



НЕФІНАНСОВИЙ ЗВІТ КОМПАНІЇ ВОЛЯ

ЗМІНИ ЗАРАДИ СТАБІЛЬНОСТІ, 2015 РІК



ЗМІСТ

1. Звернення генерального директора компанії ВОЛЯ Джорджа Жембері	4
2. Про звіт	5
3. ВОЛЯ сьогодні	7
Досягнення за звітний період	8
4. Прозоре управління	9
4.1. Взаємодія із заінтересованими сторонами	10
4.2. Управління компанією	11
5. Особистий підхід до кожного абонента	12
5.1. Послуги	13
ТЕЛЕБАЧЕННЯ	14
– Кращий контент	14
– Ліцензійний контент	14
– Продукція вітчизняних студій	14
– Авторське право: відповідність законодавству	15
– Захист неповнолітніх	15
– Оцінка абонентами якості телебачення	16
ІНТЕРНЕТ	16
– Розширення зони EuroDOCSIS	16
– Включення турбошвидкості	16
– Ініціатива «Спробуй максимум швидкості з українськими сайтами!»	16
ДАТА-ЦЕНТР	17
– Підтримка малого та середнього бізнесу	17
5.2. Сервіс та обслуговування	18
– ВОЛЯ задає тон у європейському тренді цифрового обслуговування	18
– ВОЛЯ у соціальних медіа	18
– Центри сучасних технологій	21
– Call-центр	21
– Технічні покращення	22

**МИ НЕСЕМО ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
ЗА МАЙБУТНЄ УКРАЇНИ**

ВОЛЯ щороку інвестує великі суми в інновації у сфері телебачення й Інтернету, адже у всьому світі це основні джерела отримання інформації й розваг. І ми хочемо, щоб обидва ці напрями було представлено в Україні на найвищому рівні якості.

В основі нашого бізнесу лежить політика корпоративної соціальної відповідальності (КСВ). Починаючи з 2006 року компанія є підписантом Глобального договору ООН і у своїй діяльності дотримується всіх основних принципів цього документа, щорічно ділячись своїми досягненнями в нефінансовому звіті.

У своїй роботі ВОЛЯ дотримується прав людини, надаючи рівні можливості всім користувачам своїх послуг. Крім того, компанія залишається вірною фокусу на підтримку людей із особливими потребами. Серед наших соціальних проектів найзначнішими є багаторічне партнерство з Національними паралімпійською і дефлімпійською збірними України, а також співпраця з найбільшими благодійними організаціями: фондом «ДАР» і Фондом допомоги онкохворим дітям «Краб».

ВОЛЯ поважає авторське право. Ми надаємо абонентам тільки ліцензійний контент, працюючи за прямими договорами зі студіями – світовими лідерами у сфері кіно, телебачення та розваг.

Компанія сприяє розвитку національних меншин. Так, улітку ВОЛЯ першою серед українських кабельних провайдерів включила в усі свої пакети телебачення кримськотатарський телеканал АТР, офіс якого змушений був переміститися із Сімферополя до Києва.

ВОЛЯ також приєдналася до національної ініціативи із захисту неповнолітніх під час надання програмної послуги. Компанія



добровільно взяла на себе низку зобов'язань щодо обмеження трансляції телевізійних програм або їх фрагментів, які містять сцени насильства, еротичу чи порнографію.

У 2015 році ми прийняли оновлену версію Корпоративного кодексу компанії. Компанія щороку проводить опитування думок співробітників, і 2015 рік показав найвищі результати за останні чотири роки. Докладніше про всі наші досягнення–2015 читайте, будь ласка, в нашому восьмому нефінансовому звіті!

Заслуженою нагородою для нас у кінці року стало визнання ринком і споживачем компанії ВОЛЯ найкращим провайдером цифрових розваг за результатами Міжнародного конкурсу «Вибір року 2015».

Ми не збираємося зупинятися на досягнутому. Для подальшого розвитку ми введемо ще ряд важливих змін: у наших послугах, у нашому стилі ведення бізнесу, у внутрішньому розвитку всієї команди. Ми віримо, що нам вдасться не тільки зберегти, а й поліпшити свої позиції й репутацію на ринку.

02 ПРО ЗВІТ

Компанія ВОЛЯ працює, базуючись на принципах корпоративної соціальної відповідальності (КСВ), і з 2008 року випускає щорічний нефінансовий звіт про свої досягнення у цій сфері

Ви читаєте вже восьмий його випуск, який розповідає про нашу діяльність у 2015 році, а також плани на 2016 рік. Традиційно у ньому даються оновлені дані про основні напрями корпоративної соціальної відповідальності компанії ВОЛЯ, її внесок у розвиток сфери комунікацій в Україні загалом і в регіонах присутності зокрема, про корпоративні механізми, що забезпечують якість та надійність роботи, а також про відносини із ключовими заінтересованими сторонами. Документ звітує про втілені в життя протягом року ключові соціальні та благодійні проекти

компанії й зосереджується на нових програмах із КСВ, не згадуючи проекти, про які йшлося у попередніх звітах.

Із запитаннями про наш досвід реалізації політики корпоративної соціальної відповідальності звертайтеся, будь ласка, до відділу зв'язків з громадськістю компанії ВОЛЯ за телефоном +38 (044) 364-94-70 або електронною поштою pr@volia.com!



03 ВОЛЯ СЬОГОДНІ



Один із лідерів українського сегменту розваг із покриттям близько 3,5 мільйона домогосподарств у 34 містах України



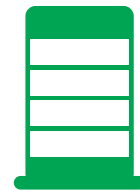
Лідер вітчизняного ринку кабельного телебачення з часткою понад 20%



Входить до трійки лідерів інтернет-ринку країни



Кількість передплатників телебачення й Інтернету ВОЛІ – близько 2 мільйонів



Ємність Дата-центру ВОЛЯ – 8 тисяч юнітів



Споживана потужність Дата-центру ВОЛЯ – 1 МВт



Кількість співробітників – 2 тисячі



Інвестиції ВОЛІ в інновації й технічну модернізацію мереж у 2015 році – понад 400 мільйонів гривень

3.1. ДОСЯГНЕННЯ ЗА ЗВІТНИЙ ПЕРІОД

НОВА ТУРБОШВИДКІСТЬ

У Вінниці, Запоріжжі, Києві, Луцьку та Львові ВОЛЯ збільшила швидкість доступу до Інтернету. Тепер вона сягає 200 Мбіт/с.

НОВІ МЕРЕЖІ

ВОЛЯ модернізувала наявні інтернет-мережі, завдяки чому в 11 містах присутності бренду, де компанія надає послуги за технологією DOCSIS, впроваджено DOCSIS 3.0, а в 6 з них (Запоріжжі, Києві, Кіровограді, Луцьку, Львові та Фастові) – вже новітню версію цієї технології, EuroDOCSIS, яка, крім збільшення пропускної здатності, забезпечує частотну сумісність із європейськими мережами.

НОВІ МІСТА

Цього року ВОЛЯ почала надавати свої послуги ще в трьох містах – Білій Церкві, Фастові (Київська область) і Житомирі.

НОВІ КОМУНІКАЦІЇ

Мобільна версія порталу абонента My Volia полегшила зв'язок із компанією за допомогою мобільних пристроїв. Онлайн-спільнота «ВОЛЯ Клуб» отримала новий дизайн і структуру. Call-центр додав для зручності клієнтів номери телефонів мереж найбільших операторів зв'язку.

