



# Отчет за напрегъка на Мобилтел ЕАД

януари 2016 – декември 2016

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 2016 година са:

- За четвърта поредна година Мтел се включи в инициативата „Гордея се с труда на моите родители“, организирана от Българска мрежа на глобалния договор на ООН. През 2016 близо 60 деца на служители на възраст между 6 и 12 години се запознаха с работата на своите родители в Мтел. Колеги от различни звена в компанията им помогнаха да опознаят дейността ѝ и процесите, и да научат с какво компанията е важна за обществото.



- Четиринадесетото издание 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. В нея се включиха 61 студенти, като 9 от тях бяха назначени на работа в компанията.



## 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 2016 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
- Четвърто издание на програмата „Топ служители“, под надслов „Топ служители: Мтел Изкачването“



## Трудови норми



- Мтел Клуб на знанието – възможност за служителите да се включат в обучения, в които лектори са други служители със знания и опит по избраната тема.



**Клуб на знанието**

- Първо издание на инициативата Летен марафон на Мтел, съчетаваща семеен празник, тимбилдинг и спортно събитие за всички служители



- 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 2016 година Мтел продължи 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 наг 208 000 лева направиха Мтел и служителите на компанията през 2016 година. От тях наг **28 000 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. През 2016 г. Мобилтел гарява на НАПГ 30 000 лв., с които през годината са организирани редица обучения и лагери за деца в приемни семейства, семинари и конференции за приемни родители. В допълнение Мтел инвестира допълнително 36 000 лева за допълнителни дейности в подкрепа на асоциацията, като учебни помагала и раници за първокласниците от приемни семейства, събитие за абитуриентите и техните семейства, както и за организацията на първите награди за принос към развитието на приемната грижа в България „Спасители на детството“.



- През 2016 година програмата **Мтел еко грант** финансира проекти насочени към информирането и насърчаването на деца и младежи да участват в дейности свързани с опазване на околната среда. За финансиране през 2016 година кандидатстваха близо 68 проекта. Комисия, с участието на неправителствени организации, медии и общественици определи пет проекта, между които беше разпределен бюджетът от 22 000 лева.
- 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 2016 г. като част от инициативата са организирани две обучения, през които преминават близо 1600 ученици от 7 до 15 години. По време на заниманията децата се запознават със значението на сигурността при работата в световната мрежа и как интернет може да бъде от полза, за да се учат нови неща. За нуждите на обученията са издадени два нови сборника с инструкции: едното издание е насочено към децата и включва съвети за безопасно поведение в световната мрежа, а второто е предназначено за цялото семейство, като включва също специални насоки за родители. Мобилтел включи в инициативата „Интернет за всички“ и възрастни хора над 55 години. Съвместно с читалища в страната и служители на компанията 50 възрастни хора бяха запознати с интернет и получиха основни умения за работа в световната мрежа.





- И през 2016 г. Мобилтел продължи да подпомага приобщаването и социализацията на хора в неравностойно положение чрез още два социални проекта, които Дружеството традиционно подкрепя повече от 10 години: проектът в подкрепа на дейността на **фондация „Очи на четири лапи“**, обучаваща и предоставяща безвъзмездно кучета водачи за незрящи хора от цялата страна, и проектът за месечна помощ на децата в осиновеното от Дружеството семейство от SOS Детски селища в град Трявна.



- През 2016 година Мобилтел подкрепи и Столична община с **изграждането на детска площадка** в район „Илинген“ в София, както и за организирането на първия 24-часов **Sofia Municipality Innovation Hackathon 2016**, в който студенти представиха своите иновативни решения в подкрепа утвърждаването на София като дигитална столица на новите пазари, а Столична община се ангажира да тества и приложи технологичните решения.
- Инициативата **„Подкрепи една мечта“** на президентът на Република България Росен Плевнелиев в подкрепа на деца в неравностойно положение, също беше подкрепена от Мобилтел през 2016 година.



## 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 наг 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 2016 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.
- Представяне на темата във въвеждащото обучение на новите служители.



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 групу);
- 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

