліотека».

Нові дошки інформації прикрасили офіси всіх регіональних підприємств ВОЛІ у грудні 2010 року. Вони оформлені згідно зі стандартами нового брендбука й дають змогу дізнаватися останні новини компанії.

## МИ РОБИМО ВСЕ ЗАРАДИ НАШИХ КЛІЄНТІВ



**Ерік Франке,**  
генеральний директор  
компанії ВОЛЯ

*«Ми назвали нову стратегію ВОЛІ «2 + 1», що означає хороший продукт за якістю та контентом, відмінна якість обслуговування клієнтів плюс ефективніші бізнес-процеси. Ми старанно працюємо з якістю обслуговування абонентів. Одне з головних завдань на сьогодні – стерти стереотип про ВОЛЮ як про монополіста, який повернувся спиною до клієнта. Ми повинні розвернутися до наших клієнтів обличчям, оцінити кожного й поцікавитися, чи подобається йому бути з ВОЛЕЮ».*





Інформація про життя компанії потрапляє до співробітників по-різному, залежно від її актуальності: термінові повідомлення йдуть через корпоративний сайт, аналітичні розміщуються в журналі. Офіційні повідомлення, які мають велике значення для компанії, приходять на адресу кожного співробітника безпосередньо від генерального директора. Місцеві регіональні матеріали доповнюють на дошках інформації корпоративні. Як і раніше, кожен із каналів комунікації передбачає можливість зворотного зв'язку з редколегією та керівництвом компанії.

Специфіка нинішнього етапу діяльності ВОЛІ – значне збільшення числа компаній, що надають послуги для ВОЛІ та від імені ВОЛІ на основі аутсорсингу. Зацікавленість у успіху їх співробітників повинна бути не меншою, ніж зацікавленість штатних співробітників ВОЛІ, адже перші працюють безпосередньо з абонентами. Однак через об'єктивні причини компанії-партнери не можуть користуватися внутрішніми каналами комунікацій ВОЛІ, тому головними джерелами інформації для них стали:

- корпоративний сайт ВОЛІ;
- щомісячні огляди новин компанії, які готує прес-служба;
- спеціалізовані тренінги.

## Запровадження барометра задоволеності

Запроваджено також барометр задоволеності, для того щоб оцінити, наскільки клієнт задоволений якістю одержуваного сервісу при кожному зверненні до компанії, що б то не було: консультації по телефону або в контакт-центрі, підключення або сервісні заявки. Він також є одним із основних показників, за якими оцінюється якість роботи партнерів. Серед параметрів, які визначаються в межах опитування, пунктуальність, вирішення проблеми при першому зверненні у компанію, якість, ввічливість та компетентність співробітників ВОЛІ. Це лише деякі з ключових показників, які компанія використовує для оцінки ефективності програм. Задоволеність вимірюється за 10-бальною шкалою, де 10 балів – це «відмінно».

**ВОЛЯ офіційно повідомляє щомісяця про результати вимірів. Так, у серпні 2011 року абоненти оцінили рівень сервісу ВОЛІ на 7,63 бала. А за підсумками вересневих вимірів – 7,66 бала. Ці позитивні дані свідчать про те, що компанія вибрала правильну стратегію. Позначки 8 балів ВОЛЯ планує досягти наприкінці 2011 року.**



## МИ РОБИМО ВСЕ ЗАРАДИ НАШИХ КЛІЄНТІВ



**Олена Іконнікова,**  
директор  
із обслуговування  
абонентів  
компанії ВОЛЯ

«Сьогодні маємо в роботі 26 проектів, мета яких – змінити характер взаємодії з абонентами, зробити її ефективнішою, зручнішою та прозорішою. Проекти спрямовані на реорганізацію процесів обслуговування й підвищення їх ефективності. Барометр задоволеності клієнтів дає нам змогу щодня вимірювати загальний рівень задоволеності, визначати зони, які потребують удосконалення, а також забезпечити досягнення компанією визначених цілей».



## Оновлення контакт-центрів

Протягом 2010–2011 років у містах присутності бренду ВОЛЯ було змінено адресу контакт-центрів. Нині всі 37 із них мають зручну транспортну розв'язку, розташовані поблизу торгових та бізнес-центрів і працюють за єдиним графіком – у зручні для відвідувачів години.

Кожний спеціаліст підрозділу контакт-центрів ВОЛІ є універсальним, тобто готовим надати консультацію з будь-якого питання: технічного, фінансового чи організаційного. Контакт-центри помітні здалека і мають єдиний корпоративний дизайн.

Подальше вдосконалення «місць зустрічі» компанії з клієнтами полягало у перетворенні їх на зони комфорту. Так, наприкінці 2010 року, коли з'явилися повідомлення про введення банками комісії на оплату своїх послуг, ВОЛЯ досягла домовленостей з компаніями – операторами моментальних платежів про те, щоб у всіх контакт-центрах платіжні термінали приймали оплату її послуг без комісії. Отже, відвідання цих «територій ВОЛІ» стало ще й вигідним для абонентів.

У розпал літньої спеки 2011 року в контакт-центрах з'явилися кулери з водою й вази з цукерками. Пізніше там, де була технічна можливість, встановили автомати для приготування кави. А найменші відвідувачі під час сімейного походу до контакт-центру ВОЛІ отримали змогу малювати; спеціально для них на зручних низьких столиках покладено різнокольорові олівці, фломастери та розмальовки.

ВОЛЯ й далі прагне підтримувати сприятливу атмосферу для того, щоб перебування в контакт-центрі було для абонентів комфортним. Приємно зазначити, що, згідно з результатами анонімного анкетування відвідувачів наших контакт-центрів, 93% з них помітили згадані вище зміни й оцінили їх як позитивні.

## Єдина послуга «ТБ + Інтернет»

Згідно з традицією формувати мультисервісні пакети, яка стала вже світовою, улітку 2011 року ВОЛЯ запропонувала своїм абонентам нову єдину послугу – «ТБ + Інтернет». Це стало можливим після модернізації мереж, завдяки якій сигнал став стабільним і якісним, а також завдяки гнучкій комерційній пропозиції, яку формував підрозділ маркетингу.

«ТБ + Інтернет» включає, залежно від технології:

- від 60 до понад 150 телеканалів;
- необмежений доступ в Інтернет на різних швидкостях (максимальна – до 100 Мбіт/с або 150 Мбіт/с).

Наші абоненти обирають «ТБ + Інтернет» тому що це:

- зручно – все необхідне йде в одному пакеті;
- якісно – найкращі міжнародні телеканали цифрової якості та високошвидкісний Інтернет;
- просто – єдиний особовий рахунок і єдина абонентна плата;
- економно – значно дешевше порівняно із замовленням послуг поодиночі;
- надійно – цілодобова технічна підтримка й керування послугами безпосередньо з дому.

## МИ РОБИМО ВСЕ ЗАРАДИ НАШИХ КЛІЄНТІВ



**Тетяна Євгененко,**  
керівник відділу  
контакт-центрів  
компанії ВОЛЯ

*«Зазвичай до нас приходять зовсім маленькі діти, яких не можна залишити вдома самих. Розмова їхніх батьків із консультантом може затягнутися, особливо якщо потрібно протестувати обладнання або провести оплату через платіжний термінал. І ми запропонували рішення в дусі європейських ритейлерів, яке дозволяє дітям залишатися в полі зору батьків і при цьому не відволікати їх. До того ж, розмальовуючи веселі картинки, дитина отримує задоволення й інформацію. Тому ми завжди раді таким сімейним візитам».*





## **Прозорість, зручність і зворотний зв'язок**

Пам'ятаючи про головну мету нашої нової стратегії – покращення обслуговування клієнтів шляхом спрощення, підвищення зручності та ефективності процесів взаємодії з ними, – ми багато працювали над тим, щоб комунікації з абонентами стали прозорішими, простішими й приємнішими.

### **Зворотний зв'язок: нові форми й нові канали**

Рушійною силою у стосунках із абонентами став зворотний зв'язок. Протягом звітного періоду ми впровадили нові його форми і розширили канали інформування абонентів та інших стейкхолдерів у рамках політики незастосування паперу для друку.

