
ODGOVORNO POSLOVANJE - #VIŠE OD POSLA



Telenor – mi verujemo u ljude

Ljudi i njihova dobrobit su ti za koje radimo, a zaposleni u Telenoru naša su najveća i neprocenjiva vrednost. Iako smo kompanija koja se bavi novim tehnologijama, svesni smo toga da upravo naši ljudi razvijaju te tehnologije i zato neprestano ulažemo u svoje zaposlene, a oni nam to uzvraćaju svojim odnosom prema radu, ali i svojoj radnoj okolini i životnoj sredini. Jedno od priznanja za takav odnos stiglo nam je od Srpske asocijacije menadžera (SAM) koja nas je, u veoma jakoj konkurenciji, proglasila za najboljeg poslodavca godine. Nama podjednako važno i drago priznanje stiglo je i od samih

zaposlenih, koji su nas u internoj anketi stavili na prvo mesto među evropskim poslovnim jedinicima Telenora i među prva tri na nivou cele Grupe.

Naravno, preduslov uspešnosti čini zdravo i bezbedno radno okruženje, a najbolji pokazatelj naše posvećenosti tome jeste činjenica da drugu godinu zaredom nemamo povrede na radu. Dosledno primenjujemo standarde efikasne zaštite zaposlenih i stalno unapređujemo radne uslove. Ulažemo

velike napore kako bismo smanjili negativan uticaj naših aktivnosti, proizvoda i usluga na čovekovu okolinu, razvijamo odgovorno i održivo poslovanje u celom lancu nabavke i doprinosimo rodnoj ravnopravnosti zapošljavajući podjednak broj žena i muškaraca





Telenor ponovo najbolji poslodavac

I u 2015. godini kompanija Telenor proglašena je za najboljeg poslodavca u Srbiji, u anketi Srpske asocijacije menadžera (SAM). Kriterijumi na osnovu kojih su rangirani nominovani poslodavci bili su: radni uslovi i motivacija, mogućnost stručnog usavršavanja, zadovoljstvo zaposlenih, reputacija kompanije i društvena odgovornost. U takmičenju za nagradu za najboljeg poslodavca u kategoriji srednjih i velikih preduzeća, Telenor je imao jaku konkurenciju. O angažovanju zaposlenih u Telenoru Srbija govore i rezultati interne EES ankete Telenor Grupe, koju sprovodi eksterna agencija i koja utvrđuje nivo angažovanosti zaposlenih. Naime, Telenor Srbija nalazise na prvom mestu među evropskim poslovnim jedinicama i među prve tri pozicije na nivou cele Grupe.

Ulažemo u zaposlene i razvijamo talente

U Telenoru je razvoj zaposlenih od ključne važnosti zato što znamo da samo oni koji kontinuirano unapređuju svoja znanja, veštine i sposobnosti mogu ići u korak sa sve zahtevnijim potrebama tržišta. Među našim razvojnim programima izdvajamo mentorstvo, shadowing program, rotacije, sastanke „1 na 1“, fidbek, koučing... U 2015. naši zaposleni proveli su, u proseku, 29,27 sati na obukama i treninzima kako za stručna znanja i veštine, tako i za „meke“ veštine koje im pomažu da efikasno sarađuju. Liderima se posvećuje dodatna pažnja, sa idejom da gradimo čvrsto liderstvo utemeljeno na 4E modelu (Explore, Engage, Empower & Execute). Svi novi lideri imali su višemesečne obuke za upravljanje timovima, a 20 ključnih lidera i eksperata učestvovalo je u obukama u centrali Telenora u Oslu i nekoliko drugih zemalja u kojima Telenor posluje. Na početku godine identifikovano je 84 top

talenta koji su dobili mogućnost da iskažu svoje potencijale na izazovnim i zanimljivim projektima, kao i mogućnosti za razvoj uz podršku mentora, treninge i druge programe.

Telenor Srbije dobio je prvu nagradu Stanton Chase-a za razvoj talenata i menadžera. U izboru je učestvovalo 17 domaćih i međunarodnih kompanija, uključujući i Microsoft, IBM i NIS, a u tako oštroj konkurenciji, programi za razvoj mladih talenata i menadžmenta Telenora ocenjeni su kao najbolji.

