

# Telenor – Ljudi na prvom mestu

Zaposleni su pokretačka snaga naše kompanije. Strast i posvećenost sa kojom obavljaju svakodnevni posao omogućava nam da razvijamo i pružamo napredne komunikacione usluge, i stvaramo superiorno korisničko iskustvo. Svoj odnos prema poslu i prema našem društvu zaposleni su posebno iskazali tokom katastrofalnih majskih poplava, kada su radili i preko svojih mogućnosti ne bi li ugroženom stanovništvu omogućili da komuniciraju sa svojim bližnjima, ali i sa spasilačkim službama. Zdravlje, bezbednost i razvoj potencijala naših zaposlenih su uvek na prvom mestu u Telenoru, a potvrdu da smo na pravom putu za nas predstavlja i priznanje koje smo dobili kao najbolji poslodavac u 2014. godini u kategoriji velikih preduzeća.

Telenor stalno unapređuje radno okruženje i neguje atmosferu u kojoj zaposleni mogu da se razvijaju i uče. U praksi pokazujemo rodnu ravnopravnost zaposlenih i ne tolerišemo nikakvu diskriminaciju, a zdravo i bezbedno okruženje je nešto što podrazumevamo u svakodnevnom radu. Već treću godinu zaredom nismo zabeležili nijednu povredu na radu i kontinuirano ulažemo u zdravlje zaposlenih i podizanje i inače visoke svesti o njegovom značaju.



## Najbolji poslodavac u Srbiji

Telenor je najbolji poslodavac u Srbiji u kategoriji velikih preduzeća na osnovu rezultata nezavisne ankete zaposlenih sprovedene u 2014. godini. Anonimnom anketom, koju je četvrti put sprovedla kompanija Infostud, utvrđuju se zadovoljstvo, motivisanost i angažovanost zaposlenih, kao i jake strane poslodavca i oblasti u kojima su moguća poboljšanja. Ove godine u anketi je učestvovalo 47 kompanija sa više od 13.700 zaposlenih. Prvi konsolidovani rezultati ankete pokazali su da zaposleni u Srbiji visoko vrednuju lojalnost, kvalitet međuljudskih odnosa i uslove rada.

*„Nagrada za najboljeg poslodavca pripada svim našim zaposlenima u Srbiji. Godinama smo u samom vrhu poslodavaca i veliko je nadahnuće dobiti ovakvo priznanje za naš način rada. To je nagrada za našu celokupnu organizaciju i dostignuće do kojeg smo došli zahvaljujući strasti, svakodnevnom angažovanju i našoj doslednoj međusobnoj brizi i uzajamnoj pomoći u postizanju novih i visokih ciljeva...Privrženost i posvećenost svakog našeg zaposlenog čini nas vodećim poslodavcem i izuzetnom organizacijom. Velika mi je privilegija i čast voditi ovakav sjajan tim.”*

- UVE FREDHAJM

## Zdravo i dinamično okruženje

Otvoreno i dinamično radno okruženje u kojem zaposleni mogu da se razvijaju i napreduju jeste ono čemu težimo. Svi zajedno činimo šarolik Telenor tim koji ne toleriše diskriminaciju ni u kom obliku, a korisnike uvek stavlja na prvo mesto. Zdravo i bezbedno radno okruženje za nas je preduslov uspešnosti.

Izuzetno smo ponosni što već treću godinu zaredom nemamo povrede na radu. To je najbolji pokazatelj koliko smo posvećeni bezbednosti naših zaposlenih, ali i njihove visoke svesti da je zdravlje najpreče dobro.

I 2014. godinu su obeležile aktivnosti na polju zdravlja i bezbednosti na radu.

Oksigenoterapija uvedena kao novi zdravstveni program u okviru rekreacije za sve zaposlene.

Besplatni ekspertski – konzilijarni ultrazvuk dojki.

Predavanja o preventivnim merama u kontaminiranom području (za vreme poplava).

Svakodnevna, besplatna provera nivoa šećera u krvi u Ambulanti „Telenor“.

Pokrenuli smo inicijativu za semaforizaciju pešačkog prelaza ispred AirportCity-a, u ulici Omladinskih brigada.



