



tel

Отчет за напрегъвка на Мобилтел ЕАД

януари 2014 – декември 2015



1. <u>Изявление на директор „Корпоративни комуникации“</u>	3
2. <u>Права на човека</u>	4
3. <u>Трудови норми</u>	7
4. <u>Околна среда</u>	12
5. <u>Антикорупция</u>	17
6. <u>Членства и сертификати</u>	20
7. <u>Признание на обществото</u>	21

**Почтеността е в основата на нашия бизнес.
Честен. Справедлив. Прозрачен.**



Ключов елемент от корпоративната ни култура е коректното и отговорно поведение. Важно е не само да ПОСТИГАМЕ своите бизнес цели, а и КАК ги постигаме. Нашите клиенти, бизнес партньори, акционери, външни кредитори, обществеността, а и ние като служители имаме следното изискване спрямо себе си: да бъдем почтени в бизнес отношенията си и в общуването помежду си. С други думи, да постъпваме честно, справедливо и прозрачно.

Безупречното поведение от етична и правна гледна точка е отговорност на всеки наш служител. За нас почтеността е по-важна от краткосрочния успех в бизнеса. В случай че имаме съмнения, ние по-скоро бихме се отказали от даден предприемачески ход, вместо да се обвържем със сделки, противоречащи на нашите принципи.

В съответствие с това и поетите ангажименти за отговорно и етично поведение, Мобилтел ЕАД декларира, че продължава да спазва, прилага и популяризира десетте принципа на Глобалния договор.

Илияна Захариева
Директор „Корпоративни комуникации“
Мобилтел ЕАД

Оценка, политика и цели

Мобилтел зачита и подкрепя опазването правата на човека и гарантира необвързване с действия, нарушаващи правата на човека.

Компанията подкрепя **културата на открито общуване и признание за добре свършената работа**. Критиците, които се отправят към служителите са обективни, конструктивни и касят професионалното представяне на служителя, а не личността му. Ние смятаме, че само обменът на различни гледни точки може да доведе до най-доброто решение.

В рамките на компанията, ние подкрепяме културата на отворена комуникация и личностно признание. Често използваме обективната критика като начин за изразяване на мнение и представяне на различна гледна точка, с цел намиране на най-доброто решение. **Критиката в никакъв случай не е насочена към личността.**

За нашата култура на сътрудничество е характерно това, че всеки от нас работи за постигането на целите на цялата организация. Затова, като имат предвид общите цели, колеги от различни отдели си съдействат и не приемат решения, които биха облагодетелствали малцина отбрани в ущърб на мнозинството.

Нашите усилия са насочени към цялостно добро представяне и постигане на най-добрите възможни резултати. Ние признаваме и възнаграждаваме изключителните постижения, като същевременно **отчитаме факта, че различните хора имат различни таланти и умения.**

Фокусът в нашата работа е насочен към постигане на най-добрите възможни резултати. Награждаваме изключителните постижения и поощряваме служителите да развиват своите умения и таланти.

Ръководителите помагат на служителите да постигнат **баланс между професионалния и личния си живот** и да използват възможностите, които компанията предлага, за подобряване на този баланс и на тяхното здраве. Тези взаимоотношения създават основа за по-висока продуктивност и удовлетвореност от работата.

Ние уважаваме правото на служителите на свобода на сдружаване и различни форми на събиране, и работим заедно с представителите на нашите служители за конструктивно постигането на справедлив баланс на интереси където това е приложимо. Ние **гарантираме спазването на изискванията на Международната организация по труда (МОТ) относно правата на работниците и условията на труд** (като защитата на правата на човека, забраната на детския или принудителния труд, минималните стандарти в сферата на здравето и безопасността, адекватно за минималния стандарт на живот заплащане и гр.)

Мобилтел се стреми да наема на работа квалифицирани лица и предлага **еднакви възможности за развитие на всички служители**, без оглед на принадлежността им към раса, религия, пол, цвят на кожата, националност, сексуална ориентация, семейно положение, възраст или увреждания. Фирмата ще се старее да осигури при възможност необходимите приспособления за хората с увреждания.