ОЦІНКА ЕКСПЕРТАМИ

Досягнення ВОЛІ у розвитку цифрових каналів обслуговування абонентів високо оцінили учасники міжнародної конференції Telecoms European Summit 2015 у Відні.

Цього року ВОЛЯ стала переможцем Міжнародного фестивалю-конкурсу «Вибір року 2015» у номінації «Провайдер цифрових розваг року»¹.

¹Комбінація послуг цифрового кабельного телебачення і провідного доступу в Інтернет.



04 ПРОЗОРЕ УПРАВЛІННЯ

4.1. ВЗАЄМОДІЯ ІЗ ЗАІНТЕРЕСОВАНИМИ СТОРОНАМИ

ВОЛЯ з повагою ставиться до заінтересованих сторін компанії. Політика корпоративної соціальної відповідальності, впроваджена у всі сфери нашої діяльності, проявляється в увазі до потреб та очікувань кожної заінтересованої сторони – співробітників, користувачів, партнерів і постачальників, державних установ і місцевих громад. Співробітництво базується на принципах довіри, взаємної підтримки й залучення.

Заінтересована сторона	Як ми залучаємо
Співробітники	Дослідження рівня залученості у діяльність компанії, внутрішній корпоративний портал «Моя ВОЛЯ», участь у волонтерських програмах компанії, зустрічі співробітників із генеральним директором, електронні листи генерального директора, електронна скринька для звернень
Абоненти	Портал абонента «Мій кабінет», онлайн-спільнота «ВОЛЯ Клуб», корпоративний сайт, дослідження, фокус-групи, сегментована комунікація через інноваційні канали, включаючи соціальні медіа
Ділові партнери	Маркетингові заходи, щоквартальні зустрічі, вивчення рівня задоволеності, галузеві асоціації
Інвестори й акціонери	Квартальні та річні звіти, регулярні зустрічі, нефінансовий звіт із КСВ
Постачальники	Спільні програми зі створення цінностей, галузеві асоціації
Урядові організації	Консультації, публічні обговорення, діалог із профільних питань
Неурядові організації	Участь у конференціях, консультації, публічні обговорення, партнерство у спільних програмах (підтримки і розвитку місцевих громад), членство у бізнесових та галузевих асоціаціях
Місцеві громади, місцеві органи влади, вищі навчальні заклади	Проекти підтримки і розвитку громад, партнерство, спрямоване на розвиток молоді та людей з особливими потребами, робота з вишами

4.2. УПРАВЛІННЯ КОМПАНІЄЮ



Основні принципи управління компанією описано в оновленому «Положенні з організації», який набрав чинності у травні 2015 року. Цей документ закріпив діючі модель, принципи та правила операційного управління компанією, а також єдиний порядок формування і змін її організаційної структури й бізнес-моделі управління.

Зокрема, у «Положенні» наводиться список із восьми головних функціональних підрозділів, що об'єднують інші структурні одиниці (департаменти, відділи, служби). Перелік структурних утворень доповнився поняттям «функціональний напрям» – угруповання всередині структурної одиниці, що забезпечує виконання її специфічних функцій і завдань. Деякі структурні одиниці змінили свої назви, аби точніше відображати специфіку їх діяльності. Вдосконалено також структуру підрозділів ІТ, маркетингу й адміністративно-господарського департаменту.

Регіональна структура компанії залишилася незмінною і включає Центральний, Західний та Східний регіони. З метою підвищення ефективності роботи компанії до Східного регіону приєднано Криворізький та Херсонський філіали.

У червні 2015 року детальна інформація про оновлену структуру компанії з'явилася на внутрішньому корпоративному порталі home.volvia.com. Тепер тут кожен співробітник має також можливість включити перелік своїх функціональних обов'язків у особистий профіль. Це допомагає ефективніше взаємодіяти з колегами й оперативно вирішувати щоденні робочі питання.

05 ОСОБИСТИЙ ПІДХІД ДО КОЖНОГО АБОНЕНТА

5.1. ПОСЛУГИ

Інвестиції ВОЛІ у 2015 році були спрямовані на розвиток таких напрямів:

Технологія OTT (Over The Top) – на її основі у 2013 році було запущено послугу інтерактивного телебачення «ВОЛЯ Smart HD», яка зараз активно розвивається.

Модернізація інтернет-мереж – в 11 містах, де компанія надає послуги за технологією DOCSIS, впроваджено новітній інтернет-стандарт DOCSIS 3.0, а в 6 містах – вже новітню версію EuroDOCSIS.

Нове абонентське обладнання й покриття в регіонах.

Побудова нових мереж у Житомирі, Кривому Розі, Херсоні.

Впровадження високошвидкісного інтернет-пакета «Турбо» у Вінниці, Запоріжжі, Києві, Луцьку та Львові.

Розширення списку міст, де ВОЛЯ надає послуги – додалися Біла Церква, Фастів (Київська обл.) і Житомир. Фастів у лютому отримав послугу телебачення під брендом компанії. А в серпні компанія впровадила у цьому місті інноваційний інтернет-стандарт EuroDOCSIS, що надало можливість передплатникам отримувати дві послуги в одному пакеті і значно економити. Біла Церква приєдналася до ВОЛІ в червні. Її мешканці відразу отримали аналогове й інтерактивне телебачення, а в листопаді – ще й Інтернет. Житомирянам ВОЛЯ запропонувала доступ до цифрового телебачення й Інтернету.

Абоненти компанії у цих трьох містах від самого початку відчували переваги сервісу ВОЛІ – завдяки нашим сучасним онлайн-каналам обслуговування.



ТЕЛЕБАЧЕННЯ

Розвиток послуги телебачення протягом звітнього періоду передбачав як технічне вдосконалення послуги, так і наповнення пакетів цікавими телепрограмами. Так, у червні 2015 року ВОЛЯ збільшила свій частотний резерв завдяки технічній оптимізації частотного ресурсу. Тепер компанія має можливість транслювати абонентам ще більше телеканалів цифрової HD-якості. Наприкінці року ВОЛЯ надавала доступ вже до 20 HD-каналів (найбільша кількість каналів високої чіткості серед українських провайдерів), вкотре продемонструвавши своє лідерство в цьому напрямі.

Компанія продовжує вдосконалювати послугу інтерактивного телебачення «ВОЛЯ Smart HD», яку надає з 2013 року. Так, у вересні ВОЛЯ оголосила про вихід нової версії додатка YouTV 1.4.1 для смартфонів на базі операційних систем для смарт-пристроїв. У новому додатку, що дозволяє абонентам компанії користуватися послугою інтерактивного телебачення «ВОЛЯ Smart HD» і сервісом мультіекрану «ВОЛЯ Smart Touch», з'явилася підтримка операційних систем Android 6.0 і iOS 9.

У 2015 році, незважаючи на різкі зміни вартості валюти і непередбачене зростання вартості контенту від закордонних студій та українських телеканалів, компанії все ж таки вдалося запропонувати своїм передплатникам цікавий та різноманітний контент.