Увели систему інформування про події та акції компанії через розсилання повідомлень на електронні адреси та СМС – на мобільні телефони (за згодою абонента).

З метою постійного контролю руху коштів на особових рахунках ВОЛЯ запропонувала абонентам новий сервіс – отримання цієї інформації по телефону. Кожний, хто подзвонить до колл-центру, набере в тоновому режимі цифру «1», а потім уведе після звукового сигналу номер свого договору, отримає від автоматичної системи відповідь про залишок на особовому рахунку. Ця операція триває лише півхвилини.

У серпні 2011 року в усіх контакт-центрах столиці почали працювати прямі телефони зворотного зв'язку, по яких відвідувач може залишити своє побажання щодо вдосконалення роботи компанії та її послуг, повідомлення або прохання. Аналіз отриманих дзвінків проводиться постійно.

У цьому ж місяці в усіх контакт-центрах компанії розроблено та введено в дію процедуру анкетування клієнтів. Перше анкетування було присвячено ставленню відвідувачів до підвищення рівня комфортності їх перебування в контакт-центрах ВОЛІ. Спеціальна форма опитування, вбудована у корпоративну систему контролю бізнес-процесів, дозволяє проводити опитування у будь-який час з будь-якого питання. Цей вид зворотного зв'язку дає компанії змогу бути в курсі актуальних для абонентів проблем.

### **Зручніші розрахунки**

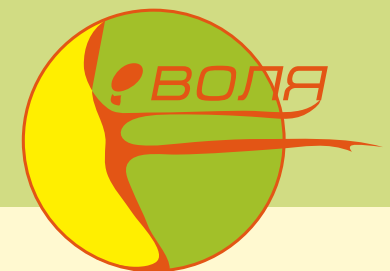
Щоб спростити і прискорити процес оплати і зробити його прозорішим, ВОЛЯ ввела для своїх абонентів, які користуються одночасно двома послугами, єдиний особовий рахунок. Водночас абоненти почали отримувати на свої поштові скриньки нову форму рахунка (квитанцію) з деталізацією всіх нарахунків. Кожен із них отримав також детальний опис цих нововведень. Консультації надавалися й звичними каналами зв'язку, які є в компанії: колл-центр, контакт-центри та електронний запит через сайт компанії або Портал абонента.

Задля зручності своїх абонентів протягом звітного періоду ВОЛЯ значно збільшила перелік банківських установ та партнерів – компаній, які спеціалізуються на моментальних електронних платежах. У кожному місті цей перелік різний, а перевагу ВОЛЯ віддає тим банкам, які встановлюють мінімальні комісійні, і тим системам моментальної оплати, які гарантують швидкий переказ коштів.





# ІНВЕСТИЦІЇ В РОЗВИТОК РЕГІОНІВ





Дотримуючись у 2010 – на початку 2011 року стратегії «єдиний бренд – єдиний рівень послуг», ВОЛЯ вжила комплекс заходів, які не тільки забезпечили цілісність сприйняття бренда компанією мешканцями кожного з «наших» 20 міст, а й сприяли вирівнюванню критеріїв сервісу в столиці й регіонах.

## Інноваційні й доступні послуги: у регіонах – на столичному рівні

Одним із важливих напрямів цього процесу стала модернізація мереж у містах, де з'явився бренд ВОЛІ. Саме заміна обладнання й оснащення мереж, подекуди – розширення покриття, які здійснювалися протягом 2010–2011 років, забезпечили технічну основу для переходу влітку 2011 року до нової стратегії відповідальних та сталих відносин із абонентами. Протягом звітного періоду технічний підрозділ компанії встановив понад 3000 оптичних приймачів FTTB та біля 500 локальних оптичних вузлів, запустив 3 цифрові станції (в Черкасах, Запоріжжі та Рівному), а в Сімферополі й Севастополі провів повне оновлення цифрових платформ.

Наслідки модернізації відчули користувачі послуг ВОЛІ, особливо – доступу до Інтернету. Крім поліпшення власне послуги: підвищення її якості та стабільності сигналу, – вони побачили й переваги надійного захисту мережі від вандалів та гроз, який обов'язково впроваджує компанія. Це значне зниження кількості відключень послуги в аварійних ситуаціях. Головний же наслідок модернізації полягає в тому, що компанія змогла задовольнити потребу абонентів у вищій швидкості доступу в Інтернет, автоматично збільшивши її в декілька разів. Важливо й те, що, запропонувавши вищі швидкості у своїх постійних пакетах, компанія не змінила вартості останніх.



## ЄДИНИЙ БРЕНД – ЄДИНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГ



## Нові технології – нові можливості

ВОЛЯ – лідер у Східній Європі із впровадження нових технологій, що сприяє покращенню іміджу України як країни з високим технологічним та освітнім потенціалом. Під час звітного періоду ВОЛЯ удосконалювала новітні технології в столиці, перехід до яких відбувся в 2010 році, та поступово впроваджувала їх у регіонах своєї присутності.

### Телебачення цифрового формату

Кількість міст України, де нині ВОЛЯ надає доступ до цифрового телебачення, сягнула 12: Вінниця, Дніпропетровськ, Запоріжжя, Київ, Львів, Полтава, Рівне, Севастополь, Сімферополь, Суми, Харків та Черкаси. 140 телепрограм всесвітньо відомих студій та кінокомпаній доступні абонентам у сучасному цифровому форматі з високою якістю зображення й звуку, що відповідає найвищим міжнародним стандартам.

### DOCSIS 3.0

Впровадження останнього покоління технології DOCSIS – DOCSIS 3.0, що забезпечує доступ до Інтернету із максимальною швидкістю до 150 Мбіт/с, розпочалося в 2010 році. Після вдалого старту в Києві інтернет-пакети зі швидкістю до 150 Мбіт/с стали доступними абонентам у Вінниці, Донецьку, Львові та Севастополі. Для цього технічний підрозділ компанії виконав роботи з модернізації мережі та встановлення CMTS (головних станцій кабельних модемів), що сертифіковані CableLabs на повну відповідність специфікаціям DOCSIS 3.0.

### HDTV

У грудні 2010 року ВОЛЯ першою серед кабельних провайдерів запропонувала київським абонентам пакет каналів високої чіткості – «ВОЛЯ HD». Протягом 2011 року він удосконалювався і нині включає вже п'ять HD-телепрограм. Крім того, наші абоненти мають змогу дивитися фільми на замовлення з HD-якістю (додатковий сервіс NVOD – відео-на-замовлення). Другим містом України, де ВОЛЯ запропонувала телебачення високої чіткості (HDTV), став Харків.

## Малому й середньому бізнесу – особлива увага

Від початку своєї діяльності ВОЛЯ пропонує послуги доступу до телепрограм та Інтернету, а також дата-центру у форматі B2B. Особливий напрям роботи з корпоративними клієнтами присвячено малому та середньому бізнесу. Окрема програма дає змогу його представникам отримувати зручніші й вигідніші умови користування послугами ВОЛІ. Восени 2011 року наявні пропозиції за цією програмою було переглянуто з точки зору нової стратегії компанії. Підрозділ з роботи з корпоративними клієнтами запропонував нові форми заохочення співпраці з клієнтами малого та середнього бізнесу.

Важлива сфера співпраці з малим та середнім бізнесом – послуги дата-центру ВОЛІ. Це партнерство надає корпоративним клієнтам змогу значно заощаджувати ресурси й кошти, отримувати цілодобову кваліфіковану технічну підтримку. Дата-центр ВОЛЯ найбільший в Україні. Цей підрозділ компанії надає хостинг серверів на спеціально обладнаному технічному майданчику та підключає їх до мережі Інтернет. У 2011 році він запропонував клієнтам необмежений доступ до всіх ресурсів Інтернету і ввів в експлуатацію віртуальні виділені сервери, побудовані на базі рішення vSphere від компанії VMware. У найближчих планах – реалізація проекту «хмарного» збереження інформації.

