



IZVJEŠTAJ O ODRŽIVOM POSLOVANJU 2019.



Stečenim znanjima do uspjeha

Prvenstvena tema ovog izvještaja je *Telenorov* doprinos društvu u 2019. godini, ali na početku se moramo osvrnuti i na prvu polovinu 2020, koju je obilježila pojava virusa korona. Kriza izazvana pandemijom uticala je na svakog čovjeka, kompaniju i državu. Kvalitetna mreža i kapaciteti dovoljni da podrže crnogorsko društvo bili su nam u vrhu prioriteta, kao i niz mjera koje smo usvojili kako bismo očuvali zdravlje naših zaposlenih, korisnika i partnera.

U vremenu kad je gotovo cijeli svijet prešao na onlajn način funkcionisanja, digitalna pismenost postaje jedna od neophodnih vještina. Upravo je u *Telenoru* prethodnu godinu obilježio nastavak realizacije projekta „Digitalna pismenost za svako dijete“, koji sprovodimo u saradnji sa Unicefom i uz podršku Ministarstva prosvjete. U okviru projekta, u saradnji sa Univerzitetom „La Sapijenca“ iz Rima, pilotiran je trening „Osnova digitalne pedagogije za nastavnike“ u OŠ „Štampar Makarije“, koji je nakog toga uvršten na zvaničnu listu programa za stručno usavršavanje nastavnika u Crnoj Gori od strane Nacionalnog savjeta za obrazovanje. Akreditacija ovog programa predstavlja bitan korak ka daljem unapređenju obrazovnog sistema Crne Gore, a nama daje vjetar u leđa da nastavimo sa dobrim radom.

Očuvanje životne sredine sastavni je dio našeg poslovanja, a svako ulaganje u nju donosi veliku korist zajednici u kojoj poslujemo. Zato nam je i u 2019. godini međunarodna kompanija za sertifikaciju „SGS“ izdala sertifikat u skladu sa ISO standardom 14001, koji svjedoči da se odgovorno ponašamo prema životnoj sredini i vodimo računa o održivom poslovanju.

Potpisnik smo Globalnog dogovora UN i nastavljamo da podržavamo njegove principe korporativnog upravljanja u pogledu ljudskih prava, zaštite životne sredine, borbe protiv korupcije i boljih radnih praksi.

Kriza poput ove u kojoj živimo obično nas nauči mnoge lekcije, a stečena znanja doprinijeće da iz svega izađemo jači i zdraviji. Solidarnost, podrška i saradnja i dalje ostaju fundamentalne vrijedosti na kojima počiva naša organizacija. Bićemo tu da podržimo prevazilaženje krize i dalji razvoj crnogorskog društva.

Srdačan pozdrav,
Branko Mitrović



Branko Mitrović
Generalni direktor *Telenora* Crne Gore

ŠTA SMO SVE ZAMISLILI I OSTVARILI U 2019. GODINI

- 04. Poslovno okruženje prilagođavamo zaposlenima
- 07. Odgovorno poslujemo u svim segmentima
- 09. Doprinosimo tome da digitalni svijet bude dostupan i bezbjedan
- 12. Zajedno sa zaposlenima doprinosimo društvu
- 15. Vodimo računa o životnoj sredini
- 20. Podržavamo inicijative odgovornog poslovanja



**POSLOVNO OKRUŽENJE
PRILAGOĐAVAMO
ZAPOSLENIMA**

Motivisani i zadovoljni zaposleni

Kompaniju čine ljudi, zato negujemo kulturu u kojoj mogu da uče, razvijaju se i napreduju. Jedan od najvažnijih ciljeva *Telenora* jeste da zaposleni budu motivisani, fokusirani i zadovoljni ravnotežom privatnog i poslovnog života.

Da bismo to postigli, uveli smo niz pogodnosti, kao što su rad od kuće pet dana mjesečno, neobavezan način odijevanja (dress code), klizno radno vrijeme, „ljetnji petak“ i razne druge mogućnosti. Osim privatnog zdravstvenog osiguranja, zaposleni imaju mogućnost korišćenja mjesečne rekreacije, a sport mogu sami da odaberu.

U našoj kompaniji, porodica i potrebe porodice na prvom su mjestu, što je od samog početka definisano i kolektivnim ugovorom. Kad se u *Telenor* porodici rodi beba, osim novčane podrške roditeljima, očevo dobijaju i dvije nedjelje plaćenog odsustva, a majke tokom trudničkog bolovanja primaju naknadu do punog iznosa zarade. Takođe, važno nam je da se roditelji prvaka posvete djetetovom polasku u školu, te da tog dana imaju slobodan dan.





Oni su pokretačka snaga kompanije

Smatramo da je veoma važno da u kreiranju budućnosti učestvuju i muškarci i žene. Prema podacima Svjetskog ekonomskog foruma, potrebno je još 170 godina da se zatvori jaz između polova, ali mi vjerujemo da smo to već postigli. Ne trudimo se da ispunimo kvote, već se vodimo time koji je kandidat najbolji u svojoj oblasti. Takav pristup nas je zapravo prirodno doveo u situaciju da u timu imamo 53 odsto žena i 47 odsto muškaraca.