Найкращий контент

Ліцензійний контент:

поява нових ексклюзивних HD-каналів:	FILMUADrama, Bollywood HD, «ТрофейHD», RU MUSIC HD, Music Box UA HD, NewsOne HD, пакет FilmBox HD
запуск нових тематичних цифрових каналів:	DTX, ID Xtra, FoodNetwork, Nautical Channel, RTi, UA TV, «Дача»
розвиток власних кіноканалів групи «ВОЛЯ CINE+» і онлайн-кінотеатру «ВОЛЯ Cinema»:	створення тематичних розділів: «Дивись українське», «Час українського кіно» і «Час української анімації»; прем'єри українського кіно останніх років; «ВОЛЯ CINE+ MIX» тепер доступний і в аналоговому форматі.

Продукція вітчизняних студій

У серпні 2015-го компанія провела дослідження ставлення населення до заборони трансляції на території України каналів російського виробництва. Опитування показало, що патріотично налаштовані українці потребують альтернативи. Замість заборонених наші співвітчизники віддавали перевагу каналам виробництва Європи, США (28%) або новим українським (25%). Це підтвердило правильність курсу компанії на пошук кращого вітчизняного кіно- та телепродукту.

Так, ще у березні ВОЛЯ досягла домовленості з національними кіностудіями України про трансляцію фільмів із їхніх архівів. І в ефірі каналів «ВОЛЯ CINE+», і в онлайн-кінотеатрі «ВОЛЯ Сінема» з'явилися найкращі художні й мультиплікаційні фільми українського виробництва. Глядачі «ВОЛЯ CINE+» дивляться їх у рубриках «Година українського кіно» і «Година української анімації», абоненти онлайн-кінотеатру «ВОЛЯ Сінема» – у розділі «Дивись українське».

У липні один із каналів групи, «ВОЛЯ CINE+ MIX», який пропонує фільми, серіали й документальні проекти виробництва України та інших країн СНД, почав надавати свій прайм-тайм українським фільмам останніх років випуску. А в серпні, напередодні першої річниці запуску групи каналів «ВОЛЯ CINE+», компанія відкрила доступ до цього кіноканалу вже широкому колу абонентів. Його дивляться київські передплатники цифрових пакетів телепрограм починаючи зі «Стартового», а також абоненти аналогового телебачення в регіонах. Слід зазначити, що канали групи «ВОЛЯ CINE+» входять до двадцятки найпопулярніших, доступних у пакетах ВОЛІ, їх передплачує кожний п'ятий абонент послуги цифрового телебачення.

Восени ВОЛЯ і найбільша у Східній Європі група компаній у сфері кіно- і телевиробництва FILM.UA Group оголосили про ексклюзивний запуск у телепакетах ВОЛІ телеканалу FILMUADrama й розповіли про плани співпраці у сфері виробництва контенту. Цільова аудиторія FILMUADrama – жінки. Він пропонує винятково український контент – серіали, фільми, авторські передачі.

Крім того, ВОЛЯ підтримала кримськотатарський телеканал ATR, офіс якого змушений був переміститися до Києва.

Наша компанія стала першим українським кабельним провайдером, який влітку 2015-го включив цей канал до всіх своїх пакетів телепрограм, щойно той відновив свою роботу.

А в грудні компанія запропонувала своїм абонентам лауреата престижної телевізійної премії «Еммі-2014» бразильський серіал «Перлина кохання» в українському дубляжі – і наші співвітчизники приєдналися до його багатомільйонної аудиторії.

Авторське право: відповідність законодавству

ВОЛЯ веде бізнес прозоро і виконує свої зобов'язання перед правовласниками контенту, вчасно сплачуючи всі необхідні відрахування. Адже весь контент, доступ до якого надає компанія, є ліцензійним. На жаль, це скоріше виняток, ніж правило для нашої країни. Сьогодні на українському ринку працює не так багато компаній, які дотримуються міжнародного та українського законодавства з авторського права. Відсутність дієвої боротьби з піратством на державному рівні ускладнює роботу тих, хто працює у правовому полі. Саме тому ВОЛЯ бере активну участь у процесі об'єднання провайдерів програмної послуги з метою виконання вимог авторського законодавства. Як член Телекомпалати України компанія працює над новими дієвими законами у сфері авторського права.

Захист неповнолітніх

Працюючи на ринку майже 14 років, ВОЛЯ давно сформувала для себе певні правила надання контенту, які враховують психологічні особливості всіх вікових

категорій і сегментів нашої цільової аудиторії. І часто наші правила набагато суворіші від тих, які встановлено чинним законодавством. Уже багато років компанія пропонує абонентам пульти керування для перегляду цифрових пакетів із функцією «батьківський замок», а інтернет-сервіс «батьківський контроль» входить в обов'язковий мінімум антивірусних програм.

У 2015 році ВОЛЯ зробила ще один важливий крок до захисту дітей від «дорослого» контенту – у травні компанія приєдналася до національної ініціативи із захисту неповнолітніх під час надання програмних послуг. ВОЛЯ підписала відповідний Меморандум, добровільно взявши на себе низку зобов'язань задля недопущення в телевізійних програмах, які ретранслюються, сцен безпідставного насильства і порнографії.

Оцінка абонентами якості телебачення

Абоненти високо оцінили якість телебачення ВОЛІ; про це свідчать результати опитування, яке проводилося у червні – липні 2015 року серед користувачів послуги. Виявилось, що клієнти ВОЛІ оцінюють якість телебачення на 8 балів із 10. А якості HD-каналів вони дають ще більше – 8,4 бала з 10 можливих.

ІНТЕРНЕТ

Розширення зони EuroDOCSIS

За звітний період ВОЛЯ завершила переведення своєї мережі у Вінниці, Запоріжжі, Львові, Кіровограді, Києві, Тернополі й Фастові (Київська обл.) на інноваційний інтернет-протокол EuroDOCSIS. Це дало змогу втричі збільшити пропускну здатність мережі й поліпшити якість інтернет-послуги.

EuroDOCSIS враховує європейську сітку частот і має поліпшені (порівняно зі стандартом DOCSIS) швидкісні характеристики. Для переходу на EuroDOCSIS компанія модернізувала свою телекомунікаційну мережу, побудувала нові її ділянки, встановила новітнє обладнання. Тепер сотні тисяч абонентів у цих містах одночасно можуть комфортно користуватися Інтернетом на високих швидкостях.

Включення турбошвидкості

Завдяки впровадженню протокола EuroDOCSIS у жовтні 2015 року ВОЛЯ вивела на ринок одразу два нових продукти, покликаних значно підвищити швидкість доступу абонентів до мережі Інтернет. Це тарифний план «ВОЛЯ Turbo» зі швидкістю до 200 Мбіт/с, а також пакет послуг «ВОЛЯ Turbo HD», в якому, крім «ВОЛЯ Turbo», пропонується доступ до пакетів телепрограм, у тому числі 15 каналів HD-якості. Відчути всі переваги турбошвидкості до 200 Мбіт/с можуть абоненти Вінниці, Запоріжжя, Києва, Луцька та Львова.

Ініціатива «Спробуй максимум швидкості з українськими сайтами!»

ВОЛЯ започаткувала в Черкасах ініціативу «Спробуй максимум швидкості з українськими сайтами!». Всі інтернет-користувачі компанії, незалежно від свого тарифного плану, отримали доступ до тисячі популярних українських сайтів на швидкості до 100 Мбіт/с. Ініціативу компанії підтримали рейтингові місцеві інтернет-видання.