## ЄДИНИЙ БРЕНД – ЄДИНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГ



**Андреас Бамберг,**  
віце-президент  
із технічних питань  
компанії ВОЛЯ (СТО)

*«Модернізація – це постійний процес, що передбачає заміну старого устаткування новим. І робота, яку проводить компанія, справді має важливі наслідки. Завдяки модернізації споживачі отримують якісний продукт: суттєво вищі швидкості, високу якість з'єднання й відсутність переривань у роботі послуг.»*





## Упровадження міжнародних стандартів організації й ведення бізнесу

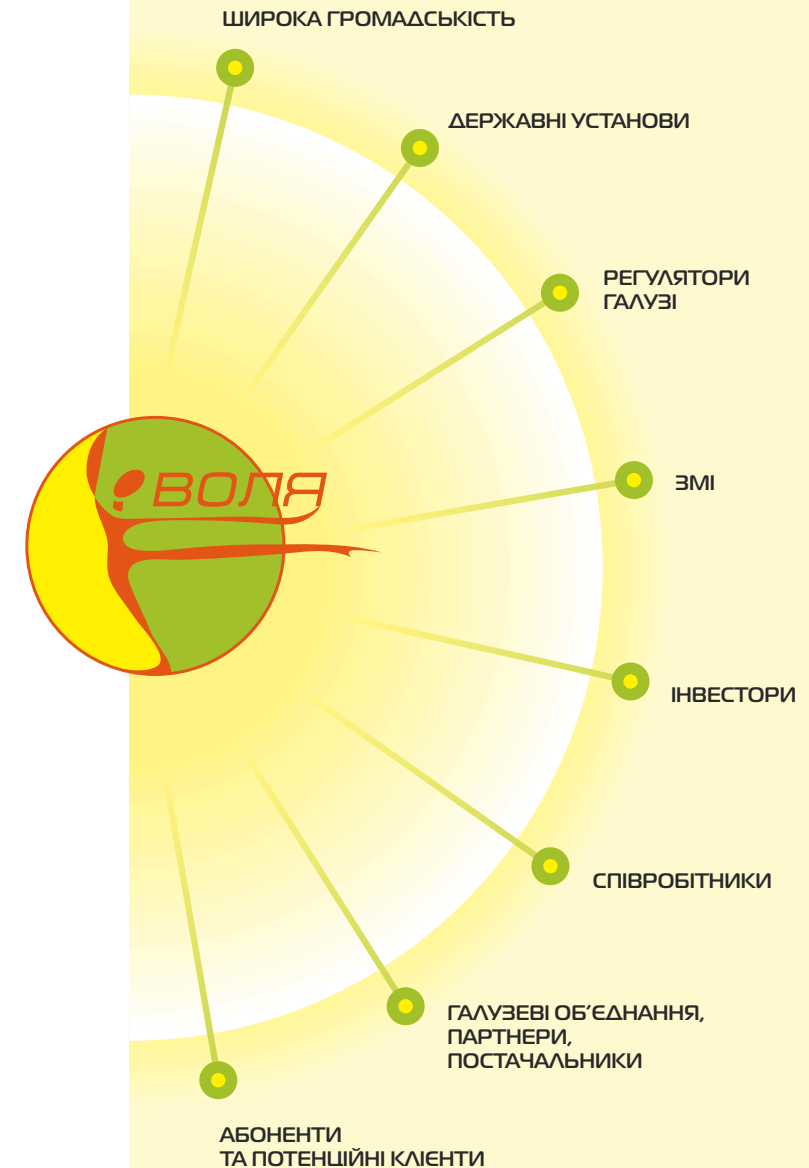
Незалежно від регіону своєї присутності компанія ВОЛЯ впроваджує у відносини зі всіма категоріями стейкхолдерів світові стандарти.

### Світові стандарти – у відносинах зі стейкхолдерами

Світові стандарти ведення бізнесу базуються на принципах законності, прозорості та відкритості й означають:

<b>Для абонентів кожного міста ВОЛІ</b>	Надійність послуг, гарантію їх високого рівня та сервісу.
<b>Для акціонерів</b>	Можливість отримувати звіти за міжнародними стандартами. Починаючи з 2008 року акціонерами ВОЛІ є найбільші інвестиційні фонди: Providence Equity Fund, Goldman Sachs, Eton Park, група фондів під керуванням SigmaBleyzer (UGF III, SBF IV), інвесторами яких виступають, зокрема, такі інституції, як Європейський банк реконструкції та розвитку.
<b>Для регуляторів місцевого ринку й партнерів</b>	Прозорість контролю за відповідністю діяльності компанії вимогам та процедурам телекомунікаційного ринку.
<b>Для інвесторів і співробітників компанії</b>	Зрозумілу структуру й систему корпоративного управління, відсутність ризиків у сфері етики та конфлікту інтересів, витривалість бізнесу.
<b>Для місцевих громад</b>	Впровадження міжнародних стандартів ведення бізнесу в регіоні, гарантоване поповнення місцевого бюджету за рахунок гарантованих виплат податків та підтримка важливих для регіону соціальних ініціатив.

## ЄДИНИЙ БРЕНД – ЄДИНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГ



Стейкхолдери компанії ВОЛЯ

## Попередження корупції

За звітний період вжито низку заходів, покликаних підтвердити позицію компанії щодо протидії корупції й повністю виключити можливість зловживання під час проведення тендерів та закупівель.

Внутрішні корпоративні документи ВОЛІ поповнила **Політика протидії корупції**, яка встановлює вимоги щодо протидії корупції на підприємствах ВОЛІ. У ній наводяться ознаки корупції й детально описуються відносини, які можуть призвести до подібних дій. Наголошується, що співробітникам ВОЛІ заборонено отримувати й давати хабарі чи «відкати». Документ також вимагає інформувати про можливе недотримання політики й визначає санкції за її порушення. Політика протидії корупції є обов'язковою для виконання працівниками всіх підрозділів.

З метою налагодження відкритих відносин із постачальниками й бізнес-партнерами ВОЛЯ також прийняла **Політику закупівельної діяльності** та **Процедуру визначення постачальників**. Ці нормативні документи регулюють закупівельну діяльність компанії та встановлюють чіткі й прозорі правила для всіх її учасників.

У вересні 2011 року почав діяти проект **«Електронний тендер»**. У його межах на корпоративному сайті компанії з'явився спеціальний розділ, присвячений закупівлям. Тут потенційні й теперішні партнери ВОЛІ можуть дізнатися про її відкриті тендери, вимоги до постачальників та критерії оцінки їхніх пропозицій, орієнтовні обсяги запланованих закупівель, прослідкувати за процедурою тендера. Підтримує функціонування системи спеціальне програмне забезпечення. Серед іншого система автоматично дає комплексну оцінку пропозицій постачальників за результатами тендеру, знижуючи таким чином ризик корупційної практики. На сайті наведено й електронну адресу, на яку можна надіслати скаргу на дії тендерного комітету, конкурентів та ін. У цьому ж розділі як публічну ofertу розміщено всю закупівельну документацію. Ініціатором тендеру може виступати будь-який підрозділ компанії.

## Запобігання іншим неправомірним або незаконним діям

Разом із партнерами по телекомунікаційному ринку ВОЛЯ ініціює заходи, що запобігають іншим неправомірним або незаконним діям.

24 травня 2011 року за ініціативи Телекомунікаційної палати України, до якої входить ВОЛЯ, вітчизняні провайдери й дистриб'ютори об'єдналися для створення чесних правил роботи на ринку платного телебачення. Головним результатом зустрічі стала консолідація ключових гравців навколо ідеї прозорості ринку як умови його успішного розвитку.

Серед конкретних питань обговорювалися:

- публікація індикативних показників кількості абонентів, що сприятиме встановленню стандартів мінімальної гарантії операторів для дистриб'юторів;
- в рамках саморегулювання індустрії платного телебачення створення і спільне з дистриб'юторами впровадження мотиваційної системи для декларування операторами істинного показника кількості абонентів;
- підвищення ролі професійних асоціацій як спілок, що можуть взяти на себе функцію підтвердження перед дистриб'юторами легальності діяльності провайдера.

Одним зі своїх основних принципів ВОЛЯ називає законність, що передбачає послідовну діяльність у межах закону. Додамо, що компанія також регулярно здійснює всі податкові відрахування, своєчасно виплачує заробітну плату, бере активну участь у розвитку інфраструктури регіону і в житті суспільства. Протягом звітного періоду ця послідовність у дотриманні своєї бізнес-політики було відмічено міською владою декількох міст.