Всички служители имат право да работят в **работна среда без тормоз от какъвто и да е вид, както и без нежелано и непрофесионално поведение**. Компанията също се стреми да осигури работна обстановка без дискриминационни практики, включително сексуален тормоз или тормоз въз основа на раса, цвят, вероизповедание, религия, пол, семейно положение, сексуални предпочитания, националност, възраст или увреждания. Тормозът от всякакъв вид, независимо дали е вербален, физически или свързан със средата, е неприемливо поведение и не се толерира.

Изпълнение

Сред ключовите инициативи в областта, организирани и подкрепени от Мтел през 2014 и 2015 година са:

- За втора и трета поредна година Мтел се включи в инициативата „Гордея се с труда на моите родители“, организирана от Българска мрежа на глобалния договор на ООН. През 2014 близо 100 деца на служители на възраст между 6 и 12 години се запознаха с работата на своите родители в Мтел. През 2015 фокус на програмата в Мтел бе кариерното консултиране, като в програмата се включиха 20 младежи на възраст между 14 и 18 години.



- Поредни две издания на стажантската програма на Мтел, която е част от политиката на компанията да подкрепя кариерното ориентиране на млади хора и да им дава възможност за натрупване на практически опит в реална бизнес среда



Оценка, политика и цели

Мобилтел приема свободата на сдружаване и признава правото на колективно договаряне. Компанията е категорично против всякакви форми на насилствен, принудителен и детския труд. Не толерираме дискриминацията по отношение на правото на труд и на професия.

Мобилтел осигурява на служителите работни места, оборудвани и съобразени със спецификата на работа и отговарящи на санитарно-хигиенните норми и стандарти за здравословни и безопасни условия на труд. Осигуряването на **безопасна и здравословна среда** на работното място е един от основните приоритети в дейността на компанията в съответствие с хуманните принципи за човешкото здраве и живот във всяко начинание.

На всички служители в компанията, в зависимост от характера на заеманата длъжност и специфичните условия на труд, задължително се провеждат **инструктажи за безопасна работа**: начален, на работното място, периодичен, ежедневен и извънреден.

При работа с риск за здравето и безопасността, който не може да бъде отстранен, **Мобилтел осигурява на служителите необходимите лични предпазни средства** (средства за индивидуална защита), както и специално работно облекло или друго оборудване с цел предпазването им от възможна опасност за здравето по време на работа. Видовете ЛПС и работите, при които се използват, се определят от Мобилтел в съответствие със специфичните изисквания на нормативните актове. Условията за използване на личните предпазни средства се определят в зависимост от работното място и степенята на риска.

В съответствие с изискванията на съответните нормативни актове, компанията е разработила физиологични режими на труд и почивка, включващи определяне на общото време за регламентирани почивки през работния ден (работната смяна), на техния брой, продължителност и ред на ползване.

За да предостави правилни и адекватни мерки за осигуряване на добри условия на труд в Мобилтел е учреден **Комитет по условия на труд**, в който участват представители от страна на работодателя и служители от различни дирекции.

Ние предлагаме **възможности за придобиване на интересен опит и кариерно развитие** в динамична, международна работна среда на хора, които припознават нашите корпоративни ценности като свои, ангажирани са да постигат високи резултати и създават стойност за нашите клиенти.

В Мтел съществуват различни **методи за усъвършенстване на функционалните знания и умения**, специфични за съответните позиции – специализирана литература в библиотеката на Мтел, специализирани курсове, семинари и конференции, електронни обучения, ротация, работа по проекти и групи. Методът за обучение на всеки служител се определя индивидуално според специфичните нужди на отдела, в който работи.

Вътрешната стажантска програма на Мтел е част от стратегията на компанията за подпомагане на професионалната ориентация и реализация на младите служители. Програмата позволява на учащи или наскоро завършили висшето си образование служители да работят за определен период по конкретни задачи в друго звено на компанията.

Служителите в компанията могат да получат компетентна насока и съвет как да развият своите качества и умения по всяко време чрез специализирани **кариерни консултации**.

Програмата „Топ служители“ в Мтел е създадена, за да признава, възнаграждава и мотивира служителите с най-високо представяне и изключителни постижения през предходната година.