ДАТА-ЦЕНТР

У серпні Дата-центр ВОЛЯ відсвяткував своє 9-річчя.

Нині наш Дата-центр – це 3000 серверів, 3 серверні кімнати, 4 основні послуги і більше 70 тарифних планів.

Двома місяцями раніше він запустив новий сайт, на якому можна не тільки замовити послугу хмарної інфраструктури VoliaCLOUD, а й провести тест-драйв різноманітних SaaS-рішень (Software as a Service).

Підтримка малого та середнього бізнесу

Світовий ринок IT-послуг у бізнес-сегменті впевнено рухається до комплексних рішень. І, звичайно ж, наша компанія не може залишатися осторонь. Основна концепція нового продукту для малого та середнього бізнесу, який було запропоновано у 2015 році, – «увесь необхідний IT-мінімум» з одних рук».

Наша компанія пропонує не тільки пакет двох послуг «ТБ + Інтернет», а й базовий набір веб-послуг для всіх компаній. Усього на вибір – 4 пакети пропозицій, що дозволяють користувачам підібрати максимально придатний набір опцій. Наприклад, для сегменту HoReCa (готелі, ресторани, кафе) в лінійці «Ресторатор» є пакети телепрограм із правом публічного показу. Слід зазначити, що однією з основних переваг пропозиції є можливість безкоштовного тестування продукту.

Орієнтуючись на потреби малого та середнього бізнесу, новий інтернет-майданчик Дата-центру ВОЛЯ дає змогу замовляти під ключ через Інтернет готові SaaS-рішення, такі як CRM, електронна пошта, сховище даних, конференція, а також інфраструктуру VoliaCLOUD для перенесення IT-ресурсів до хмари.

Дані сервіси здатні істотно оптимізувати витрати підприємства й ефективніше розподілити бізнес-процеси всередині компанії. Відсутність разових платежів на придбання ліцензій або дорогого устаткування допоможе представникам малого та середнього бізнесу швидко й легко впроваджувати найбільш затребувані SaaS-додатки, комбінуючи їх із іншими послугами та інтегруючи у свою операційну діяльність.

У вересні 2015-го Дата-центр ВОЛЯ подвоїв ємність хмари VoliaCLOUD і запропонував погодинну оплату за користування його ресурсами. Нова тарифна модель зацікавила підприємців-початківців – представників малого й середнього бізнесу, які будують свою хмарну інфраструктуру з нуля. Вибравши базовий тарифний план з погодинною оплатою за перевищення ресурсів, такі абоненти можуть заощаджувати, користуючись інфраструктурою, яка дає змогу самостійно збільшувати і зменшувати параметри віртуальних машин залежно від своїх потреб і прогнозованого навантаження.



5.2. СЕРВІС І ОБСЛУГОВУВАННЯ

За прогнозами експертів, з розвитком телекомунікаційної галузі конкурентна боротьба між великими гравцями переміститься у сферу сервісу. Лідерами ж у ній стануть компанії, які запропонують досконаліший, індивідуальний підхід до абонента з урахуванням всіх його інтересів і потреб. Тому ВОЛЯ щороку вдосконалює свою систему обслуговування клієнтів, і це вже приносить результат. Опитування абонентів ВОЛІ протягом 2015 року виявило, що індекс готовності рекомендувати компанію (NPS) показав позитивний тренд. Так, за підсумками першого півріччя він зріс удвічі порівняно з тим же періодом 2014 року.

Зазначимо, що протягом минулого року ВОЛЯ розвивала як традиційні канали комунікації з клієнтами – call-центр та Центри сучасних технологій, так і сучасні цифрові канали обслуговування – портал абонента «Мій кабінет» і спільноту користувачів «ВОЛЯ Клуб».

ВОЛЯ задає тон у європейському тренді цифрового обслуговування

Лише за рік компанія ВОЛЯ здійснила фантастичний ривок у цифровому обслуговуванні своїх абонентів. У 2015 році вже 78% дій наших користувачів виконується в цифровому форматі (через онлайн-канали самообслуговування, IVR або SMS), тоді як у 2014 році цей показник був на рівні 48%. Ці цифри вразили аудиторію Telecoms Euro-reap Summit 2015, який наприкінці вересня пройшов у Відні.

Такі досягнення стали можливими після запуску наприкінці 2014 року двох інноваційних онлайн-інструментів самообслуговування – порталу абонента «Мій кабінет» і спільноти користувачів

«ВОЛЯ Клуб». Абоненти швидко оцінили нововведення: зараз близько 90% відвідувань порталу абонента і 72% звернень до спільноти користувачів повністю закривають всі запитання абонентів, тобто після отримання онлайн-допомоги вони не звертаються до інших каналів служби підтримки протягом того самого місяця.

Крім того, влітку 2015 року ВОЛЯ запустила мобільний додаток до порталу – My Volia, який дозволяє користувачеві легко керувати послугами зі свого смартфона, і не тільки з дому.

Спільноти користувачів є й в інших країнах Європи. Але «ВОЛЯ Клуб» здивував тамтешніх колег темпами свого росту. За рік існування клубу його місячна аудиторія виросла до 5% від усієї сукупності абонентської бази. Для порівняння: європейським спільнотам потрібно вдвічі більше часу для досягнення подібних показників.

ВОЛЯ у соціальних медіа

У червні ВОЛЯ створила єдину адресу для всіх своїх груп у соціальних мережах. Тепер обліковий запис компанії легко знайти у Facebook, Twitter, Google+, YouTube і ВКонтакте, вказавши єдине ім'я групи – voliaofficial.

Така уніфікація значно полегшила доступ до корисних і актуальних новин про послуги ВОЛІ, до цікавих фактів зі світу інформаційних технологій, цифрових розваг і багато чого іншого. На сторінках ВОЛІ в соціальних мережах можна брати участь в численних конкурсах, а також ділитися позитивним досвідом користування послугами з друзями.

Цікаво, що протягом року майже на 20% зменшилась кількість звернень до компанії через соціальні медіа, що пояснюється збільшенням можливостей для самообслуговування. Так, 90% пошукових запитів у соцмережах щодо послуг компанії наприкінці року вже були результативними, тобто такими, за якими користувачі отримали відповіді без допомоги онлайн-модератора.

Центри сучасних технологій

У вересні 2014 року наша компанія впровадила нову концепцію спілкування з клієнтами у своїх Центрах обслуговування. У 2015 році йшла їх активна перебудова на Центри сучасних технологій (ЦСТ), із яскравими й зручними офісами, із зонуванням за міжнародними стандартами, із використанням міжнародного досвіду.

Протягом цього року компанія відкрила флагманські Центри сучасних технологій у Запоріжжі, Кривому Розі, Львові й Харкові. У столиці на новий корпоративний формат було переведено два найбільших ЦСТ компанії, на вулицях Кіквідзе і Драйзера. Міста Біла Церква та Фастів, які приєдналися до мережі ВОЛІ у 2015 році, також отримали новітні Центри сучасних технологій.

У нових ЦСТ абоненти можуть не тільки отримувати консультації з будь-яких питань, а й тестувати інноваційні послуги провайдера. Тут кожен відвідувач може ознайомитися з новітніми технологіями і продуктами компанії, підключитися до послуг і придбати необхідне обладнання. У приміщеннях ЦСТ впроваджено високошвидкісний безкоштовний безпроводний доступ в Інтернет (Wi-Fi).

