

# ԿՍՊ հաշվետվություն 2017

## Առաջնորդել սեփական օրինակով



22, ք. Երևան 0015, Արգիշտի 4/1  
Հեռ.՝ +37460771111, +37493568777  
Ֆաքս՝ +37493298021  
[www.mts.am](http://www.mts.am), [info@mts.am](mailto:info@mts.am)



## Բովանդակություն

1. ՈԱԼՖ ՅԻՐԻԿՅԱՆԻ ՈՒՂԵՐՉԸ
2. ՎԻՎԱՍԵԼ-ՄՏՍ-Ե ԱՅՍՕՐ
3. ՇՈՒԿԱՅԻ ՉԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐԸ
4. ՄԵՐ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՏԱՄԽԱՆԱՏԿՈՒԹՅՈՒՆԸ
  - ա) Բաժանորդների սպասարկում
  - բ) Ապրանքների պատասխանատու օգտագործում
  - գ) Կորպորատիվ կառավարում
  - դ) Դրական աշխատանքային մշակույթ
  - ե) Աջակցություն հասարակությանը
  - զ) Շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության կրճատում
5. ՍՈՒՅՆ ՉԱՇՎԵՏԿՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ

## 1. ՈԱԼՖ ՅԻՐԻԿՅԱՆԻ ՈՒՂԵՐՉԸ

### Գլխավոր տնօրեն



ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը («ՄՏՍ Չայաստան» ՓԲԸ) հիմնադրվել է 2005թ.-ին և 12 տարվա ընթացքում դարձել է Չայաստանի առաջատար բջջային օպերատորը և երկրի խոշորագույն հարկատուներից մեկը:

Ներկայումս ընկերությունն ունի ավելի քան 2 միլիոն բաժանորդ և բջջային ծածկույթ է ապահովում երկրի բնակչության 98%-ի համար: Ընկերությունն ունի 1200 աշխատակից և աշխատանքի ընդունման հավասար պայմաններ է ապահովում բոլորի համար՝ անկախ ֆիզիկական հնարավորություններից:

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ն առաքելություն ունեցող բիզնես է, որի գործունեությունը չի սահմանափակվում Չայաստանի բնակչության համար հեռահաղորդակցության բարձրակարգ ծառայությունները հասանելի դարձնելով:

Կայունությունն արմատացած է Ընկերության գործունեության յուրաքանչյուր բնագավառում և արտացոլվում է երկրի բնական ռեսուրսների պատասխանատու կառավարման մեջ, ինչպես նաև պրոակտիվ և երկարաժամկետ ծրագրերում, որոնք օգնում են ապահովել երկրի սոցիալական և տնտեսական աճը և, ընդհանուր առմամբ, մեծապես նպաստում են հայ հասարակության զարգացմանը: Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության ոլորտում ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը առաջամարտիկ է եղել Չայաստանում՝ ընդունելով և համապարփակ կերպով իրականացնելով պատասխանատու կորպորատիվ վարքագծի սկզբունքները, Ընկերության ստեղծման օրվանից սկսած թե՛ ներքին և թե՛ արտաքին միջավայրերում բարեփոխումներ և մեծածավալ թիրախային սոցիալական ներդրումներ կատարելու միջոցով: Ընկերությունը, սակայն, չբավարարվեց այդքանով՝ նպաստելով ԿՄՊ-ի համակարգված կերպով ինստիտուցիոնալացմանը՝ օրինակ ծառայելով, տարածելով և խթանելով զաղափարը երկրում գործող տնտեսվարող սուբյեկտների շրջանում:

ԿՄՊ-ն ընկած է «ՄՏՍ Չայաստան» ընտանիքի գործունեությունն առաջ մղող հիմնարար արժեքների հիմքում: Պատասխանատու կորպորատիվ վարքագիծն արտացոլվում է ապրանքատեսակների զարգացման և հաճախորդների սպասարկման բոլոր գործընթացներում և փուլերում: Որպես բիզնես գործիք՝ այն օգնում է Ընկերության գործունեությունը համապատասխանեցնել իր տարբեր շահակիցների արժեքներին, կարիքներին և ակնկալիքներին: ԿՄՊ-ն մտածելակերպ է և պատրաստակամություն՝ աջակցելու Չայաստանի կայուն ապագայի ստեղծմանը:

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ում մենք խորապես համոզված ենք, որ մեր բիզնեսի հաջողությունները մեծապես պայմանավորված են տնտեսական և սոցիալական միջավայրի վրա մեր թողած ազդեցությամբ և մեր շահակիցների, այդ թվում՝ հաճախորդների և բաժնետերերի վստահությամբ և աջակցությամբ: ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի ԿՄՊ քաղաքականությունն ընդգրկում

է հինգ հիմնական ոլորտներ, որտեղ մենք զգալի ազդեցություն ունենք հասարակության վրա՝ երեխաների առողջություն, մշակույթ, գիտություն, կրթություն և շրջակա միջավայրի պաշտպանություն: Այս ամենն ավելի մանրամասն ներկայացված է սույն հաշվետվության մեջ:

Հաշվետվողականությունը և պատրաստակամությունը կորպորատիվ պատասխանատվության հիմնական և կարևոր նախադրյալներն են: Ուստի ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը ձգտում է մշտապես ունենալ համապատասխան հաշվետվողական սխեմա՝ հավասարապես և բաց կերպով ներկայացնելով հիմնական բացահայտումները, ընթացիկ գործընթացները և բացթողումները: Այս ԿՄՊ հաշվետվությունն այդ մոտեցման արդյունքն է, և մենք հպարտ ենք, որ Չայաստանում առաջին անգամ ներկայացվում է նման հաշվետվություն՝ Համաշխարհային հաշվետվությունների նախաձեռնության (GRI) ստանդարտներին համապատասխան: Չեղելով GRI-ին ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը մտադիր է ոչ միայն ներկայացնել այս ոլորտում իր առաջընթացը, այլ նաև՝ տարբեր շահագրգիռ կողմերի հետ հետադարձ կապ ապահովել, որը կլինի արդյունավետ և մշտական և կնպաստի նրանց ներգրավվածությանը:

Մենք խրախուսում ենք, որ քաղաքացիական հասարակությունը, գիտնականները, հրապարակախոսները, քննադատները, ներդրողները, հաճախորդները և քաղաքականություն մշակողներն ուսումնասիրեն հաշվետվությունը և փոխանցեն իրենց կարծիքները հնարավորություն տալով ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ին ստեղծելու շահակիցներին ավելի շատ միտված ԿՄՊ քաղաքականություն և հետագայում զաղափարն ինստիտուցիոնալացնելու հայաստանյան ավելի լայն համատեքստում:

Եկեք միասին կառուցենք Չայաստանի կայուն ապագան:

**Հարգանքով,  
ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի գլխավոր տնօրեն  
Ռալֆ Յիրիկյան**

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը գործում է Հայաստանի Հանրապետությունում և ներառում է հետևյալը.

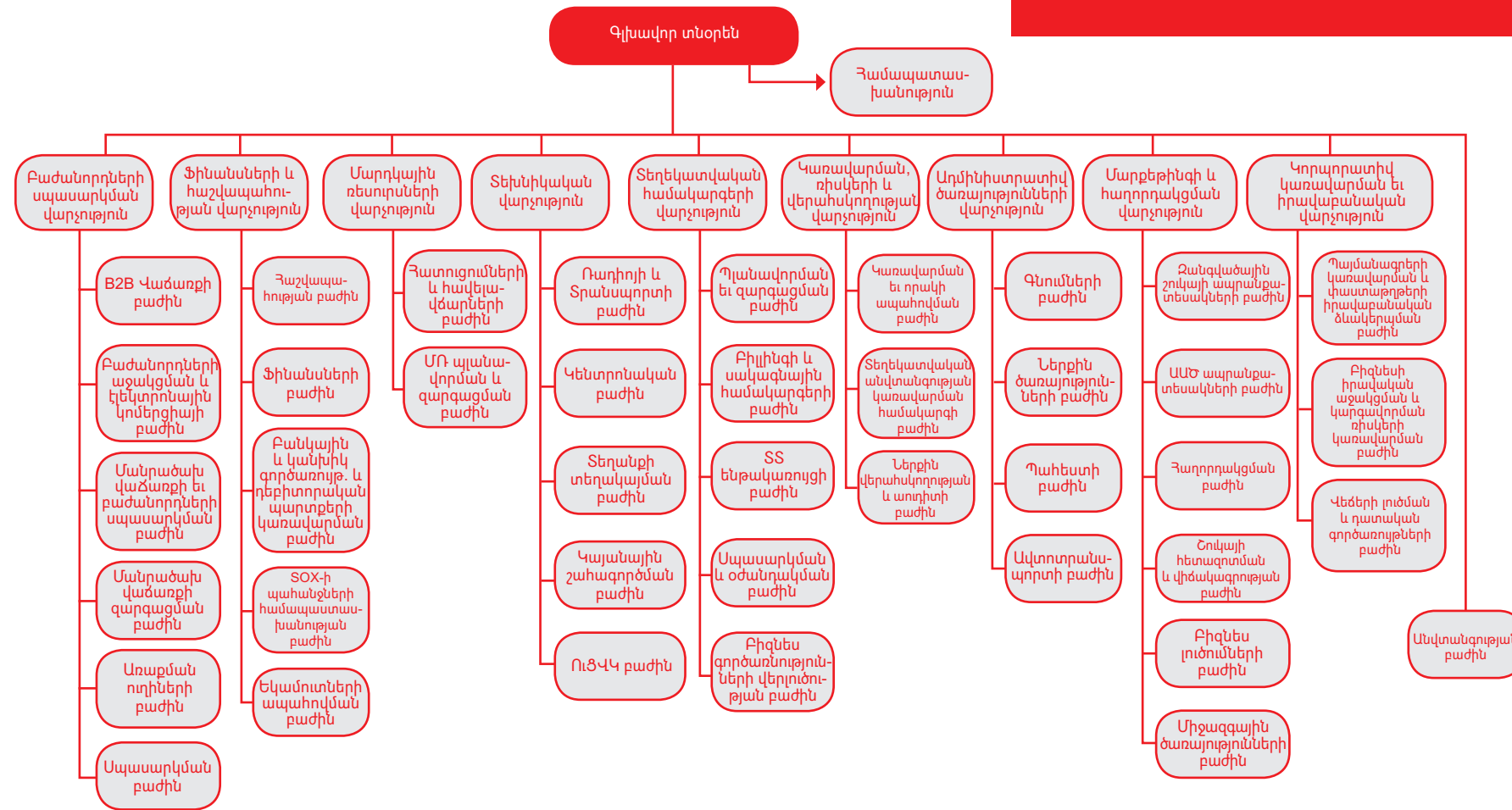
1. Տեխնիկական ենթակառուցվածք, որը թույլ է տալիս ապահովել լայնաշերտ կապ երկրի տարածքում
2. 24/7 հաճախորդների սպասարկում, ներառյալ՝ մոտ 80 սպասարկման կենտրոններ Երևանում և Հայաստանի մարզերում
3. Մարքեթինգ և հաղորդակցում՝ ռազմավարության և պլանների կազմման նպատակով՝ պահպանելով հարգալից հարաբերություններ հասարակության մեջ
4. Մարդկային ռեսուրսների կառավարում՝ լավագույնս օգնելու համար աշխատակիցներին հասնել իրենց նպատակներին

«ՄՏՍ ՀԱՅԱՍՏԱՆ» ՓԲԸ-ի ԿԱԶՄԱԿԵՐՊԱԿԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ



2. ՎԻՎԱՍԵԼ-ՄՏՍ-Ն ԱՅՍՕՐ

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի կառուցվածքային ստորաբաժանումները



ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ՀԱՄԱՌՈՏ ՊԱՏՄՈՒԹՅՈՒՆԸ

ՎիվաՍել ընկերությունը գործունեություն իրականացնելու արտոնագիր է ստացել 2004 թվականին: Գործունեությունը սկսելով փոքրաթիվ կազմով՝ գլխավոր տնօրեն Ռաֆ Զիրիկյանի ղեկավարած ընկերությունն իր առջև նպատակ էր դրել կարճ ժամկետում կայուն ցանց ապահովել ամբողջ հանրապետությունում և սպասարկել առաջին զանգը:

Առաջին զանգը կատարվել է 2005 թ.-ի հուլիսի 1-ին՝ Նոր դարաշրջանի սկիզբ ազդարարելով Հայաստանի հեռահաղորդակցության ոլորտում: Ընկերությանը հաջողվեց կարճ ժամանակահատվածում հիմնովին փոխել ոլորտում առկա պատկերը՝ GSM ծառայությունները հասանելի դարձնելով յուրաքանչյուրին: Ծախսարդյունավետության, բարձր որակի, վստահելիության և ընդարձակ ծածկույթի շնորհիվ ընկերությունը ժողովրդականություն և հեղինակություն ձեռք բերեց բնակչության շրջանում:

2006 թվականի հունվարի դրությամբ՝ ՎիվաՍել-ին հաջողվել էր գրավել շուկայի մասնաբաժնի 50 տոկոսը (ավելի քան 350 000 բաժանորդ): Նույն թվականի սեպտեմբերին ընկերության բջջային ցանցը հասանելի էր երկրի բնակեցված տարածքի 90 տոկոսում:

2007 թ. սեպտեմբերին ԱՊՁ տարածքում խոշորագույն միջազգային բջջային օպերատոր «Մոբիլիթե Տելեֆոնումի» («ՄՏՍ») ընկերությունը ձեռք բերեց ընկերության բաժնետոմսերի 80 տոկոսը: Գործառնության Նոր ռազմավարությանը, նպատակների սահմանմանը, ընդհանուր կորպորատիվ առաքելության ձևակերպմանը զուգահեռ՝ մշակվում է նաև ՎիվաՍել-ի կազմակերպական Նոր կառուցվածքը:

2007թ.-ին ընկերությունն արձանագրում է զարգացման զգալի առաջընթաց և բաժանորդային բազայի աճ. «ՎիվաՍել»-ի ծառայություններից օգտվողների թիվը գերազանցում է 1 միլիոնը: Զուգահեռաբար աճում էր աշխատակիցների թիվը:

2008-ին բորենդինգի արդյունքում ՎիվաՍել-ը դարձավ ՎիվաՍել-ՄՏՍ՝ փոխելով նաև իր դիզայնը: Այդ տարվա ընթացքում ավելի քան մեկ միլիոն բաժանորդի շնորհիվ ընկերությանը հաջողվեց նաև գրավել շուկայի մի զգալի մասնաբաժին՝ գերազանցելով 78 տոկոսը:

2009 թվականի ապրիլին ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ն ազդարարում է երրորդ սերնդի (3G) ցանցի կոմերցիոն մեկնարկի մասին, իսկ 2011 թվականին կոմերցիոն հիմունքով Հայաստանում առաջին անգամ ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը գործարկում է նաև

4G/LTE ցանցը: Այն բաժանորդներին հնարավորություն է տալիս օգտվելու ինտերնետի անհամեմատ ավելի բարձր արագությունից և աշխատելու առավել բարձր արդյունավետությամբ: Չայնայի ծառայությունների որակն ապահովելու համար, ծրագրի շրջանակում արդիականացվում են 2G կայանները, իսկ տվյալների փոխանակման առավել լայն հնարավորություններ և առավել բարձր թողունակություն ունենալու համար՝ 3G բազային կայանները:

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը բջջային հեռահաղորդակցության ոլորտը բաժանորդներին ներկայացրեց բոլորովին Նոր սկզբունքով բջջային ծառայությունները հասանելի պետք է լինեն ոչ թե սահմանափակ թվով մարդկանց, այլ՝ յուրաքանչյուրին: Ռոումիլից գործընկերների հետ համագործակցության շնորհիվ ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ն իր բաժանորդներին հնարավորություն է ընձեռում կապ հաստատել հայրենիքի հետ՝ անկախ գտնվելու վայրից:

2017 թ.-ին ընկերությունը ծածկույթ էր ապահովում բնակչության 98%-ի համար և ուներ 2122167 բաժանորդների բազա, ինչը կազմում էր շուկայի 59% մասնաբաժինը:

Բազային կայանների տեղադրման վերաբերյալ որոշումներ կայացնելիս, որպես պատասխանատու օպերատոր, ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը չի առաջնորդվում միայն ներդրումների արդյունավետության (ROI) նկատառումով: ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի համար առաջնային է ծայնային և ինտերնետ կապի ծառայություններ մատուցել նաև ծառայությունների սպառման ցածր հնարավորություն ունեցող հեռավոր և ոչ խիտ բնակեցված տարածքներում, քանի որ այդ տարածքներում կապի ենթակառուցվածքների առկայությունը ինչպես սոցիալական, այնպես էլ անվտանգության խնդիր է:

Մենք ունենք 80 սպասարկման կենտրոններ Հայաստանի ամբողջ տարածքում, որոնք հեռահաղորդակցության ծառայությունները հասանելի են դարձնում մեր բոլոր հաճախորդներին, ինչպես նաև՝ երեք շրջիկ սպասարկման կենտրոններ, որոնք մեր ծառայությունները հավասարապես մատչելի են դարձնում հեռավոր տարածքներում բնակվողների համար: Ընկերությունում աշխատում է ավելի քան 1200 աշխատակից, որոնց բացարձակ մեծամասնությունը Հայաստանի քաղաքացիներ և տեղական ուսումնական հաստատությունների շրջանավարտներ են: Իբրև գործատու՝ ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը հավասար հնարավորություններ է ապահովում աշխատանքի ընդունման համար: Ընկերությունում աշխատում է հատուկ կարիքներ ունեցող 30 մասնագետ:



# ԱՆԴԱՄԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

## ՄԱԿ-Ի ԳԼՈՐԱԼ ՊԱՅՄԱՆԱԳԻՐ

Մեր կորպորատիվ գործունեությունը համապատասխանում է ՄԱԿ-ի Գլոբալ պայմանագրի սկզբունքներին, որին միացել ենք 2009թ.-ի սեպտեմբերից և համարում ենք այս անդամակցությունը ռազմավարական: Մեր ընկերությունն աջակցում է Քոֆի Անանի Նախաձեռնությանը և պատրաստակամ է հետևել Գլոբալ պայմանագրի սկզբունքներին, ինչպես նաև ակտիվորեն աջակցել դրանց կիրառմանը:

ՄԱԿ-ի գլոբալ պայմանագիրը հանդիսանում է կորպորատիվ պատասխանատվության ոլորտում աշխարհի խոշորագույն նախաձեռնությունը, որի անդամները պարտավորվում են համապատասխանեցնել իրենց բիզնեսի գործունեությունը և ռազմավարությունը մարդու իրավունքների, աշխատանքային ստանդարտների, շրջակա միջավայրի պաշտպանության և հակակոռուպցիոն բնագավառներին առնչվող տասը համընդհանուր սկզբունքներին:

Որպես ՄԱԿ-ի գլոբալ պայմանագրի անդամ՝ Վիվասել-ՄՏՍ-ը մշտապես հավատարիմ է գործարար էթիկայի սկզբունքներին: Ներքին ուղեցույցները հիմնված են Գլոբալ պայմանագրի սկզբունքների վրա և համապատասխանում են Վիվասել-ՄՏՍ-ի կորպորատիվ արժեքներին:

## ՏԵՂԵԿՏՎԱԿԱՆ ԵՎ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ՏԵԽՆՈԼՈԳԻԱՆԵՐԻ ԳՈՐԾԱՏՈՒՆԵՐԻ ՄԻՈՒԹՅՈՒՆ (ՏՀՏԳՄ)

Միությունը հնարավորություն է տալիս ամրապնդել ՏՀՏ ոլորտի գործատուների միջև փոխադարձ հարգանքի վրա հիմնված հարաբերությունները, աջակցել ՏՀՏ ոլորտի և բիզնես միջավայրին վերաբերող օրենսդրության՝ ոլորտի փոփոխվող պահանջներին համապատասխանեցմանը, նպաստել փոքր և միջին բիզնեսի զարգացմանը, դրա գործունեության համար բարենպաստ պայմանների ձևավորմանը, ինչպես նաև խթանել ՏՀՏ ոլորտում ձեռներեցության զարգացմանն ու Նոր կազմակերպությունների ստեղծմանը: Վիվասել-ՄՏՍ-ը ՏՀՏԳՄ միության անդամ է դարձել 2016թ.-ին:

Միության գործունեության հիմնական թիրախներն են՝ ՏՀՏ և հարակից ոլորտների պահանջներին համապատասխանող կադրերի վերապատրաստումը, հանրակրթական, միջին մասնագիտական և բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների ՏՀՏ կրթական ծրագրերի՝ միջազգային չափանիշներին համապատասխանեցումը: Նախատեսվում է նպաստել տեղի և արտասահմանյան ներդրողների համար գրավիչ պայմանների ստեղծմանը, ինչպես նաև տրամադրել բիզնես և իրավաբանական խորհրդատվություն:



# ՄԵՐ ՏԵՍԼԱԿԱՆԸ

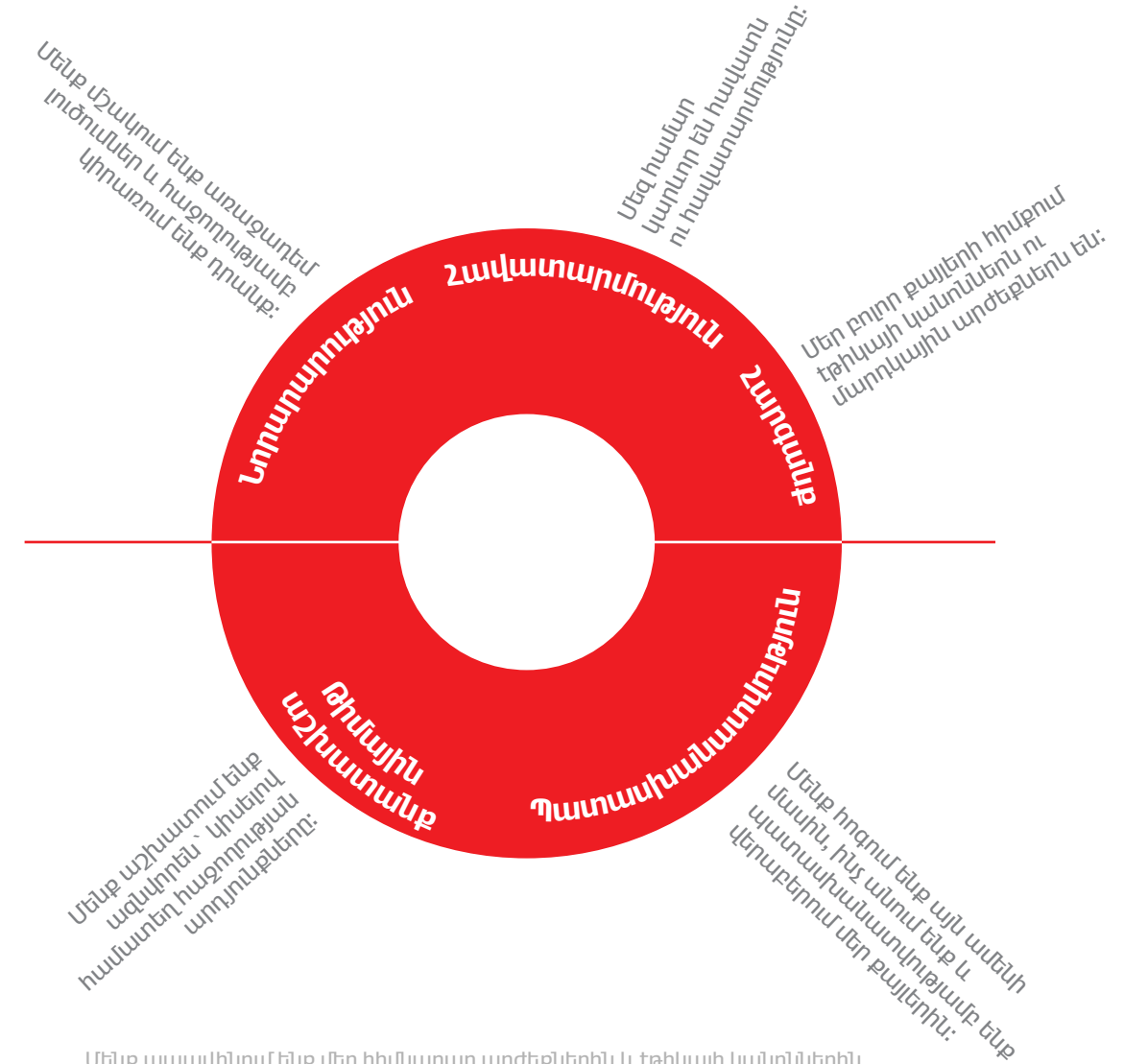
Մեր տեսլականն է գործել սոցիալապես պատասխանատու ձևով: Մենք իրականացնում ենք մեր բիզնեսը՝ բավարարելով մեր շահակիցների պահանջները, հետևելով գործարար էթիկայի սկզբունքներին և գործադրելով ամեն ջանք կայուն զարգացման համար: Մեր ձգտումն է ընկալվել որպես Հայաստանի առաջատար սոցիալապես պատասխանատու ընկերություն՝ համապատասխանելով մեր շահակիցների ակնկալիքներին: Մենք փորձում ենք Հայաստանը կապել ապագային: Մեր նպատակն է ստեղծել, առաջնորդել և պատուհան բացել դեպի ապագա:

# ՄԵՐ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ

Ընկերությունն իր առջև նպատակ է դրել առաջարկել Նորարարական և որակյալ հեռահաղորդակցության ծառայություններ: Մեր ԿՄՊ առաքելությունն է՝ մեր ռեսուրսների պատասխանատու և կայուն կառավարման միջոցով ապահովել Հայաստանում երկու հիմնական զարգացումներ՝ Հայաստանի տարբեր համայնքների համար բարձրորակ կապի ծառայություն և զգալի դրական սոցիալ-տնտեսական զարգացում և փոփոխություն երկրի ներսում:

# ՀԻՄՆԱՐԱՐ ԱՐԺԵՔՆԵՐ

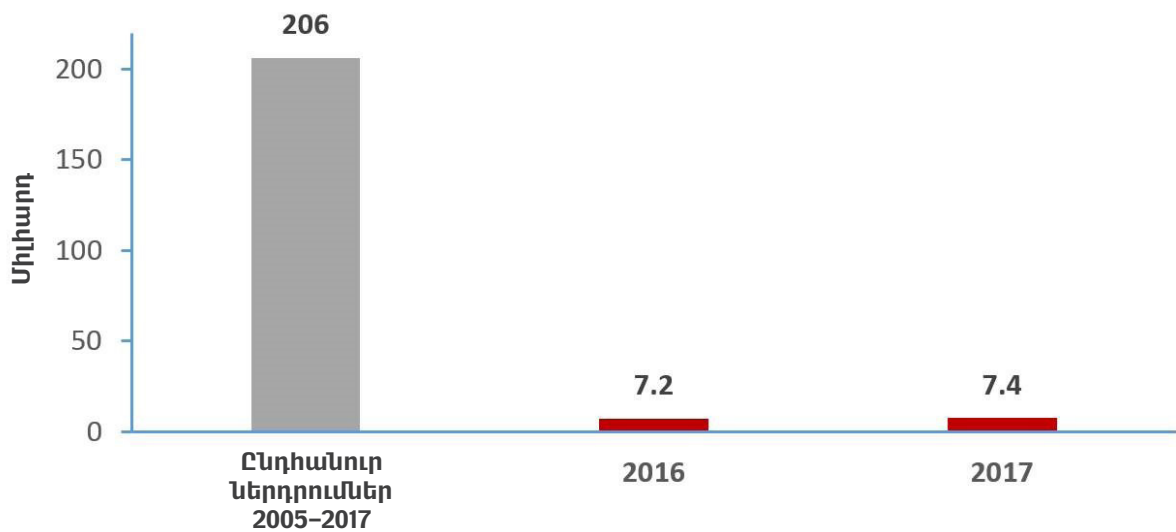
Մեր գործունեության ամբողջ ընթացքում և բոլոր ոլորտներում մենք հավատարիմ ենք հետևյալ հիմնարար արժեքներին.



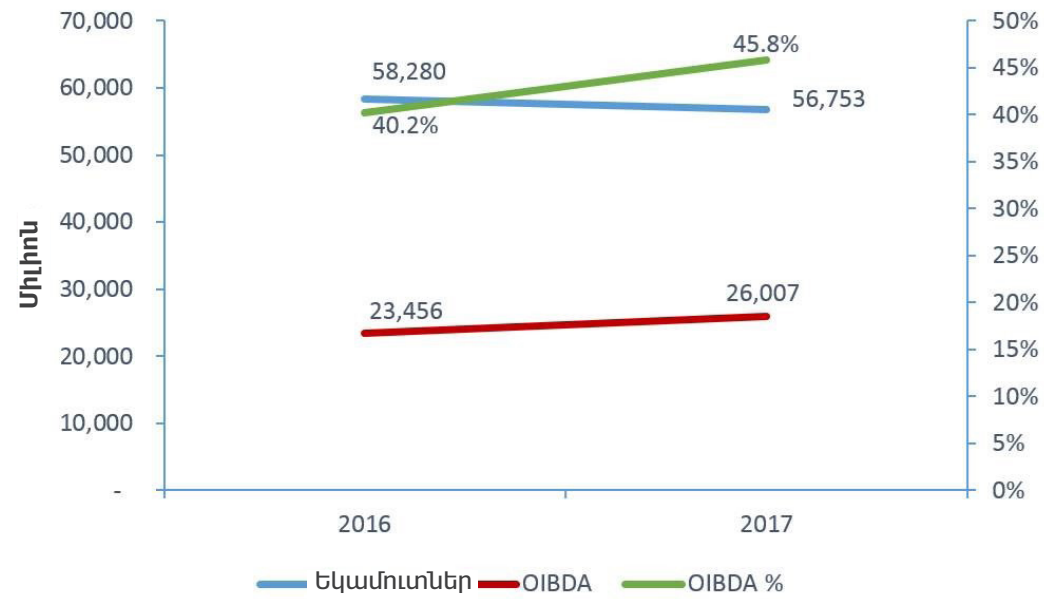
### 3. ՇՈՒԿԱՅԻ ՉԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐԸ

Ընկերությանը հաջողվել է պահպանել իր առաջատար դիրքը և ունենալ նորանոր ձեռքբերումներ տարբեր ոլորտներում, այդ թվում՝ կապված բջջային ծայնային և տվյալների փոխանցման ծառայությունների, IP հեռուստատեսության և S2S լուծումների հետ:

2017թ.-ին ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ի եկամուտները կազմել են 56,8 մլրդ դրամ՝ արձանագրելով 2.6% անկում 2016թ.-ի 58,3 մլրդ դրամի համեմատ: Շուկայի մասնաբաժինը եկամուտների առումով պահպանել է համեմատաբար կայուն մակարդակ՝ 58,8% 2017թ.-ին (0,16 տոկոսային կետով նվազում 2016թ.-ի 58,95%-ի համեմատ): 2017թ.-ին ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ի գործառնական շահույթը, մինչև հիմնական միջոցների և ոչ նյութական ակտիվների ամորտիզացիայի հաշվարկումը (OIBDA) կազմել է 26.0 մլրդ դրամ՝ 2016թ.-ի 23.5 մլրդ դրամի համեմատ 10.9%-ով ավել: Համապատասխանաբար, 2016-ի համեմատ 2017թ.-ին OIBDA-ը աճել է 5.6 տոկոսային կետով՝ կազմելով 45.82% OIBDA շահույթ:



Գծագիր. Առանցքային ֆինանսական ցուցանիշներ



2017 թ.-ին ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը կատարել է 7,4 մլրդ դրամի ներդրումներ: Ընկերությունը կշարունակի զարգացնել իր ցանցը և ենթակառուցվածքը և 2018 թ.-ին կներդնի 15.4 մլրդ դրամ:

Գծագիր. ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ի ներդրումները

ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը մշտապես իր ուշադրության կենտրոնում է պահում հեռահաղորդակցության զարգացման միտումները և քայլեր է ձեռնարկում՝ ամենապահանջված և նորարար լուծումներից լավագույնները հայաստանյան շուկայում ներկայացնելու համար: 2017 թվականից սկսած՝ ընկերությունը ձեռնամուխ է եղել Հայաստանում բջջային էլեկտրոնային ստորագրության համակարգի ներդրմանը՝ համագործակցելով GSMA-ի հետ: Հայաստանում էլեկտրոնային ստորագրության համակարգի ներդրումը հնարավոր կլինի իրականացնել՝ օգտագործելով աշխարհում առկա առավել նորարարական և անվտանգ լուծումները՝ 2G Կառավարության որոշման և միջազգային տեխնիկական պահանջների և անվտանգության ստանդարտների համաձայն: Բջջային հեռահաղորդակցության ոլորտում էլեկտրոնային ստորագրության համակարգի կիրառման հիմքում ընկած է GSMA-ի կողմից հաստատված բջջային կապի միջազգային ստանդարտը (Mobile Connect international standard):

Մրցակցային առավելություն ապահովելու նպատակով արդեն 2012 թվականին ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը կյանքի կոչեց մեկ այլ ռազմավարական որոշում: Ընկերությունը մուտք գործեց բոլորովին նոր բիզնես ոլորտ՝ էլեկտրոնային ֆինանսական, վճարային և փոխանցման ծառայությունների մատուցման շուկա: ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ի դուստր ձեռնարկության «ՄոբիԴրամ»-ի միջոցով կարելի է բջջային հեռախոսը բջջային դրամապանակ դարձնել և օգտվել մատուցվող բոլոր ֆինանսական ծառայություններից՝ փոխանցումներ, վճարումներ, միկրովարկեր և այլն: Սմարթֆոնից օգտվող բաժանորդները 2016 թվականից կարող են կատարել բոլոր ֆինանսական գործարքները «ՄոբիԴրամ» բջջային հավելվածի միջոցով, որը մշտապես թարմացվում է նոր ծառայություններով և հնարավորություններով՝ թույլ տալով ակնթարթորեն մատուցել ֆինանսական ծառայություններ:

ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը հավատարիմ է արդար և թափանցիկ կորպորատիվ վարքագծի սկզբունքներին և հարգում է երկրի օրենքները ժամանակին և արդյունավետ կերպով կատարելով իր հարկային պարտավորությունները: Ընդհանուր առմամբ, 2005 թվականից՝ ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ի շուկա մուտք գործելու պահից ի վեր, ընկերությունը պետական բյուջե է վճարել 226,499,185,210 ՀՀ դրամ:

Աղյուսակը ցույց է տալիս, որ ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը 10 խոշորագույն հարկատուների շարքում է:

ՏԱՐԻ	ՏԵՂԸ	ԳՈՒՄԱՐԸ (ՀՀԴ)
2005	15	2,277,059,000
2006	4	9,412,008,770
2007	4	15,490,490,700
2008	1	30,796,438,500
2009	3	15,916,172,700
2010	4	13,627,391,220
2011	3	17,751,611,850
2012	3	21,672,938,130
2013	3	30,101,500,230
2014	4	28,891,812,140
2015	3	18,628,800,170
2016	8	12,813,282,640
2017	13	9,119,679,160
		<b>226,499,185,210</b>





# 4. ՄԵՐ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

## ՌԱԶՄԱՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

Հանդիսանալով Հայաստանի հասարակության մի մաս՝ մեզ համար մեծ նշանակություն ունի մեր շահակիցների և մեր ընկերության բոլոր նյութական ինդիկատորների լուծումը: Ուստի մենք որոշեցինք կիրառել կազմակերպությունների սոցիալական պատասխանատվության վերաբերյալ ISO 26000 ուղեցույցների հանձնարարականները, որպեսզի զարգացնենք մեր անհատական և առանձնահատուկ մոտեցումը մեր Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության (ԿՄՊ) ռազմավարության առնչությամբ:

ISO 26000 միջազգային ստանդարտը կազմակերպություններին խրախուսում է վերանայել շահակիցների հետ իրենց հարաբերությունները և ընտրել ISO 26000-ի այն հանձնարարականները, որոնք ընկերությունների համար առավել կիրառելի են՝ հասարակության հետ համապատասխան ոլորտներում կապ հաստատելու և այդ ոլորտներում ազդեցություն ունենալու նպատակով: 2012 թվականին ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ն աշխարհում այն եզակի ընկերություններից էր, որը ստացավ հաստատման վկայագիր՝ ISO 26000 ուղեցույցների հանձնարարականներն իրականացնելու վերաբերյալ:

Այդ պահից սկսած՝ Ընկերության ԿՄՊ ռազմավարությունն արտացոլում է Ընկերության ներկայիս կորպորատիվ արժեքները, ինչպես նաև բաժնետերերի, հանրության, մեր աշխատակիցների, գործընկերների և այլ շահակիցների ակնկալիքները:

ԿՄՊ ռազմավարությունը ներառված է մեր ներկայիս ռազմավարության և քաղաքականությունների մեջ, ինչը մեզ թույլ է տալիս ավելի արդյունավետ գործել, գնահատել և կառավարել մեր բիզնեսի ազդեցությունը շրջակա միջավայրի, հասարակության և տնտեսության վրա: Այն միտված է ապահովելու էլավելի ներառական, ապահով և «կանաչ» շահակից հասարակություն, և ծավալելու հաշվետու, արդար և պատասխանատու բիզնես գործունեություն:

Մեր ԿՄՊ ռազմավարական վեց պարտավորություններն ուղղված են հետևյալ ոլորտների զարգացմանը՝

- **ԲԱԺԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ՄՊԱՍԱՐԿՈՒՄ** —
- **ԱՊՐԱՆՔՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ** —
- **ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ** —
- **ԴՐԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՄՇԱԿՈՒՅԹ** —
- **ԱԶԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ՀԱՍԱՐԱԿՈՒԹՅԱՆԸ** —
- **ՇՐՋԱԿԱ ՄԻՋԱՎԱՅՐԻ ՎՐԱ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅԱՆ ԿՐՃԱՏՈՒՄ** —

Ընկերությունը կանոնավոր կերպով գնահատում է ԿՄՊ ռազմավարությունը, ինչպես նաև տարին մեկ անգամ իրականացնում է ISO 26000 կառավարման ամբողջ համակարգի ներքին և արտաքին ստուգում: Գնահատման գործընթացը ինտեգրված է և վերահսկվում է: Շարունակական կատարելագործման գործընթացի իրականացումը կատարվում է համապատասխան գործողությունների միջոցով, որոնց վերաբերյալ որոշում է կայացվում ղեկավարության պարբերաբար անցկացվող նիստերի ժամանակ: Բոլոր միջոցառումները, ժամկետները և արդյունքներն ամրագրվում են փաստաթղթերով: Միջոցառումների ժամանակին իրականացումը ենթակա է ներքին վերահսկողության: Պահպանվում են հետևյալ չափանիշները.

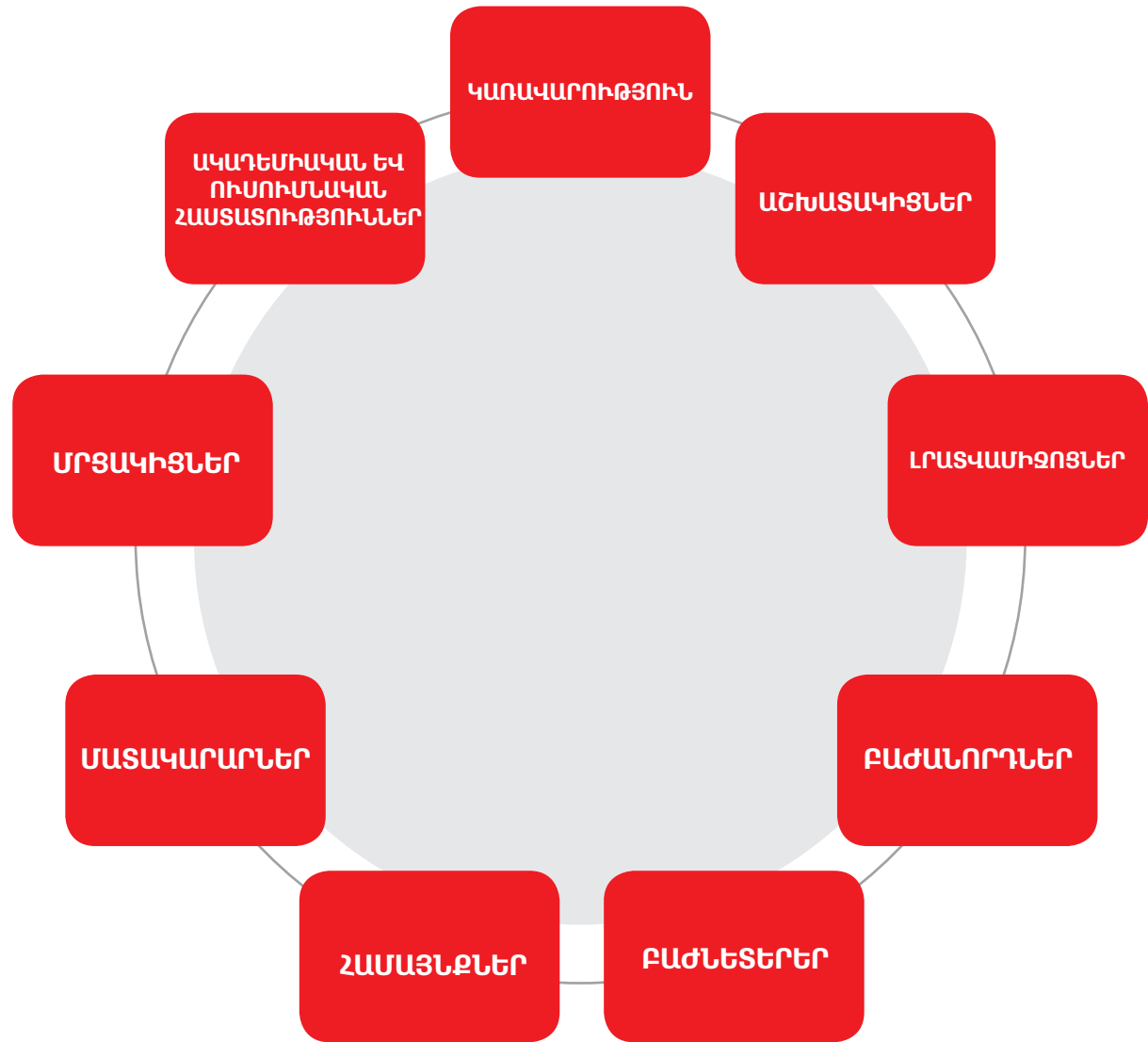
- Աուդիտի արդյունքներ
- Բաժանորդների և աշխատակիցների կարծիքներ
- Շահակիցների կարծիքները, ներառյալ՝ բողոքներ
- Գործընթացի կառավարում և ապրանքատեսակների համապատասխանություն
- Նպատակների իրականացում
- Աշխատանքի հետ կապված պատահարների ցուցանիշներ, բացթողումներ և այլն
- Բնապահպանական գործունեության գնահատում
- Իրավական պահանջների և ծառայությունների ու տեխնիկական աշխատանքների հետ կապված փոփոխությունների գնահատում
- Համապատասխանություն ԿՄՊ-ին առնչվող նպատակներին
- Ստուգումների արդյունքներ
- Ռիսկերի վերլուծություն
- Վտանգների բացահայտման և գնահատման արդյունքներ
- Կանխարգելիչ և ուղղիչ միջոցառումների կարգավիճակ
- Ղեկավարության նախորդ դիտարկումների արդյունքում որոշված վերահսկման միջոցառումներ
- Փոփոխություններ, որոնք կարող են ազդեցություն ունենալ ընթացիկ կառավարման համակարգի վրա
- Բարելավմանն ուղղված առաջարկներ



# ՇԱՀԱԿԻՑՆԵՐԻ ՆԵՐԳՐԱՎՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆԸ

Մեր ԿՍՊ ռազմավարությունը ստեղծելու և մեր շահակիցների հետաքրքրություններն ու կարիքներն ավելի լավ հասկանալու նպատակով՝ ՎիվաՍել-ՄՍՍ-ն իրականացրել է հասարակական ընկալման վերլուծություն և բացահայտել իր շահակիցներին՝ ընկերության, տնտեսության և հասարակության ներսում:

Այս վերլուծության արդյունքում՝ առանձնացվեցին շահակիցների բազմաթիվ խմբեր, որոնցից 9-ը համարվեցին առավել կարևոր: Բացահայտման և գնահատման չափորոշիչը սահմանում է, թե այս կամ այն խմբի վրա որքանով է ազդում ընկերության գործունեությունը, կամ որքանով կարող է խումբն ազդեցություն ունենալ ընկերության գործունեության վրա:



## Մեր ամենակարևոր շահակիցներն են՝



Ներգրավվածություն	<b>Բարձր ներգրավվածություն, բայց ցածր ազդեցություն</b>	Ակադեմիական և ուսումնական հաստատություններ	<b>Բարձր ներգրավվածություն և բարձր ազդեցություն</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Կառավարություն</li> <li>Աշխատակիցներ</li> <li>Լրատվամիջոցներ</li> <li>Բաժանորդներ</li> <li>Բաժնետերեր</li> <li>Համայնքներ</li> </ul>
	<b>Ցածր ներգրավվածություն և ցածր ազդեցություն</b>		<b>Ցածր ներգրավվածություն, բայց բարձր ազդեցություն</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Մատակարարներ</li> <li>Մրցակիցներ</li> </ul>

Քանի որ սա մեր առաջին հաշվետվությունն է, մենք մեծապես կարևորում ենք շահակիցների կարծիքները բովանդակության վերաբերյալ: Մենք կցանկանայինք նրանցից տեղեկանալ, թե ըստ իրենց՝ որ խնդիրներն են բավարար չափով լուսաբանված և որ ոլորտների առնչությամբ նրանք կցանկանային հավելյալ տեղեկություններ ունենալ և տեղեկանալ հայ հասարակության մեջ ՎիվաՍել-ՄՍՍ-ի դերի և պատասխանատվության նկատմամբ մեր մոտեցման մասին:

Այսպիսով, մեր ԿՍՊ-ի կառավարման մոտեցման մեջ մենք ներառել ենք տարբեր տեսակի հաղորդակցման ուղիներ, որպեսզի ապահովենք շահակիցների հետ գաղափարների շարունակական և կանոնավոր փոխանակումը: Մեր կողմից կիրառվող միջոցներն են՝

- հաճախորդների, ներդրողների, աշխատակիցների և արհմիությունների հետ գաղափարների փոխանակում՝ աշխատաժողովների, հարցաթերթերի, հարցումների և այլ մեթոդների միջոցով,
- ներգրավվածություն միջոցառումների և նախագծերի հետ կապված քննարկումներին՝ քաղաքական որոշումներ կայացնողների և ոչ պետական կազմակերպությունների հետ,

- համագործակցություն ասոցիացիաների, կազմակերպությունների և նախաձեռնությունների հետ (օրինակ՝ ՄԱԿ-ի Գլոբալ պայմանագիրը, ISO 26000),
- ուղղակի և կանոնավոր շփումներ արտաքին փորձագետների, օրինակ՝ հատուկ աշխատանքային խմբերի հետ:

Մենք նաև օգտագործում ենք տարբեր գործիքներ մեր շահակիցների հետ կապ պահելու և նրանց հետաքրքրություններին և մտահոգություններին ծանոթանալու համար: Բաժանորդների սպասարկման բաժինն, օրինակ, կարգավորում է շահակիցների խնդիրները ամենօրյա սկզբունքով: Մենք ունենք 800-ից ավել աշխատակիցներ, որոնց աշխատանքը հիմնականում կապված է շահակիցների մտահոգություններին և նրանց կողմից բարձրացված թեմաներին արձագանքելու հետ: Հավաքված տեղեկությունները գետնից են գրանցամատյանում, իսկ պատասխանները և անհրաժեշտ գործողությունները քննարկվում են շաբաթական հանդիպումների ժամանակ, որտեղ կարող է ներգրավված լինել նաև բարձրաստիճանի ղեկավար կազմը: Մենք նաև անձնապես կապեր ենք հաստատում տարբեր իշխանությունների հետ՝ կապված մեր ԿՍՊ խնդիրների և սոցիալական գործունեության

հետ, հիմնականում մեր Հասարակության ներգրավվածության կառավարման միջոցով:

Բացի այդ, հաճախորդների և աշխատակիցների շրջանում մենք կանոնավոր կերպով իրականացնում ենք հարցումներ, որոնք առնչվում են նաև ընկերության ապրանքանիշի հեղինակությանը: Բոլոր մտահոգությունները և բարձրացված հարցերը, ինչպես նաև բողոքների կառավարման մեր համակարգի միջոցով հավաքագրվող տեղեկությունները շաբաթական կտրվածքով ուսումնասիրվում են ղեկավարության, ինչպես նաև ԿՍՊ վարչության կողմից:

Մեր կայքում առկա է ԿՍՊ բաժին, որտեղ կարող եք լրացուցիչ տեղեկություններ ստանալ ինչպես մեր կորպորատիվ պատասխանատվության, այնպես էլ սոցիալական ներդրումների ծրագրերի ֆինանսավորման հանդեպ մեր մոտեցման մասին: Բոլոր շահակիցները հնարավորություն ունեն մեզ հետ կապ հաստատել նաև մեր կայքի միջոցով էլ. նամակ գրելով, գանգահարելով 111 կամ 093 297111 հեռախոսահամարներով կամ դիմելով մեզ առցանց:



# 4ա. ԲԱԺԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄ

Մեր վերջնական նպատակն է, որպեսզի հնարավորինս շատ մարդիկ օգտվեն «առցանց» հասարակության առավելություններից, ինչը կօգնի բարելավել մեր հաճախորդների սպասարկումը, ընդլայնել մեր ապրանքատեսակների տեսականին և դարձնել մեր ծառայություններն ավելի հասանելի (այդ թվում՝ հատուկ կարիքներով անձանց համար): Մենք ունենք երեք առավել կարևոր խնդիրներ՝

- Հաճախորդների գոհունակություն և սպասարկում
- Ցանցային կապի միջոցների մատչելիության ապահովում
- Որակի և բողոքների կառավարման համակարգ

## ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԳՈՂՈՒՆԱԿՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄ

Հանգերի կենտրոնի և սպասարկման կենտրոնների ընդհանուր աշխատանքը բարելավելու, հաճախորդների սպասարկման չափանիշները կատարելագործելու, ինչպես նաև հաճախորդների հավատարմությունը և գոհունակությունը բարձր մակարդակի վրա պահպանելու նպատակով մենք իրականացնում ենք ռազմավարական և գործառնական լավագույն փորձի ուսումնասիրություններ: Արդյունքների հիման վրա մշակվում են ուղղիչ և ռազմավարական ծրագրեր:

Հաճախորդների գոհունակության վերաբերյալ հարցումների արդյունքները դրական դինամիկա են արձանագրում, մասնավորապես՝ ապրանքանիշի և հաճախորդների հավատարմության առնչությամբ: 2017 թվականին Հաճախորդների գոհունակության ինդեքսը Հանգերի կենտրոնում զգալի աճ արձանագրեց: 2017 թվականի վերջին եռամսյակում այն աճեց 1,4%–ով՝ պահպանելով մեր մրցակիցների նկատմամբ ունեցած դրական տարբերությունը:

1. «Սպասելի ժամանակի» ցուցանիշը բարելավվեց 5%–ով, իսկ «Խորհրդատվության տևողությունը»՝ 3.71%–ով նախորդ եռամսյակի համեմատ:

2. Չորրորդ եռամսյակում բարելավվեցին նաև «Տեղեկատվության որոնման ժամանակ» և «Օպերատորի բարեհամբույր մոտեցում» ցուցանիշները:

Մեր զանգերի կենտրոնը նորացվել է՝ ապահովելով մեր աշխատակիցների համար առավել հարմարավետ աշխատանքային պայմաններ, որն իր հերթին նպաստում է մեր հաճախորդների գոհունակության բարձրացմանը իրենց հարցերի ու խնդիրների (ճայնի որակ, աղմուկի նվազում) կարգավորման վերաբերյալ:

«Գաղտնի գնորդի ինդեքս» հետազոտությունը հնարավորություն տվեց չափելու օպերատորների աշխատանքի համապատասխանությունն ընկերության սպասարկման ստանդարտներին և մշակելու ուղղիչ գործողություններ՝ ստորև բերված աղյուսակում նշված չափորոշիչների ուղղությամբ սպասարկման մակարդակը բարձրացնելու նպատակով:

### Աղյուսակ 1. Սպասարկման որակից և օպերատորների աշխատանքից զանգերի կենտրոնի հաճախորդների գոհունակության չափումը կատարվում է ըստ հետևյալ չափանիշների՝

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԳՈՂՈՒՆԱԿՈՒԹՅԱՆ ԻՆԴԵՔՍ (CSI)	ԳԱՂՏՆԻ ԳՆՈՐԴԻ ԻՆԴԵՔՍ (MSI)
1. Սպասելի ժամանակ	1. Ողջույնի խոսք
2. Պատասխանների հստակություն	2. Հաղորդակցման հստակություն
3. Օպերատորի բարեհամբույր մոտեցում	3. Ակտիվ մասնակցություն
4. Օպերատորի կոմպետենտություն	4. Խոսքի ոճ
5. Օպերատորի կողմից խնդիրները հասկանալը	5. Բարեհամբույր մոտեցում
6. Խորհրդատվության տևողություն	6. Կոմպետենտություն
7. Տեղեկության որոնման ժամանակ	7. Տեղեկատվության հոսք
	8. Պրոակտիվություն
	9. Սպասարկման ավարտ

2017 թվականի վերջին Հաճախորդների գոհունակության ինդեքսը սպասարկման կենտրոններում գրանցեց սրընթաց աճ: Չնայած սպասարկման կենտրոնների մեծ ծանրաբեռնվածությանը, չափվող չափանիշների մեծ մասը բարելավվել է:

Աշխատակիցների աշխատանքի մակարդակը բարձրացնելու և սպասարկման չափանիշներին համապատասխանեցնելու համար՝ մենք պարբերաբար իրականացնում ենք «Գաղտնի գնորդի ինդեքս» հետազոտությունը և մշակում համապատասխան ուղղիչ գործողություններ: Այս հետազոտության հիմնական չափման չափանիշները նշված են ստորև ներկայացված աղյուսակում: 2016 թ.–ի համեմատ՝ աշխատակիցների սպասարկումը զգալիորեն բարելավվել էր:

### Աղյուսակ 2. Սպասարկման կենտրոնների և օպերատորների աշխատանքի չափումը կատարվում է ըստ հետևյալ չափանիշների՝

ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԳՈՂՈՒՆԱԿՈՒԹՅԱՆ ԻՆԴԵՔՍ (CSI)	ԳԱՂՏՆԻ ԳՆՈՐԴԻ ԻՆԴԵՔՍ (MSI)
1. Անձնակազմի բարեհամբույր լինելը	Առաջին տպավորություն և սպասարկման արագություն
2. Անձնակազմի արտաքին տեսքը	Վարքագիծը
3. Բաժանորդների սպասարկումը	Արտաքին տեսքը
4. Պատասխանների հստակությունը	Կարողությունները
5. Ծանրաբեռնվածության ընդունելի աստիճանը	Հաղորդակցման հմտությունները
6. Սպասելու պայմանների հարմարավետությունը	Պրոակտիվությունը
7. Ծառայության արագությունը և արդյունավետությունը	Սպասարկման ավարտը
8. Գոհունակությունը արդյունքներից	
9. Սպասարկման կենտրոնի և սրահի մաքրությունը	
10. Սպասարկման կենտրոնի տարածքի դասավորությունը	
11. Սպասարկման կենտրոնի արտաքին ձևավորումը	
12. Սպասարկման կենտրոնի դիրքի հարմարությունը	

Ընկերության նկատմամբ բաժանորդների հավատարմության մակարդակով (NPS) ՎիվաՍել–USU–ը միշտ առաջ է եղել իր մրցակիցներից: 2017թ. ընթացքում ամենահավատարիմ բաժանորդների (promoters) տոկոսը ամենաբարձրն էր՝ տարեկան կտրվածքով 70%, մինչդեռ քննադատող բաժանորդների (detractors) տոկոսը շուկայում ամենացածրն էր՝ միջինում 8.5%: Այսպիսով, հաճախորդների հավատարմության առումով՝ ՎիվաՍել–USU–ը միշտ պահպանել է առաջատար դիրք՝ ունենալով ամենամեծ բաժանորդային բազան շուկայում՝ 59%:

Մեր հաճախորդների հավատարմությունը պահպանելու համար մենք չափում ենք NSAT ինդեքսը (ընդհանուր գոհունակության մակարդակը)՝ ըստ հիմնական ասպեկտների և դրանց հատկանիշների, որոնք են՝ ճայնային կապի որակը, բջջային ինտերնետը, ծառայությունների արժեքը, գանձումների թափանցիկությունը, խանութները, զանգերի կենտրոնները, դիտումների քանակը կայքերում, հաճախորդների սպասարկումը և բջջային հավելվածները: Ստանալով արդյունքները՝ մենք մշակում ենք համապատասխան քայլեր՝ մեր հաճախորդների գոհունակությունն ու հավատարմությունը բարձրացնելու համար:



**ՑԱՆՑԱՅԻՆ ԿԱՊԻ ՄԻԶՈՑՆԵՐԻ ՄԱՏՉԵԼԻՈՒԹՅԱՆ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ**

ՎիվաՍել–ՄՏՄ–ի գների սահմանման և սակագնային քաղաքականությունը մշակված է այնպես, որ ծառայությունները հասանելի լինեն նաև երկրի անապահով խավերի համար: Մեր գործունեության 12 տարիների ընթացքում (2005–2017թթ.) մենք ապահովել ենք ծածկույթ շայաստանի բնակչության 99.8%–ի համար, և այսօր հեռավոր տարածաշրջանները նույնպես կարող են օգտվել ժամանակակից տեխնոլոգիաների առաջընթացի նվաճումներից:

ՎիվաՍել–ՄՏՄ–ը առաջին բջջային օպերատորն էր, որը շայաստանում ներկայացրեց լայնամասշտաբ 4G/LTE ցանցը: Սա մեր բաժանորդներին լուրջ մրցակցային առավելություն տվեց՝ մեծացնելով տվյալների փոխանցման արագությունները և առաջարկելով հարմարավետության նոր մակարդակ և բջջային լայնաշերտ հասանելիության չգերազանցված փորձառություն: Ընկերությունը վճարված է շարունակելու LTE ցանցի ծածկույթի ընդլայնումը Երևանում և մարզերում՝ 4G ցանցի առավելությունները հասանելի դարձնելով բոլոր բաժանորդներին: Երկրում 4G/LTE ցանցի շահագործումը շայաստանը դասեց 4G ցանցը ներդրած սակավաթիվ երկրների շարքին և մեր երկիրն աշխարհի համար առավել զրավիչ դարձրեց՝ հաղորդակցության ենթակառուցվածքների տեսանկյունից:

Մենք միշտ կարևորում ենք այնպիսի ապրանքատեսակների և ծառայությունների ստեղծումը, որոնք հասանելի կլինեն երկրի խոցելի և բոլոր այլ խմբերի բաժանորդների համար՝ նախատեսելով ցածր սակագներ գյուղական բնակավայրերում ապրողների, կրթական և ռազմական ոլորտների համար և այլն: ՎիվաՍել–ՄՏՄ–ը լի է հավատով առ այն, որ ի գործ է ընկալելի դարձնել Կորպորատիվ պատասխանատվության բազմաշերտ և զարգացող տությունը՝ հուսալով, որ կհաջողվի օրինակ ծառայել, և որ այլ կազմակերպությունները կհետևեն այդ օրինակին: Լավագույն օրինակներից է անվտանգ երթևեկության մասին իրազեկող քարոզարշավը, որը կոչվում է «Մեքենա վարելիս մի՛ խոսիր»: Քարոզարշավի ողջ ընթացքում՝ հայաստանյան վարորդներին վարելիս հեռախոս չօգտագործելու անհրաժեշտության մասին հիշեցնում էին Երևանի փողոցների և մայրաքաղաքի հետ կապող հիմնական մայրուղիների երկայնքով տեղադրված գովազդային վահանակները:



**ՈՐԱԿԻ ԵՎ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՇԱՄԱԿԱՐԳ**

Չաճախորդների բողոքների կառավարման համակարգերի աշխատանքն այնպես է կազմակերպվում, որ բոլոր հաճախորդների դիմումներն ու բողոքները դիտարկվում և կարգավորվում են 14 աշխատանքային օրվա ընթացքում: Մենք ծագում ենք արդյունավետ կերպով կառավարել հաճախորդների բողոքները և այդպիսով ավելի մեծ հնարավորություն ապահովում նաև հաճախորդների սպասելիքներն արդարացնելու համար: ՎիվաՍել–ՄՏՄ–ում մենք բողոքները դիտարկում ենք որպես մեր աշխատանքը բարելավելու հնարավորություն:

2009 թվականից սկսած՝ ՎիվաՍել–ՄՏՄ–ը պարբերաբար ստուգվել և հավաստագրվել է ISO 10002–ի համաձայն (Չաճախորդների բողոքների կառավարում) ISO 9001 Որակի կառավարման համակարգի միջազգային ստանդարտին համապատասխան: ISO 10002–ը մեզ համար ուղե–ցույց է հանդիսանում բողոքների կառավարման մեր սեփական համակարգը կիրառելու համար՝ օգնելով մեզ դասակարգել բողոքները, առանձնացնել դրանց պատճառները և վերացնել դրանք:

Չաճախորդների բողոքների կառավարման միջոցով մեզ հաջողվում է.

- հասնել գործառնական արդյունավետության՝ պարզելով բողոքների միտումները և պատճառները
- ավելի շատ բողոքներ կարգավորել՝ որդեգրելով ավելի հաճախորդամետ մոտեցում
- աշխատակիցներին ներգրավել հաճախորդների սպասարկման վերաբերյալ նոր դասընթացներում
- ինտեգրել ISO 10002–ը ISO 9001–ի հետ՝ բարելավելով ընդհանուր արդյունավետությունը
- մշտադիտարկել և շարունակաբար բարելավել մեր բողոքների կառավարման գործընթացը:

Բողոքների կառավարման ստանդարտն ապահովում է արդյունավետ ներքին հաղորդակցություն ամբողջ ընկերությունում: Մենք կարևորում ենք հաճախորդների կարծիքները և ստեղծել ենք հատուկ թիմ՝ լավագույն արդյունքներ ստանալու համար: Թիմը պլանավորում է, բաշխում պարտականությունները, սահմանում ժամկետներ, անձնակազմին ներգրավվում ISO 10002 կառավարման համակարգի կիրառման վերաբերյալ վերապատրաստման դասընթացներում: Մենք պարբերաբար ստուգում ենք մեր ISO 10002 համակարգը՝ համոզվելու համար, որ այն շարունակում է արդյունավետ կերպով գործել և որ մշտապես կատարելագործում ենք այն:

Չաճախորդների բողոքները և բարելավման առաջարկները, որոնց հնարավոր պատճառը համակարգային սխալն է և որոնք շտկում են պահանջում, քննարկվում են բարձրաստիճանի ղեկավարության հետ՝ համապատասխան որոշումների կայացման նպատակով: Այդ որոշումների իրագործումը երաշխավորվում է, իսկ դրանց արդյունավետությունը՝ վերահսկվում: Մենք հպարտ ենք, որ հաշվետու ժամանակաշրջանում որևէ իրավական գործ կամ հայտարարություն չի եղել անհամապատասխանության կամ պահանջների անտեսման առնչությամբ:

Բոլոր մեր ապրանքատեսակները փորձարկվում են՝ նախքան դրանց վաճառքը և գովազդը, ստեղծվում են հիմնվելով հասանելիության և թափանցիկության սկզբունքների վրա, իսկ սոցիալական գովազդներն ուղղված են բնության, տարեցների, երեխաների, ընտանիքի և երկրի նկատմամբ հարգանքի ձևավորմանը:

## 4.բ.ԱՊՐԱՆՔՆԵՐԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ՕԳՏԱԳՈՐԾՈՒՄ

Ֆինանսական, ինչպես նաև հեղինակությանն առնչվող հնարավոր ռիսկերը մեղմելու և մեր շահակիցների վստահությունն ամրապնդելու նպատակով՝ ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը խթանում է իր ապրանքատեսակների պատասխանատու օգտագործումը, մասնավորապես, կարևորելով հաճախորդներին և աշխատակիցներին՝ էլեկտրամագնիսական դաշտերի վերաբերյալ թափանցիկ տեղեկատվության տրամադրումը և համացանցում երեխաների անվտանգության ապահովումը: Մենք ունենք երկու առաջնահերթություն՝

- տեղեկատվական անվտանգության և տվյալների գաղտնիություն
- հաճախորդների առողջություն և անվտանգություն



## ՏԵՂԵԿԱՏՎԱԿԱՆ ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆԸ և ՏՎԱԿԱՆԵՐԻ ԳԱՂՏՆԻՈՒԹՅՈՒՆԸ

ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ն ապահովում է Ընկերության ֆիզիկական և էլեկտրոնային տեղեկատվական բոլոր ակտիվների հասանելիությունը, գաղտնիությունը և ամբողջականությունը՝ հաճախորդների անձնական տվյալները պահպանելու, նրանց բարձրորակ ծառայություններ մատուցելու, Ընկերության մրցակցային առավելության, դրամական հոսքերի, շահութաբերության, իրավաբանական, կանոնակարգող և պայմանագրային համապատասխանության և առևտրային հեղինակության պահպանման նպատակով: Ընկերության Տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգը համապատասխանում է ISO/IEC 27001:2013 միջազգային ստանդարտի բոլոր պահանջներին:

ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը տրամադրում է անվտանգության մեխանիզմներ՝ ծնողական վերահսկողություն, անցանկալի կարճ հաղորդագրությունների հոսքի արգելափակում, հակավիրուսային համակարգ, իսկ 2017 թվականին ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը ներկայացրեց