Osvojena nagrada predstavlja značajno priznanje za način na koji radimo. U Telenoru, razvoj zaposlenih zaista se nalazi u njihovim rukama, a razvoj talenata je sastavni deo rada svakog menadžera.



Pružamo šansu mladima – praksa u Telenoru

Oblast digitalnih komunikacija jedna je od najbrže rastućih u svetu i karakterišu je potreba za konstantnim napredovanjem, rad i težnja da se uvek bude u toku s najnovijim tehnologijama. Podrška obrazovanju mladih u toj oblasti predstavlja važan segment našeg poslovanja. Putem programa „Praksa za studente“, koji je pokrenut pre šest godina, studentima završnih godina fakulteta ili onima koji su tek diplomirali nudimo šansu da steknu prva relevantna praktična iskustva iz oblasti za koje su se školovali, ali i priliku da bolje upoznaju Telenorovu korporativnu kulturu. Prošle godine priliku da steknu praksu u Telenoru imala su 23 praktikanta.

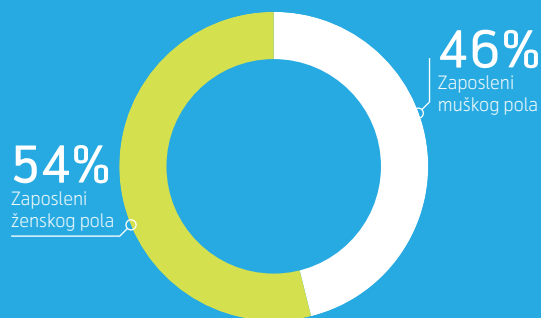
Jedan od načina da doprinesemo edukaciji mladih ljudi jeste učestvovanje u seminarima, edukativnim programima za mlade različitih organizacija s kojima saradujemo, kao i na sajmovima zapošljavanja. Takođe, povezujemo se s relevantnim organizacijama, kao što su studentske organizacije – Savez studenata Beograda i AIESEC Srbija. Uključivanjem u njihove projekte doprinosimo da se mnoge generacije studenata angažuju i osposobe da u budućnosti uspešno upravljaju svojim karijerama.

Ponosni smo i što su Jovana Miljanović i Miloš Kostić izabrani za finaliste na Telenorovom forumu mladih, a ovogodišnja tema bila je „Znanje za sve“. Treći po redu Forum organizovala je Telenor grupa u saradnji s Nobelovim centrom za mir, a četvero talentovanih mladih ljudi dobilo je jedinstvenu priliku da svoje ideje predstavi i van granica Srbije.

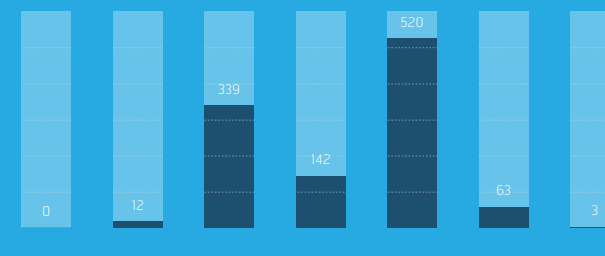
Na kraju 2015. godine u Telenoru je bilo angažovano ukupno 1.079 zaposlenih s kojima su zaključeni ugovori o radu. Telenor ima sklopljene ugovore sa agencijama za pružanje kadrovskih usluga u cilju angažovanja radne snage na poslovima na kojima je broj izvršilaca promenljiv u zavisnosti od potreba posla i organizacije rada.

Telenor teži ka tome da održi rodnu ravnopravnost zaposlenih, pa tako u našoj kompaniji radi 46 odsto muškaraca i 54 odsto žena. Na rukovodećim pozicija zaposleno je 56 odsto muškaraca i 44 odsto žena.

Struktura zaposlenih prema polu

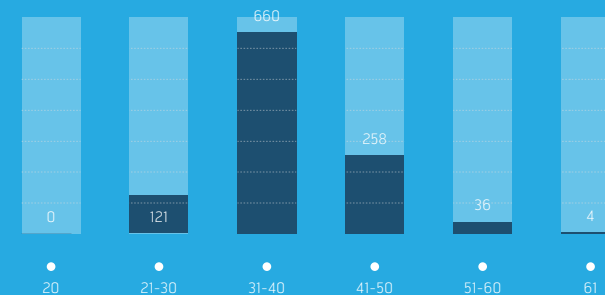


Kvalifikaciona struktura zaposlenih
BROJ ZAPOSLENIH



Više od polovine zaposlenih u Telenoru imaju visoko obrazovanje.