Для збільшення продажів і підвищення якості обслуговування клієнтів у травні в компанії почалося впровадження оновлених стандартів ЦСТ. У рамках цього масштабного проекту в липні пройшов ряд тренінгів активних продажів. А у вересні у двох великих торгово-розважальних центрах Києва ВОЛЯ відкрила принципово нові точки продажів. Тут наші консультанти допомагають клієнтам вибирати послуги телебачення й Інтернету компанії, є змога й оформити заявку на підключення.

Call-центр

Одним із важливих нововведень року стала поява у клієнтів можливості подзвонити зі свого мобільного телефона в call-центр ВОЛІ за тарифами внутрішніх мереж провідних мобільних операторів:

(050) 50-222-50 «МТС Україна» (Vodafone)

(093) 50-222-50 life:)

(068) 50-222-50 Київстар

Високу якість обслуговування у call-центрі відзначили як абоненти (середня оцінка задоволеності – 8,5 бала із 10 можливих), так і профільні експерти; а, за підсумками останнього дослідження Української асоціації директ-маркетингу (УАДМ), call-центр ВОЛІ ввійшов до трійки лідерів за якістю телефонного обслуговування серед провідних українських телекомунікаційних компаній.

ТЕХНІЧНІ ПОКРАЩЕННЯ

Оновлення мереж і покращення якості послуг

Протягом 2015 року ВОЛЯ модернізувала й розбудовувала власні мережі. У Кривому Розі, Херсоні, в Українці й Обухові (Київська область) тривала модернізація наявної інфраструктури. У Дніпропетровську у квітні минулого року було побудовано нову головну станцію, що значно підвищило ефективність керування роботою мереж та їх моніторинг у цьому місті.

Програма моніторингу мереж і оперативної ліквідації технічних проблем

Слід зазначити, що на початку 2015 року в компанії було впроваджено проект, спрямований на збільшення показників доступності послуг для абонентів, а також на скорочення скарг і поліпшення клієнтського досвіду у зв'язку з технічними несправностями у мережі. Новий структурний підхід до процесу дозволив значно поліпшити ряд показників.

В результаті проведених змін суттєво знизилася кількість аварій і скоротилися терміни їх ліквідації, завдяки чому значно виріс показник доступності послуги: із серпня він перевищує 99,9%, що відповідає європейському стандарту якості.

Для поліпшення клієнтського досвіду абонентів ВОЛЯ ввела також інформування їх через в голосове меню IVR (Interactive Voice Response) про планові роботи в мережі, аварійні відключення й очікуваний час відновлення послуг. Інформування проводиться під час дзвінка абонента в call-центр із зареєстрованого номера телефону: для планових робіт – протягом 72 годин до їх початку; для аварійних відключень – від моменту виявлення аварії до її ліквідації. При цьому абоненту повідомляється конкретна дата й час завершення робіт.



06 БУДУЄМО НАЙСИЛЬНІШУ КОМАНДУ

6.1. СПІВРОБІТНИКИ – ЗОЛОТИЙ ФОНД КОМПАНІЇ

ВОЛЯ формує корпоративну культуру, яка б відповідала її позиції лідера на вітчизняному ринку. Суть цієї стратегії полягає в тому, що, з одного боку, компанія висуває високі вимоги до працівників, а з іншого – надає змогу кожному стати частиною сильної команди й пишатися нашими спільними досягненнями.

Щодо співробітників компанія зобов'язується:

- виплачувати заробітну плату вчасно і в повному обсязі;
- дотримуватися всіх норм трудового законодавства;
- турбуватися про їхнє здоров'я.

6.2. КОРПОРАТИВНИЙ КОДЕКС

Статус лідера ринку завжди передбачає високі й амбітні цілі. Досягти їх може тільки команда, яка складається із активних співробітників, орієнтованих на високий результат. ВОЛЯ вже досягла певного ступеня зрілості. І тому нашим працівникам мало «неписаних правил», які «склалися історично». Ми формуємо корпоративну культуру з місією, цінностями і принципами лідера. І Корпоративний кодекс, схвалений у 2015 році, став новим щаблем її розвитку.

НАША МІСІЯ

Як лідер цифрових розваг ми відкриваємо світ для наших клієнтів, надаючи інноваційні послуги найвищої якості. Наш успіх – задоволеність абонентів, гордість співробітників і підвищення цінності бізнесу.

НАШІ ЦІННОСТІ

Ось цінності, які ми поділяємо, працюючи у ВОЛІ:



ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ



ЕФЕКТИВНІСТЬ



ЗАЛУЧЕНІСТЬ



ПРОАКТИВНІСТЬ



ШВИДКІСТЬ

НАШІ ПРИНЦИПИ

Принципи, якими ми керуємося в щоденній роботі:



**МИ ЛЮБИМО НАШИХ
АБОНЕНТІВ!**



**МИ ПРОМОУТЕРИ
БРЕНДУ ВОЛЯ!**



МИ – КОМАНДА!



МИ ДОСЯГАЄМО БІЛЬШОГО!



**МИ ВІДПОВІДАЄМО
ЗА БЕЗПЕКУ СПІВРОБІТНИКІВ
І БІЗНЕСУ!**

6.3. ОПИТУВАННЯ ПЕРСОНАЛУ

ВОЛЯ вже четвертий рік поспіль проводить опитування співробітників. В опитуванні-2015 взяли участь 90% працівників (у 2014 році – 83%). Згідно з його результатами, порівняно з минулим роком залученість працівників зросла на 10%, задоволеність – на 15%, а лояльність – на 8%. Такі дані свідчать про те, що співробітники не тільки розуміють напрям, у якому рухається компанія, а й підтримують цей рух.

6.4. ПОЛІТИКА ПРОТИДІЇ КОРУПЦІЇ

У жовтні 2015 року в компанії було впроваджено єдину «Політику з протидії корупції, шахрайству, розкраданню та конфлікту інтересів». Документ відповідає вимогам міжнародного права та законодавства України і є обов'язковим для виконання співробітниками всіх структурних одиниць ВОЛІ.

ВОЛЯ будує бізнес на принципах чесності та відкритості. Компанія довіряє своїм співробітникам і розраховує на відповідальність кожного з них. Саме тому невід'ємною частиною «Політики» є «Меморандум», прочитавши і підписавши який кожен працівник підтверджує, що він розуміє, приймає правила і принципи, які діють в компанії і гарантують безпеку бізнесу, і зобов'язується їх дотримуватися.

6.5. МОТИВАЦІЯ СПІВРОБІТНИКІВ

Наша компанія відзначає і винагороджує найкращих працівників. Цього року вперше за тривалий період у компанії відбулася трансформація системи заохочень. Зміни стосувалися співробітників майже всіх підрозділів, охопивши понад 70% персоналу, а їх поетапне впровадження було засновано на таких принципах:

- перегляд базової винагороди тим, хто регулярно підтверджує свою ефективність;
- перегляд не лише фіксованої частини винагороди, а й системи преміювання співробітників першої лінії взаємодії з клієнтами залежно від рівня досягнення поставлених цілей.



6.6. ВИЗНАННЯ ДОСЯГНЕНЬ СПІВРОБІТНИКІВ ЗА ЗВІТНИЙ ПЕРІОД

157 найкращих співробітників нагороджено за підсумками роботи в 2014 році.