«Իմ ՎիվաՍել-ՄՏՄ» բջջային հավելվածի նորացված տարբերակը, որը հաճախորդների համար հանդիսանում է բջջային հեռախոսահամարի հաշիվն անմիջապես իրենց սմարթֆոններից կառավարելու և վերահսկելու առավել անվտանգ և թափանցիկ ձևերից մեկը:

Ընկերությունը երբեք չի ունեցել հաճախորդի գաղտնիության որևէ խախտում, ինչն ապացուցում է Ընկերության կողմից կիրառվող Տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգի արդյունավետությունը:

Մեր շահակիցները նաև հնարավորություն ունեն անվճար օգտվելու Թեժ գծի ծառայություններից, և մենք երաշխավորում ենք, որ դիտարկվում է յուրաքանչյուր հաղորդագրություն և ապահովում հետադարձ կապ: Թեժ գծի ծառայություններին կարող եք ծանոթանալ ընկերության կայքում ([www.mts.am](http://www.mts.am)) և ֆեյսբուքյան էջում:

## ԲԱԺԱՆՈՐՂՆԵՐԻ ԱՌՈՂՉՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆԸ

Էլեկտրամագնիսական դաշտերի և դրանց հետ կապված հնարավոր ռիսկերի մասին տեղեկությունները շուտով հասանելի կլինեն մեր կայքում, ինչպես նաև՝ թռուցիկներում, որոնք առկա կլինեն մեր վաճառակետերում: 22 Առողջապահության նախարարությունը սահմանել է էլեկտրամագնիսական ճառագայթման (RFS ER) վերաբերյալ կանոններ և նորմեր, որոնք սահմանում են էլեկտրամագնիսական ճառագայթման արժեքի առավելագույն թույլատրելի շեմը:

Մեր ԿՄՊ ուղղություններից է լինելու նաև դպրոցականների համար դասընթացների կազմակերպումը, որոնց ընթացքում նրանք տեղեկանում են, թե ինչպես նվազեցնեն էլեկտրամագնիսական դաշտերի ազդեցությունը բջջային հեռախոսներ կիրառելիս (հեռախոսի դիրքը մարմնի նկատմամբ զանգ կատարելիս, մեքենա վարելիս հեռախոսով խոսելու վտանգները, հաղորդագրությունների ուղարկումը, ինտերնետ մուտք գործելը):

Մենք մանրամասն տեղեկատվություն ենք տրամադրում մեր հաճախորդներին՝ առողջության վրա էլեկտրամագնիսական դաշտի հնարավոր ազդեցության մասին: Մենք չափում ենք էլեկտրամագնիսական դաշտերի հաճախականությունը ինչպես գրասենյակում մեր աշխատակիցների համար, այնպես էլ՝ մեր բազային կայաններին հարակից համայնքներում:

Բազային կայաններ և ավեհավաքներ տեղադրելիս մեր Տեղանքի ուսումնասիրության և կայանների ձեռքբերման ստորաբաժանման աշխատակիցները տեղեկացնում և խորհրդակցություն են տրամադրում բնակավայրերի բոլոր ներգրավված շահակիցներին՝ անձամբ նրանց դիմելով՝ բարձրացված մտահոգությունները քննարկելու համար: ՎիվաՍել-ՄՏՄ-ը մանրակրկիտ ուսումնասիրում է տանիքների ստատիկ և կառուցվածքային վիճակը և անհրաժեշտության դեպքում՝ դրանց վրա հիմնամորոգման աշխատանքներ է իրականացնում՝ բնակիչների և բազային կայանների անվտանգությունն ապահովելու համար:



## 4.գ. ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

Մեր ընկերությունը գործում է՝ խստագույնս պահպանելով տնտեսական մրցակցության պաշտպանության մասին Հայաստանի Հանրապետության օրենքի պահանջները: Այս օրենքն արգելում է ցանկացած գործունեություն, որը կարող է հանգեցնել մրցակցության սկզբունքների խախտման և շուկայի մենաշնորհացման: Բարձրաստիճան ղեկավարությունը հետևում է ապրանքատեսակների և ծառայությունների համապատասխանությանն իրավական պահանջներին:

ՎիվաՍել-USU-ի աշխատակիցները տեղյակ են և պարտավոր են գործել գործող օրենքներին, կանոններին և կանոնակարգերին համապատասխան, ինչպես նաև հետևել ՎիվաՍել-USU-ի քաղաքականությանը և ընթացակարգերին: ՎիվաՍել-USU-ի աշխատակիցներին արգելվում է խրախուսել որևէ երրորդ կողմի կատարել կամ անձամբ մասնակցել որևէ գործողության, որը խախտում է օրենքները, կանոնները և կանոնակարգերը, ինչպես նաև՝ Ընկերության քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը:

Պետական օրենսդրությանը համապատասխանության հետ մեկտեղ՝ Ընկերությունը հետևում է նաև մի շարք ներքին սկզբունքների, որոնք առաջնահերթություններ են նաև Կորպորատիվ կառավարման համար.

- **Հակակոռուպցիոն նորմերն ու կանոնակարգերը**
- **Խարդախությունների (ֆրոդի) կանխարգելումը**
- **Բարեխիղճ գործարար պրակտիկան**
- **Պատասխանատու մատակարարման շղթան:**



### ՀԱԿԱԿՈՐՈՒՊՑԻՈՆ ՆՈՐՄԵՐՆ ՈՒ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳԵՐԸ

Մեր ընկերությունը որդեգրել է Հակակոռուպցիոն ծրագիր՝ միտված Ընկերությունում հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահանջների պահպանմանը: Այն ապահովում է ընկերության կողմից օրինականության, թափանցիկության և սոցիալական պատասխանատվության սկզբունքների պահպանումը, ինչպես նաև՝ ընկերության բարձր հեղինակության պահպանումը պետության, իր հաճախորդների, գործընկերների, մրցակիցների և ողջ հասարակության առջև: Այն սահմանում է ընկերության և/կամ իր աշխատակիցների կողմից (նկատմամբ) կոռուպցիոն գործողությունները կանխելու սկզբունքները, ինչպես նաև հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահպանման սկզբունքները և որևէ երկրում իրականացված տնտեսական գործունեության ժամանակ Ընկերության կողմից կոռուպցիայի ցանկացած դրսևորման կանխարգելման սկզբունքները:

Մեր հակակոռուպցիոն օրենսդրության համապատասխանության պահանջները չեն սահմանափակվում միայն Հայաստանի Հանրապետության հակակոռուպցիոն օրենսդրությամբ, այլև՝ ներառում են Միացյալ Նահանգների Արտաքին կոռուպցիոն գործողությունների ակտի (FCPA) և Միացյալ Թագավորության Կաշառակերության մասին ակտի (UKBA) պահանջները: Հակակոռուպցիոն օրենսդրությունը տարածվում է տնօրենների խորհրդի, ինչպես նաև բոլոր աշխատակիցների, ներկայացուցիչների, կախյալ և դուստր կազմակերպությունների, վերջիններիս ղեկավար մարմինների և աշխատողների վրա:

Այն նաև տարածվում է Ընկերության հովանավորչական

և բարեգործական գործունեությունը կանոնակարգող բոլոր նորմատիվային փաստաթղթերի և գործընթացների վրա: Նշված գործունեությանն առնչվող ֆինանսական գործարքները հստակ արտացոլվում են հաշվապահական հաշվետվություններում, և իրականացվող ծրագրերը հավելյալ կերպով համաձայնեցվում են: Բարեգործական ներդրումների մոնիթորինգը թույլ է տալիս խուսափել ներդրված գումարների՝ որպես թաքնված կամ առևտրային կաշառք օգտագործումից: Ընկերության ղեկավարությունը անհրաժեշտ անվտանգության միջոցներ է ձեռնարկում՝ ապահովելու բոլոր քաղաքական ներդրումների և բարեգործական նվիրատվությունների օրինականությունը՝ համաձայն հակակոռուպցիոն գործող օրենսդրությանը:

Ընկերության ողջ աշխատակազմն անցել է հակակոռուպցիոն օրենսդրության համապատասխանության ծրագրի, Հակակոռուպցիոն ձեռնարկի կարևորագույն պահանջների և կոռուպցիայի խոցելի ոլորտների և այդ ռիսկերի նվազեցման վերաբերյալ ուսուցում: Ընկերությունն ունի նաև Համապատասխանության քաղաքականություն, որը սահմանում է Ընկերության, ինչպես նաև շահակիցների համար նվերների և հրավերների ընդունման կանոնները:

Ընկերությունն իր աշխատակիցների մասնակցությամբ կոռուպցիայի ոչ մի դեպք չի գրանցել, հակակոռուպցիոն ծրագրի պատշաճ իրականացման նկատմամբ վերահսկողությունն իրականացվում է ամեն օր ներքին վերահսկողության և համապատասխանության գծով թիմի կողմից:

**ԽԱՐՂԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ (ՖՐՈՂԻ) ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՈՒՄ**

ԸՆկերությունը խարդախության գործողություններից զերծ պահելու համար մենք մշակել ենք բազմաթիվ գործընթացներ, քանի որ խարդախությունը դիտարկում ենք որպես երկարաժամկետ բիզնեսի հաջողության սպառնալիք։ Մենք խարդախությունը համարում ենք ֆիզիկական և/կամ իրավաբանական անձանց կանխամտածված գործողություն կամ անգործություն միտված ԸՆկերության հաշվին շահույթ ստանալուն և/կամ նյութական և/կամ ոչ նյութական վնաս պատճառելուն։ Խարդախության օրինակներից են՝ ֆինանսական հաշվետվությունների կեղծումը, SIM քարտերի կլոնավորումը, ընկերության գույքի հափշտակումը և այլն։ Խարդախություն կարող է համարվել նաև կապի ցանցերում անձանց կանխամտածված գործողությունները, ներառյալ՝ խարդախ, անօրինական մուտքը ծառայություններին և առանց վճարի օպերատորի ռեսուրսների օգտագործումը, օպերատորի ցանկացած զաղտնի տեղեկատվությանը անօրինական և շահույթ ստանալու նպատակով մուտքը, ինչպես նաև օպերատորին վնաս պատճառելու այլ գործողությունները։

- Ֆինանսների և հաշվապահության վարչություն
- Կառավարման, ռիսկերի և վերահսկողության վարչություն
- Ադմինիստրատիվ ծառայությունների վարչություն
- Տեղեկատվական համակարգերի վարչություն
- Տեխնիկական վարչություն

Այն հավաքում կամ վերլուծում է լավագույն բիզնես գործընկերների և մրցակիցների գործունեության մասին տեղեկատվությունը, նրանց կողմից կիրառվող կառավարման մեթոդները, ինչպիսիք են՝ լավագույն տեխնոլոգիաների, արտադրական գործընթացների և արտադրության և ծառայությունների կազմակերպման եւ մարքեթինգային մեթոդների հետազոտությունը։

ՎիվաՍել–USU–ի բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են իրենց աշխատանքները կատարել առավել արդյունավետ, և, որպես այդպիսին, ԸՆկերությունն արգելում է բոլոր տեսակի շահերի բախումները։ Շահերի բախում կարող է առաջանալ, երբ անձնական շահերն են ներգրավված կամ վտանգված, և համապատասխան որոշումները կարող են բացասաբար ազդել ընկերության շահերի վրա։

ԸՆկերության շահերը և բրենդը պետք է առաջնահերթություն ունենան ՎիվաՍել–USU–ի աշխատակիցների կողմից ընդունված բոլոր որոշումների և գործողությունների մեջ։ Նույնիսկ շահերի բախման աննշան դրսևորումը կարող է վնաս հասցնել ընկերության կարևոր շահերին։ ՎիվաՍել–USU–ում աշխատող անհատները միշտ պետք է գործեն ԸՆկերության նկատմամբ իրենց ստանձնած պարտականություններին համահունչ եղանակով և առանձնահատուկ միջոցներ ձեռնարկելն ԸՆկերությանը զերծ պահելու համար իրենց և ԸՆկերության շահերի միջև բախումների հետևանքով առաջացած վնասներից։

Շահերի բախման մասին մեր քաղաքականությունը բացառում է ի վնաս ԸՆկերության շահերի

որևէ աշխատակցի կողմից անձնական շահի գերակայությունը։ Այն սահմանված է երաշխավորելու բոլոր աշխատակիցների վարքագծի համապատասխանությունը էթիկայի կանոնների բարձր մակարդակին։ Այն վերաբերում է ցանկացած այնպիսի իրավիճակի, երբ աշխատողները հնարավորություն ունեն չարաշահելու իրենց մասնագիտական կամ պաշտոնական դիրքը անձնական նպատակներով, ինչպես նաև բոլոր սեփականատիրական, գործընկերական ընկերակցություններին, միավորումներին, համատեղ ձեռնարկություններին, կորպորացիաներին, ընկերություններին, հիմնադրամներին, կամ առևտրային և բիզնես մարմիններին կամ այլ կազմակերպություններին, ներառյալ՝ այդ մարմինների վերադաս կազմակերպություններին կամ ցանկացած այլ պայմանավորվածություններին, որտեղ կազմակերպությունը գործում է դուստր կազմակերպության միջոցով։

Շահերի բախման մասին մեր քաղաքականությունը վերաբերում է դրամական, ոչ նյութական և արժեքավոր նվերներին, ինչպես նաև գաղափարներին, գյուտերին, տեխնոլոգիաներին, ստեղծագործական մտքերին, որոնց դեպքում ներգրավված են մասնավոր շահերը, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով, արտոնագրեր, հեղինակային իրավունքներ, ապրանքային նշաններ, «know-how», հեռահաղորդակցության ապրանքատեսակներ և տեղեկատվական տեխնոլոգիաների հետ կապված ապրանքատեսակներ։ «USU շայաստան» ՓԲԸ–ի յուրաքանչյուր աշխատակից ստորագրում է հայտարարագիր, որով հաստատում է, որ ստացել, ծանոթացել և հասկացել է շահերի բախման մասին քաղաքականությունը։ Աշխատակիցները հավաստում են իրենց համաձայնությունը համապատասխանելու քաղաքականության պահանջներին, և ընկերությունում աշխատելու ամբողջ ժամանակահատվածում հնարավոր շահերի բախման իրավիճակ համարվող ցանկացած փաստացի կամ հավանական դեպքի զեկուցման մասին։

**ԲԱՐԵՆԻՆԸ ԳՈՐԾԱՐԱՐ ՊՐԱԿՏԻԿԱ**

ՎիվաՍել–USU–ը շահույթ հետապնդող կազմակերպություն է։ Այնուամենայնիվ, այդ շահույթի ձեռքբերման եղանակը մեզ համար չափազանց կարևոր է։ Մենք հավատարիմ ենք էթիկայի բարձր նորմերով բիզնեսի վարման սկզբունքին։ Սա է պատճառը, որ մենք մշակել ենք էթիկայի կանոններ՝ հիմնվելով մեր հիմնարար արժեքների վրա, որոնք տեղակայված են նաև մեր կայքում։

Էթիկայի կանոնների ժողովածուն սահմանում է ՎիվաՍել–USU–ի աշխատակազմի պրոֆեսիոնալ վարքագծի և աշխատանքային պարտականությունների համար նախատեսված սկզբունքներն ու էթիկայի ստանդարտները։ Այս սկզբունքներն ու ստանդարտները պետք է ծառայեն որպես ուղեցույց մեր ամենօրյա մասնագիտական գործունեության մեջ։ Դրանք ձևավորում են նորմերն ու չափանիշները և ուղղություն տալիս Ձեր աշխատանքային գործունեության ընթացքում հնարավոր խնդիրների լուծման համար։

ՎիվաՍել–USU–ում մենք միշտ ձգտում ենք պահպանել օրինականությունը, գործել արդար և ծավալել մեր գործունեությունը ի օգուտ հասարակության, որում մենք աշխատում ենք։ Էթիկական մասնագիտական վարքագծի պահպանումն ակնկալվում է և պարտադիր է ՎիվաՍել–USU–ի յուրաքանչյուր աշխատակցի համար։

Էթիկայի կանոնները հասանելի են ՎիվաՍել–USU–ի ողջ աշխատակազմին ներքին պորտալի միջոցով և ներկայացվում են ցանկացած նոր աշխատակցի՝ Իրագեկման հանդիպումների ժամանակ։ ՄՈՎարչության աշխատակիցներին ցանկացած ժամանակ կարող է դիմել նման հարցերի և անորոշության դեպքերում։ Տեղեկատվության գաղտնիությունը և օրենքի պահանջների կատարումը երաշխավորված են։

ՎիվաՍել–USU–ն ստեղծել է նաև Թեժ–գիժ՝ ապահովելու հարգալից և բաց աշխատանքային միջավայր։ շատկապես կարևոր է ապահովել արդարացի վերաբերմունք աշխատակիցների նկատմամբ և արագ արձագանքել նրանց անհանգստությունների և խնդիրների ժամանակ։



Բացի այդ, ՎիվաՍել–USU–ի Թեժ–գիժը նախատեսված է համապատասխան ռիսկերի դեմ պայքարի, կանխարգելման, ֆինանսների և հաշվապահության, ներքին վերահսկողության և աուդիտի, վաճառքի, գնման և բաժանորդների սպասարկման ոլորտում, ինչպես նաև պայմանագրային հարաբերություններում և բիզնեսի համար մեծ արժեք ներկայացնող մի շարք այլ գործընթացներում հավանական խարդախության (ֆրոդի) փաստերի, խախտումների հայտնաբերման արդյունավետության բարձրացման համար։ Կձեռնարկվեն համապատասխան միջոցներ զեկուցված բոլոր խախտումների բացահայտման համար։

**ՌԻՍԿԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ**

Մենք կիրառում ենք Ռիսկերի ինտեգրացված կառավարման գործընթաց՝ կարևորագույն ռիսկերի կառավարման հարցում ՎիվաՍել–USU–ի կառուցվածքային ստորաբաժանումների համակարգման համար։ Դրա նպատակն է ապահովել ԸՆկերությանը կարևորագույն ռիսկերի մասին համապատասխան տեղեկատվամբ, ժամանակին ձեռնարկել կանխարգելիչ միջոցառումներ, արձագանքել և տրամադրել ԸՆկերության ղեկավարությանը և ներգրավված ստորաբաժանումներին մեր տնտեսական, էկոլոգիական և սոցիալական գործունեությանն առնչվող կարևորագույն ռիսկերի մասին վերլուծություն։

Մեր Որակի և ներքին վերահսկողության վարչության ներքին վերահսկողության բաժինը կդիտարկի բոլոր տեղեկությունները՝ ռազմավարական և բյուջետային պլանավորման, կոմերցիոն պլանավորման և գործառնական պլանավորման ընթացքում։ Յուրաքանչյուր ռիսկի համար տրվում է «Ռիսկի անձնագիր»։ Նշված փաստաթուղթը պարունակում է ռիսկի վերաբերյալ փաստացի տեղեկատվություն, ներառյալ՝ ռիսկի նկարագրությունը, ռիսկի գնահատումը, կանտոնակարգային ընթացակարգերի ցանկը, լրացուցիչ միջոցները, պատասխան գործողությունները, ռիսկերի

իրականացման դեպքերը, մոնիթորինգի արդյունքների եռամսյակային ամփոփագիրը։ Միջոցառումներն ուղղված են ռիսկերի իրականացման հետևանքների նվազեցմանը և դրանց՝ Կանխարգելիչ և արտակարգ իրավիճակների միջոցառումների պլանում արտացոլմանը։

ՎիվաՍել–USU–ի Ռիսկերի գծով հանձնաժողովը կոլեգիալ որոշումներ է ընդունում ռիսկերի միասնական կառավարման ոլորտում, ներառյալ՝ ռիսկերի անձնագրերի հաստատումը, ռիսկի պատասխանատուների հաստատումը, լրացուցիչ միջոցների հաստատումը, պատասխան գործողությունների պլանները և ռիսկերի կառավարման վերաբերյալ հաշվետվությունները։ Կոմիտեի իրավասությունը սահմանվում է ՎիվաՍել–USU–ի Ռիսկերի վերաբերյալ կոմիտեի մասին դրույթներով։ ՎիվաՍել–USU–ի ռիսկերի գծով հանձնաժողովի կոլեգիալ որոշումները արտացոլում են USU խմբի «ռիսկի ախորժակը» (risk-appetite) և «ռիսկի հանդուրժողականությունը» (risk-tolerance)՝ որպես ռիսկի, ռիսկերի պորտֆելի կամ որևէ այլ չափանիշով միավորվող ռիսկերի այլ խմբի մի մաս։



## ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՈՒ ՄԱՏԱԿԱՐԱՐՄԱՆ ՇՐՁԱ

ՎիվաՍել–USU–ը բոլոր մատակարարներին առաջարկում է արդար մրցակցության կամ սակարկության պայմաններ: ՎիվաՍել–USU–ի գնման քաղաքականության հիման վրա՝ մատակարարի որակավորման, ապրանքի/ծառայության որակի և մատակարարի հեղինակության ներառական, անկախ, օբյեկտիվ և արդար գնահատում է իրականացվում մրցույթի միջոցով կամ այլ արդարացի և ողջամիտ եղանակներով: Մեր գնումների շուրջ 52% –ը կատարվում է տեղական մատակարարներից:

Մենք ենթարկվում ենք անբարեխիղճ մրցակցությունը կամ մենաշնորհը, կոռուպցիան և կաշառքը չհանդուրժող օրենքներին և կանոններին: Մենք պաշտպանում ենք ՇՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ օրինական շահերը և մերժում ենք կաշառքները, չարտոնագրված վճարումների միջոցով գեղչերը կամ մատակարարի կողմից առաջարկվող նյութական արտոնությունները: Մենք հավատարիմ ենք ՎիվաՍել–USU–ի կորպորատիվ մշակույթին և հարգում ենք մատակարարի կորպորատիվ մշակույթը, մատակարարներին և նրանց ներկայացուցիչներին վերաբերվում ենք ընդունված վարվելակարգին համապատասխան և մատակարարի տեղեկությունները խիստ գաղտնի ենք պահում, ինչը փոխադարձ համաձայնեցվում և օրինականորեն կարգավորվում է:

Մեր նպատակն է անմիջական մատակարարների հետ մեր մատակարարման շղթայի միջոցով սահմանել սոցիալական և բնապահպանական չափանիշներ: Այս ամենը նպաստում է ԿՍՊ արդյունավետությանը և նրանց սեփական մատակարարման շղթայի կառավարման գործընթացների բարելավմանը: Ինտեգրելով մեր ԿՍՊ ստանդարտները մեր գնման գործընթացներում՝ կարող ենք պահպանել մեր հեղինակությունը և ներդրում ունենալ այն հասարակությունում, որտեղ մեր մատակարարները ծավալում են ակտիվ գործունեություն:

Մենք ակնկալում ենք մեր մատակարարներից որոշակի չափորոշիչների կիրառում աշխատանքի, էթիկայի, անվտանգության և շրջակա միջավայրի պահմանման ոլորտներում (ԿՍՊ դրույթի հիման

վրա): Համապատասխանությունը չափորոշիչներին կստուգվի հարցաշարի և մատակարարների հետ քննարկումների միջոցով: Ռազմավարական մատակարարի վերաբերյալ կիրականացվի մանրամասն վերլուծություն՝ պարզելու ԿՍՊ առնչվող ռիսկերը, և կմշակվի համապատասխան բարելավման պլան՝ բարձր ռիսկի մատակարարների համար: Մատակարարներից պահանջվում է ներկայացնել ԿՍՊ առնչվող տեղեկատվություն՝ ըստ ԿՍՊ ստուգացուցակի:

- Մենք ձգտում ենք՝
- Հաստատել կայուն, քաղաքակիրթ շուկայական հարաբերություններ մատակարարների հետ,
  - Կրճատել գնումների/մրցույթների ժամանակ ՇՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ մատակարարների տվյալների ստուգմանն առնչվող ծախսերը,
  - Բացահայտել անկայուն հեղինակություն ունեցող մատակարարներին:

Մենք մատակարարին համարում ենք «խնդրա–հարույց», եթե նա.