Програмата за развитие на лидери е създадена, за да подпомага мениджърите на Мтел при усъвършенстване на техните лидерски умения според стандартите на Телеком Австрия Груп. Тя е обвързана със стратегическите цели на компанията, а за партньори са привлечени утвърдени международни компании.

В Мобилтел съществуват редица инициативи, насочени към осигуряване на баланс между работата и личния живот на служителите, грижата за здравето на служителите и семейството. Сред тях са:

- Училище за родители - регулярни лекции на теми, свързани с отглеждането на деца
- Детска градина
- Събития за децата на служители
- Клуб "Мама и татко" предоставя полезна и забавна информация за родители, предложения и препоръки за подготовка, раждане и отглеждане на деца, както и съвети за хранене, обучение, спорт, семейни ценности и други.
- Седмица, посветена на здравето, в рамките на която се провеждат множество инициативи и лекции на специалисти.
- Интранет секция „Докторът съветва“ с полезна информация за здравословен начин на живот, медицински съвети и здравни препоръки.
- Спортни инициативи, целящи да дават възможност да опознаем колегите си в неформална среда или просто да се забавляваме и да разпуснем, като Мтел Олимпиада, рафтинг, ски училище, училище по плуване и други.
- Спортно-възстановителен център за служителите на компанията и техните семейства.

Изпълнение

През 2014 и 2015 година Мобилтел продължи устойчивата си политика да осигурява здравословни и безопасни условия на труд, баланс между работа и личен живот, признание и възнаграждение на усилията, продължаващо обучение и възможности за карьерен оразвитие на своите служители.

Сред ключовите инициативи в областта, организирани през двете години, са:

- Въвеждащо обучение за нови служители



- Регулярни инструктажи за безопасна работа
- Годишни здравни прегледи на служителите
- Второ и трето издание на програмата „Топ служители“, под надслов „Top Performers 2013: Mtel's Greatest Hits“ и „Top Performers 2014: Top Gun“



- Поредните две издания на програмата за развитие на лидери в компанията с фокус върху ефективното изпълнение, уменията на лидерите да развиват потенциала на своите служители и да изграждат доверие в екипа



- Второ и трето издание на Мтел Олимпиада



- Ежемесечни спортни инициативи и събития
- Благотворителни великденски и коледни базари



Оценка, политика и цели

Мобилтел подкрепя превантивните подходи в опазването на околната среда. Компанията активно поема инициативи, стимулиращи поемането на по-голяма отговорност към околната среда, както и развитието и разпространението на технологии, щадящи околната среда.

Последователната политика на Мтел в областта на корпоративната социална отговорност се основава на дългосрочна етична, логистична и финансова подкрепа на каузи в полза на българското общество. За Мобилтел корпоративната социална отговорност не е еднократно действие, а дългосрочна политика, в която компанията демонстрира отношението си към обществото и допринася за неговото развитие.

В резултат на редовните анализи на пазара на Мтел и дейностите на компанията, които са имали ефект върху обществото и околната среда, ние сме идентифицирали **три приоритетни области**: подкрепа по важни обществени въпроси, опазване на околната среда и отговорност към служителите и тяхната ангажираност с политиката на социална отговорност на компанията.

Мтел инвестира време и ресурси в **икономическото, културно, социално и духовно развитие на страната и обществото**. Чрез каузите, които подкрепяме, ние допринасяме за изграждането на по-добър живот за хората в България и им помагаме да преодолеят настоящите си проблеми.

Ние осъзнаваме, че базата за дългосрочния ни успех като компания е **етичното отношение към нашите клиенти и бизнес партньори**. Ние предлагаме широк спектър от услуги и продукти, които задоволяват нуждите на нашите клиенти от телекомуникационни услуги и се стремим да създаваме прозрачни и взаимноизгодни бизнес отношения с нашите доставчици и дистрибутори.

Ние в Мтел вярваме, че **отговорното поведение спрямо околната среда е начин на живот**. Нашата основна инициатива в сферата на екологията се фокусира върху малки проекти – грантове с цел да постигнем по-широко признание от страна на обществеността и да променим общественото мнение по тази важна тема.