184 найкращих співробітників технічного підрозділу нагороджено за підсумками програми підвищення ефективності ТО.

225 працівників премійовано за успішну реалізацію проектів.

128 осіб нагороджено у рамках програми нематеріальної мотивації.

12 регіональних команд відзначено за видатні результати командної роботи.

- Підтримка новачків – вступний курс і екскурсія на головну станцію. Серед доповідачів вище керівництво й ключові фахівці компанії – **7 заходів для 257 співробітників.**
- Година з генеральним директором – **10 зустрічей зі 120 співробітниками.**
- Круглий стіл зі стажерами – **3 зустрічі, 19 учасників.**
- Щотижневі дайджести новин – **45 випусків для працівників.**

У компанії постійно працює власний Центр навчання, який покликаний вдосконалювати професійні навички консультантів ВОЛІ. Протягом 2015 року Центр запропонував майже 30 курсів дистанційного навчання. У середньому за місяць кожний співробітник компанії проходить один-два курси, на яких вивчаються нові продукти, процеси, розвиваються комунікативні навички. У роботі Центру активно використовуються інноваційні засоби, наприклад, відеоконференції.

6.6. КАР'ЄРНИЙ РІСТ

У 2015 році понад 80 співробітників ВОЛІ отримали підвищення на посаді.

6.7. РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ: НАВЧАННЯ Й КОМУНІКАЦІЇ

Протягом 2015 року було реалізовано кілька навчальних програм для персоналу:

- Спеціалізовані навчальні заходи (семінари, конференції, професійні тренінги, курси, майстер-класи), у яких взяв участь **241 співробітник.**
- Корпоративні тренінги з розвитку компетенцій керівника – **91 особа.**

6.8. КОМФОРТ І БЕЗПЕКА

Протягом року тривало покращення умов праці співробітників компанії. Зокрема, в приміщеннях, де працює переважна більшість персоналу. У частині офісів та на ділянках технічного обслуговування було проведено ремонт, подекуди оновлено дизайн з метою підвищення функціональності робочих місць. Нові приміщення, куди переїхали протягом року деякі підрозділи й філії, мають нові

стандарти комфорту. Нині у всіх офісах компанії є зручні кімнати для відпочинку й харчування, у них встановлено автомати для кави й чаю, кулери з водою.

У 2015 році компанія також внесла зміни до «Політики надання пільг добровільного медичного страхування». Зараз співробітники мають змогу придбати поліс ДМС для родичів за спеціальними корпоративними тарифами.

6.9. ФОРМУЄМО МАЙБУТНЄ

ВОЛЯ співробітничає з провідними вищими навчальними закладами країни, залучаючи до стажування найкращих студентів. Представники відділу кадрів беруть активну участь у ярмарках вакансій, днях кар'єри, днях відкритих дверей. Завдяки такій відкритості компанія зміцнює бренд роботодавця, залучає молоді таланти, формує власний кадровий резерв.

Уже два роки в компанії діє програма професійного розвитку студентів, орієнтована на слухачів останніх курсів. Завдяки цій ініціативі у студентів з'явилася можливість випробувати свої сили під час тримісячної практики в технічному, фінансовому, маркетинговому підрозділах, а також у відділах кадрів та зв'язків з громадськістю. За рік цією програмою було охоплено 45 осіб, здебільшого студентів київських профільних вузів, а також Одеської академії зв'язку ім. Попова. Зараз ВОЛЯ працює над розширенням програми у регіонах.

Протягом 2015 року понад 100 стажерів-практикантів отримали свій перший досвід роботи. Семеро з них після закінчення стажування працевлаштувалися в компанії.



07 ВЗАЄМОДІЯ ІЗ СУСПІЛЬСТВОМ

7.1. УЧАСТЬ У ГРОМАДСЬКИХ ТА ПРОФЕСІЙНИХ ОБ'ЄДНАННЯХ

Ставши лідером ринку телекомунікаційних послуг, ВОЛЯ ділиться своїм досвідом та знаннями з іншими гравцями, щоб разом змінити цю сферу в Україні. Вже багато років компанія є активним членом двох профільних організацій: Телекомунікаційної палати України (Телекомпалата України, ТПУ) й Інтернет Асоціації України (ІнаУ).

Впродовж минулого року представники ВОЛІ брали участь у всіх зустрічах компанії телекомунікаційного ринку, професійних об'єднань та державних установ, на яких обговорювалися нові правила його роботи. Так, зауваження ВОЛІ були враховані при обговоренні нового законопроекту «Про електронні комунікації», покликаного регулювати правові стосунки, пов'язані з користуванням електронними мережами й послугами. У складі делегації Телекомпалати України представники компанії обговорювали, як припинити стагнацію ринку програмних послуг під час конференції BROADBAND UKRAINE, яка проходила у лютому 2015 року.

На початку квітня 2015-го відбувся спільний прес-брифінг членів ТПУ – компанії ВОЛЯ, MEGOGO і Viasat. Учасники асоціації закликали телеком- і медіабізнес перейти на національну валюту, «відбілити» свої абонентські бази, висловились за встановлення і дотримання усіма учасниками ринку рівних і прозорих правил гри. Перші кроки вже зроблено: нова редакція Положення про порядок ліцензування вже істотно спростила життя провайдером платного телебачення.

Разом з іншими учасниками ринку ВОЛЯ взяла участь у розробці проекту Правил етики у конкуренції на ринку платного телебачення України. Цей документ має визначити основні норми поведінки підприємств – учасників ринку платного телебачення й відобразити підходи для вирішення конфліктних ситуацій, що виникають у зв'язку з недобросовісною поведінкою на ринку.

У вересні в Києві пройшла конференція PayTV in Ukraine 2015, одним із ініціаторів якої стала Телекомпалата України. На ній відбувся перший публічний діалог між двома головними силами ринку платного телебачення – провайдерами та медійними групами – у зв'язку з планованим переходом роботи вітчизняних медіагруп на платну основу. Результатом заходу також стала домовленість про створення робочої групи з метою напрацювання нових правил функціонування ринку. Представники влади пообіцяли ініціювати відповідні зміни в галузевому законі.

ВОЛЯ першою серед усіх українських провайдерів і мовників оголосила про підтримку ініціативи Національної ради з питань телебачення і радіомовлення України впровадити механізми саморегулювання у сфері інформаційної діяльності й заявила про готовність підписати запропонований нею проект Кодексу мовлення, який було оприлюднено у листопаді 2015 року.



7.2. ОХОРОНА НАВКОЛИШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

Діяльність компанії ВОЛЯ ведеться відповідно до міжнародних і українських стандартів та нормативних актів, що стосуються охорони навколишнього середовища, гарантій безпеки у сфері телекомунікаційних послуг, техніки безпеки на робочих місцях.

ВОЛЯ, слідуючи природоохоронному законодавству у сфері поводження з відходами, забезпечує утилізацію абонентського обладнання, на що витрачає близько 150 тисяч гривень на рік.

У рамках програми ВОЛІ з утилізації абонентського обладнання телевізійні тюнери, модеми, роутери діагностуються авторизованими сервісними центрами – партнерами ВОЛІ. Щороку через непридатність до експлуатації та економічну недоцільність його ремонту списується біля 80 тисяч абонентських пристроїв. Ця програма утилізації діє в нашій компанії вже більше трьох років. Ми контролюємо всі етапи збирання, транспортування і утилізації такого обладнання.