Starosna struktura zaposlenih
BROJ ZAPOSLENIH



72 odsto zaposlenih pripada starosnoj grupi između 31 i 40 godina. Prosečna starost zaposlenih je 37,6 godina.



Program „Mobility“ – rad u Telenorovim kompanijama širom sveta

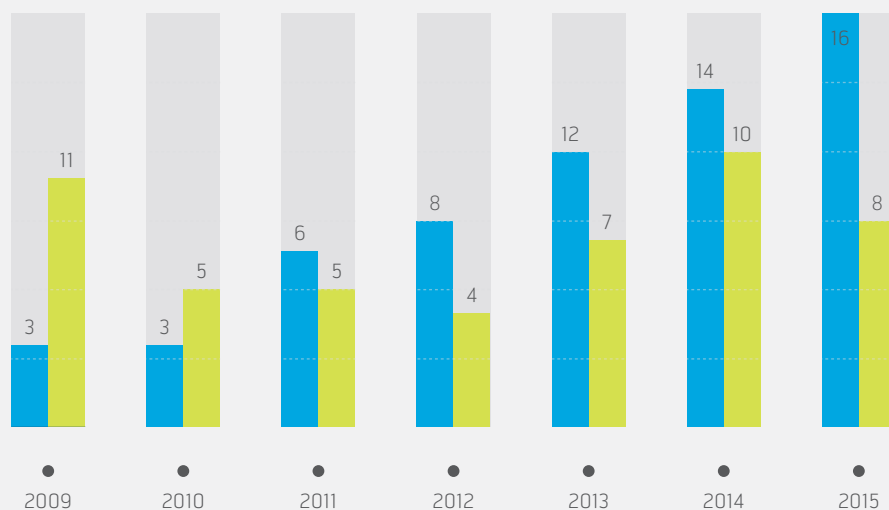
Ovaj program ima dva osnovna modela: „Expert mobility“ i „Development Mobility“.

„Expert mobility“ ima za cilj standardizaciju i uvođenje najbolje prakse u svim Telenorovim kompanijama širom sveta, a to postižemo tako što zaposlene sa odgovarajućim znanjima i veštinama upućujemo iz jedne u drugu kompaniju. Oni tako stiču iskustvo rada širom sveta i razvijaju svoje

profesionalne i liderske sposobnosti, a ujedno doprinose ujednačavanju načina poslovanja na najbolji način u svim kompanijama Telenor grupe. Na taj način povećava se kompetentnost Telenora na tržištu i bolji pristup korisnicima, a istovremeno se razvijaju i zaposleni.

„Development mobility“ služi za razvoj profesionalnih i liderskih sposobnosti zaposlenih koji imaju potencijal. Putem tog programa oni se osposobljavaju za rad na kompleksnijim i zahtevnijim poslovima, što doprinosi razvoju njihovih karijera. Mobility program postoji od prvog dana Telenora u Srbiji, ali je broj zaposlenih koji dolaze u Telenor Srbija bio veći od broja zaposlenih koji iz Srbije odlaze u druge Telenorove kompanije. Poslednjih godina razlika između ta dva broja se smanjuje, tj. primetan je konstantan rast onih koji odlaze u druge Telenorove kompanije.

Mobility statistika



Nova korporativna kultura usmerena ka korisniku

Poslednje EES istraživanje o angažovanosti zaposlenih (Employee Engagement Survey) pomoglo je da saznamo koliko razmišljamo o korisniku u svakodnevnom poslovanju, a rezultati su potvrdili da je korisnik zaista u fokusu svega što radimo. Veoma smo ponosni na taj rezultat jer smo koncept „Korisnik u fokusu“ usvojili pre samo dve godine, a promena korporativne kulture je težak zadatak, naročito kada se radi o kompaniji koja posluje širom Evrope i Azije u društvima sa različitom kulturom poslovanja. Ta promena podrazumeva i spremnost svih zaposlenih da prihvate drugačiji način razmišljanja i odnosa prema poslu i korisnicima. Pre samo godinu dana pisali smo: „Onog trenutka kada nam korisničko mišljenje i utisci postanu glavni vodič u kreiranju novih proizvoda i usluga, možemo reći da smo fokusirani na korisnike i da je naša korporativna kultura dostigla željeni cilj“. Danas možemo sa sigurnošću da kažemo da imamo korporativnu kulturu koja stavlja korisnika na prvo mesto. Najbolji NPS rezultat u Srbiji i titula najpoželjnijeg poslodavca za prošlu godinu samo su neke od potvrda koliko smo bliži srcu korisnika.