Служителите на Мтел са най-важният ресурс на компанията. За да мотивираме високкоквалифицираните ни експерти, ние им осигуряваме здравословна работна среда и предлагаме много възможности за професионално развитие и предоставяме многобройни социални придобивки.

Като част от дългосрочната си **политика на устойчивост Мтел работи последователно в сферата на екологията**. Традиционната програма Мтел еко грант всяка година подпомага до седем проекта, свързани с околната среда, и е активна от седем години.

При **изграждането на базовите станции Мтел** се придържа към законовите изисквания и норми за електромагнитни излъчвания. Изграждането на станциите преминава през двустепенен контрол от гържавните органи по отношение на излъчването. Преди изграждане на базова станция, още на етап „проект“, се изисква изчисляване на хигиенно-защитни зони и издаване на предварителна санитарна оценка от Министерство на здравеопазването. А при пускане на базовата станция в експлоатация стойностите на електромагнитното поле се измерват от независима лицензирана лаборатория, за да бъде проверено съответствието с нормите.

През 2015 година Мтел започна изграждането на **системи за хранване на базовите станции със слънчева енергия**, като целта е да се намалят вредните емисии и разходът на гориво, използваното до момента за целта.

Изпълнение

Дарения за близо 700 000 лева направиха Мтел и служителите на компанията през 2014 и 2015 година. От тях наг **56 000 лева са дарения на работещите в телекома**, отделени чрез дарителство по вedomост и събрани по време на традиционните благотворителни базари, организирани от компанията.

- **Приемната грижа** продължи да е фокус на корпоративно социалната политика на Мтел. Телекомът стои за тази кауза вече 4 поредни години. През 2014 и 2015 година компанията гари близо 165 000 лева, с които бяха организирани редица обучения и лагери за деца в приемни семейства, няколко семинара и конференции, проучване на общественото мнение за приемната грижа, както и изложба с фотографии, представящи детството на деца в приемни семейства, която беше изложена в София, Бургас и Стара Загора. С подкрепата на Мтел в София предстои да бъде изграден Център за подпомагане на приемни родители.



- В областта на екологията Мтел подпомогна реализацията на 12 проекта с участието на ученици чрез инициативата си **Мтел еко грант**. Общата сума, с която Мтел финансира проектите, беше близо 100 000 лева. Някои от най-интригуващите инициативи бяха създаване на „зелена“ класна стая, в която децата да се учат как да се грижат за природата, организиране на био ферма, която се обработва изцяло от ученици, както и отбелязване на международната нощ на прилепите с цел популяризиране на опасностите, грозящи този вид.



- Компанията продължи да подкрепя и инициативата **„Интернет за всички“**, чиято цел е да насърчава равния достъп до интернет знания и да работи за преодоляване на т.нар. „цифрово разделение“ (digital gap). През 2014 и 2015 година Мтел организира редица обучения за деца и младежи, на които те се запознаха със значението на сигурността при работата в интернет и как световната мрежа може да бъде от полза, за да се учат нови неща. През обученията преминаха над 2000 ученици на възраст от 7 до 15 години. За нуждите на инициативата бяха издадени и два сборника с инструкции и съвети за безопасно поведение в световната мрежа, обособени според възрастовата категория: от 7 до 10 и от 11 до 15 години. Общата сума на даренията, които Мтел направи за проекта „Интернет за всички“ през двете години надхвърлят 40 000 лева.

- През 2014 и 2015 година телекомът организира първите три издания на онлайн конкурса „Мтел талант“. Целта на конкурса е да подкрепя развитието на млади таланти в областта на изкуството, науката, културата или спорта. Той е насочен към ученици и се провежда чрез гласуване на взеха училищата с най-висок успех от загължителните матури според класацията на Министерството на образованието и науката. Мтел гари наг 50 000 лева за тази инициатива.