## ЄДИНИЙ БРЕНД – ЄДИНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГ



**Василь Богуш,**  
директор із закупівель  
та логістики  
компанії ВОЛЯ

*«Відмінність нашого підходу полягає, по-перше, у відкритості всіх закупівельних процедур. Зазвичай комерційні структури працюють із двома-трьома постачальниками. Подібна відкритість є обов'язковою для державних структур, а не для комерційних. По-друге, ми створимо можливість для участі у тендерах ВОЛІ всіх бажаючих. Самій же компанії впровадження проекту «Електронний тендер» дасть змогу отримати найвигідніші умови та економію бюджету закупівель».*



**Костянтин Гріцак,**  
директор  
Телекомунікаційної  
палати України

*«Тема підвищення рівня ринку платного телебачення активно обговорювалася в минулому році. Тоді оператори й дистриб'ютори змогли почути одне одного; вдалося також досягти, нехай невеликих, але все-таки результатів: деякі відверті демпери на ринку змінили свої методи роботи і вже намагаються вести чеснішу політику, як у відносинах із дистриб'юторами, так і при ціноутворенні. Ми впевнені, що тільки спільні дії профільних асоціацій, провідних дистриб'юторів і провайдерів дозволять змінити ситуацію. Сподіваємося, що багато колег приєднаються до нашої ініціативи. Ми готові співпрацювати з усіма зацікавленими компаніями і структурами».*

## Команда ВОЛІ міцнішає

Будь-яка добра справа можлива тільки тоді, коли є добра команда. Саме тому її формування залишається у фокусі нашої уваги.

### Поповнення компанії професіоналами міжнародного рівня

У звітному періоді команда ВОЛІ, а це 2319 співробітників, поповнилася професіоналами міжнародного рівня, що сприяло прискоренню впровадження у бізнес-практику компанії найкращих світових практик. Саме традиції, накопичені ВОЛЕЮ протягом дев'яти років роботи, і досвід нових членів команди дали змогу сформулювати нову стратегію діяльності компанії.

Серед топ-менеджерів, які приєдналися до команди ВОЛІ у звітний період:

- **Марк Бурден** – віце-президент із фінансів компанії ВОЛЯ (СФО);
- **Олена Іконнікова** – директор із обслуговування абонентів компанії ВОЛЯ;
- **Андреас Бамберг** – віце-президент із технічних питань (СТО), член правління компанії ВОЛЯ;
- **Ігор Гуменюк** – директор Київського регіонального підприємства компанії ВОЛЯ;
- **Михайло Дмитриченко** – директор напряму В2В компанії ВОЛЯ;
- **Ярослав Гуменюк** – директор із маркетингу компанії ВОЛЯ (СМО).



**Андреас Бамберг,**  
віце-президент  
із технічних питань  
компанії ВОЛЯ (СТО)

*«Я радий можливості приєднатися до команди ВОЛІ в момент, коли компанія розширює перелік своїх послуг і впроваджує новітні технології по всій Україні. Одним із основних завдань для себе бачу вирішення питань комунікації між технічними експертами й іншими підрозділами. Необхідно навчити інженерів краще продавати свої ідеї колегам із інших підрозділів».*



**Олена Іконнікова,**  
директор  
з обслуговування  
абонентів компанії  
ВОЛЯ

*«Клієнт не повинен думати про свого провайдера – він має просто дивитися телевизор, виходити в Інтернет і знати, що в нього все*

*добре. Наше ключове завдання зробити так, щоб кожен клієнт був задоволений. В ідеалі наш клієнт повинен говорити: «У мене ВОЛЯ, і тому я просто не знаю, хто ще працює на ринку».*

## ЄДИНИЙ БРЕНД – ЄДИНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГ



**Марк Бурден,**  
віце-президент  
із фінансів компанії  
ВОЛЯ (СФО).  
За підсумками 2010 року  
увійшов до Топ-10  
найкращих фінансових  
директорів України,  
за версією журналу  
«&.ФИНАНСИСТ»

*«Перехід до компанії ВОЛЯ вважаю для себе значущим кроком, тому що бачу: ця компанія вже багато чого досягла, має великий потенціал для росту, однак ним слід уміти керувати. Зараз ВОЛЯ вийшла на такий етап, коли необхідний зовсім інший експертний рівень прийняття рішень. І маю надію, що мої знання та досвід допоможуть компанії вийти на інший рівень розвитку».*



**Ігор Гуменюк,**  
директор Київського  
регіонального  
підприємства компанії  
ВОЛЯ

*«ВОЛЯ – компанія, яка знає й розуміє перспективи розвитку, і свої, і ринку загалом. Тому пропозиція очолити київський регіон дуже зацікавила мене. Доля Києва – вирішальна у межах нашої компанії. І будь-яка, навіть найнезначніша зміна в столиці, одразу відображається на результатах у масштабах усієї компанії».*



## Більше відкритості й прозорості

19 жовтня 2010 року сталися зміни в організаційній структурі ВОЛІ. Відповідно до рішення загальних зборів акціонерів ВОЛІ було призначено колегіальний орган управління – **правління компанії**. На членів правління покладено як колективну, так і індивідуальну відповідальність за результати роботи компанії.

Було також розділено функції оперативного і стратегічного менеджменту. Обов'язки й повноваження президента і генерального директора (CEO) розподілено по ключових зонах відповідальності для забезпечення максимально ефективного управління. При цьому було скасовано посаду операційного директора (COO).

Генеральним директором (CEO) призначено першого віце-президента Еріка Франке, який до цього поєднував обов'язки першого віце-президента й операційного директора (COO).

До правління компанії ВОЛЯ увійшли:

- президент і голова правління – Сергій Бойко;
- перший віце-президент і генеральний директор (CEO) – Ерік Франке;
- віце-президент із фінансів (CFO) – Марк Бурден;
- віце-президент із технічних питань – Андреас Бамберг.

Правління здійснює також контроль за дотриманням принципів корпоративної соціальної відповідальності.

## Новий офіс як чинник ефективнішої комунікації

У березні 2011 року нарешті сталося те, про що ми мріяли від початку створення компанії: майже 40% київських співробітників ВОЛІ почали працювати в одному офісі. Відтепер наша штаб-квартира знаходиться на вул. Магнітогорська, 1, у бізнес-центрі «FIM Center».

Вибір нового офісу мав на меті знайти приміщення з великими вікнами, відкритим простором та автономною системою опалювання задля економії електроенергії (при освітленні) та інших енергоносіїв, що стало б ще одним внеском компанії у збереження навколишнього середовища. Дизайн нового офісу відповідає нормам оформлення сучасного підприємства: це відкритий простір (open space) зі скляними перегородками. Завдяки цьому робота кожного співробітника, його внесок у спільний результат стали очевидними і зримими, виключено можливості для зловживань заради особистих інтересів. Об'єднання під одним дахом кількох підрозділів не тільки допомогло значно спростити комунікацію між ними, а й скоротило витрати на транспорт, так само, як і на придбання автомобільного пального та інші транспортні потреби.

## ЄДИНИЙ БРЕНД – ЄДИНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГ

*«Компанія ВОЛЯ перебуває зараз на надзвичайно відповідальному етапі розвитку, який вимагає швидких, зважених і точних рішень. Для цього потрібне оптимальне поєднання знань і досвіду роботи в телекомунікаційній галузі та в конкретній специфічній сфері. Ми вийшли сьогодні на зовсім інший експертний рівень прийняття рішень, що продиктовано стрімким розвитком галузі, мінливими зовнішніми умовами, а також новими завданнями й планами. Упевнений, що ця синергія знань і досвіду зможе максимально ефективно реалізувати і примножити потенціал ВОЛІ».*

**Сергій Бойко**, президент компанії ВОЛЯ



## «Компас ВОЛІ» залишається орієнтиром

А от «Компас ВОЛІ» залишається незмінним нашим орієнтиром. Наприкінці року кожний співробітник компанії отримав картонний «конструктор», з якого потрібно було скласти 26-гранник із ілюстраціями до 13 етичних норм роботи в компанії, зібраних у корпоративному етичному кодексі «Компас ВОЛІ», який було сформовано ще в 2010 році. Такі «етичні кульки» прикрасили робочі столи працівників компанії, у тому числі й у контакт-центрах, де їх могли роздивитися й відвідувачі.