- չեղարկել է իր առաջարկը մրցակցային սակարկության հաղթող ճանաչվելուց հետո կամ անհիմն հետաձգել է պայմանագրերի/համաձայնագրերի/լրացուցիչ համաձայնագրի/պատվերի կնքումը
- չի կատարել պայմանագրի կարևոր դրույթները, որի արդյունքում լուծվել է պայմանագիրը
- խախտել է պայմանագրային պարտավորությունների կատարման ժամկետները
- տրամադրել է թերի աշխատանքներ/ծառայություններ
- չի վերացրել թերությունները ՎիվաՍել–USU–ի կողմից ներկայացված երկու կամ ավելի պահանջներից հետո

ՎիվաՍել–USU–ի խնդրահարույց մատակարարների ցանկը պահվում է Գնումների բաժնում: Այս ցանկը համարվում է կոմերցիոն գաղտնիք և հասանելի է միայն Գնումների հանձնաժողովի անդամներին և Գնումների բաժնի և Իրավաբանական բաժնի աշխատակիցներին:

## 4.դ. ԴՐԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՄՇԱԿՈՒՅԹ

ՎիվաՍել–USU–ը խթանում է իր աշխատակիցների համար արդար, բազմազան և անվտանգ աշխատանքային միջավայրի ստեղծումը: Մեր հաջողության հիմքում մեր հավատարիմ, արհեստավարժ և ինտեգրված աշխատակիցներն են և փոփոխությունների նկատմամբ, ինչպես նաև աշխատանքում մարտահրավերներին դիմակայման հարցերում մեր ճկունությունն ու հարմարվողականությունը: Մենք խորապես հավատում և խրախուսում ենք մեր աշխատակիցների մասնագիտական զարգացումը, հավասար հնարավորությունները և աշխատանք–կյանք հավասարակշռությունը, որի համար իրականացնում ենք բազմաթիվ նախաձեռնություններ: Մեր չորս հիմնական առաջնահերթություններն են՝ Աշխատակցի ներգրավվածությունը, Աշխատակցի կարիերայի առաջընթացն ու ուսուցումը, Բազմազանությունն ու հավասարությունը և Առողջությունն ու անվտանգությունը:

### ԱՇԽԱՏԱԿՑԻ ՆԵՐԳՐԱՎՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆԸ

Բոլոր աշխատակիցների հավաքագրման ժամանակ ՎիվաՍել–USU առաջնորդվում է սահմանված կանոններով և ընթացակարգերով և բոլոր թեկնածուների համար որդեգրել է արդարության և հավասարության ռազմավարություն: Ընկերությունը խստորեն արգելում է ցանկացած տեսակի խտրականությունը կամ հավաքագրման արտոնությունները, այդ թվում նաև՝ աշխատանքի ընդունումը, առաջադրանքի հանձնարարումը, փոխհատուցումը, միևնույն աշխատանքի համար հավասար վարձատրությունը, արտոնությունները, աշխատանքի առաջխաղացումը, տեղափոխումը, կարգապահությունն ու աշխատանքային պայմանագրի դադարեցումը, հետապնդման ու ոտնձգության ցանկացած տեսակները՝ կախված ռասայից, կրոնից, ազգային պատկանելիությունից, քաղաքացիությունից, սեռից (ներառյալ՝ հղիությունը, երեխայի ծնունդը և համանման բժշկական պայմանները), տարիքից, անաշխատունակությունից, սեռական կողմնորոշումից, ընտանեկան կարգավիճակից կամ ցանկացած այլ առանձնահատկություններից, ինչպես սահմանված է համապատասխան քաղաքականությամբ:

Բոլոր թափուր աշխատատեղերը առաջին հերթին դիտարկվում են ներքին հավաքագրման համար, մինչև արտաքին հավաքագրման մասին որոշում կայացնելը: Եթե թափուր պատահում է զբաղեցնում Ընկերության աշխատակիցները, առանց արտաքին հայտարարության, առաջնահերթությունը տրվում է այն պրակտիկանտներին, որոնք իրենց պրակտիկան անցել են Ընկերությունում:

Աշխատակիցների արտահոսքը առողջ է և կազմում է 9.4%:

Աշխատանքից ազատման տեսակները	Աշխատողի նախաձեռնությամբ	Գործատուի նախաձեռնությամբ	2017թ. տարեվերջին աշխատողների քանակը	Ընդհանուր արտա–հոսքի քանակը
Ազատված աշխատակիցների քանակը	114	69	1219	9.4%

Երևան	Մարզեր	Ընդամենը
136	47	183

Ազատված աշխատակիցների քանակն՝ ըստ տարիքային խմբերի	Մինչև 30	30–50	50–ից բարձր	Ընդամենը
Արական	10	80	20	110
Իգական	23	43	7	73
Ընդամենը	33	123	27	183

# ՎԱՐՉԱՏՐՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՊԱՐԳԵՎԱԿՃԱՐՆԵՐ

Մեր Ընկերությունն ունի վարձատրության հստակ քաղաքականություն, որի կայուն մասը պայմանավորված է պաշտոնի կարգից, իսկ փոփոխական մասը ներառում է պարգևավճարներն ու միջնորդավճարային համակարգը: Մենք միջոցներ ենք ձեռնարկում՝ բարձրացնելու խրախուսման համակարգի օբյեկտիվությունը և բարելավելու կատարողականի գնահատման գործընթացը և ուժեղացնելու աշխատողների անհատական աշխատանքի արդյունքի վարձատրության և Ընկերության համար ընդհանուր վերջնական արդյունքների միջև կապը: Ընդհանուր առմամբ, մեզ դիտարկում են որպես մրցակցային գործատու շուկայում՝ գրավիչ փոխհատուցման փաթեթով և դրական աշխատանքային միջավայրով:

## ԱՐՏՈՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Բացի 22 օրենսդրությամբ սահմանված արձակուրդներից և արտոնություններից, ինչպիսիք են՝ ամենամյա արձակուրդը, մայրության արձակուրդը, երեխայի խնամքի համար հատկացվող արձակուրդները և այլն, մեր ընկերությունը տրամադրում է մի շարք այլ նյութական և ոչ նյութական արտոնություններ մեր հաստիքային աշխատողներին, որոնցից են՝

## ՆՅՈՒԹԱԿԱՆ

- Ամուսնության համար հավելավճար
- Աշխատողի երեխայի համար կրթական հավելում
- 0% դրույքով փոխառության տրամադրում աշխատակիցներին
- Բարենպաստ աշխատանքային պայմաններ հատուկ կարիքներով աշխատողների համար՝ կախված անաշխատունակության տեսակից (կես դրույքով աշխատանք՝ լիարժեք աշխատավարձի պահպանմամբ և տրանսպորտային ծախսերի տրամադրմամբ)

## ՈՉ ՆՅՈՒԹԱԿԱՆ

Մեզ մոտ կիրառվում են արձակուրդի մի քանի տեսակներ՝ կապված տարբեր առիթների հետ,

ինչպիսիք են՝ ծննդյան օրվա, ամուսնության, ընտանեկան, երեխայի ծննդի առթիվ, ուսումնական, կարեկցական արձակուրդը և այլն: Բացի այդ, մենք արձակուրդ ենք տրամադրում տոնական օրերին, ինչպիսիք են՝ հունիսի 1–ը, սեպտեմբերի 1–ը և այլն:

Մենք կազմակերպում ենք Նաև սննդի մատուցման ծառայությունների տրամադրում՝ գլխավոր մասնաշենքում, որը հնարավորություն է տալիս աշխատակիցներին ընդմիջման ժամերին սնվել գրասենյակի տարածքում:

## ԴՐԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՄՇԱԿՈՒՅԹ ԵՎ ՉԱՐՑՈՒՄՆԵՐ

Ընկերությունում անց են կացվում մի շարք հարցումներ, ինչպիսիք են՝ «Ուրախ աշխատանք» աշխատակիցների ներգրավվածության հարցումը, որն անց է կացվում տարվա ընթացքում 2 փուլով, այնուհետև ամփոփվում են արդյունքները և իրականացվում հետագա քայլերը: Անց են կացվում Նաև բժշկական ապահովագրության ծառայությունների որակի գնահատման, ճաշարանի ծառայությունների որակի գնահատման, համապատասխանությանը, աշխատակիցների իրազեկվածությանը և այլ անհրաժեշտ թեմաների առնչվող հարցումներ:

Մեր կազմակերպությունը մեծ կարևորություն է տալիս աշխատակիցների զարգացմանը (ներքին և արտաքին աղբյուրների միջոցով), որի համար ընկերությունում գործում է Գրադարան և անվճար առցանց դասընթացներ՝ ինքնակրթության նպատակով:

Մեր ընկերությունը ստեղծել է բաց և թափանցիկ մթնոլորտ և աշխատակիցներին տրամադրում է հաղորդակցման տարբեր ուղիներ՝ հնարավորություն ընձեռելով աշխատակիցներին իրենց կարծիքները, բողոքները, մտահոգությունները և նոր գաղափարները արտահայտելու Ռեժ գծի և ICenter–ի միջոցով: Բողոքները հիմնականում մշակվում են Բողոքների կառավարման գործընթացի կանոններով, որտեղ հստակ սահմանված են դեպքերը և անհրաժեշտ գործողությունները:

Դրական աշխատանքային մշակույթ ապահովելու համար մենք ստեղծել ենք Սոցիալական կոմիտե, որը ներգրավված է բազմաթիվ ժամանցային ծրագրերում, ներքին և արտաքին միջոցառումներում, ինչպես նաև Գաղափարների շղթա թիմ, որում ներգրավված են աշխատակիցներ բոլոր վարչություններից իրենց գաղափարները և կարծիքները արտահայտելու նպատակով: Երկու թիմերն էլ իրականացրել են մի շարք ծրագրեր, որոնք նպաստել են աշխատակիցների ներգրավվածության և խրախուսման բարձրացմանը, դրանցից են՝ մի շարք բացօթյա միջոցառումները, տարբեր գործընկեր ընկերությունների հետ ֆուտբոլային խաղերը, բոլոր աշխատակիցների համար առաջին օգնության դասընթացները, մեր աշխատակիցների ձեռագործ աշխատանքների ցուցահանդեսները և շատ ուրիշ միջոցառումներ՝ թիմի կառուցման և ընդհանուր թիմային ոգու ամրապնդման համար:

Մեր ընկերությունում Նաև լույս է տեսնում «Միասին» ամսագիրը, որը թողարկվում է յուրաքանչյուր եռամսյակ և պարունակում է հետաքրքիր պատմություններ, փաստեր մեր աշխատակիցների մասին, ղեկավարների կողմից փորձի փոխանակում, նկարագրում է իրականացված նախագծերը և տալիս հետաքրքիր և օգտակար գաղափարներ ինքնազարգացման համար:

## ԾԱՆՈՒՑՄԱՆ ԺԱՄԿԵՏ

Ծանուցման ժամկետը սովորաբար տրամադրվում է պաշտոնի, գտնվելու վայրի, աշխատանքային ժամերի, կառուցվածքային փոփոխության և այլ փոփոխությունների դեպքում: Ծանուցման նվազագույն ժամկետը 14 օր է, իսկ առավելագույնը՝ 60 օր, կախված ընկերությունում տվյալ աշխատակցի աշխատած տարիների քանակից. մինչև 1 տարի և ավելի քան 15 տարի: Աշխատաժամերի կրճատման համար սահմանված չէ որևէ ծանուցման ժամկետ, եթե աշխատավարձը չի փոփոխվել կամ բարձրացվել է:

## ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ԿԱՐԻԵՐԱՅԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ ԵՎ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՈՒՄ

Մենք կարևորում ենք գիտելիքների փոխանակումը և փոխանցումը՝ երաշխավորելով, որ ունենք աշխատակիցներ, որոնք անհրաժեշտության դեպքում կարող են փոխարինել հիմնական աշխատակազմին: Գործընթացը կայանում է նրանում, որ մենք ընտրում ենք հիմնական անձնակազմը և հետագայում որոշում ենք փոխարինողներին: Այս բոլոր կողմերի համար ներկայացվում է զարգացման պլան՝ համոզվելու, որ մեր հիմնական աշխատակիցները պատշաճ կերպով վերապատրաստված են, և միևնույն ժամանակ, նրանց փոխարինողները ունեն անհրաժեշտ հմտություններ և գիտելիքներ՝ անհրաժեշտության դեպքում բիզնեսի շարունակականության ապահովման համար:

Տաղանդների խմբի 94 անդամներից 67–ը (22 փոխարինող և 45 հիմնական աշխատակից) մասնակցել են մասնագիտական վերապատրաստման դասընթացների, որը կազմում է 71%: Նրանք վերապատրաստված անձնակազմի 11% են: Աշխատակիցները մասնակցել են մասնագիտական կոնֆերանսներին, կառավարման և մասնագիտական վերապատրաստման դասընթացներին:

Մեր նախաձեռնությունների արդյունքում, հիմնականում բոլոր կարևորագույն թափուր պաշտոնները զբաղեցվում են ներքին հավաքագրման արդյունքում՝ այսպիսով ապահովելով աշխատակիցների կարիերայի աճը:

Սեռը	Մեկ աշխատակցի վերապատրաստման ժամերի միջին քանակը մեկ տարվա կտրվածքով
Արական	9.3
Իգական	9.5

Աշխատակիցների խումբ	Մեկ աշխատակցի վերապատրաստման ժամերի միջին քանակը մեկ տարվա կտրվածքով
Դեկավար աշխատակազմ	8.7
Ոչ ղեկավար աշխատակազմ	9.7

Մեր ընկերությունը որդեգրել է աշխատակիցների հմտություններն ու գիտելիքները մշտապես զարգացնելու և թարմացնելու քաղաքականություն, ինչպես օրինակ՝ արտաքին և ներքին վերապատրաստումների, առցանց դասընթացների և իրազեկման հանդիպումների կազմակերպման միջոցով: Մեր հիմնական ջանքերն ուղղված են Ընկերությունում վերուժական և վիճակագրական, տեխնիկական և մասնագիտական հմտությունների զարգացմանը, որոնք համապատասխանում են հեռահաղորդակցության ոլորտում առկա շուկայի միտումներին: Բացի այդ, գրեթե բոլոր միջին մակարդակի ղեկավարները մասնակցել են առաջնորդության դասընթացներին:

Ընդհանուր առմամբ, մենք ունեցել ենք ավելի քան 110 վերապատրաստման թեմաներ՝ մասնագիտական, ինտեգրացիոն և կառավարման ոլորտներում: Տարվա ընթացքում դասընթացների մասնակցությունների թիվը կազմել է 3006, ներառյալ՝ արտաքին, ներքին և առցանց դասընթացները (ինչպես նաև կոնֆերանսները) ինչպես հիմնական աշխատակազմի, այնպես էլ մնացած աշխատակիցների համար: Գոհունակության ցուցանիշը կազմել է 94%: Մենք ունենք նաև մասնագիտական ուղղորդման (մենթորինգ) ծրագիր, որը ուղղված է հիմնական գիտելիքները կրտսեր անձնակազմին փոխանցելուն, ինչը օգնում է մեզ ապահովել ընկերության հիմնական աշխատակազմի փոխարինումը:

1380 նոր աշխատակիցներ անցել են հեռահար ուսուցման դասընթացներ տեղեկատվական անվտանգության կառավարման համակարգի, տրիկայի և հակակոռուպցիոն կանոնների, ԿՍՊ–ի թեմաներով:

Մակարդակներ	Իգական	Արական	Ընդհանուր
Կրտսեր ղեկավարներ	4.82%	6.95%	11.77%
Միջին ղեկավարներ	0.90%	1.47%	2.37%
Ոչ ղեկավար աշխատակազմ	44.32%	31.48%	75.80%
Ավագ ղեկավարներ	0.16%	0.57%	0.74%
Ա/2	7.28%	2.04%	9.32%
Ընդհանուր	57.48%	42.52%	100.00%

Նոր ընդունված աշխատողները, որոնք աշխատել են 3 ամսից պակաս, ինչպես նաև երեխայի խնամքի արձակուրդում գտնվող աշխատողները չեն կարող մասնակցել կատարողականի գնահատման և կարիերայի զարգացման վերանայման գործընթացին:





## ԲԱԶՄԱԶԱՆՈՒԹՅՈՒՆ և ՉԱՎԱՍԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

ՎիվաՍել–USU–ը հավատարիմ է աշխատանքի ընդունման հավասար պայմանների և բոլոր աշխատողներին արդարացի վերաբերմունք ցուցաբերելու սկզբունքներին: Ընկերությունն իր աշխատակիցների համար ապահովում է անվտանգ աշխատանքային միջավայր՝ զերծ անբարեխիղճ վարքագծից, և ճեռնարկում է բոլոր խելամիտ քայները՝ նվազագույնի հասցնելու աշխատավայրում խտրականության, հետապնդման կամ ոտնձգությունների ցանկացած դրսևորումներ, ինչպես նաև մարդկանց հանդեպ արդարացի և արժանապատիվ վերաբերմունք ապահովելու համար:

Ընկերությունը խստորեն արգելում է ցանկացած տեսակի խտրականությունը կամ հավաքագրման արտոնությունները, այդ թվում նաև՝ աշխատանքի ընդունումը, առաջադրանքի հանձնարարումը, փոխհատուցումը, միևնույն աշխատանքի համար հավասար վարձատրությունը, արտոնությունները, աշխատանքի առաջխաղացումը, տեղափոխումը, կարգապահությունն ու աշխատանքային պայմանագրի դադարեցումը, հետապնդման ու ոտնձգության ցանկացած տեսակները՝ կախված ռասայից, կրոնից, ազգային պատկանելիությունից, բաղաբաղությունից, սեռից (ներառյալ՝ հղիությունը, երեխայի ծնունդը և համանման բժշկական պայմանները), տարիքից, անաշխատունակությունից, սեռական կողմորոշումից, ընտանեկան կարգավիճակից կամ ցանկացած այլ առանձնահատկություններից: Այս ամենը հստակ նշված է PL–ARM–503 «խտրականության, հետապնդման ու ոտնձգության վերաբերյալ քաղաքականության» մեջ: Մենք երբեք չենք ունեցել մարդու իրավունքների խախտման, այդ թվում՝ տեղացիների իրավունքների խախտման դեպքեր: Բացի այդ, անվտանգության աշխատակիցների համար իրականացվել են հատուկ դասընթացներ, ինչպես նաև կազմակերպվել է իրազեկման խոշոր հանդիպում մարդու իրավունքների պաշտպանության վերաբերյալ, որտեղ ներկա էին մեր բոլոր աշխատակիցները, որոնք հնարավորություն ունեցան ավելին իմանալու մարդու իրավունքների պաշտպանության վերաբերյալ և ուղղելու համապատասխան հարցեր:

Մեր Ընկերությունն, ընդհանուր առմամբ, ունի հավասար մոտեցում աշխատակիցների նկատմամբ, և բոլոր մակարդակներում մշտապես փորձում է ունենալ և՛ արական, և՛ իգական սեռի ղեկավարներ, որոշ ոլորտներում արական սեռի ղեկավարների թիվը գերակայում է՝ պայմանավորված գործի առանձնահատկություններով: Միևնույն ժամանակ աշխատակազմի ընդհանուր թվաքանակում իգական սեռի ներկայացուցիչների թիվն ավելի բարձր է:

	Մինչև 30	30–50	50–ից բարձր	Ընդամենը
Արական	9	84	15	108
Իգական	4	76	2	82
Ընդամենը	13	160	17	190

### Աշխատակազմի ընդհանուր քանակը՝ ըստ տարիքային խմբերի

	Մինչև 30	30–50	50–ից բարձր	Ընդամենը
Արական	101	357	59	517
Իգական	239	441	27	707
Ընդամենը	340	798	86	1224

Մեզ մոտ չկա որևէ տարբերություն իգական և արական սեռի աշխատակիցների հիմնական աշխատավարձերի միջև, տարբերությունը պայմանավորված է պաշտոնով և դրա կարգով և պայմանավորված չէ աշխատակցի սեռով:

Աշխատակիցների խումբ	2017թ. ընդհանուր եկամտի միջին ցուցանիշը		Կանանց և տղամարդկանց հիմնական աշխատավարձերի հարաբերակցությունը
	Իգական	Արական	
Կրտսեր ղեկավարներ	6,381,250	8,273,333	77%
Միջին ղեկավարներ	19,226,719	21,667,752	89%
Ոչ–ղեկավար աշխատակազմ	3,727,002	5,663,607	66%
Ավագ ղեկավարներ	27,723,279	40,179,029	69%

## ԱՌՈՂՋՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՆՎՏԱՆԳՈՒԹՅՈՒՆ

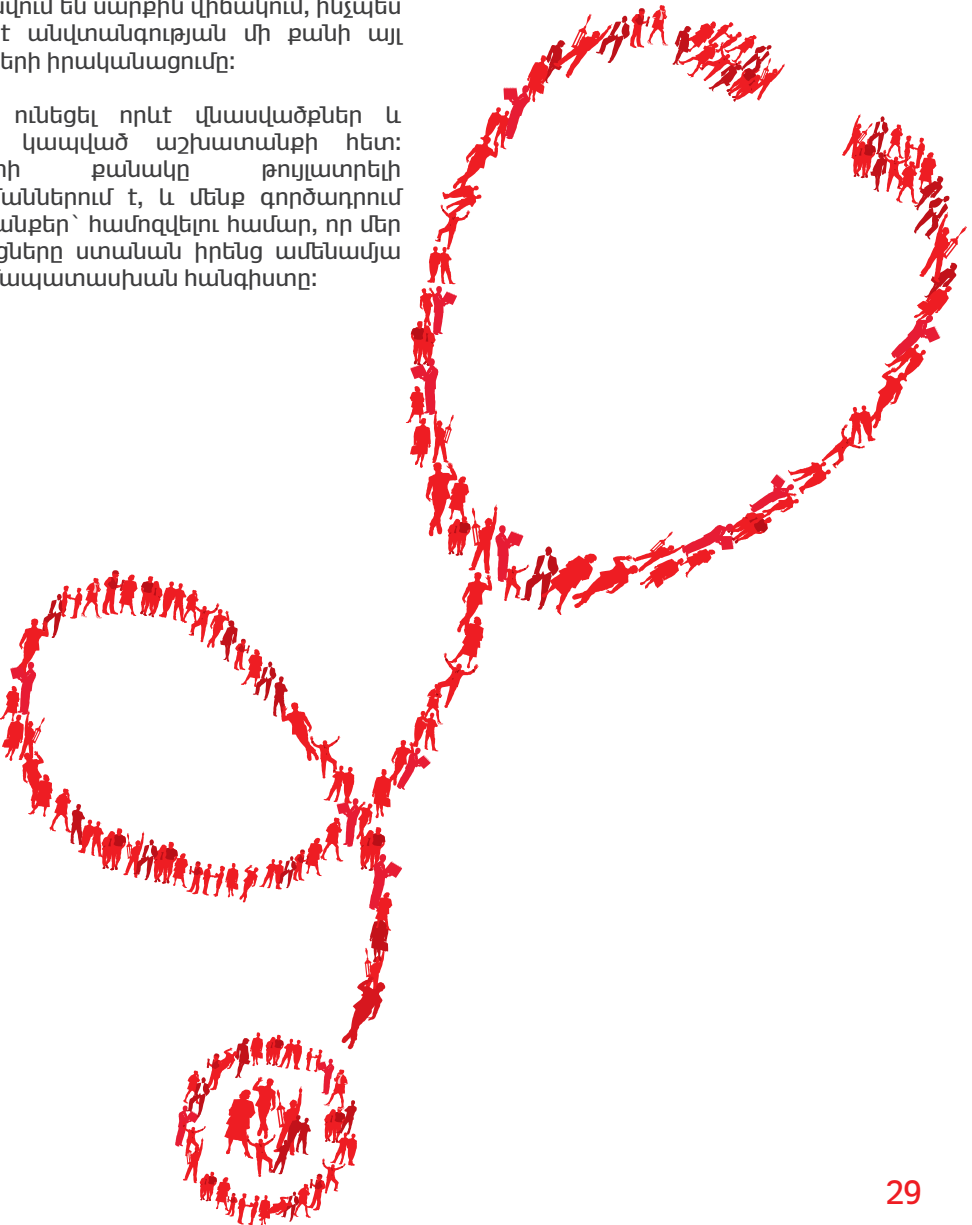
Մեր ընկերությունը շատ հատուկ ուշադրություն է դարձնում մեր աշխատակիցների առողջությանը և աշխատանքի անվտանգությանը: Մենք հանդիսանում ենք շուկայում այն բացառիկ ընկերություններից, որն ունի Կորպորատիվ բժիշկ՝ որպես թիմի անդամ, որը միշտ պատրաստ է օգնելու և խորհուրդներ տրամադրելու, աջակցելու և, անհրաժեշտության դեպքում, առաջին բուժօգնություն մատուցելու: Ամբողջ աշխատակազմին հաճախ ուղարկվում են բժիշկական խորհուրդներով հոդվածներ, կազմակերպվում են տարբեր հիվանդությունների կանխարգելման վերաբերյալ իրազեկման հանդիպումներ, շատ տարածված են բոլոր շահագրգիռ աշխատակիցների համար պարբերաբար կազմակերպվող ծննդաբերության և երեխայի ինսամքի վերաբերյալ հանդիպումները:

Մենք ունենք պարտադիր բժշկական զննություններ, որոնք անցկացվում են տարին երկու անգամ այն աշխատակիցների համար, որոնք իրավասու են՝ աշխատանքի և պաշտոնի առանձնահատկություններից ելնելով: Կազմվում է համապատասխան հաշվետվություն, ապա՝ Կորպորատիվ բժիշկն իրականացնում է հետագա վերահսկում՝ երաշխավորելու, որ այն աշխատակիցները, որոնք ունեին Առողջական խնդիրներ, ստացել են անհրաժեշտ բուժում: Մեր Ընկերությունը տրամադրում է բժշկական ապահովագրություն բոլոր աշխատակիցներին և նրանց ընտանիքի անդամներին և կազմակերպում ապահովագրական ընկերության բժիշկ–փորձագետի շաբաթական այցելություններ մեր գրասենյակ, որոնց ընթացքում աշխատակիցները հնարավորություն ունեն դիմելու բժշկին, տալու համապատասխան հարցեր և ստանալու անհրաժեշտ տեղեկատվություն:

Որպես մեր ռազմավարության և մոտեցման մաս, մենք ստանձնել ենք նաև աշխատանքային անվտանգության ապահովման գործառնություն, և ունենք համապատասխան աշխատակից, որը պատասխանատու է այս ոլորտի համար: Ավագ մասնագետը կազմակերպում է իրազեկման հանդիպումներ բոլոր իրավասու աշխատակիցների համար և կատարում համապատասխան գրառումներ գրանցամատյաններում: Մասնագետը նաև համոզվում է,

որ առկա են արտակարգ իրավիճակների և տարհանման բոլոր ծրագրերը, բոլոր կրակմարիչները հասանելի են և գտնվում են սարքին վիճակում, ինչպես նաև ապահովում է անվտանգության մի քանի այլ նախաձեռնությունների իրականացումը:

2017թ. մենք չենք ունեցել որևէ վնասվածքներ և մահվան դեպքեր՝ կապված աշխատանքի հետ: Բացակայությունների քանակը թույլատրելի մակարդակի սահմաններում է, և մենք գործադրում ենք անհրաժեշտ քանակը՝ համոզվելու համար, որ մեր բոլոր աշխատակիցները ստանան իրենց ամենամյա արձակուրդը և համապատասխան հանգիստը:



## 4.Ե. ԱԶԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ ՉԱՍԱՐԱԿՈՒԹՅԱՆԸ

Չայաստանի հասարակությունը մշտապես գտնվել է ԿիվաՍել-ՄՏՄ-ի ծրագրերի և սոցիալական գործունեության կենտրոնում: Մենք կենտրոնացնում ենք մեր ուշադրությունն այն ուղղությունների վրա, որոնք ուղղակիորեն կապված են մեր պարտականությունների հետ՝ ընդլայնելով հեռահաղորդակցության հասանելիությունը հասարակության բոլոր շերտերի համար, բարձրացնելով բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների ուսանողների գիտելիքների մակարդակը տարբեր ոլորտներում, ստեղծելով ու բարելավելով կապը համայնքների և անհատների միջև, ինչպես նաև խթանելով մեր աշխատակիցների ներգրավվածությունը համայնքներում՝ կամավորության հիմունքներով: Այստեղ մենք կենտրոնանում ենք երեք հիմնական ուղղությունների վրա՝

- Կրթություն և իրազեկում
- Կամավորական ծրագրեր
- Սոցիալական ներդրումներ

### Չարկեր

Լինելով 2017թ. Չայաստանի շանրապետության 13-րդ խոշորագույն հարկատուն՝ ԿիվաՍել-ՄՏՄ-ն ունի մեծ անուղղակի տնտեսական ազդեցություն հասարակության վրա: Ամեն տարի Չայաստանի շանրապետության Կառավարության Պետական եկամուտների կոմիտեն հրապարակում է խոշորագույն 1000 հարկատուների ցուցակը: 2017թ. եկամուտները կազմել են 1,201,600,000,000 դրամ (\$ 2,487,784,679), որը գերազանցում է 2016թ. թիվը 11,6%-ով: 1000 խոշոր հարկատուների ներդրումը կազմում է ընդհանուր վճարված գումարի 67% -ը՝ գրանցելով տարեկան 11% աճ:

Խոշորագույն 100 հարկատուները, որոնց հարկային վճարները կազմել են 41%, գրանցել են 12% տարեկան աճ: Չարկային եկամուտների 23%-ը ճնշվորվել է խոշորագույն 20 հարկատուների կողմից: Նրանց կողմից գրանցված տարեկան աճը գնահատվել է 8%: Նախորդ տարվա համեմատ՝ խոշորագույն 20 հարկատուների ցուցակը մնացել է անփոփոխ: ԿիվաՍել-ՄՏՄ-ը գրադեցնում է 13-րդ տեղը 12,598,000,000 դրամ վճարված հարկով (\$26 082 815):



### ԿՐԹՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԻՐԱԶԵԿՈՒՄ

Չեռահաղորդակցության ոլորտում աշխատատեղերի ստեղծումը կարևոր խնդիր է ԿիվաՍել-ՄՏՄ-ի համար: Մեր նպատակն է հավաքագրել այնպիսի աշխատակիցներ, որոնք ունեն մասնագիտական բարձր որակավորում, նորարարական մտածողություն և հասարակության արագ փոփոխվող պահանջներին համընթաց ԸՆկերության զարգացմանը նպաստելու պատրաստակամություն: Այսպիսով, մենք մշակել ենք ուսանողների կարիերայի զարգացման ծրագիր, որը կիրառվում է 2009 թվականից ի վեր: Ծրագրի շրջանակներում մենք առաջարկում ենք տարբեր հնարավորություններ մասնագիտական զարգացման առանձին մոտեցումներ գտնելու և հետաքրքրված երիտասարդներին ներգրավելու համար: Ծրագիրն իրականացվում է Չայաստանի 37 առաջատար բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների հետ կնքված փոխըմբռնման հուշագրերի շրջանակներում:

### VIVASTART

Մենք ստեղծել ենք «VivaStart» կրթական ծրագիրը, որի շրջանակներում ուսանողները ներգրավվում են մեր սպասարկման կենտրոններում՝ անձնակազմին տրամադրելով աջակցություն վաճառքի և հաճախորդների սպասարկման ոլորտներում, ինչը նպաստում է նրանց մոտ հաղորդակցման, վաճառքի և հաճախորդների սպասարկման հմտությունների զարգացմանը: Նախագծում ներգրավվել են 80 ուսանողներ, որոնցից սպասարկման կենտրոններում աշխատանքի է անցել 14 ուսանող:

### ՏՉՏ ՆԱԽԱԳԻԾ

ՏՉՏ Նախագիծն իրականացվում է 5 ուսումնական հաստատություններում՝ տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտում մասնագիտական նախասիրություններ ունեցող երիտասարդների համար ավելի լավ հնարավորություններ ստեղծելու նպատակով: «Չեռահաղորդակցության հիմունքներ» առարկան դասավանդվում է 5 դպրոցներում, առկա է 2 հեռուսուցման դասընթաց, բացի այդ մեր աշխատակիցների կողմից 5 դպրոցների 11 ուսուցիչների համար կազմակերպվել է եռօրյա վերապատրաստում՝ «Չեռահաղորդակցության հիմունքներ» թեմայով:

### ՊՐԱԿՏԻԿԱ

Մենք ակտիվորեն համագործակցում ենք ինչպես Երևանի, այնպես էլ մարզային պետական և մասնավոր բուհերի և քոլեջների հետ: Պրակտիկաների ինստիտուտը լավ զարգացած է և կիրառվում է ԸՆկերությունում: Ընդհանուր առմամբ՝ բոլոր նախագծերով 2017թ. մենք ունեցել ենք 123 պրակտիկանտ, որոնք անցել են պրակտիկա ԸՆկերության տարբեր վարչություններում: Չեռագայում բոլոր պրակտիկանտները կազմում են զեկույց, որը ստանալով՝ համապատասխան ֆունկցիոնալ բաժինը կիրառելիության և հնարավորության դեպքում հետագայում աշխատանքի ընդունման նպատակով ընդգրկում է նրանց մեր ռեզերվային ուսանողների խմբում՝ հաշվի առնելով վերջիններիս կատարողականը և հետադարձ կապը:

### ԲԱՑ ԴՈՆԵՐԻ ՕՐԵՐԻ և ԴԱՍԱԽՈՍՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄ

Գործնական գիտելիքները և հասկացողության խորքային մակարդակը շատ կարևոր են կարիերայի կողմնորոշման և զարգացման համար: ԿիվաՍել-ՄՏՄ-ը մշտապես փոխանցում է իր փորձը երիտասարդներին, որոնք հետաքրքրված են հեռահաղորդակցության ոլորտով և ԸՆկերության կառավարման մշակույթով և ցանկանում են պատկերացում կազմել հեռահաղորդակցության ոլորտին առնչվող տարբեր մասնագիտությունների վերաբերյալ: 2017թ. տարբեր բուհերի և դպրոցների սաների համար կազմակերպվել են 5 բաց դռների օրեր և 3 վարպետության դասեր:



**ԿԱՍԱՎՈՐԱԿԱՆ ԾՐԱԳՐԵՐ**

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ն արժևորում է կամավորության գաղափարը և այդ նպատակով խորախուսում է իր ընկերության անդամներին մասնակցել կամավորական նախաձեռնությունների: Ընկերությունը ոչ միայն ակտիվորեն ներգրավվում է կորպորատիվ պատասխանատվության միջոցառումներում, այլ նաև ողջունում է իր աշխատակիցների և նրանց ընտանիքի անդամների մասնակցությունը նման միջոցառումներին: Աշխատակիցները միասնական ուժերով հավաքագրում են միջոցներ՝ իրենց անհատական աջակցությունը ցուցաբերելու այնպիսի դեպքերում, որոնք իրենց համար արժեք և կարևորություն են ներկայացնում: Ոմանք աջակցում են մասնկատներին, հատուկ կարիքներով երեխաների համար նախատեսված դպրոցներին, իսկ մյուսները, օրինակ, ապահովում են քեռուցում կամ դպրոցական պարագաներ:

**ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի աշխատակիցների մասնակցությունը գյուղական համայնքներում բնակարանաշինության ծրագրին՝ Հայաստանի «Ֆուլեր Տնաշինական Կենտրոնի» հետ համատեղ**

Շարունակվում է երկարաժամկետ համագործակցությունը ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի և Հայաստանի «Ֆուլեր Տնաշինական Կենտրոնի» միջև: Հայաստանի տարբեր մարզերում իրականացվող բնակարանաշինության ծրագիրը չի սահմանափակվում ֆինանսական աջակցությամբ կամ կազմակերպչական աշխատանքներով: Գործընկեր կազմակերպությունները շինարարական աշխատանքներում կամավորության սկզբունքներով ներգրավումը նույնպես համարում են պատասխանատու մոտեցման կարևոր դրսևորում: Շինարարական աշխատանքներում ընկերությունների աշխատակիցների ավանդական դարձած մասնակցությունը անտարբերությունը մերժելու յուրօրինակ ուղերձ է հասարակությանը:

**ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի աշխատակիցների մասնակցությունը Ուրցաձորի ծառատունկին**

Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամը և ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը համատեղ նախաձեռնել են Անտառների միջազգային օրվան նվիրված ծառատունկ Ուրցաձոր գյուղում: Միջոցառման շրջանակներում գործընկեր կազմակերպությունների աշխատակիցները օգնեցին տնկել հարյուրավոր ծիրանի և սալորի

ծառեր Կովկասյան կենսաբազմազանության ապաստարանում: Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամը, ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի հետ համատեղ, պլանավորում է թարմացնել ծառատունկի սովորական գործընթացը՝ ժամանակակից և նորարարական տեխնոլոգիաների կիրառման միջոցով՝ նպատակ հետապնդելով նպաստել Հայաստանի էկոհամակարգի պահպանմանը և համայնքային զարգացմանը:

**ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի աշխատակիցների մասնակցությունը պրոֆեսոր Ռ.Զ. Յուլյանի անվան արյունաբանական կենտրոնի կողմից կազմակերպված արյան նվիրատվության նախաձեռնությանը**

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի աշխատակիցները կամավորության սկզբունքով մասնակցություն են ունեցել պրոֆեսոր Ռ.Զ. Յուլյանի անվան արյունաբանական կենտրոնի կողմից կազմակերպված արյան դոնորության նախաձեռնությանը: Հավաքագրված արյունը պահվում է Արյունաբանական կենտրոնի արյան բանկում և օգտագործվում է արյան հիվանդություններ ունեցող երեխաների բուժման համար:



**ՄՈՑԻԱՆԱԿԱՆ ՆԵՐՂՐՈՒՄՆԵՐ**



Մեր սոցիալական ներդրումների ծրագրերը ուղղված են մշակութային, կրթական, առողջապահական, սպորտի, շրջակա միջավայրի պաշտպանության ոլորտներում իրազեկվածության, ինչպես նաև երկրի հեռավոր շրջաններում հասարակական կյանքի մակարդակի բարձրացմանը:

**ՄՏԱԿՈՒՅՑ**

**«Ոսկե ծիրան» միջազգային կինոփառատոն**

«Ոսկե ծիրան» միջազգային փառատոնը բացառիկ կինոփառատոն է Հայաստանում: Փառատոնի գլխավոր գործընկերը 12 տարիների ընթացքում ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ն է: Մեր ընկերության աջակցությամբ փառատոնը երևան է բերում ճանաչված կինոգործիչների և բազմաժանր ֆիլմեր:

«Ոսկե ծիրան» միջազգային ֆիլմերի փառատոնը նվիրված է «Մշակույթների և քաղաքակրթությունների խաչմերուկներ» թեմային: Վերնագիրն ինքնին կարող է ծառայել որպես ոգեշնչող կարգախոս՝ մշակութային կամուրջների կառուցման և երկխոսության խթանման համար: Այն նաև արտացոլում է Հայաստանի պատմությունը, որը հազարամյակների ընթացքում գոյություն է ունեցել որպես հակամարտող աշխարհաքաղաքական ուժերի կիզակետ: Հայաստանի բարենպաստ աշխարհագրական

դիրքը երկիրը դարձրել է տարբեր կայսրությունների հակամարտության կիզակետ, իսկ մյուս կողմից, դրա շնորհիվ Հայաստանն իր վրա կրել է համաշխարհային քաղաքակրթությունների ազդեցությունը և ստացել արվեստի շարունակական ժառանգություն: Փառատոնն իր դեմքերն է բացում մարդկային փորձը, առօրյա կյանքը՝ սովորական և արտասովոր, նրանց անհանգստությունները և ուրախությունը արտացոլող ֆիլմերի առջև, որոնք ներկայացնում են տարբեր էթնիկ խմբեր, կրոններ և ազգեր, և պատկերում են, թե ինչպես է մարդը փորձում ընկալել աշխարհի փոփոխման իմաստը և պայքարել իր տեղը գտնելու մի աշխարհում, որը այլևս չի ճանաչում սահմաններ:

«Ոսկե ծիրան» միջազգային փառատոնն այն հիմնական և բացառիկ իրադարձությունն է, որը իր կարճաժամկետ գոյության ընթացքում արժանացել է ընդունման ու գնահատանքի ոչ միայն տեղական, այլ նաև միջազգային հանդիսատեսի շրջանում:

**«ՌԻՆԻՍՈՆ» 24**

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ն անդրադառնում է համայնքի կյանքի բոլոր մակարդակներին հավասարապես:

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի աջակցությամբ «Փարոս» կամերային երգչախումբը մասնակցել է մի շարք փառատոների և համերգների Հայաստանում և երկրի սահմաններից դուրս:

Սահմանափակ ֆիզիկական հնարավորություններով տաղանդավոր երաժիշտները մասնակցեցին Մոջիում տեղի ունեցած երգչախմբերի 9-րդ համաշխարհային խաղերում. «Փարոսն» արժանացավ Չեմպիոնների մրցույթի 2 արժաթե մեդալների «2 ոգևոր երաժշտություն ակապելլա» և «Երկսեռ կամերային երգչախմբեր» անվանակարգերում:

«Փարոս» երգչախումբը կատարում է հայկական, ռուսական և այլազգի կոմպոզիտորների հարուստ երգացանկ:

Այլ նախագծեր, ինչպիսիք են՝ «Չովեր» պետական կամերային երգչախումբը Հայաստանի ֆիլհարմոնիկ նվագախումբը «Արս լունգա» դուետը

Ցեղասպանության 100-ամյակին նվիրված «Հայկական հետքն աշխարհում» գիրքը Պետական երիտասարդական նվագախումբը



## ՇՐՋԱԿԱՆ ՄԻՋԱՎԱՅՐԻ ԴԱՇՏՊԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

### Շրջակա միջավայրի պաշտպանությանն ուղղված նախաձեռնություններ՝ Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամի հետ միասին

Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամը գործունեություն է ծավալում վայրի բնության պահպանության, բնապահպանական կրթության և կայուն զարգացման ոլորտներում՝ գյուղական համայնքներին ներգրավելով իրենց համայնքների կայուն զարգացման գործում: Իր բոլոր նախագծերի շրջանակում Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամը բարոգում է փոխադարձ հարգանք մարդկանց միջև, ինչպես նաև բնական հարստության և մշակութային ժառանգության պահպանության կարևորությունը՝ որպես Հայաստանում դրական առաջընթացի անհրաժեշտ պայմաններ:

Հայաստանում շրջակա միջավայրի պահպանությունը Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամի նախագծերի շրջանակում նպատակ է հետապնդում ստեղծել աղտոտման դեմ կանխարգելիչ տարբեր միջոցներ, ռեսուրսների կայուն օգտագործման համակարգ, ապահովել կլիմայական փոփոխությունների մեղմացում և ադապտացում, շրջակա միջավայրի պաշտպանություն, կենսաբազմազանություն և բնական միջավայրի վերականգնում, արտադրության և ապրանքատեսակների տեղաբաշխման, ինչպես նաև դրանց օգտագործման և տնօրինման գործընթացներում բնապահպանական գործոնների ներառում:

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ը համագործակցում է Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամի հետ 2006թ.-ից:

### «Կանաչ շարժունակություն» նախագիծ

«Արևորդի» 7-րդ միջազգային բնապահպանական փառատոնի շրջանակում տեղի է ունեցել «Կանաչ շարժունակություն» նախագծի էլեկտրական հեծանիվների կայանի բացման արարողությունը Գառնի գյուղում: «Կանաչ շարժունակություն» հեծանվակայանը զինված է արևային վահանակներով և մարտկոցներով: Հեծանիվները լիցքավորվում են միայն արևից ստացված էներգիայով՝ բացառելով մթնոլորտ վնասակար նյութերի արտանետումները: «Կանաչ շարժունակություն» ծրագիրն իրականացվում է ՄԱՇՕ-Գէշ Փոքր դրամաշնորհների ծրագրի, ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ի և Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամի աջակցությամբ: Նախագծի նպատակն էլեկտրական հեծանիվների օգտագործման տարածումն է՝ որպես ջերմոցային գազերի արտանետումները բացառող այլընտրանքային փոխադրամիջոց:

### «Աշխատավայր՝ հեծանվով» միջազգային նախաձեռնություն

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ի մի խումբ աշխատակիցներ առավոտյան միացել են «Աշխատավայր՝ հեծանվով» միջազգային օրվան և առավոտը սկսել են հեծանիվ վարելով: Արշավի մասնակիցները աշխատավայր՝ ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ի կենտրոնական գրասենյակ են ժամանել հեծանիվներով: Ընկերությունը մեծապես կարևորում է նման մոտեցումը շրջակա միջավայրի պահպանության հարցում:



Այլ նախագծեր, ինչպիսիք են՝

Անտառակայանի ստեղծում

«Արևորդի» էկո-ակումբներ

«Արևորդի» բնապահպանական փառատոն

Արջերի փրկարար և վերականգնողական կենտրոն



## ՀԱՄԱՅՆՔԱՅԻՆ ՉԱՐԳԱՑՈՒՄ

### Հայաստանի «Ֆուլեր տնաշինական կենտրոն»-ը ավելի լավ բնակարանային պայմաններ Հայաստանում

Հայաստանի «Ֆուլեր տնաշինական կենտրոնի» նպատակն է աջակցել ծանր տնտեսական պայմաններում գտնվող ընտանիքներին տների կառուցման և վերանորոգման գործում: Հայաստանի մարզերից տասնյակ ընտանիքներ հանդիսանում են այս ծրագրի շահառու: Տներն ապահով են, պարզ և հարմարվեստ ցածր եկամուտ ունեցող ընտանիքների համար: Ընտանիքներն ընտրվում են Հայաստանի «Ֆուլեր տնաշինական կենտրոնի» կողմից:

Այս նախագծի միջոցով ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ը կատարում է երաշխավորված ներդրում հայաստանյան համայնքներում և նպաստում աղքատության վերացմանը:

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ը ֆինանսական աջակցություն է ցուցաբերում սոցիալապես խոցելի ընտանիքների համար տների վերանորոգման և կառուցման ծրագրին: Բացի այդ, վերանորոգման աշխատանքներին մասնակցում են նաև ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ի աշխատակիցները:

### Ենթակառուցվածքներ, արևային ջեռուցման և ջրամատակարարման համակարգեր

Հեռավոր գյուղերի խնդիրը ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ի ուշադրության կենտրոնում պահելու պարտավորությունը առանձնահատուկ տեղ է զբաղեցնում Ընկերության ռազմավարության մեջ: Մենք պետք է օգնենք մարդկանց ստեղծել և վարել կայուն ապրելակերպ իրենց

տարածաշրջաններում:

«Այլընտրանքային էներգիա» ծրագրի նպատակը շրջակա միջավայրի աղտոտումը կանխարգելելն է՝ այլընտրանքային էներգիայի աղբյուրները՝ արեգակնային ջեռուցման և արտաքին լուսավորության լուսադիոդային համակարգերի կիրառմամբ: 2017թ. ծրագիրն իրականացվել է Արարատի, Արմավիրի, Լոռու, Տավուշի, Գեղարքունիքի, Վայոց ձորի և Սյունիքի մարզերի միջադրամայնքներում: Քանի որ Հայաստանն ունի արևային էներգիայի մեծ պաշար՝ այլընտրանքային էներգիայի և էներգախնայող տեխնոլոգիաների ներդրումը կարող է բարձրացնել տվյալ համայնքների տնտեսությունների էներգետիկ արդյունավետությունը և նպաստել բնապահպանական ու սոցիալական խնդիրների լուծմանը: Ծրագիրը Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամի և ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ի երկարաժամկետ համագործակցության Նոր ձևաչափ է՝ բնապահպանության և բնական ռեսուրսների կայուն օգտագործման բնագավառում: Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամի և ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ի կողմից իրականացվող «Այլընտրանքային էներգիա» ծրագրի շրջանակում արտաքին լուսավորության ենթակառուցվածք է տեղադրվել Տավուշի, Վայոց ձորի, Արմավիրի, Գեղարքունիքի, Կոտայքի և Լոռու մարզերի մի շարք համայնքներում: Բնապահպանական և էներգախնայող լուսադիոդային լուսարձակների շահագործումը նվազեցնում է էներգիայի ծախսը 80 տոկոսով՝ թեթևացնելով գյուղի ֆինանսական բեռը:

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ը և Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամը բնության պահպանությանն ուղղված նախաձեռնություններում մեծ կարևորություն են տալիս նորագույն տեխնոլոգիաների օգտագործմանը, ինչը նպաստում է շրջակա միջավայրի պահպանությանը, էներգախնայողության բարձրացմանը և համայնքային զարգացմանը: Արևային էներգիայի հիման վրա գործող ջեռուցման համակարգերի և արևային ջրատաքացուցիչների ներդրումը կնվազեցնի տաք ջրի և ջեռուցման ծախսերը 50-60%-ով:

## ԱՌՈՂՋԱՊԱՀՈՒԹՅՈՒՆ

### «ՍՈՐՍ» հիմնադրամ. հատուկ խնամք զարգացման առանձնահատուկություններ ունեցող երեխաների համար

Մշակման նպատակն ունեցող երեխաներին արդյունավետ աջակցության նպատակով, Հայաստանում երեք տարի առաջ ստեղծված «ՍՈՐՍ» հիմնադրամը թիրախային խմբում է ընդգրկել նաև նրանց ընտանիքներին: 2017թ.-ի ընթացքում, ոլորտի առաջատար կազմակերպությունների և մասնագետների կողմից կազմակերպվել է 51 դասընթաց՝ ուղղված անհատական օգնականների վերապատրաստմանը: Իրականացված ծրագրի արդյունքում շուրջ 50 մասնագետից 15-ը՝ որպես հիմնական աշխատող, և 5-ը՝ որպես փոխարինող, արդեն սկսել են աշխատել 32 ընտանիքներում: Նրանք ապահովում են երեխայի 8-ժամյա խնամք, զբաղվածություն և հմտությունների զարգացում: Իր աջակցությամբ հիմնադրամին է միացել ՎիվաՍեյլ-ՄՏՍ-ը՝ նրանց համար իրագործելի դարձնելով սահմանված նպատակների իրականացումը:

Ծրագրի նպատակն է կազմակերպել հատուկ վերապատրաստումներ և դասընթացներ՝ պատրաստելով անհատական օգնականներ և մասնագետներ/ուսուցիչներ, որոնք հետագայում կաջակցեն տարբեր ֆիզիկական և մտավոր խանգարումներ ունեցող երեխաների ընտանիքներին:

Ապագա վերապատրաստողները անցնում են հայաստանյան կազմակերպությունների և հիվանդանոցների առաջատար մասնագետների կողմից իրականացվող դասընթացներ:







**«Երեխաների զարգացման միջազգային կենտրոն»**

«Երեխաների զարգացման միջազգային կենտրոնի» կողմից իրականացվող Նախագծերի շրջանակում՝ ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ը տրամադրում է կենտրոն հաճախող աուտիզմով երեխաների վարձավճարը:

Կարևոր համարելով աուտիզմ ունեցող երեխաների հաղորդակցության խնդիրը՝ ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ն աջակցում է կենտրոն հաճախող երեխայի համար անհատական, ինտենսիվ պարապմունքների իրականացմանը՝ «Երեխաների զարգացման միջազգային կենտրոնի» կիրառական վարձագծային վերլուծության սկզբունքների հիման վրա: Կենտրոնն առաջընթաց է արձանագրել սոցիալական հմտությունների և դասընկերների հետ հաղորդակցություն ստեղծելու աշխատանքներում: Նախագծի շնորհիվ լուծվել է աուտիզմ ունեցող երեխաների ներառական դպրոցներում ինտեգրման խնդիրը: ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ի աջակցության շնորհիվ այդ ծրագրից օգտվում է 37 երեխա: Կենտրոնի պրոֆեսիոնալ անձնակազմի և

երեխաների ծնողների կարծիքով երեխաների մոտ նկատվում է առաջընթաց և դրական փոփոխություն ոչ միայն ակադեմիական գիտելիքների առումով, այլևս վարքի և մտավոր ունակությունների աճ: Ավելին, Կենտրոնի սաների շրջանում արդեն իսկ կան հանրակրթական դպրոց հաճախողներ: Այս արդյունքները «Երեխաների զարգացման կենտրոն» 24-ի կողմից իրականացված աշխատանքների արդյունավետության վկայությունն են:

**ԿՐԹՈՒԹՅՈՒՆ**

**«Լույս» հիմնադրամ**

«Լույս» հիմնադրամը նպատակ ունի օգնել բարձր առաջադիմությամբ հայաստանյան ուսանողներին հաճախել աշխարհի առաջատար համալսարաններ: 2աշվի առնելով Հայաստանում կրթության զարգացման կարևորությունը՝ ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ն իր աջակցությունն է ցուցաբերել այս նախագծին: ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ը «Լույս» հիմնադրամի հետ համատեղ տարիներ շարունակ աջակցում է հայ ուսանողներին՝ ստանալու իրենց կրթաթոշակները աշխարհի լավագույն 10 համալսարաններից: Այս ուսանողները երկրի լավագույն ներդրումն են ապագա տնտեսական և սոցիալական զարգացման համար:

**«Ուսման վարձավճարի հատուցում»**

«Ուսման վարձավճարի հատուցման» նախագծի շրջանակում ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ը ստանձնել է սոցիալապես անապահով պայմաններում սպորտ ուսանողների ուսման վարձավճարների տրամադրումը:

2010 թվականից ընկերությունն աջակցել է Երևանի և մարզերի բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների՝ բարձր առաջադիմություն ունեցող ուսանողներին:

Այս նախագիծն օգնում է բարձրացնել ուսանողների կրթական մակարդակը և բարելավել երիտասարդների շրջանում կյանքի որակը: Ուսանողները ընտրվում են իրենց առաջադեմ գիտելիքների և ուսուցման ոլորտում ունեցած ձեռքբերումների հիման վրա:

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ը լայն ճանաչում ունի երիտասարդության շրջանում՝ որպես օպերատոր, որը հոգ է տանում Նրանց ապագայի մասին, ինչը հետագայում ընկերության համար կարող է ապահովել հավատարմության բարձր մակարդակ և ավելի շատ բաժանորդներ այս սեգմենտից:

Քսաներկու ԲՈՒՂ-ի հետ գործակցության շրջանակում՝ Հայաստանում հեռահաղորդակցության առաջատար օպերատորը կատարել է լայնածավալ աջակցություն՝ վճարելով շուրջ 750 ուսանողի ուսման վարձը:

**SS ոլորտում համաշխարհային Ներդրման համար 22 Նախագահի մրցանակաբաշխություն**

SS (տեղեկատվական տեխնոլոգիաների) ոլորտում համաշխարհային ներդրման համար 22 Նախագահի ամենամյա մրցանակը շնորհվում է տեղեկատվական տեխնոլոգիաների ոլորտում բացառիկ ներդրում կատարած անհատներին:

Մրցանակաբաշխությունը աննախադեպ հնարավորություն է՝ խրախուսելու Հայաստանում տեղեկատվական տեխնոլոգիաների զարգացումը, և կարևոր դերակատարում ունի համաշխարհային քարտեզի վրա երկրի՝ բարձր տեխնոլոգիաների ոլորտում մեծ նվաճումների համար իր ուրույն տեղը զբաղեցնելու հարցում:

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ն աջակցել է այս մրցանակաբաշխությանը հիմնադրամն առաջին իսկ օրերից, հաշվի առնելով այն հնարավորությունը, որ նախաձեռնությունն ընձեռում է S2S ոլորտում մեր նվաճումները աշխարհին ներկայացնելու և այսպիսով երկրի վարկանիշը բարձրացնելու առումով:

Լինելով Հայաստանում S2S ոլորտի առաջատար՝ Ընկերությունը ջանք չի խնայում իր փորձը կիսելու և զարգացնելու համար:

Այլ նախագծեր, ինչպիսիք են՝

«Seedstars» մրցույթը

«Cityzen»-ի տեխնոլոգիական կենտրոնը

Համագործակցությունը «Հայաստանի պատանեկան նվաճումներ» 24-ի հետ

«Դասավանդի՛ր, Հայաստան» նախագիծը

**ՄՊՈՐՏ**

**22 շախմատի ֆեդերացիա**

Հայաստանը տարիներ շարունակ հայտնի է որպես շախմատի երկիր: Շախմատի ֆեդերացիայի նախագիծը նպատակ ունի խթանել շախմատի մարզաձևը երիտասարդ սերնդի շրջանում՝ կազմակերպելով հայ շախմատային թիմի մասնակցությունը տարբեր մրցաշարերում:

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ն աջակցում է մի նախագծի, որը ձեռք է բերել ազգային հաղթանակների և հպարտության նշանակություն: Մենք՝ հայերս, լինելով փոքրաթիվ ազգ, շախմատային հսկա ենք համարվում աշխարհում: Եվս մեկ փաստ, որն ապացուցում է, որ մտավոր կապիտալը մեր մրցակցային առավելությունն է:

Այժմ երկիրն ունի ավելի քան 26 գրոսմայստեր, 22 միջազգային վարպետ և ՖԻԴԵ-ի 8 վարպետ: Ներկայումս 285 շախմատիստներ ունեն միջազգային վարկանիշ, իսկ ավելի քան 3000 շախմատիստներ՝ ազգային վարկանիշ: Հայաստանը նույնպես հյուրընկալել է ամենաբարձր մակարդակի միջազգային մրցաշարեր, այդ թվում՝ մի քանի Աշխարհի և Եվրոպայի պատանեկան առաջնություններ: 1996 թվականին Հայաստանը հյուրընկալել է 32-րդ շախմատային օլիմպիադան, իսկ 2001 թվականին՝ Աշխարհի 5-րդ թիմային առաջնությունը:

**ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ԿՈՄԻՏԵԻ ԳՈՐԾՈՒՆԵՌՈՒԹՅՈՒՆԸ ՎԻՎԱՍԵՆ-ՄՏՄ-Ի ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՉԱՄԱՐ**

**Սպորտ**

Սպորտի հիմնական նպատակը ներդաշնակ զարգացած սերունդ կերտելն է՝ ուժեղ և առողջ մարդկանց սերունդ: ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ը, հաշվի առնելով աշխատակազմի շրջանում առողջ ապրելակերպի խրախուսման անհրաժեշտությունը, կազմակերպում է տարբեր սպորտային միջոցառումներ, ինչպիսիք են՝ ֆուտբոլի, բասկետբոլի դահլիճների վարձույթը, որտեղ ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ի աշխատակիցները մարզումներ են անցկացնում, խաղում սպորտային խաղեր, հանգստանում են, շփվում միմյանց հետ և բարելավում իրենց առողջությունը:

Մինի-ֆուտբոլի ներքին առաջնություն բոլոր վարչությունների թիմերի միջև - լավագույն խաղացողներն ընտրվում են ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ի մինի ֆուտբոլի թիմի կազմում և մասնակցում են արտաքին առաջնություններին:

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ի մինիֆուտբոլի թիմը մասնակցել է ֆուտզալի բիզնես լիգայի Մինի-ֆուտբոլի արտաքին առաջնությանը և դարձել հաղթող: ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ի աշխատակիցների համար կազմակերպվում են հեծանվավարության հատուկ վարպետության դասեր՝ ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ի աշխատակիցների մասնակցությամբ: ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ի գլխամասում շաբաթը երկու անգամ աշխատակիցների համար կազմակերպվում են յոզայի հատուկ դասեր:

**Ինտելեկտուալ խաղեր**

ՎիվաՍեյլ-ՄՏՄ-ի աշխատակիցների շրջանում անցկացվել է Շախմատի մրցաշար: Հաղթողներին մրցանակների հանձնման համար հրավիրվել են հատուկ հյուրեր:

«Ի՞նչ, որտե՞ղ, ե՞րբ» ինտելեկտուալ խաղ է կազմակերպվել աշխատակիցների շրջանում: Հաղթող թիմը մասնակցել է քաղաքի այլ ընկերությունների հետ կազմակերպված ինտելեկտուալ խաղին:



## 4.գ. ՇՐՋԱԿԱ ՄԻՋԱՎԱՅՐԻ ՎՐԱ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅԱՆ ԿՐՃԱՏՈՒՄ

Մենք ցանկանում ենք առանցքային դեր կատարել շրջակա միջավայրի պահպանության և կանաչ հասարակության զարգացման ոլորտում: Մենք առաջնահերթ ենք համարում շրջակա միջավայրի վրա մեր ազդեցության նվազեցումը՝ կրճատելով վառելիքի, էներգիայի և ջրի սպառման ծավալները: Մինևույն ժամանակ, մենք աջակցում և խթանում ենք մեր շահառուների շրջանում շրջակա միջավայրի վրա ազդեցության նվազեցմանը՝ իրականացնելով տարբեր արշավներ և միջոցառումներ: Որպես ռազմավարական կետ՝ մենք ներգրավում ենք մեր շահառուներին և բարձրացնում ԿՍՊ-ի բոլոր հասկացությունների մասին, այդ թվում՝ կլիմայի փոփոխության մասին, նրանց իրազեկվածության մակարդակը: Որպես սոցիալապես պատասխանատու ընկերություն՝ ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը նախընտրությունը տալիս է էկոլոգիապես անվտանգ լուծումներին, որոնք առնչվում են իր բիզնեսի հետ:

Մեր գործողություններն ուղղված են՝

- Զափելու Ընկերության կողմից արտանետվող վնասակար նյութերի քանակը,
- Բարձրացնելու բազային կայաններում էներգաարդյունավետության մակարդակը



### ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿՈՂՄԻՑ ԱՐՏԱՆԵՏՎՈՂ ՎՆԱՍԱԿԱՐ ՆՅՈՒԹԵՐԻ ՔԱՆԱԿԸ

#### Թափոններ

Մենք ունենք պայմանագիր թափոնների հեռացման ընկերության հետ՝ կենցաղային թափոնների համար: Մակուլատուրան ներկայումս վաճառվում է վերամշակող ընկերությանը/առևտրային կազմակերպությանը: Օգտագործված քարտիջներն ուղարկվում են թափոնների հեռացման ընկերությանը, որի հետ մենք ունենք պայմանագիր: Չաշխատող սարքավորումների թափոնները փոխանցվում են մատակարարին՝ հետագա օգտագործման համար: Բոլոր մարտկոցները վաճառվում են միջազգային կազմակերպություններին:

Ընդհանուր առմամբ, մենք փորձում ենք վերանորոգել, և ոչ թե անմիջապես փոխարինել այս կամ այն իրը: Մարտկոցներն աշխատում են 3–5 տարի և ստուգվում են տարեկան կտրվածքով: Մալուխները շատ հազվադեպ փոխարինման կարիք ունեն և հետագայում կարող են մասնակիորեն կրկին օգտագործման մեջ դրվել: Նյութերը վերամշակման համար վաճառելով՝ մենք ֆինանսական օգուտ չենք ունենում, սակայն դա մեզ համար սոցիալական արժեք է ներկայացնում, քանի որ այսպիսով մենք զերծ ենք մնում մեր աղբով երկիրը աղտոտելուց:



#### Տրանսպորտային միջոցներ

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի կողմից շահագործվում է 86 փոխադրամիջոց, այդ թվում՝ պիկապներ, ավտոմեքենաներ, բեռնատարներ, ավտոբուսներ կամ ամենազնազներ հեռավոր տարածքների համար: Դրանցից 22-ն աշխատում են բենզինով՝ 180,488լ. և դիզելառեզիմով՝ 73,371: Բոլոր փոխադրամիջոցներն ապահովված են GPS համակարգով: Ոչ պիտանի անվադողերը նվիրաբերվում են հատուկ ընկերությունների, որոնք վերամշակում կամ վերանորոգում են դրանք:

Մեքենաների վաճառման համար մենք օգտվում ենք սահմանափակ թվով ավտովաճառման ծառայություններից, որոնց հետ մենք ստորագրել ենք պայմանագրեր՝ համոզվելու համար, որ համագործակցում ենք միայն այնպիսի ընկերությունների հետ, որոնք կարող են ապահովել էկոլոգիապես անվնաս ծառայություններ:

#### Կանխավճարային քարտեր/ հաշվի լիցքավորում

ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ն առաջարկում է Նորարարական, արագ և հարմարավետ ավելացված արժեքով ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ կանխավճարային քարտի վերալիցքավորման հնարավորությունը, որն օգնում է նվաճել շուկայի Նոր սեգմենտներ, ինչպիսիք են՝ գնային տատանումների նկատմամբ զգայուն և ցածր եկամուտ ունեցող բաժանորդները:

Հաշվի լիցքավորումը Նորարարական, արագ, պարզ և հարմարավետ մեթոդ է կանխավճարային հաշվի վերալիցքավորման համար: Այս համակարգի միջոցով ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ի կանխավճարային բաժանորդները, ում խոսելաժամանակը սպառվել է, կարող են լիցքավորել իրենց հաշիվը անմիջապես լիազորված վաճառքի կետից որքան ցանկանան՝ սկսած 200 դրամից մինչև 90 000 դրամ՝ վաճառողին վճարելով կանխիկ գումար: Հաշվի լիցքավորման ծառայության տեղադրումը ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ին հնարավորություն է տվել իր վերավաճառողներին տրամադրելու բաժանորդների բջջային հեռախոսների հաշիվը վերալիցքավորելու հնարավորություն՝ վերացնելով վերալիցքավորման քարտերի անհրաժեշտությունը: Վերավաճառող/դիլերը օպերատորից ստանում է խոսելաժամանակ և կարող է փոխանցել այս խոսելաժամանակը բաժանորդին բջջայինից՝ բջջային գործարքի միջոցով:

Կանխավճարային հաշվի լիցքավորման համակարգը ներդրվել է 2008թ. մայիսի 21-ին, և մեր կանխատեսմամբ, 2018թ. առաջին եռամսյակի ավարտին համակարգը ձեռք կբերի կանխավճարային վերալիցքավորման ընդհանուր շուկայական վաճառքի զգալի մասնաբաժինը (ավելի քան 20%): ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ը Հայաստանի տարածում ունի հաշվի վերալիցքավորման ավելի քան 6000 վաճառակետ: Հայաստանի արագ զարգացող շուկայում առանց քարտի հեռախոսի վերալիցքավորումը հնարավորություն է տալիս ՎիվաՍել-ՄՏՍ-ին ապահովել ճկունություն իր բաժանորդների համար, ինչպես նաև նվազեցնել վերալիցքավորման քարտերի արտադրության և բաշխման ծախսերը:



**Էներգաարդյունավետության ծրագիր/  
բնական ռեսուրսների կառավարման  
համակարգեր**

Էներգախնայող տեխնոլոգիաների ներդրման նախագծի շրջանակներում, համաձայն շրջակա միջավայրի պահպանության միջազգային կոնվենցիայի, մեր Ընկերությունում իրականացվել են օգոնային շերտի և ջերմոցային գազերի պահպանությանն ուղղված հետևյալ միջոցառումները:

2011 թվականից մենք սկսել ենք բնական սառեցման համակարգերի տեղադրման ծրագիր: Ներկայումս ռազմավարությունը նպատակաուղղված է հատկապես դժվար հասանելի հեռահաղորդակցության կայաններին, որտեղ առկա է մեծ հնարավորություն՝ գրեթե ողջ տարվա ընթացքում օգտվելու տեխնիկայի պատշաճ շահագործման համար բարենպաստ կլիմայական պայմաններից: Սա ծախսարդյունավետ, էկոլոգիապես անվնաս և շրջակա միջավայրի համար լիովին անվտանգ համակարգ է, ինչը թույլ է տալիս ապահովել սարքավորումների համար ընդունելի աշխատանքային միջավայր: Արդյունավետությունը, մասնավորապես, բարձրանում է երկրորդային էներգիայի ռեսուրսների օգտագործման արդյունքում, ինչն իրականացվում է միևնույն ծրագրի շրջանակներում (ավելորդ տաքության տեղափոխում այն հատված, որը ձմռանը ջեռուցում է պահանջում): Ավելին, բնական սառեցման համակարգը հնարավորություն է տալիս խնայել տեխնիկական միջոցները և մի քանի անգամ ավելացնել սարքավորումների պիտանելիության ժամկետը:

Առկա են բնական սառեցման համակարգերի արտադրողների տվյալներ՝ հիմնված միջազգային փորձագետների հաշվարկների վրա: Օրինակ, 3–5

կՎտ. սառեցման հզորությամբ մեկ միավորը (մեր կողմից օգտագործվող) հանգեցնում է մթնոլորտ CO<sub>2</sub>-ի արտանետումների նվազեցմանը տարեկան կտրվածքով 1600 կգ–ից 1800 կգ–ի: Մենք դեռևս չունենք տնտեսական ազդեցության ճշգրիտ հաշվարկներ, քանի որ իրականացնում ենք սարքավորումների մշտական նորացում, ինչը ճշգրիտ արդյունք ստանալու հարցում տեխնիկական բարդություններ է ստեղծում: Էներգախնայողության նախնական տվյալները մոտ են հաշվարկված արժեքներին:

Շրջակա միջավայրի պահպանության, օգոնային շերտի պահպանության միջազգային կազմակերպությունների պահանջներին համապատասխանելու շրջանակում 2007թ.–ից մեր Ընկերությունը որդեգրել է հիդրոքլորաֆտորաածխածնային (HCFC) սառեցուցիչների՝ օգոնային շերտը չվնասող հիդրոֆտորաածխածնային (HFC) սառեցուցիչներով աստիճանական և փուլային փոխարինման քաղաքականություն:

Մենք դադարել ենք գնել HCFC–ով աշխատող օդորակիչներ:

HCFC–ով աշխատող որոշ սարքավորումներ, որոնք ձեռք են բերվել ի սկզբանե, դեռևս գտնվում են շահագործման մեջ, սակայն մենք իրականացնում ենք նման սարքավորումների՝ օգոնային շերտը չվնասող հիդրոֆտորաածխածնային (HFC) սառեցուցիչներով փոխարինում կամ գնում միայն այն դեպքերում, երբ սարքավորումը մաշվել կամ վնասվել է: Հին սառեցուցիչների աշխատանքն ապահովելու նպատակով դեռևս շարունակվում է HCFC–ով աշխատող սառեցուցիչների գնման գործընթացը: Սա կշարունակվի մինչև բոլոր հին սառեցնող սարքավորումների շահագործումից դուրս գալը:



**ԲԱԶԱՅԻՆ ԿԱՅԱՆՆԵՐՈՒՄ  
ԷՆԵՐԳԱԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏՈՒԹՅԱՆ  
ՄԱԿԱՐԴԱԿԻ ԲԱՐՉՐԱՑՈՒՄ**

Ընկերության էլեկտրաէներգիայի ծախսերը նվազեցնելու նպատակով՝ որպես այլընտրանքային էլեկտրասնուցման լուծում, 4 կայաններում տեղադրվել են արևային համակարգեր: Նշված կայաններում կատարված ընթացիկ մոնիթորինգի արդյունքները ներկայացված են ստորև.

Ընդհանուր առմամբ, տարեկան կտրվածքով էներգախնայողության մակարդակը արևային էներգիայով սնուցվող կայաններում կկազմի մոտ 2x6,570 կՎտ\*ժ+2x8,630 կՎտ\*ժ=30,400 կՎտ: Սակազմում է Ընկերության ընդհանուր էլեկտրաէներգիայի ծախսերի 0,09%:

2012թ.–ից սկսած մենք իրականացնում ենք բնական սառեցման համակարգերի տեղադրումը կայաններում (ցածր ջերմաստիճանով վայրերում)՝ միաժամանակ էներգախնայողության մակարդակը և օդորակիչ համակարգի հուսալիությունը բարձրացնելու նպատակով:

Ամեն տարի մենք կայաններում տեղադրում ենք 10–ից 20 բնական սառեցման համակարգեր (բնական սառեցման համակարգեր արդեն տեղադրվել են 113 տնակ–կայաններում, և դեռ պետք է տեղադրվեն ևս 70 կայաններում):

Կայան	Միայն արեգակնային/մարտկոցի ռեժիմով օրական աշխատանքի միջին տևողությունը/կայանի հզորությունը Վտ–ով
Մաստարա–Մարալիկ ճանապարհահատված	18 ժամ / 900–1100 Վտ
Չորակապ	18 ժամ / 900–1100 Վտ
Աշիշկերտ	22 ժամ / 950–1200 Վտ
Միջին կետ	22 ժամ / 950–1200 Վտ

Բնական սառեցման միավորի տեսակ	Սառեցման հզորություն (կՎտ)	Քնկ.	Գնահատված էլեկտրական հզորություն
Delta Master 2 48 EC	2 կՎտ ( ΔT=2 5K)	18	112 Վտ
DeltaMaster 4 48 EC	4 կՎտ ( ΔT=2 5K)	71	250 Վտ
Delta Master 6L 220 EC	6 կՎտ ( ΔT=2 5K)	10	390 Վտ
Delta Master 6L 48 EC	6 կՎտ ( ΔT=2 5K)	8	375 Վտ
ODU–6L–48EC	6 կՎտ ( ΔT=2 5K)	6	330 Վտ
<b>Ընդամենը</b>		113	

2015 թվականից մենք սկսել ենք փոխել գլխամասերի և սպասարկման կենտրոնների լոյսերը էներգախնայող լուսադիոդային լամպերով:

Լամպերը փոխվել են 14 + 24 սպասարկման կենտրոններում և Գլխամասային շենքում:

Էներգախնայողության արդյունքները ներկայացված են ստորև.

2017թ.	Չին լամպի հզորությունը Վտ	Լուսադիոդային լամպի հզորությունը Վտ	Քանակը	Էներգիայի տարեկան խնայողությունը կՎտ
	70	15	562	77,151
	72	40	117	16,062
<b>Ընդամենը</b>				93,213
2016թ.	Չին լամպի	Լուսադիոդային լամպի հզորությունը Վտ	Քանակը	Էներգիայի տարեկան խնայողությունը կՎտ
	70	15	994	159,636
	150	30	41	14,366
<b>Ընդամենը</b>				174,003

Ընդհանուր առմամբ, տարեկան կտրվածքով էներգախնայողության տարեկան մակարդակը փոխված լուսադիոդային լամպերի արդյունքում 2017թ. կազմել է 0.27%, 201թ.՝ 0.52% (հաշվարկը կատարվել է ամբողջ Ընկերություն էլեկտրաէներգիայի ծախսերի համեմատ):

Էլեկտրաէներգիայի սպառման ծավալների կրճատման նախաձեռնություններ

**ԿԱՅԱՆՆԵՐԻ ՍԱՌԵՑՈՒՄ**

**Բնական սառեցման համակարգի տեղադրում 15 տնակ-կայաններում տարեկան կտրվածքով**

**ԿԱՅԱՆՆԵՐԻ ԷԼԵԿՏՐԱՍՆՈՒՑՈՒՄ**

**Էլեկտրախնայողության հնարավորության ակտիվացում կայաններում**

**ԳՐԱՍԵՆՅԱԿՆԵՐ**

**Լուսադիոդային լամպերի օգտագործման արդյունքում էներգախնայողություն 2 վարչական շենքերում՝ Չանգերի կենտրոնի օդորակման համակարգի փոխարինում՝ ժամանակակից VRF համակարգով**

## 5. ՍՈՒՅՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ

Սույն ԿՄՊ հաշվետվությունը «USU Հայաստան» ՓԲԸ-ի առաջին հաշվետվությունն է, որում Շնկերությունը ներկայացրել է իր կորպորատիվ կայունության ապահովման գործողությունները՝ հայ հասարակության վրա իր ունեցած տնտեսական, բնապահպանական և սոցիալական ազդեցության առնչությամբ:

ԿՄՊ ռազմավարությունը հիմնված է ISO 26000 Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվության միջազգային ուղեցույցների վրա: «USU Հայաստան» ՓԲԸ-ն հաջողությամբ իրականացրել է ISO 26000 ուղեցույցներում սահմանված առաջարկները 2012թ.-ին բջջային կապի ծառայությունների մատուցման և բաժանորդների սպասարկման ոլորտում իրականացրած գործունեության համար: 2012թ. դեկտեմբերին մենք անցել ենք աուդիտ, իսկ 2017թ. նոյեմբերին՝ վերահավաստագրում «CSR Company International»-ի կողմից, որը մենք անցանք հաջողությամբ:

«USU Հայաստան» ՓԲԸ-ի ԿՄՊ հաշվետվությունը համապատասխանում է կայուն զարգացման ոլորտում հաշվետվողականության Համաշխարհային հաշվետվությունների Նախաձեռնության (GRI) միջազգային ճանաչված ստանդարտների հիմնական տարբերակին: Բացահայտված տեղեկատվությունը վերաբերում է «USU Հայաստան» ՓԲԸ-ի գլխամասային գրասենյակում և Հայաստանում ծավալված համապատասխան գործունեությանը: Որպես ուսումնասիրության ժամանակահատված է ընդունվել մեկ գործարար տարին, որը տևում է 2017 թվականի հունվարի 1-ից մինչև դեկտեմբերի 31-ը:

### Ի՞նչ է Համաշխարհային հաշվետվությունների Նախաձեռնությունը (GRI)

Համաշխարհային հաշվետվությունների Նախաձեռնությունը (GRI) կազմակերպություն է, որն առաջ է քաշել կայուն զարգացման ոլորտում հաշվետվողականության ստանդարտացման խնդիրը՝ GRI շրջանակի ստեղծման միջոցով: Այն շարժվում է կայուն համաշխարհային տնտեսության ուղղությամբ՝ ներկայացնելով կայուն զարգացման ոլորտում հաշվետվողականության ուղեցույց՝ ապահովելու ԿՄՊ-ի կատարողականի չափելիությունը և համապատասխանությունը: Սույն մոտեցման հիմնական սկզբունքներն են՝ ճշգրտություն, հավասարակշռություն, հստակություն, համեմատելիություն, հոսալիություն և արդիականություն: Լրացուցիչ տեղեկությունների համար՝ այցելեք համաշխարհային հաշվետվությունների Նախաձեռնության (GRI) վեբ-կայք կամ ուսումնասիրեք այս փաստաթղթի վերջում ներկայացված թեմաների GRI ինդեքսը:

[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

## GRI բովանդակության ցանկ

Ցուցանիշներ	Բացահայտումներ	Չդում
<b>GRI 102. Տեղեկատվության բացահայտման հիմնական պահանջներ</b>		
102-1	Կազմակերպության անվանումը	4
102-2	Գործունեությունը, ապրանքանիշները, ապրանքատեսակները, ծառայությունները	4
102-3	Գլխամասերի հասցեները	5
102-4	Գործունեության վայրը	5
102-5	Սեփականության և իրավաբանական ձևը	5
102-6	Սպասարկվող շուկաները	5
102-7	Կազմակերպության մասշտաբը	5
102-8	Աշխատակիցների և այլ աշխատողների մասին տեղեկատվությունը	5/25
102-9	Մատակարարման շղթան	5
102-10	Կազմակերպության և դրա մատակարարման շղթայի զգալի փոփոխությունները	5
102-11	Նախազգուշական սկզբունք կամ մոտեցում	23
102-12	Արտաքին Նախաձեռնություններ	6
102-13	Անդամակցություն միություններին	6
<b>Ռազմավարություն</b>		
102-14	Ավագ որոշում կայացնողի հայտարարությունը	3
<b>Գործարար էթիկայի սկզբունքները</b>		
102-16	Արժեքներ, սկզբունքներ, ստանդարտներ և վարքագծի նորմեր	7
<b>Կառավարում</b>		
102-18	Կառավարման կառուցվածքը	4
<b>Շահակիցների ներգրավվածությունը</b>		
102-40	Շահակիցների խմբերի ցանկը	12
102-41	Կոլեկտիվ բանակցային պայմանագրեր	25
102-42	Շահակիցների հայտնաբերում և ընտրություն	12
102-43	Մոտեցում շահակիցների ներգրավվածության խնդրին	13
102-44	Վերհանված հիմնական թեմաները և խնդիրները	13



<b>Հաշվետվողականությունը</b>		
102-45	Համախմբված ֆինանսական հաշվետվություններում ներառված կազմակերպությունները	See financial report
102-46	Հաշվետվության բովանդակության և թեմաների սահմանում	10
102-47	Նյութական թեմաների ցանկը	10
102-48	Տեղեկատվության վերաձևակերպումներ	44
102-49	Փոփոխություններ հաշվետվություններում	44
102-50	Հաշվետու ժամանակաշրջան	44
102-51	Ամենավերջին հաշվետվության ամսաթիվը	44
102-52	Հաշվետվողականության շրջան	44
102-53	Հաշվետվության վերաբերյալ հարցերի համար պատասխանատու կոնտակտային անձ	50
102-54	Հաշվետվողականությանը ներկայացվող պահանջներ GRI ստանդարտներին համապատասխան	44
102-55	GRI բովանդակության ինդեքսավորում	45
102-56	Արտաքին հավաստիացում	none
<b>GRI 200. Տնտեսական ստանդարտ գործունեություն</b>		
<b>201 Տնտեսական ցուցանիշներ</b>		
201-1	Ուղղակի տնտեսական արժեքի գներացում և բաշխում	8
<b>203 Անուղղակի տնտեսական ազդեցություն</b>		
203-1	Ենթակառուցվածքի ներդրումներ և տրամադրվող ծառայություններ	8
203-2	Նշանակալից անուղղակի տնտեսական ազդեցություններ	9
<b>204 Գնումների գործընթացներ</b>		
204-1	Տեղական մատակարարների ծախսերի համամասնությունը	24
<b>205 հակակոռուպցիոն օրենսդրություն</b>		
205-1	Կոռուպցիայի հետ կապված ռիսկերի գնահատման գործողություններ	21
205-2	Հակակոռուպցիոն քաղաքականության և ընթացակարգերի մասին իրազեկում և վերապատրաստում	21
205-3	Կոռուպցիայի հաստատված դեպքեր և ձեռնարկված գործողություններ	21
<b>GRI 300. Բնապահպանական ստանդարտ գործունեություն</b>		
<b>302 էլեկտրականություն</b>		
302-4	Կազմակերպության ներսում էլեկտրաէներգիայի սպառում	50
302-5	Կազմակերպությունից դուրս էլեկտրաէներգիայի սպառում	50
<b>306 Արտանետումներ</b>		
306-2	Թափոնները՝ ըստ տեսակի և հեռացման մեթոդի	49

<b>GRI 400. Սոցիալական ստանդարտ գործունեություն</b>		
<b>401 Աշխատանք</b>		
401-1	Նոր աշխատակիցների ընդունում, և աշխատակիցների արտահոսք	25
401-2	Լրիվ դրույքով աշխատողներին տրամադրվող արտոնություններ, որոնք չեն տրամադրվում ժամանակավոր կամ կես դրույքով աշխատողներին	26
<b>402 Աշխատանքային / կառավարման հարաբերություններ</b>		
402-1	Գործառնական փոփոխությունների վերաբերյալ նվազագույն ծանուցման ժամկետներ	26
<b>403 Աշխատանքի անվտանգություն և պաշտպանություն</b>		
403-1	Աշխատողների ներկայացուցչություն ղեկավարության և աշխատողների համատեղ պաշտոնական առողջապահական և անվտանգության հանձնաժողովներում	29
403-2	Վնասվածքների տեսակները և վիճակագրությունը, մասնագիտական հիվանդությունները, կորցրած օրերը և բացակայությունները, աշխատանքի հետ կապված մահվան դեպքերի քանակը	29
403-3	Աշխատանքի հետ կապված հիվանդությունների կամ պատահարների բարձր ռիսկայնության գոտում գտնվող աշխատողներ	29
<b>404 Վերապատրաստում և կրթություն</b>		
404-1	Մեկ աշխատակցի վերապատրաստման ժամերի միջին քանակը մեկ տարվա կտրվածքով	27
404-2	Աշխատակիցների հմտությունների արդիականացման ծրագրեր և անցումային աջակցության ծրագրեր	27
404-3	Աշխատակիցների տոկոսը, որոնք անցում են կանոնավոր կատարողականի և կարիերայի զարգացման վերանայում	27
<b>Բազմազանություն և հավասար հնարավորություններ</b>		
405-1	Կառավարման մարմինների և աշխատակիցների բազմազանություն	28
405-2	Կանանց և տղամարդկանց հիմնական աշխատավարձերի հարաբերակցություն	28
<b>406 Խտրականության արգելում</b>		
406-1	Խտրականության դեպքեր և ձեռնարկված շտկողական գործողություններ	28
<b>412 Մարդու իրավունքների գնահատում</b>		
412-2	Աշխատակիցների վերապատրաստում մարդու իրավունքների քաղաքականության կամ ընթացակարգերի վերաբերյալ	28
<b>413 Տեղական համայնքներ</b>		
413-1	Տեղական համայնքի ներգրավմանը, ազդեցության գնահատմանը և զարգացման ծրագրերին ուղղված գործողություններ	30
<b>416 Հաճախորդների անվտանգություն և պաշտպանություն</b>		
416-1	Առողջության և անվտանգության վրա ապրանքատեսակների և ծառայությունների ազդեցության գնահատում	19
416-2	Առողջության և անվտանգության վրա ապրանքատեսակների և ծառայությունների ազդեցության անհամապատասխանության դեպքեր	17
<b>418 Բաժանորդների տվյալների գաղտնիության ապահովում</b>		
418-1	Բաժանորդների տվյալների գաղտնիության խախտման և այդ տվյալների կորստի վերաբերյալ հիմնավորված բողոքներ	19

#միացեքմեզ



**Կնիք**

The CSR Company International

Կոնտակտային տվյալներ՝

[csr@mts.am](mailto:csr@mts.am)

**ՎիվաՍեյլ-USU («USU Հայաստան» ՓԲԸ)**

22, ք. Երևան 0015, Արգիշտի 4/1

Հեռ.՝ +37460771111, +37493568777

Ֆաքս՝ +37493298021

[www.mts.am](http://www.mts.am), [info@mts.am](mailto:info@mts.am)