## Naši zaposleni

Na kraju 2014. godine u Telenoru je bilo je angažovano ukupno 927 zaposlenih. Pored zaposlenih s kojima ima zaključene ugovore 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.



54%

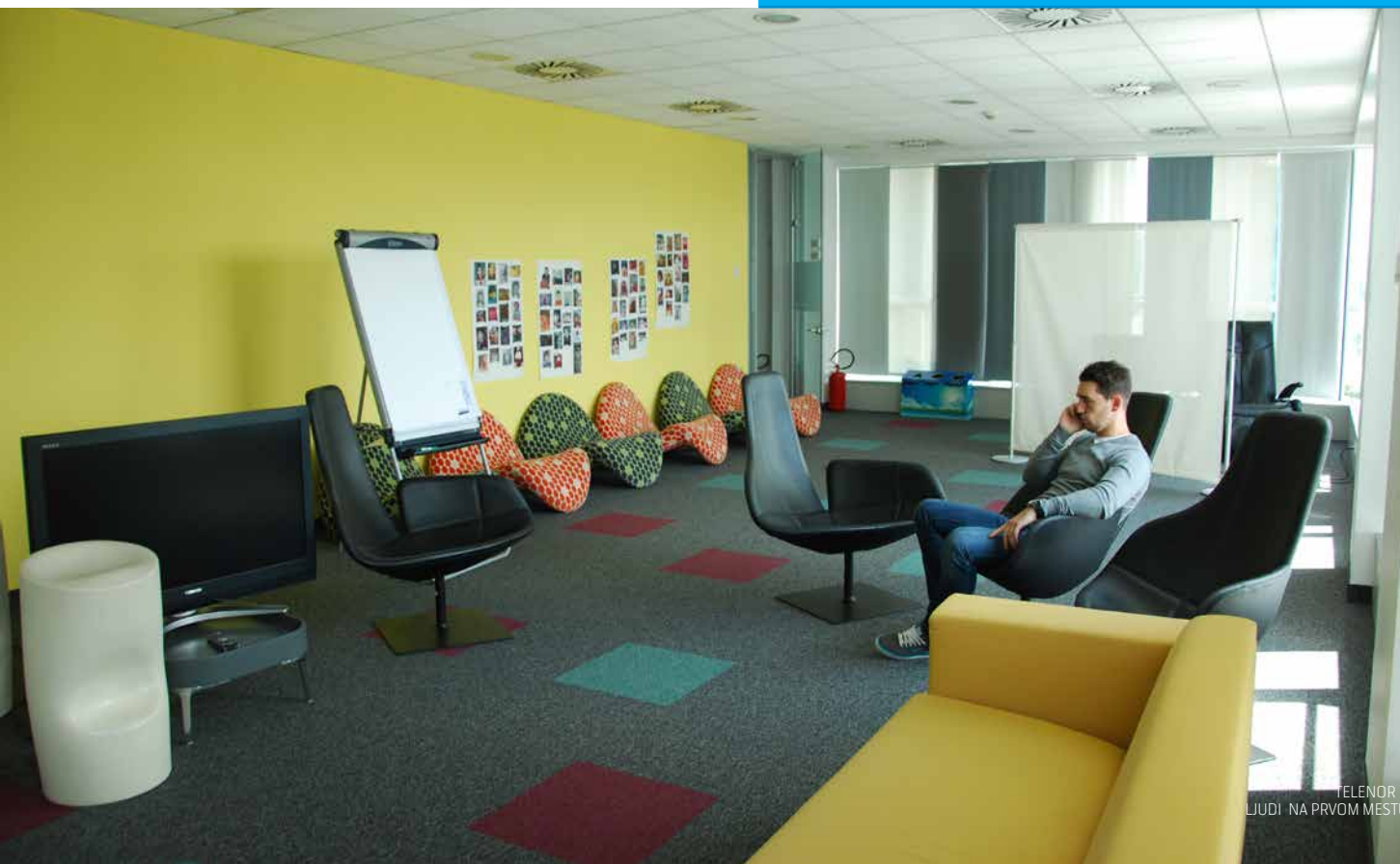
Zaposleni ženskog pola



46%

Zaposleni muškog pola

STRUKTURA ZAPOSLENIH PREMA POLU



## Praksa u Telenoru – prva šansa za mlade

Oblast telekomunikacija je jedna od najbrže rastućih privrednih grana, koju karakterišu napredovanje, rad i težnja da se uvek bude u toku s najnovijim tehnologijama. Podrška obrazovanju mladih u toj oblasti predstavlja važan segment našeg poslovanja. Putem dvosmerne komunikacije s mladi-