Орієнтири «Компасу ВОЛІ»

## ЄДИНИЙ БРЕНД – ЄДИНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГ

*«Мені більше до душі такий орієнтир, як професіоналізм, оскільки ВОЛЯ – це команда професіоналів, яка постійно розвивається і вдосконалює свою майстерність. Ми не маємо права на помилку. Помилка в нашій роботі – це удар по іміджу компанії. Усі орієнтири «Компасу» правильні, їх виконання – це запорука успіху нашої компанії».*

**Олена Ковтун,**  
інженер головної станції  
Київського регіонального підприємства

*«З «етичними кульками» ми не розлучаємося: вони прикрашають столи кожного співробітника. Ми запропонували співробітникам щотижня повертати до себе «кульку» новою картинкою, тобто орієнтиром, щоб виховувати в собі цю якість. Сподіваємося, наші абоненти відчують результат».*

**Череднічок Юрій,**  
керівник служби колл-центру  
Київського регіонального підприємства

*«Для мене найважливіше положення «Компасу ВОЛІ» – це відповідальність і цілеспрямованість, тобто прийняття на себе відповідальності за реалізацію поставлених цілей. Суть програми «Компас ВОЛІ»: наші етичні стосунки всередині компанії гарантують відповідне сприйняття нас абонентами».*

**Еміне Сеітягяєва,**  
старший консультант  
Сімферопольського регіонального підприємства



## Корпоративний світ ВОЛІ: діяльність у регіонах

**Третя корпоративна акція «SweetСвіт-2010».** Ініціативу Сумського регіонального підприємства підтримали Вінниця, Запоріжжя, Кіровоград, Кривий Ріг, Львів, Полтава, Севастополь, Сімферополь, Харків, Херсон, Хмельницький і Черкаси, де пригостили цукерками не тільки колег, а й відвідувачів контакт-центрів. Херсон і Харків за ініціативи представників зеленої команди ВОЛІ здали макулатуру й на отримані гроші придбали солодоші. Діти ж співробітників Київського регіонального підприємства відвідали шоколадну фабрику «Рошен».

**Київське регіональне підприємство.** Діти співробітників зустрілися зі Святим Миколаєм у Музеї Івана Гончара. Свято проходило у межах програми «Завтра Різдво!». Сім'ї працівників ВОЛІ із задоволенням відвідують різні заходи музею, завдяки чому збагачують свої знання про традиційні принципи родинної педагогіки.

Відбувся **Другий корпоративний турнір з футболу «Кубок ВОЛІ-2011».** У змаганнях взяли участь команди Донецька, Києва, Сум, Полтави, Харкова, Херсона та Хмельницького.

**Хмельницьке регіональне підприємство.** Його команда виборола срібло на міському турнірі з міні-футболу, який проводився серед підприємств та організацій міста.

**Полтавське регіональне підприємство** пише свою історію у фотографіях.

**Запорізьке регіональне підприємство.** Проведено «Антикурильний шашковий турнір» під лозунгом «Замість того щоб викурити зайву сигарету, зіграй у шашки з колегою!».

**День відкритих дверей дата-центру ВОЛЯ.** Співробітники цього підрозділу компанії підготували театралізовану екскурсію по одному з найкращих дата-центрів країни.



## ЄДИНИЙ БРЕНД – ЄДИНИЙ РІВЕНЬ ПОСЛУГ

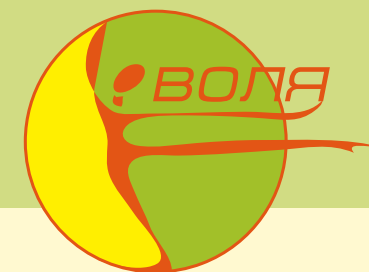
*«Ми раді надати волевцям можливість цікаво проводити дозвілля і водночас – знайомитися й дружити з колегами з інших регіонів. У футбольному сезоні-2012 планується провести кілька матчів між командами регіональних підприємств, переможці яких будуть брати участь у півфіналі в Києві. А Третій корпоративний турнір буде особливим, оскільки пройде напередодні ювілею компанії. До того ж наступного року Україна прийматиме європейський футбольний чемпіонат».*

**Надія Ісмайлова,**  
менеджер із організації корпоративних заходів





# УЧАСТЬ У ЖИТТІ МІСЦЕВИХ ГРОМАД: СОЦІАЛЬНІ ПРОЕКТИ





ВОЛЯ прагне створювати в регіонах такі умови для сталого розвитку, які будуть працювати й на наступні покоління. Цей внесок у майбутнє компанія здійснює, пам'ятаючи про те, що:

- будь-який розвиток не має сенсу, якщо він не орієнтується на покращення екологічного стану нашої планети;
- нові технології мають відкривати для споживачів нові можливості;
- і нарешті, ми не досягнемо жодної мети, якщо в суспільстві не буде терпимості до людей з особливими потребами і якщо наші діти не будуть мати навичок свідомого та здорового підходу до життя.

### Зелені комунікації

Керуючись принципами КСВ, ВОЛЯ продукує ідеї, які дають змогу втілювати «зелену теорію» в реальні справи. Внутрішньокорпоративні програми, спрямовані на економне споживання ресурсів, зарекомендували себе як ефективний інструмент зниження операційних витрат компанії.

Для своїх абонентів ВОЛЯ вже чотири роки поспіль проводить активну інформаційну кампанію з популяризації електронних систем оплати, що вітає перехід до електронних рахунків та одночасну відмову від рахунків паперових, які надсилаються поштою. За неповний 2010 рік кількість клієнтів ВОЛІ, які ведуть розрахунки через електронні платіжні системи, виросла на 2–3%, залежно від регіону. Загалом же обсяг оплати абонентів через системи моментальних платежів сягає 10–41%, залежно від міста. У 2011 році в компанії розраховують як мінімум подвоїти число тих, хто відмовився від паперових рахунків на користь електронних і віддає перевагу системам електронної оплати.



#### Квітень 2011 року

ВОЛЯ увійшла до числа «40 «зелених» компаній України» згідно з рейтингом видання «ІнвестГазета». Компанія посіла шосте місце – за створення ініціативної групи із системного впровадження екологічно лояльних заходів «Зелена команда».

#### Травень 2011 року

ВОЛЯ підбила підсумки акції «Оновить дані – виграйте телевизор!». Розіграш проводився серед тих абонентів ВОЛІ, які відгукнулися на заклик компанії, оновили свої контактні дані на Порталі абонента, а також обрали зручніший спосіб розрахунків – електронний. Переможці акції в регіонах отримали нові плазмові телевізори LG.

#### Червень 2011 року

Упроваджуючи єдиний рахунок для користувачів двох послуг ВОЛІ – доступу до телебачення й Інтернету, – компанія запропонувала отримувати його в електронному вигляді: на електронну поштову скриньку або мобільний телефон.



## Портал абонента



У листопаді 2010 – квітні 2011 року впроваджено єдиний для всіх користувачів послуг ВОЛІ зручний і ефективний інструмент абонентської підтримки – Портал абонента. Потрапити до Порталу абоненти можуть безпосередньо з корпоративного сайту ВОЛІ – щоб самостійно керувати своєю послугою, змінювати налаштування та особисті дані, поповнювати особовий рахунок, звернутися до служби підтримки, скористатися поштою тощо.

## «Година Землі»

У березні 2011 року співробітники ВОЛІ разом із мільйонами захисників навколишнього середовища по всьому світі взяли участь у глобальній акції «Година Землі».



## Економія від переїзду

Завдяки переїзду у 2011 році до центрального офісу компанії в Києві на вулицю Магнітогорську, було значно зменшено витрати пального, паперу, води й електроенергії. Для зручності працівників між найближчою станцією метро й бізнес-центром курсує автобус; і не дивно, що багато хто з волевців вже відмовився від користування особистим автотранспортом.