Компанії, які збирають, ремонтують абонентське обладнання й утилізують його, визначаються щорічно на тендерній основі. У 2015 році ними стали три вітчизняних підприємства. Уже на стадії тендеру ВОЛЯ вимагає від усіх компаній, що претендують на співпрацю з нами, документи, які підтверджують відповідність їхньої діяльності українським стандартам з охорони навколишнього середовища. Утилізація абонентського обладнання ВОЛІ здійснюється на спеціалізованих майданчиках партнера в Київській області. Слід зазначити, що воно не містить шкідливих для людей і атмосфери речовин. При утилізації апаратуру розбирають на пластмасу і метал, які потім відправляють на вторинну переробку.



7.3. ПРОЕКТИ ПІДТРИМКИ І РОЗВИТКУ ГРОМАД

Підтримка волонтерського руху

Минулого року ВОЛЯ почала надавати фінансову підтримку «Волонтерському руху Буковини». Крім фінансової допомоги, через цю організацію компанія передала комп'ютерну техніку й засоби зв'язку військовим частинам, які гостро потребували цього. Багато співробітників компанії беруть участь у волонтерському русі, підтримуючи бійців із зони проведення антитерористичної операції під час їх лікування та реабілітації.

Співробітники компанії спільно з київською волонтерською організацією «Еко-сотня» провели також збір макулатури, кошти від якої пішли на допомогу пораненим АТО.

Підтримка дефлімпійців і паролімпійців

У березні 2015 року ВОЛЯ, яка є офіційним партнером Національного комітету спорту інвалідів України, підтримала Національну дефлімпійську збірну України на XVIII зимових Дефлімпійських іграх. Тоді за загальною кількістю медалей наша команда посіла

третє місце, а за кількістю золотих нагород увійшла до десятки найкращих у світі.

На спортивному календарі – вже наступні Паралімпійські ігри, які пройдуть у вересні 2016 року у Бразилії. Наші спортсмени вже почали тренування. Вони планують взяти участь у змаганнях із 15 видів спорту, і ВОЛЯ допомагає їм у підготовці. Компанія надала спортсменам фінансову допомогу разом із побажанням нових досягнень.

Підтримка Міжнародного турніру зі спортивної гімнастики «Кубок Нації»

З 2011 року ВОЛЯ підтримує Міжнародний турнір зі спортивної гімнастики, який ініціює олімпійська чемпіонка Стелла Захарова. Він сприяє підсилению іміджу України на міжнародній арені як великої спортивної країни. У 2015 році у змаганнях кубка взяли участь спортсмени з Білорусі, Греції, Литви, Мексики, Молдови, Словенії, Тунісу, Угорщини та України.



Співробітництво з благодійними фондами

ВОЛЯ є багаторічним партнером декількох благодійних фондів, серед яких Національний благодійний фонд «ДАР», фонд «AiK» («Асоціація інвалідів-комп'ютерників», www.invak.info) і фонд «Краб» при дитячому онкологічному відділенні Академії медичних наук України в Києві.

Фонд «ДАР» – за діалог у суспільстві

З 2006 року компанія ВОЛЯ підтримує програми Національного благодійного фонду «ДАР» – з розвитку толерантності в суспільстві, реабілітації дітей із особливими потребами, збереження й поширення культурної спадщини та підтримки вітчизняної кінодокументалістики.

У звітний період «ДАР» додав до своїх традиційних програм тренінги з ненасильницького спілкування. Він відкрив двері для тренінгів та робочих зустрічей Українського центру ненасильницького спілкування «Простір Гідності». Карл Плеснер – данський тренер, який приїхав в Україну, щоб поділитися з українцями методиками ненасильницького спілкування, досвідом подолання поствоєнного синдрому, навчити замінювати конфлікт діалогом. Тренер працював із психологами, громадськими активістами, волонтерськими групами й організаціями, які, у свою чергу, допомагають переселенцям, українським військовим і мирним жителям зони воєнних дій.

На початку 2015 року колеги Карла Плеснера з Міжнародної мережі ненасильницького спілкування (International Centre for Non-violent Communication (NVC), Верена Егер і Марк Джозет, провели на базі фонду серію

тренінгів для активістів із «Донбас SOS», «Центру зайнятості вільних людей», «Волонтерської сотні», «Рес.Публіки» і Всеукраїнської організації у справах вимушених переселенців. У ході тренінгів волонтери освоїли методики побудови діалогу з людьми, які постраждали під час проведення АТО і перебувають у важкому емоційному і матеріальному становищі. З травня 2015 року за підтримки фонду «ДАР» діє практична група, яка працює над закріпленням навичок і систематизацією знань із ненасильницького спілкування.

Фонд «ДАР» надавав своє приміщення для тренінгів ще одній громадській організації – «Центру зайнятості вільних людей», який сприяє працевлаштуванню й соціальній реабілітації громадян України, які у зв'язку з політичними репресіями, військовими діями і складною економічною ситуацією втратили роботу і потребують допомоги.

З метою надання допомоги раненим та бійцям, що знаходяться у зоні АТО, фонд співпрацював із міжнародною громадською організацією «РЕФОРМАЦІЯ», а також благодійними фондами «Союз волонтерів України», «Небайдужі серця», «Світла Україна».

Крім того, протягом року «ДАР» підтримував традиційні для себе напрями: програми з розвитку дітей с особливими потребами, дітей-сиріт, дітей-інвалідів, дітей, позбавлених батьківського піклування, та дітей-чорнобильців; програми з розвитку толерантності у суспільстві; програми, спрямовані на збереження та поширення культурної спадщини.

Співпраця з кінофестивалем «Молодість»

ВОЛЯ підтримала благодійні перегляди кіно у госпіталях, де перебували поранені в зоні АТО, які Міжнародний кінофестиваль «Молодість» проводив до Дня Незалежності України. Серія некомерційних показів найкращих фільмів пройшла у лікарнях Дніпропетровська, Києва, Миколаєва, Одеси й Харкова. Компанія також взяла участь у популяризації ювілейного, 45-го МКФ «Молодість», включивши його промо-ролики до програм своїх каналів «ВОЛЯ CINE+».

Соціальні проекти у регіонах

Полтава	Компанія ВОЛЯ підтримала II Всеукраїнський благодійний турнір з танцювального спорту «Слава Україні!». У змаганнях взяли участь понад 300 талановитих танцюристів.
Суми	ВОЛЯ підтримала благодійний концерт для юних дарувань «Майбутнє є!».
Львів	ВОЛЯ стала спонсором Міжнародної науково-практичної конференції «Нанотехнології та наноматеріали» (NANO-2015), яка проходила у Львові. У ній взяли участь вчені із понад 30 країн світу. Захід проходив під девізом «Наука заради миру». Учасники конференції представили біля 100 усних і 350 стендових доповідей.
Рівне	ВОЛЯ підтримала проект Рівненської міської ради з облаштування в центрі міста вільної інтернет-зони. Першими місцями, де з'явився безкоштовний Wi-Fi-доступ до Всесвітньої мережі, стали майдан Незалежності і парки Лебединка та Ювілейний.