Zdravo i bezbedno radno okruženje

Dosledno primenjujemo standard OHSAS 18001, koji obezbeđuje efikasniji sistem zaštite zaposlenih na radu.

Povodom Dana bezbednosti i zdravlja na radu u Republici Srbiji, Uprava za bezbednost i zdravlje na radu Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja dodelila je Telenoru Srbija povelju „28. April“. Ta povelja tradicionalno se dodeljuje kompanijama i preduzetnicima za predanost vrednostima bezbednosti i zdravlja na radu. Za Telenor, zdravo i bezbedno okruženje je nešto što podrazumevamo u svakodnevnom radu i zato kontinuirano ulažemo u zdravlje zaposlenih. Već treću godinu zaredom nismo zabeležili nijednu povredu na radu i to je najbolji pokazatelj koliko smo posvećeni bezbednosti naših zaposlenih, ali i održavanju visoke svesti da je zdravlje najvažnije.



Odgovorni i u lancu nabavke

Supply Chain Sustainability Risk Indicator (%)



Čvrsto utemeljenom politikom i inovatnim programom, Telenor zastupa i obezbeđuje odgovorno i održivo poslovanje u celom lancu nabavke, koji čini preko 500 domaćih i inostranih kompanija i preduzetnika. Stremimo tome da i kod njih razvijemo kulturu zdravlja i bezbednosti na radu, poštovanja ljudskih i radničkih prava, poslovnu etiku i ekološku svest. Krajem 2015, broj potpisanih Sporazuma o odgovornom ponašanju iznosio je 424, što govori o tome da naši partneri i dobavljači razumeju važnost poštovanja zakonskih propisa i međunarodnih standarda koji definišu svakodnevno poslovanje. Takođe, Telenor redovno kontroliše i ocenjuje svoje dobavljače putem inspekcije i godišnjeg upitnika. U prethodnoj godini, licencirani inspektori i lica zadužena za zdravlje i bezbednost izveli su 115 terenskih kontrola partnera i aktivnih izvođača radova i nisu identifikovane veće neusaglašenosti.

Tokom 2015, organizovali smo dve radionice izgradnje kapaciteta u oblasti bezbednosti i zdravlja na radu. Telenor ima nultu toleranciju prema korupciji i drugim vidovima neetičnog ponašanja, pa će fokus budućih obuka dobavljača biti uspostavljanje i primena procedura prevencije nedozvoljenih radnji u poslovnoj praksi.

Ljudska prava

U Telenoru verujemo da telekomunikacije omogućavaju razmenu ideja i pristup informacijama. Istovremeno, svesni smo potencijalnih izazova u ovoj oblasti koje nov način komunikacije predstavlja, zbog čega su poštovanje i stalno poboljšanje ljudskih prava važan deo našeg svakodnevnog poslovanja. Telenor je posvećen poštovanju ljudskih prava, i to u skladu sa dokumentima UN - Vodič za biznis i ljudska prava i Deset principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija. Oba dokumenta zasnivaju se na Povelji UN o ljudskim pravima. Ti principi, zajedno s principima iznetim u Telenorovim internim aktima - Kodeks ponašanja, Politike, Principi ponašanja dobavljača i Vizija i vrednosti - omogućavaju u celoj Telenor grupi, a samim tim i u Telenoru u Srbiji, jedinstven pristup u odnosima prema kolegama i klijentima, u načinu na koji vodimo svoje poslovanje, kao i u tome kako vidimo svoju ulogu u društvima u kojima poslujemo. U Telenoru posvećujemo dužnu pažnju identifikovanju izazova za ljudska prava i traženju načina kako da im pristupimo. To zahteva dugoročnu perspektivu, stalno poboljšavanje i dijalog svih relevantnih učesnika i donosilaca odluka.