## Друга акція ВОЛІ «Парки – замість паперових рахунків»

Заходи акції пройшли на Київському, Львівському, Полтавському та Харківському регіональних підприємствах. Її мета – популяризація серед абонентів ідеї добровільної відмови від отримання рахунків за послуги нашої компанії в традиційних паперових конвертах й заміна їх відповідними електронними повідомленнями. Частина коштів, які було заощаджено від переходу на «непаперові технології», компанія спрямовує на саджання дерев та інші екологічні ініціативи у громадських місцях.

Так, у Києві співробітники ВОЛІ та їхні діти посадили 400 дерев і кущів навколо 11 міських шкіл та дитячих садків.

Працівники Львівського регіонального підприємства разом із активістами молодіжної організації «Гласт» посадили молоді дерева у сквері по вулиці Героїв УПА й прибрали територію парку на Цитаделі.

Полтавське регіональне підприємство купило й посадило 80 дерев і кущів у міському дендропарку і 50 саджанців – біля гімназії №9.

У Харкові ВОЛІА допомогла створити рекреаційну зону для дітей Харківського обласного спеціалізованого будинку дитини №1. За час, який минув від початку акції в жовтні 2010 року, кількість тих абонентів ВОЛІ, які відмовилися від паперових рахунків, збільшилася у 2,5 рази.

## ІНВЕСТИЦІЇ У СТАЛИЙ РОЗВИТОК



**Аліна Сігда,**  
керівник відділу зв'язків  
із громадськістю  
компанії ВОЛІА

*«З осені 2010-го, коли ми розгорнули наш інформаційний «наступ», переконаючись у важливості переходу до електронної форми оплати, кількість тих, хто зайшов на наш Портал абонента і поставив галочку біля пропозиції*

*«отримувати рахунки в електронному вигляді», збільшилася у 2,5 рази. Маю надію, що нинішня сесія «Шкільних парків» поповнить кількість прибічників збереження лісів від вичурбування. А школярі, які брали участь в акції, назавжди засвоюють екологічний урок, що 1 тонна невикористаного паперу рятує життя 17 деревам».*



**Роман Марабян,**  
головний лікар  
Харківського обласного  
спеціалізованого будинку  
дитини №1

*«У будинку дитини для лікування дітей з важкою патологією центральної нервової системи використовується методика раннього втручання. Суть її в тому, щоб не обмежувати існування хворих ді-*

*тей ліжком і медикаментозним лікуванням. Вони повинні рухатися, торкатися оточуючих предметів, наприклад, рослин. Важлива роль відводиться рекреаційній зоні – спеціально організованій території, де діти можуть спілкуватися з живою природою. Медичні працівники разом з садівниками обрали потрібні породи дерев і рослин для висадки. Були побоювання, що через спеку саджанці погано приживуться, проте грамотний і уважний догляд допоміг їм вкоренитися».*



## Соціальні проекти для місцевих громад

У давньому спорі про те, що краще дати тим, хто потребує допомоги: рибу чи вудку, – останнім часом стає все більше прибічників ідеї навчити ловити рибу, аніж нагодувати нею. Саме такого розуміння корпоративної соціальної відповідальності дотримуються в компанії ВОЛЯ. І щиро радіють, коли знаходять однодумців.

**Київ.** ВОЛЯ – офіційний партнер XVIII святкового ярмарку IWCK (International Women's Club of Kyiv), під час якого було зібрано понад 1 мільйон гривень на підтримку лікарень, дитячих будинків, реабілітаційних центрів та тренінг-програм для жінок.

**Хмельницький.** ВОЛЯ підтримала спортивний оздоровчий табір «Бакота», де протягом літа загартовуються й оздоровлюються до 600 юних мешканців області віком від 6 до 15 років – переважно діти з малозабезпечених сімей. Співробітники Хмельницького регіонального підприємства передали вихованцям табору одяг та інші потрібні речі, які вони збирали протягом року.

Підтримано заклик Хмельницької міської дитячої лікарні до мешканців міста зібрати кошти на закупівлю необхідного обладнання.

**Рівне.** У рамках соціального проекту «Їм потрібна ваша увага» ВОЛЯ запросила в гості маленьких мешканців міста до свого контакт-центру, влаштувала свято і подарувала солодощі. А для вихованців притулку проведено свято мильних бубашок.

ВОЛЯ організувала також свято з конкурсами та іграми для вихованців Рівненського обласного притулку для неповнолітніх.

**Рівне й Херсон.** ВОЛЯ влаштувала новорічні свята для дітей підшефних дитячих будинків.

**Київ, Вінниця, Кривий Ріг, Полтава, Рівне, Херсон і Харків.** У дні зимових канікул ВОЛЯ разом із телеканалом English Club TV подарувала дитячим установам спеціальні аудіо- та відеокурси для вивчення англійської мови.

**Суми.** ВОЛЯ підтримала благодійний концерт класичної музики «Майбутнє є!», на якому виступили юні таланти Сумщини.





## Співпраця з Національним комітетом спорту інвалідів України

Тривала плідна співпраця ВОЛІ з Національним комітетом спорту інвалідів України. Окрім зустрічей і обговорень поточних питань, почалася велика спільна справа: у червні 2011 року ВОЛЯ, її співробітники та друзі підтримали українських футболістів-паралімпійців на чемпіонаті світу з футболу, що пройшов у Есені (Нідерланди). Тут Національна паралімпійська збірна команда України з футболу серед спортсменів із наслідками дитячого церебрального паралічу виборола третє місце – і розпочала підготовку до Паралімпійських ігор із літніх видів спорту, що пройде у 2012 році в Лондоні.

## Спільний проект із фондом «АіК»

Сьогодні багаторічна співпраця з фондом «АіК» («Асоціація інвалідів-комп'ютерників») сфокусована на підтримці функціонування сайту «Інформаційне агентство INVAK.INFO» – спільного проекту фонду та ВОЛІ ([www.invak.info](http://www.invak.info)). Тут розміщуються актуальні новини, статті, повідомлення про конкурси; діють розділи, присвячені реабілітації, навчання, творчості, пошуку роботи, законодавству, форум та ін. У середньому щомісяця на сайті з'являється понад 200 статей, цікавих людям із особливими потребами. Працює дошка оголошень, де можна переглянути вакансії. Даються психологічні консультації; можна подивитися відеоуроки, що допомагають освоїти комп'ютер та навчитися подорожувати ресурсами Інтернету. Завдяки участі в інформаційній системі обміну сайт завжди тішить своїх відвідувачів найсвіжішими новинами з України, країн СНД та далекого зарубіжжя.

## Пільгові умови для людей із особливими потребами

ВОЛЯ надає підключення до своїх послуг та користування ними на пільгових умовах громадським організаціям, які здійснюють благодійну діяльність для людей з особливими потребами. Так, тільки в Києві за звітний період було підключено 24 організації, серед яких місія «Безпритульні діти України», дитячий клуб «Веселка», товариство інвалідів «Співдружність», Центр соціального обслуговування одиноких та малозабезпечених пенсіонерів та інвалідів і багато інших.



**ІНВЕСТИЦІЇ  
У СТАЛИЙ РОЗВИТОК**

## Співробітництво з благодійним фондом «ДАР»

Як і в попередні роки, у звітний період співпрацю з благодійним фондом «ДАР» було зосереджено на сприянні розвитку дітей із особливими потребами. Так, було підтримано Всеукраїнський науково-практичний семінар «Підвищення ефективності навчально-реабілітаційного процесу дітей з проблемами зору в умовах діяльності школи-лабораторії». На базі Харківської школи-інтернату №55 продовжувала свою роботу багаторічна програма молодих харківських психологів «Лялько-терапія». Разом із фондом «ДАР» ВОЛЯ підтримала й студентський проект соціальної фотографії «Стояти спиною легше, ніж дивитися проблемі у вічі», присвячений долі дітей-сиріт. Також було створено рекреаційну зону для Харківського спеціалізованого будинку дитини №1.

Благодійний фонд «ДАР» – постійний партнер ВОЛІ. За звітний період з фондом проведено 15 спільних заходів. Детальніше про це – на [www.volia.com](http://www.volia.com)

**Харків, листопад 2010 року.** ВОЛЯ і фонд «ДАР» підтримали проведення на базі Харківської гімназії для дітей з проблемами зору ім. Короленка Всеукраїнського науково-практичного семінару «Підвищення ефективності навчально-реабілітаційного процесу дітей з проблемами зору в умовах діяльності школи-лабораторії».