ma mi napredujemo, trudeći se da primenimo ideje koji oni, kao predstavnici digitalne generacije, donose. Cilj nam je da stvorimo produktivno poslovno okruženje.

Program „Praksa za studente“ pokrenuli smo 2010. godine. Na taj način nudimo šansu studentima završnih go-

dina fakulteta ili onima koji su tek diplomirali da steknu prva relevantna praktična iskustva, ali i priliku da bolje upoznaju Telenorovu korporativnu kulturu. Prvi praktikanti su tokom prakse sticali i prva radna iskustva u službama Komunikacija, Finansija, Tehnike, Marketinga i Ljudskih resursa. Tu priliku prošle godine imalo je 24 praktikanta.

Učestvujemo i u seminarima, edukativnim programima za mlade različitih organizacija s kojima saradujemo, poput Saveza studenata, kao i na sajmovima zapošljavanja. 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.

Kao deo Telenor grupe, koja posluje na 13 svetskih tržišta, dobili smo mogućnost da i na lokalnom nivou sprovedemo mnoge inovativne ideje, koje podstiču rad i kreativnost studenata. Tako smo se i uključili u projekat Telenor Samit mladih, koji organizuje Telenor grupa u saradnji s Nobelovim centrom za mir. Dve godine zaredom raspisujemo konkurs u okviru kojeg tražimo najbolje predstavnike Srbije na Samitu, koji imaju ideje na koji način digitalne komunikacije mogu da doprinesu pozitivnim društvenim promenama. Do sada je četvoro mladih iz naše zemlje bilo u Oslu. Tamo su dobili priliku da sa vršnjacima iz celog sveta razmene iskustva, na brojnim radionicama razvijaju ideje, upoznaju lidere i globalne stručnjake.

