

## 5. Інформація про чисельність працівників та оплату їх праці

Середньооблікова чисельність працівників облікового складу - 2014 осіб.

Середня чисельність позаштатних працівників - 88 осіб.

За сумісництвом працювало - 17 осіб.

Чисельність працівників, які працюють на умовах неповного робочого часу (дня, тижня) - 71 особа.

Фонд оплати праці за вітний період склав 131 719,5 тис.грн. (разом з нарахуваннями 179 593,4 тис.грн.).

Відносно попереднього року збільшено розмір фонду оплати праці на 2,5%.

На підприємстві розроблено та впроваджено низку програм, які спрямовані на розвиток персоналу та підвищення його кваліфікації. Розроблена та впроваджена програма адаптації новоприйнятих працівників до максимально ефективного виконання ними своїх функціональних обов'язків, а також забезпечення їм належної підтримки.

На підприємстві діє програма визначення необхідного рівня компетентності працівників, залучених до робіт, яка впливає на якість послуг; впроваджена програма навчання персоналу, що задовольняє їх потреби у самовдосконаленні та професійному розвитку. Відбувається оцінка ефективності проведеного навчання, забезпечується обізнаність персоналу щодо доцільності та важливості свого внеску в досягнення цілей Товариства.

Проведено навчання співробітників:

Липень, грудень:

- 11 співробітників Фінансової дирекції (тема: "Стандарти міжнародної фінансової звітності");

Листопад:

- 18 співробітників, керівники підрозділів (тема: "Підвищення ефективності взаємодії управлінської команди");

Грудень:

- 18 співробітників Комерційної дирекції та Технічної дирекції (тема: "Мистецтво взаємодії");

Квітень-грудень:

- 8 співробітників Дирекції з інформаційних технологій (тема: "Oracle 11g: Основи SQL");

Січень-грудень:

- 15 співробітників Комерційної дирекції, Національного контакт-центру (тема: "Навички ефективного управління");

- 111 співробітників Контакт-центру (тема: "Лекція по побудові та принципу роботи PRI- потоків, SIP-Trunk, Vegaphone, Ip-телефонія");

- 155 співробітників Контакт-центру (тема: "Стандарти обслуговування клієнтів");

- 31 співробітників Контакт-центру (тема: "Стрес - менеджмент");

- 5 співробітників Контакт-центру (тема: "Утримання клієнтів");

- 22 співробітників Контакт-центру (тема: "Обслуговування клієнтів. Фінансові питання телефонії").