- Компанията подпомогна и приобщаването и социализацията на хора в неравностойно положение през годината чрез още два социални проекта. Първият е финансовата подкрепа, която Мтел оказва на „Очи на четири лапи“ – фондация, която обучава и предоставя безвъзмездно кучета водачи за незрящи хора от цялата страна. Вторият проект е месечната помощ, която компанията оказва на децата в осиновеното от Мтел семейство от SOS Детски селища в Трявна. Сумата на даренията от Мтел за тези две каузи е наг 90 000 лева.
- През 2015 телекомът помогна и реализацията на различни други културни и социални проекти, като общата сума на даренията за тях достигна наг 160 000 лева.

Оценка, политика и цели

Мобилтел подкрепя антикорупционните инициативи и упажнява политика на прозрачност

Мобилтел полага **специални усилия да спазва законовите разпоредби и етичните принципи**. С цел осигуряване на високи стандарти за познаване и спазване на установените правила от страна на всички свои служители и на основните процеси в компанията е създадена организация за направляване и координиране на усилията за постигане на тези разпоредби и принципи.

Освен това **почтеността е една от ценностите на Мобилтел** и тя е отразена в нашата политика за управление на хората. Почтеността стои над краткосрочния бизнес успех. В случай на съмнение, по-скоро бихме се отказали от сключването на даден договор, отколкото да навлезем в бизнес, който противоречи на нашите принципи. Неделима част от процеса на съгласуване е оценката на свързаните рискове и запознаването на служителите със свързаните вътрешни документи и процедури за етично поведение.

Ние не толерираме подкупи или корупционно поведение под каквато и да е форма. В тази връзка в компанията са създадени и ефективни **специални антикорупционни указания**, с които се гарантира, че всички валидни правни норми за борба с корупцията се спазват, и че всяко нарушение се наказва строго, без оглед на ранг и длъжност на лицата извършили нарушението. По този начин се предотвратява възникването на финансови щети или накърняването на репутацията на мениджмънта, служителите или компанията.

В допълнение към антикорупционните указания са в сила следните още следните указания:

- **Указания за подаръци и покани**
- **Указания за консултиране и лобиране**
- **Указания за спонсориране, дарения и реклама**

Ние печелим сделки честно, въз основа на качеството и цените на нашите иновативни продукти и услуги. Съответно договорите, които сключваме не са спечелени чрез предлагане, обещаване или предоставяне на незаконни облаги на служители в публичния сектор или на представители на фирми от частния сектор. Освен това, **всички служители са длъжни в рамките на служебните си задължения да не допускат упражняване на влияние от външни лица върху решенията, вземани в Мобилтел.**

В отношенията с бизнес партньори, клиенти, доставчици, органи на властта и други служители в публичния сектор, на всички служители и мениджъри без изключение е забранено предлагането, обещаването, или предоставянето по пряк или косвен начин, на финансови или други облаги, или одобряването на такива облаги, ако това води до незаконно действие или бездействие на получателя. Предложения, обещания, ползи, подаръци или покани не могат да бъдат отправени, ако има вероятност да бъдат изтълкувани като опит за неуместно оказване на влияние върху служител в обществен сектор или бизнес партньор. Всяко впечатление за неуместност и нечестност се избягва стриктно.

При вземането на бизнес решения ние се ръководим изключително и само от интереса на Мобилтел, като личните интереси остават настрана. Също така, при вземането на решение ние не позволяваме да ни влияят доставчици, които предлагат неуместни облаги, и не бихме приели такива облаги, ако ни бъдат предложени. Съответно, ние не бихме изисквали нерегламентирани облаги от доставчик.

В компанията има въведена **процедура за анонимно сигнализиране на злоупотреби от страна на служители** за всякакъв вид злоупотреби, на които са били свидетели или които са станали тяхно достояние (включително измами от страна на мениджмънта, както и счетоводни измами).

Изпълнение

През 2014 и 2015 година Мтел организира редица инициативи, насочени към популяризиране на правилата за законосъобразно поведение и бизнес етика в компанията сред служителите и обществото.

- Електронно обучение за служителите (както част от политиката за Compliance на Telekom Austria Group, от която е част Мобилтел ЕАД).
- Публикации във вътрешните информационни канали на компанията (интранет и списание Mteller) с цел осигуряване на информираност на служителите.
- Специални видеа, обясняващи основните правила за етично поведение, за служителите на компанията.
- Включване на темата във въвеждащото обучение на новите служители.
- Публикации в медиите за правилата и процесите в компанията, осигуряващи почтеното ѝ поведение на пазара.