**Київ, грудень 2010 року.** ВОЛЯ і фонд «ДАР» почали програму регулярного поповнення книжкового фонду бібліотеки єврейської культури ім. О. Шварцмана.

**Харків, січень 2011 року.** Представники ВОЛІ й фонду «ДАР» влаштували новорічні святкові зустрічі для вихованців загальноосвітньої спеціальної школи-інтернату №12, навчально-виховного комплексу для дітей з проблемами зору ім. В. Короленка, школи-інтернату для дітей-сиріт у селищі Високому.

**Харків, січень 2011 року.** Творчий звіт випускників чергового курсу оздоровчої програми лялько-терапії. Юні слухачі програми у спеціалізованій школі-інтернаті №55 власними силами поставили виставу «Снігова королева».

**Харків, травень 2011 року.** ВОЛЯ та фонд «ДАР» підтримали студентський проект соціальної фотографії «Стояти спиною легше, ніж дивитися проблемі у вічі», присвячений долі дітей-сиріт.

**Харків, травень 2011 року.** Завершився п'ятий сезон програми «Репродуктивне здоров'я підлітків та соціально-психологічна адаптація дітей-інвалідів, виховання толерантності в умовно здорових дітей» обласної організації «Міжнародна жіноча громада», що здійснюється за підтримки благодійного фонду «ДАР» і ВОЛІ. Проект діє в Харківській обласній спеціальній гімназії-інтернаті для сліпих дітей ім. В. Г. Короленка та спеціальній загальноосвітній школі-інтернаті для дітей-сиріт і дітей, що позбавлені батьківського піклування, з вадами розумового розвитку селища Високе Харківської області. Протягом 2010–2011 навчального року було проведено 230 тренінгів, 6 круглих столів, 21 супервізію для психологів, які працюють із дітьми, 18 культурно-масових заходів для дітей та молоді віком від 10 до 18 років.

## ІНВЕСТИЦІЇ У СТАЛИЙ РОЗВИТОК

**Полтава, червень 2011 року.** Фонд «ДАР» і ВОЛЯ організували й підтримали передання робіт, документів і фотографій відомого українського художника, архітектора, сценографа, засновника Української академії мистецтва, автора Малою державного герба України В. Г. Кричевського до Національного музею-заповідника українського гончарства в Опішні (Полтавська область). Архів митця вручав особисто онук художника – Василь Лінде-Кричевський.

**Харків, червень 2011 року.** ВОЛЯ і фонд «ДАР» допомогли створити рекреаційну зону для лікування дітей у обласному спеціалізованому будинку дитини №1.

**Полтава, Харків, вересень 2011 року.** ВОЛЯ і фонд «ДАР» сприяли участі Полтавського танцювального народного ансамблю «Барвінок» і Харківського народного ансамблю бандуристів у фестивалі «Майстер Павел» (Словаччина, м. Левочі).

**Харків, вересень 2011 року.** Представники ВОЛІ і фонду «ДАР» надали допомогу театру «Тимур», вистави якого створюють діти-сироти й діти з особливими потребами, для поїздки на щорічний міжнародний театральний фестиваль «Живи» в Криму (Тарханкут). Цього року фестивальна публіка могла насолодитися виставою «Історія пригод Джима Балізета» за повістю Д. Грінвуда.





## Підтримка культурно-просвітницьких програм, що сприяють розвитку молодого покоління

ВОЛЯ залишається вірною ідеї підтримки тих культурно-просвітницьких проектів, що дають поштовх талановитій молоді для розвитку та обміну знаннями.

### Освітній проект із безпеки в Інтернеті для початкової школи

У червні 2011 року в доповіді Генеральної асамблеї ООН до списку невід'ємних прав людини додалося нове право – на доступ до Інтернету. Проте, як і кожне право, доступ до Всесвітньої мережі передбачає певні обов'язки. Своїм обов'язком перед абонентами компанія ВОЛЯ, яка забезпечує якісний та сталий доступ до Всесвітньої мережі з 2002 року, вважає гарантування безпеки під час користування розмаїттям її ресурсів. Тому компанія пропонує абонентам можливості для убезпечення від вірусів та спаму, а також поширює знання про безпечну поведінку в Інтернеті.

Головна аудиторія освітньої програми ВОЛІ – школярі й учителі початкової школи. Кроком, який визначив саме цю аудиторію програми, стали підготовка й випуск ВОЛЕЮ книги «Пригоди Волика» для наймолодших користувачів Інтернету, про що йшлося у попередньому звіті. Цього року значимість видання підтвердили науковці – експертна комісія вченої ради Кременецького обласного гуманітарно-педагогічного інституту ім. Тараса Шевченка, яка в червні 2011 року проаналізувала зміст книги «Пригоди Волика» як навчально-методичного посібника. На думку фахівців, видання дає дітям уявлення про можливості інтернет-ресурсів. Текст, ілюстрації й оформлення відповідають особливостям вікової категорії – дітей молодшого шкільного віку. На думку комісії, доречним було б логічне продовження навчально-методичного посібника «Пригоди Волика». Науковці пропонують використовувати посібник у навчально-виховній роботі загальноосвітніх навчальних закладів, у роботі з дітьми, батьками, фахівцями з окресленої тематики.

Освітня програма ВОЛІ стартувала у вересні 2010 року у двох містах – Кривому Розі й Рівному. Ці старту були такими успішними й отримали стільки гарних відгуків від абонентів, що на початку 2011 року було вирішено запустити проект ще у п'яти містах: Запоріжжі, Кіровограді, Харкові, Хмельницькому та Черкасах. У новому 2011–2012 навчальному році до проекту приєдналися педагоги Львова, Полтави та Севастополя.

Цю роботу ВОЛЯ веде у партнерстві з програмою «Онляндія – безпечна країна», яку підготувала й підтримує компанія «Майкрософт-Україна».

Форма реалізації програми ВОЛІ – проведення конкурсів на найкраще ігрове заняття про безпечну поведінку в Інтернеті – сприяє засвоєнню отриманої інформації на кількох рівнях. Перший рівень – це вчителі молодших класів, які під час спеціалізованого тренінгу дізнаються про найновіші методики викладання принципів безпеки в Інтернеті. Другий рівень – учні молодших класів, які під час занять отримують в ігровій формі необхідну інформацію про правила поведінки в Інтернеті. Атмосфера творчого змагання спонукає і вчителів, і учнів до високої активності, що, у свою чергу, сприяє повнішому засвоєнню інформації. Оцінку заняттям, що беруть участь в конкурсі, виставляє журі, до якого входять науковці та працівники освіти.

Програма ВОЛІ з безпеки дітей в Інтернеті протягом 2010–2011 навчального року охопила:

- 195 вчителів початкової школи з 18 навчальних закладів, які пройшли спеціалізований тренінг «Онляндія – безпечна країна»;
- до 2700 школярів, які отримали книгу «Пригоди Волика» під час конкурсних ігрових занять;
- майже 6000 школярів, які дізналися про безпечну поведінку в Інтернеті під час ініційованих ВОЛЕЮ ігрових занять.

## ІНВЕСТИЦІЇ У СТАЛИЙ РОЗВИТОК

*«Інтернет уже став невід'ємною частиною життя людини. Причому сьогодні серед користувачів багато дітей, навіть дошкільного віку. Інтернет – пригломшливий інструмент навчання та пізнання світу, що пропонує безмежні можливості. Водночас він таїть багато небезпек для дитини, особливо коли вона залишається один на один із комп'ютером. Що робити у такій ситуації? Тільки заборона та обмеження завжди були поганими стратегіями. Ми вважаємо, що знайомство з правилами поведінки в Мережі в ігровій формі набагато ефективніший інструмент захисту дітей від небажаного контенту. Інформований – значить захищений».*

**Аліна Сігда,**  
керівник відділу зв'язків із громадськістю  
компанії ВОЛЯ



## Поштовх до творчості для молодого покоління

Протягом звітного періоду компанія підтримувала як ті культурно-просвітницькі програми, з якими працювала раніше, так і нові – за умови, що вони добре себе зарекомендували, на думку громадськості, й забезпечують гарні умови для розвитку молодого покоління.