Соціальні проекти у регіонах

Дніпропетровськ	Співробітники двох Центрів сучасних технологій ВОЛІ організували збір використаних батарейок живлення з абонентського обладнання. У Центрах встановлено спеціальні коробки. Зібрані батарейки передаються на утилізацію до пунктів прийому загальноукраїнської волонтерської екологічної організації «Батарейки, здавайтесь!».
Кіровоград	ВОЛЯ підтримала юні таланти машинобудівного технікуму – учасників конкурсу «Осінній вернісаж», на якому першокурсники демонструють свої таланти акторів, режисерів, співаків і танцюристів. Конкурс сприяє гармонічному розвитку вихованців коледжу. Студенти-призери отримали від ВОЛІ VIP-сертифікати на користування її послугами.
Харків	ВОЛЯ й Національний юридичний університет імені Я. Мудрого підписали меморандум про співробітництво у сфері реалізації соціального проекту «Так – доступному Інтернету!». Проект покликаний забезпечити комфортні мови під час навчального процесу й сприяти соціальним ініціативам студентських організацій. Згідно з домовленостями ВОЛЯ розгорнула Wi-Fi мережу з вільним доступом у всіх гуртожитках і навчальних корпусах університету. Керує цією мережею громадська організація «Перший студентський провайдер», до складу якої ввійшли студентські активісти і спеціалісти ВОЛІ. Компанія стала офіційним партнером святкування 28 липня міського Дня молоді і надала переможцям його конкурсно-розважальних програм призи.

08 ПЛАНИ НА 2016 РІК

ВОЛЯ й далі буде вдосконалювати свої послуги й обслуговування, орієнтуючись на найкращі на телекомунікаційному ринку світу зразки

ПРАВА ЛЮДИНИ

- Впровадження Центрів сучасних технологій нового формату у всіх містах присутності компанії.
- Інвестиції в інновації, що сприятимуть зменшенню часу обслуговування абонентів як в онлайні, так і через call-центр і Центри сучасних технологій.
- Модернізація мереж компанії з метою вирівнювання у різних містах можливостей абонентів отримувати найкращі послуги.
- Співпраця з організаціями, які сприяють розвитку молоді з особливими потребами. Підтримка Національної паралімпійської збірної України на Паралімпіаді у Бразилії.
- Надання певним категоріям соціально незахищених громадян спеціальних можливостей для користування послугами компанії.

ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ

- Впровадження регіональних програм, що сприятимуть підвищенню лояльності й залученості працівників.
- Підтримка онлайн-навчання персоналу.
- Поліпшення умов праці, удосконалення системи охорони праці на робочому місці.

ДОВКІЛЛЯ

- Дослідження нових можливостей компанії для зменшення «вуглецевого сліду» та їх реалізація.
- Підтримка «зелених ініціатив» громадських організацій.

БОРОТЬБА З КОРУПЦІЄЮ

- Підтримка ініціатив державних, громадських та професійних організацій, спрямованих на боротьбу з корупцією.
- Контроль за дотриманням внутрішніх процедур, які запобігають появам корупції серед працівників компанії.



09 РЕАЛІЗАЦІЯ В 2015 РОЦІ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН

Сфера	Принцип	Опис показника	Результати	Розділи
ПРАВА ЛЮДИНИ	Принцип 1. Комерційні компанії повинні поважати й гарантувати дотримання прав людини, проголошених на міжнародному рівні	Взаємодія із заінтересованими сторонами	Залучення заінтересованих сторін до процесів обговорення. Спілкування з абонентами в Центрах сучасних технологій, за допомогою call-центру та каналів онлайн-самообслуговування.	4.1
			Опитування співробітників. Участь у громадських і професійних об'єднаннях.	6.3
	Принцип 2. Комерційні компанії повинні гарантувати, що їхня діяльність не призведе до порушень прав людини	Кращий контент	Ліцензійний контент. Український контент.	5.1
		Авторське право	Відповідність міжнародному й українському законодавству. Правила надання контенту.	5.1
		Захист неповнолітніх від «дорослого» контенту	Підписання Меморандуму про захист неповнолітніх під час надання програмних послуг.	5.1
		Акцент – на якості й безпеці продукції	Розширення зони EuroDOCSIS. Дата-центр. Підтримка малого й середнього бізнесу. Мобільний додаток до порталу абонента My Volia.	5.1
		Підтримка дефлімпійців та паралімпійців	Партнерство з Національним комітетом спорту інвалідів України, дефлімпійською й паралімпійською збірними України.	7.3
	Партнерство з БФ «ДАР», «АіК» і «Краб» у сфері розвитку толерантності в суспільстві, реабілітації дітей з особливими потребами, збереження й поширення культурної спадщини		7.3	

Сфера	Принцип	Опис показника	Результати	Розділи
ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ	Принцип 3. Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і реальне визнання права на колективні угоди	Колективний договір між адміністрацією і трудовим колективом компанії.	З колективним договором ознайомлюється кожний співробітник компанії під час прийому на роботу.	6.1
			Текст колективного договору є на внутрішньому порталі компанії.	6.1
	Принцип 4. Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню примусової або обов'язкової праці	Впровадження Корпоративного кодексу. Невикористання примусової й дитячої праці, заборона дискримінації.	Схвалення Корпоративного кодексу, місії, цінностей.	6.2
			Приймаючи на роботу працівника, компанія бере до уваги його професійну й освітню підготовку, не звертаючи уваги на стать і вік.	6.2
	Принцип 5. Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню дитячої праці	Навчання і розвиток персоналу.	Співпраця зі спеціалізованими навчальними закладами. Підтримка новачків. Комфорт і безпека.	6.8
			Формуємо майбутнє.	6.10
Принцип 6. Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню дискримінації у сфері зайнятості та працевлаштування		Протягом звітного періоду понад 80 співробітників компанії було підвищено на посаді.	6.6	
		Підтримка волонтерського руху. Залученість працівників зросла на 10% порівняно з 2014 роком, задоволеність – на 15%, а лояльність – на 8%	6.3	
ДОВКІЛЛЯ	Принцип 7. Комерційні компанії повинні докладати зусиль для вирішення екологічних проблем	Упровадження нових бізнес-рішень і технологій, що зменшують вплив компанії на навколишнє середовище	Дотримання міжнародних і українських стандартів з охорони навколишнього середовища.	7.2
			Новий інтернет-стандарт Euro-DOCSIS розширює можливості користувачів послуг ВОЛІ без збільшення навантаження на електромережі.	5.1

Сфера	Принцип	Опис показника	Результати	Розділи
ДОВКІЛЛЯ	Принцип 8. Комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності	Упровадження нових бізнес-рішень і технологій, що зменшують вплив компанії на навколишнє середовище	Програма утилізації абонентського обладнання на 150 тисяч гривень на рік.	7.2
			Під час проведення тендерів на переробку обладнання після його використання ВОЛЯ висуває вимоги до відповідності міжнародним екологічним стандартам	7.2
	Принцип 9. Комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і поширення екологічно чистих технологій			
БОРОТЬБА З КОРУПЦІЄЮ	Принцип 10. Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво	Удосконалення операційного управління в організації.	«Положення з організації» набрало чинності у травні 2015 року.	4.2
			Кожний співробітник компанії може ознайомитися з її структурою на внутрішньому корпоративному порталі.	4.2
			Працівники компанії підтримують дії її керівництва із запобігання корупції	6.4
		Ухвалення єдиної корпоративної «Політики з протидії корупції, шахрайству, розкраданню та конфлікту інтересів»		