ВЛЕЗ И ПРОВЕРИ ЗНАНИЯТА СИ ПО „COMPLIANCE“ В НОВОТО Е-ОБУЧЕНИЕ.

ИНТЕРЕСНО И ПОЛЕЗНО Е!

честно

справедливо

прозрачно

Почтеността - по-важна от краткосрочния успех

Менеджментът на "Мтел" споделят със служителите чрез видеа, насочени към популяризиране на правилата за етично поведение и бизнес етика в компанията сред служителите и обществото.

Честни и прозрачни сме, но умеем да пазим търговския тайн

Господин Димитров, какви са основните принципи на честност и прозрачност в работата на Мтел?

Господин Димитров, какви са основните принципи на честност и прозрачност в работата на Мтел?

ПЕТЪР ПЕТРОВ, ДИРЕКТОР "БИЗНЕС ПРОДАЖБИ"

Премаме поддръжки до 100 евро

Господин Петров, какви са основните принципи на честност и прозрачност в работата на Мтел?

Всичко опира до съвестта и морала

Господин Димитров, какви са основните принципи на честност и прозрачност в работата на Мтел?

НАДЕЖДА ЗАХАРОВА, ДИРЕКТОР "КОРПОРАТИВНИ КОМУНИКАЦИИ"

При никакви обстоятелства не се опитваме да повлияем на журналистите

Господин Димитров, какви са основните принципи на честност и прозрачност в работата на Мтел?

ВАНЕ ТРОИЧЕВА, ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ "ПАЗНАНА"

Правилата важат не само за служителите, но и за мениджърите

Господин Димитров, какви са основните принципи на честност и прозрачност в работата на Мтел?

Мтел е член на редица организации, с чиято помощ се опитваме да отговорим на предизвикателствата, свързани с нашия бизнес и да популяризираме ценностите на корпоративната социална отговорност в България:

- Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (КРИБ)
- Българска търговско-промишлена палата (БТПП)
- Български форум на бизнес лидерите (БФБЛ)
- Българска асоциация за управление на човешките ресурси
- Българска асоциация на рекламогателите (БАР)
- Български Червен Кръст
- Български дарителски форум (БДФ)
- Българска мрежа на Глобалния договор на ООН
- Национален център за безопасен интернет
- Академия за корпоративна социална отговорност



Network Bulgaria
WE SUPPORT



Награди в сферата на индустрията и бизнеса:

- Сертификат по ISO 20000 за предоставяне на интегрирани телеком решения и ISO 27001:2005 за системи за управление на сигурността на информацията;
- Първо място в телекомуникационния сектор (Капитал 100; True Leaders и други);
- Пети сертификат за най-бърза 3G мрежа за даунлоуд според независимо проучване на NET Check;
- Сертификат за коректност на фактурите от TÜV SÜD BAVT.

Награди за управление на човешки ресурси:

- Инвеститор в човешкия капитал и условията на труд – БФБЛ;
- Най-добро вътрешно събитие и кампания – награди Grapevine;
- Годишен знак „Отговорна компания – отговорни служители“.

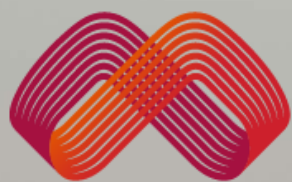
Награди за корпоративна социална отговорност:

- Инвеститор в общността – БФБЛ;
- Инвеститор в околната среда – БФБЛ;
- Най-зелена компания в телекомуникационния сектор – наградите на b2b Magazine;
- Най-голям принос чрез доброволен труд на служителите – БДФ;
- Почетен знак за последователна КСО политика.

И още признания за:

- Ефективни вътрешни комуникации;
- PR проекти на компанията;
- Рекламна ефективност;
- Най-добра компания в сектор телекомуникации;
- Най-любим и разпознаваем бранд;
- Принос в подкрепата на българския спорт, култура и наука.





tel