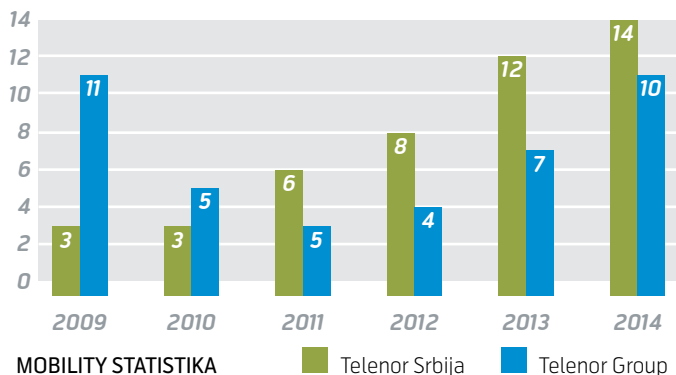


## Program „Mobility“ rad u Telenorovim kompanijama širom sveta

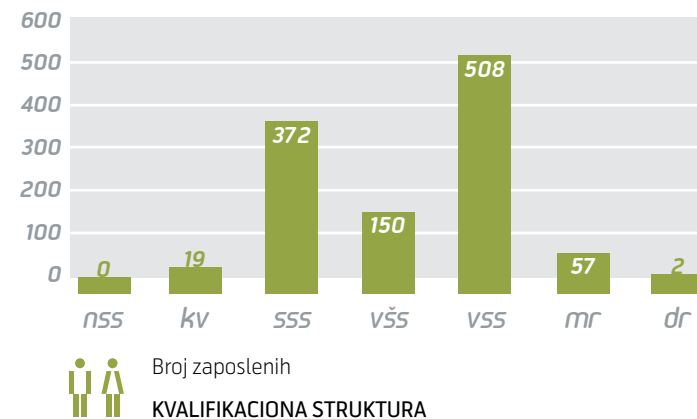
Program „Mobility“ postoji od prvog dana Telenora u Srbiji, ali je broj zaposlenih koji dolaze u Telenor Srbija bio veći od broja zaposlenih koji odavde odlaze u druge Telenorove kompanije. Poslednjih godina razlika između ta dva broja sve je manja, uz konstantan rast broja zaposlenih iz Telenor Srbije koji rade u drugim Telenorovim kompanijama. Program „Mobility“ 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. To postizemo upućivanjem zaposlenih sa odgovarajućim znanjima i veštinama iz jedne kompanije u drugu kompaniju. Zaposleni tako stiču iskustvo rada na različitim tržištima i razvijaju svoje profesionalne i liderske sposobnosti, a ujedno doprinose ujednačavanju načina poslovanja u svim kompanijama Telenor grupe.

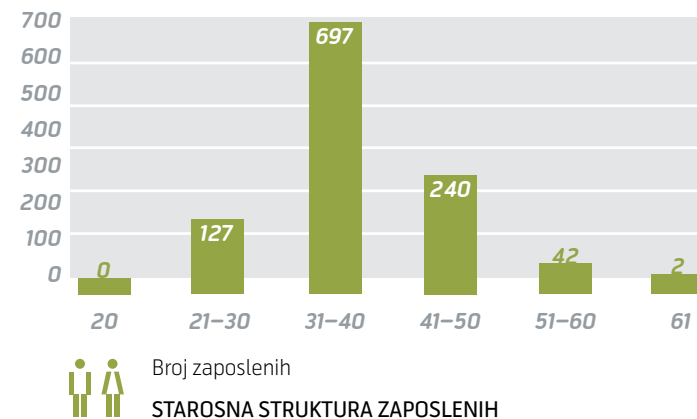
„Development mobility“ je program namenjen razvoju zaposlenih, odnosno njihovih profesionalnih i liderskih sposobnosti. Na taj način se zaposleni koji imaju potencijal, osposobljavaju za rad na kompleksnijim i zahtevnijim poslovima, što doprinosi razvoju njihovih karijera.



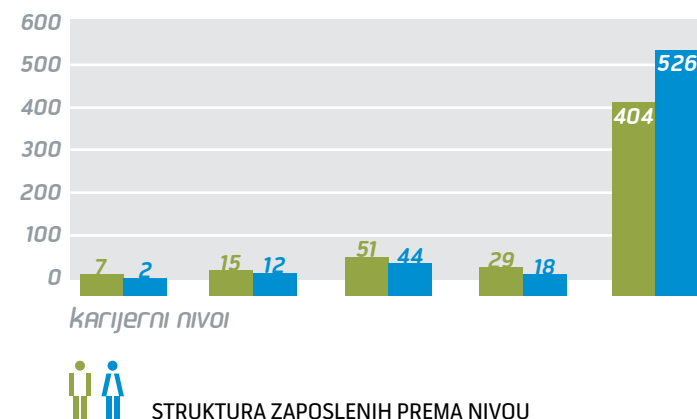
Više od polovine zaposlenih u Telenoru imaju visoko obrazovanje.



63% zaposlenih pripada starosnoj strukturi između 31 godine i 40 godina. Prosečna starost zaposlenih je 37 godina.



Telenor nastoji da održi rodnu ravnopravnost zaposlenih. U 2014. godini bilo je zaposleno 46 odsto muškaraca i 54 odsto žena. Na rukovodećim pozicijama zaposleno je 57 odsto muškaraca i 43 odsto žena.





## Ulaganje u zaposlene je ulaganje u budućnost kompanije

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. Trudimo se da stvorimo okruženje koje konstantno stimulise pojedince i timove da daju više i da budu još bolji. Tokom cele godine zaposleni u dogovoru sa svojim liderima postavljaju, realizuju i prate svoje poslovne ciljeve.