### Лютий 2011 року

ВОЛЯ за традицією стала спонсором міжнародних змагань зі спортивного танцю «Ukrainian Open 2011». В танцювальному турнірі взяли участь 562 пари, 117 клубів із різних країн. До складу журі увійшли спеціалісти з Англії, Данії, Італії, Молдови, Польщі та Росії.

### Квітень 2011 року

ВОЛЯ підтримала Всеукраїнський дебатний турнір «Вільна молодь», який проходив у квітні – травні в Харкові, Дніпропетровську, Маріуполі та Києві. Цей масштабний захід покликаний залучити активну молодь до пошуку шляхів вирішення важливих проблем суспільства.

### Травень 2011 року

ВОЛЯ підтримала X Міжнародний турнір зі спортивної гімнастики на Кубок Стелли Захарової. Цього року до Києва з'їхалися спортсмени з 11 країн.

### Травень 2011 року

Спонсорство традиційних змагань зі спортивних танців «Каштани Києва-2011», під час яких змагалися танцювальні пари з усіх регіонів України в кількох вікових категоріях.



## ІНВЕСТИЦІЇ У СТАЛИЙ РОЗВИТОК



**Тетяна Пучко,**  
методист управління  
освіти і науки виконкому  
Рівненської міськради

*«Конкуренція серед учасників конкурсу була надзвичайно високою, усі продемонстрували високий рівень підготовки та здатність швидко реагувати на великі часи. Відчувалося, що під час підготовки своїх уроків вчителі використовували знання, отримані під час спеціалізованого тренінгу, матеріали сайту програми «Онляндія – безпечна країна» та книжки «Пригоди Волика». Багато з того, що ми побачили під час конкурсу, будемо радити у своїх методичних посібниках для широкого використання».*





# Ключові індикатори відповідності принципам Глобального договору ООН

Сфера	Принцип	Опис показників	Результати	Сторінки
ПРАВА ЛЮДИНИ	<b>Принцип 1.</b> Комерційні компанії повинні поважати та гарантувати дотримання прав людини, проголошених на міжнародному рівні	Підтримка осіб із особливими можливостями. Відкритість у відносинах із стейкхолдерами. Комунікації зі стейкхолдерами.	Сайт <a href="http://www.invak.info">www.invak.info</a> є одним із найвідвідуваніших на території країн СНД з цієї тематики і пропонує всім бажаючим інформацію про проблеми людей із особливими потребами. За звітний період проведено 15 спільних заходів з фондом «ДАР». Почав працювати барометр задоволеності	10–13, 16, 24, 25, 29–33
	<b>Принцип 2.</b> Комерційні компанії повинні гарантувати, що їхня діяльність не призведе до порушень прав людини	Зворотний зв'язок, відкритість і прозорість у роботі з абонентами		
ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ	<b>Принцип 3.</b> Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і реальне визнання права на колективні угоди	Етичні засади діяльності. «Компас ВОЛІ». Відкритість у відносинах із стейкхолдерами	У компанії існує Колективна угода. Співробітники отримали «конструктор» із картону, з якого потрібно було скласти 26-гранник з ілюстраціями до 13 етичних норм роботи в компанії	11–13, 16
	<b>Принцип 4.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню примусової або обов'язкової праці	Етичні засади діяльності	«Компас ВОЛІ» – це 13 орієнтирів, які регулюють роботу компанії	15–16
	<b>Принцип 5.</b> Комерційні компанії повинні сприяти повному викоріненню дитячої праці	Етичні засади діяльності. Запобігання неправомірним або незаконним діям		11, 16
	<b>Принцип 6.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню дискримінації у сфері зайнятості та працевлаштування	Етичні засади діяльності. Запобігання неправомірним або незаконним діям. Зворотний зв'язок і внутрішні комунікації	Новий офіс компанії у Києві. Корпоративний світ ВОЛІ – діяльність у регіонах. Нова стратегія ВОЛІ. Оновлено внутрішні канали комунікації	11, 14–19

# Ключові індикатори відповідності принципам Глобального договору ООН

Сфера	Принцип	Опис показників	Результати	Сторінки
НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ	<b>Принцип 7.</b> Комерційні компанії повинні докладати зусиль для вирішення екологічних проблем	Зелені принципи ВОЛІ. Зелена підтримка абонентів. Зелене партнерство	ВОЛЯ увійшла до числа «40 «зелених» компаній України» згідно з рейтингом видання «ІнвестГазета». Кількість клієнтів ВОЛІ, які ведуть розрахунки через електронні платіжні системи, виросла на 2–3% залежно від регіону. Друга акція ВОЛІ «Парки – замість паперових рахунків»	26–29
	<b>Принцип 8.</b> Комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності			
	<b>Принцип 9.</b> Комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і поширення екологічно чистих технологій			
БОРОТЬБА З КОРУПЦІЄЮ	<b>Принцип 10.</b> Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво	Антикорупційна політика. Відкритість у відносинах із стейкхолдерами. Комунікації зі стейкхолдерами	Створено колегіальний орган управління – правління компанії. Прийнято Політику протидії корупції, Політику закупівельної діяльності, Процедура визначення постачальників, проект «Електронний тендер»	9, 11–16



# ПЛАНИ НА 2012 РІК

## Трудові практики

- Затвердження Політики матеріальної й нематеріальної мотивації.
- Удосконалення й спрощення внутрішніх політик, процедур та інструкцій.

## Навколишнє середовище

- Зменшення використання природних ресурсів і енергії на виробництві в рамках програми «Зелений офіс».
- Збільшення кількості абонентів, які відмовляються від паперових рахунків на користь електронних, залучення їх до зелених ініціатив компанії.
- Підтримка громадських ініціатив щодо захисту навколишнього середовища.
- Проведення третьої акції ВОЛІ «Парки – замість паперових рахунків».

## Соціальні інвестиції компанії

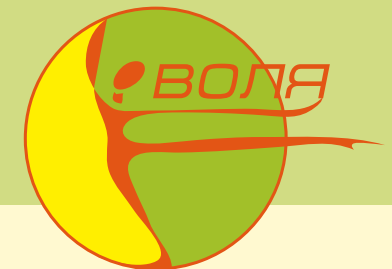
- Співпраця з нашими партнерами: Національним комітетом спорту інвалідів України (з активнішим залученням співробітників ВОЛІ), фондами «АІК» і «ДАР».
- Надання спеціальних умов користування послугами компанії ВОЛЯ певним категоріям соціально незахищених громадян.
- Поширення освітньої програми з безпеки дітей в Інтернеті на інші регіони.

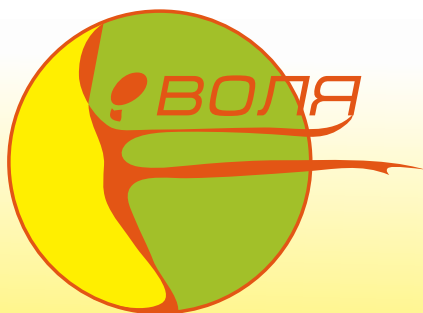
## Протидія корупції

- Подальше впровадження Політики протидії корупції.
- Проведення тренінгів для співробітників з основ Політики протидії корупції.
- Введення Політики закупівельної діяльності та Процедури визначення постачальників, удосконалення проекту «Електронний тендер».

## Турбота про абонентів

- Досягнення показника 8 балів за барометром задоволеності.
- Упровадження новітніх цифрових технологій, нових послуг, сервісів та програм у регіонах присутності компанії; інвестування в технічний розвиток протягом 2011–2013 років до 300 мільйонів гривень.
- Покращення обслуговування клієнтів, підготовка «Вітального пакета» для нових абонентів з детальним описом послуг та принципів їх надання.





Звіт про виконання принципів Глобального договору ООН охоплює період із жовтня 2010-го по жовтень 2011 року

Нам важлива ваша думка.  
Прохання надсилати коментарі,  
зауваження й запитання  
на електронну адресу  
[info@volia.com](mailto:info@volia.com).



[www.volia.com](http://www.volia.com)