Liderstvo je utemeljeno na 4E modelu (Explore, Engage, Empower & Execute), a veliku pažnju usmeravamo na razvoj i edukaciju naših lidera. Naši razvojni programi podrazumevaju mentorstvo, rotacije, sastanke "jedan na jedan", fidbek, koučing... Spisak razvojnih mogućnosti se tu ne završava, već, upravo suprotno – počinje.



U 2014. održano ukupno 176 internih i eksternih treninga, od čega 24 sa eksternim trening kućama.



83% zaposlenih je prošlo neki interni korporativni trening.



Prepoznato je 67 tzv. top-talenata (koleginica i kolega koje imaju izvanredan učinak), koji su prošli kroz mentorski program, a preko 90% njih prošlo je dodatne razvojne treninge.

## Bezbednost i poštovanje standarda na prvom mestu

Korporativnu kulturu zasnovanu na dva glavna principa, nultoj toleranciji prema povredama na radu i doslednom poštovanju ljudskih prava, moguće je postići isključivo uz aktivno učešće zaposlenih.

Telenor posvećuje veliku pažnju poštovanju etičkih smernica, zakonskih propisa, međunarodnih konvencija i standarda, čime obezbeđuje preduslove neophodne za kontinuirano unapređenje kulture zdravlja i bezbednosti na radu. Naši zaposleni obavezni su da se pridržavaju utvrđenih pravila i smernica propisanih međunarodnim standardom OHSAS 18001. Sadržajnom internom komunikacijom i edukacijom podižemo svest zaposlenih o tome da je neophodno da poštuju smernice ne zato što je to njihova obaveza, već zbog toga što su one osmišljene zarad njihovog zdravlja i bezbednosti.

Isti pristup imamo i sa svim poslovnim partnerima koji za kompaniju Telenor obezbeđuju proizvode i usluge. Principi ponašanja partnera definisani su Sporazumom o odgovornom ponašanju partnera u kojem je jasno precizirano šta se očekuje od dobavljača, kakvo ponašanje je obavezno, a kakvo nije dozvoljeno. Potvrda su da naši partneri shvataju važnost zaštite na radu i poštovanja etičkih normi u svakodnevnoj poslovnoj praksi.

## Vodimo brigu i o sebi i o drugima

Posebno smo ponosni na standard nulte tolerancije prema povredama na radu i ugrožavanju životne sredine, čija je suština da svaki zaposleni u svakom trenutku svog radnog dana svojim postupcima jasno pokazuje da vodi brigu o sebi, svojim kolegama i životnoj sredini. Podizanjem svesti svih zaposlenih o važnosti poštovanja tog standarda, na dobrom smo putu da nastavimo sa ispunjavanjem svoje misije – sprečavanje povreda na radu.

Nakon što su, zaključno sa 2011. godinom, svi zaposleni prošli kroz radionice posvećene nultoj toleranciji prema povredama na radu, tokom prethodne tri godine realizovan je program unapređenja i podizanja svesti o važnosti poznavanja i poštovanja pravila zaštite na radu. U velikoj meri u realizaciji tog programa oslonili smo se na program elektronskog učenja – „Ljudi pre svega“ (People First). Taj program sadrži detaljno objašnjenje obaveznih pravila ponašanja i praktične primere. Dostupan je ne samo zaposlenima u Telenoru već i ostalima koje to interesuje, a sve zarad unapređenja nivoa kako sopstvene kulture očuvanja zdravlja i bezbednosti na radu, tako i okoline.



Tokom 2014. godine:

✓ **96 KONTROLA**

- izvršeno je 96 kontrola radnog prostora,

✗ **0 POVREDA**

- nije bilo povreda na radu niti rizičnih incidenata u kompaniji,

📄 **301 SPORAZUM**

- potpisan je 301 sporazum o odgovornom poslovnom ponašanju,

✗ **0 NEUSAGLAŠENOSTI**

- sprovedena je kontrola svih Telenorovih partnera i aktivnih izvođača radova – nije bilo neusaglašenosti,

✗ **0 INCIDENATA**

- nije bilo incidenata u lancu nabavke.

## 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 na način na koji je to određeno u dokumentima Ujedinjenih nacija – 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.