204 zaposlenih u Telenoru

40 starosni prosjek



53%



47%





**ODGOVORNO POSLUJEMO
U SVIM SEGMENTIMA**



Prema zaposlenima

Telenor i PPF grupa, u čijem sastavu *Telenor* posluje od avgusta 2018, imaju propisan etički kodeks, koji podrazumijeva korporativnu etiku i principe ponašanja. Ti principi važe za članove Upravnog odbora, direktore i menadžere, za sve naše zaposlene, kao i za sve druge koji posluju u ime i za račun *Telenora*. U skladu sa tom politikom, *Telenor* poštuje sve važeće zakone, pravila i propise. U slučaju da postoje razlike između zakona, pravila i propisa i standarda definisanih etičkim kodeksom, primjenjuju se najviši standardi, koji su u skladu sa važećim lokalnim zakonima. Na nivou cijele kompanije promoviramo se okruženje u kojem se ohrabruje razmjena etičkih dilema i prijava povrede etičkog kodeksa.

Prema korisnicima

Povjerenje korisnika izuzetno nam je važno, pa je zato naša politika po pitanju privatnosti i zaštite podataka vrlo striktna. Korisnike informišemo o tome koje podatke o ličnosti prikupljamo, na koji način ih obrađujemo i u koje svrhe ih upotrebljavamo. Takođe im jasno ukazujemo na prava koja imaju, u pogledu njihovih podataka o ličnosti, i kako ta prava mogu da ostvare. Zbog toga podatke o ličnosti:

- obrađujemo u dobroj mjeri i na transparentan način;
- prikupljamo i obrađujemo u svrhe koje su konkretno određene, izričite, opravdane i zakonite;
- obrađujemo kako bismo korisnicima pružili bolje proizvode i usluge, a u skladu s njihovim potrebama.



**DOPRINOSIMO TOME DA
DIGITALNI SVIJET BUDE
DOSTUPAN I BEZBJEDAN**



Digitalna pismenost za bezbjedniji internet

Digitalni svijet otvara neograničene mogućnosti za učenje, inovacije i zabavu. Naša odgovornost kao telekomunikacione kompanije jeste da ukažemo i na rizike u slučaju nebezbedne i nepravilne upotrebe tehnologije.

Globalni podaci pokazuju da je svaki treći korisnik interneta u svijetu maloljetan, a trećina njih imala je neko negativno iskustvo u onlajn okruženju. Sajber-bulging, ili vršnjačko nasilje na internetu, jedna je od ključnih pojava koje smetaju mladim korisnicima interneta u Crnoj Gori, uzrasta od 12 do 17 godina, pokazuje istraživanje Unicefa rađeno na osnovu "Global Kids Online" metodologije. Gotovo 40% djece imalo je makar jedno neprijatno iskustvo tokom korišćenja interneta, a svako drugo dijete u Crnoj Gori kaže da se ne osjeća bezbjedno u virtuelnom svijetu.

Istraživanje UNICEF-a iz 2016. godine pokazalo je i da većina roditelja, vaspitača i učitelja nema dovoljno znanja i vještina za usmjeravanje djece da koriste digitalne tehnologije na konstruktivan način, kao ni da im pomogne da budu bezbjedni na internetu.

Imajući sve to u vidu, već osam godina se kroz različite inicijative bavimo bezbjednošću djece na internetu. Nakon što smo edukovali više od 20.000 djece o bezbjednom korišćenju interneta, zalažemo se za to da digitalno opismenjavanje postane redovan dio nastavnog plana u osnovnim školama. Time želimo da poručimo nastavnicima i roditeljima da nisu sami u borbi za bezbjedniji onlajn svijet. Sa UNICEF-om smo potpisali sporazum o zajedničkoj realizaciji trogodišnjeg projekta „Digitalna bezbjednost za svako dijete“, tokom kojeg će djeca u svim osnovnim školama u Crnoj Gori steći osnove digitalne pismenosti.





Omogućavamo nastavnicima da usvajaju inovativne pedagoške metode digitalnog doba



Svaki peti roditelj i svako deseto dijete u Crnoj Gori ne koristi internet, dok svaki drugi roditelj želi da u školi koju dijete pohađa dobije informacije o tome kako da mu pomogne da se digitalno i medijski opismeni. Pored toga, podaci UNICEF-ovog istraživanja govore da je i nastavnicima potrebna dodatna podrška u korišćenju digitalnih medija u nastavi.

Inicijativa *Telenora* i UNICEF-a „Digitalna pismenost za svako dijete“, u okviru koje se promoviše upotreba digitalnih tehnologija u školama, nastala je kao odgovor na realne potrebe djece, roditelja i nastavnika u crnogorskim osnovnim i srednjim školama, sa ciljem da se njihovom upotrebom u nastavi poboljšava kvalitet obrazovanja.

U okviru inicijative smo kreirali program za obuku nastavnika, pri čemu smo se vodili konceptom digitalne pedagogije koji se u potpunosti oslanja na živi, neposredni rad u učionici, ali i nadovezuje na upotrebu interneta i digitalnih tehnologija na kreativan i svrsishodan način, sve sa ciljem unapređenja kvaliteta nastave i učenja.

Nastavnici osnovnih i srednjih škola moći će od 2020. godine da se prijave za ovaj program za obuku, koji su UNICEF i *Telenora*, u saradnji sa Univerzitetom „La Sapijenca“ iz Rima, tokom 2017/2018. školske godine pilotirali u OŠ „Štampar Makarije“, a nakon čega ga je Nacionalni savjet za obrazovanje uvrstio na zvaničnu listu programa za stručno usavršavanje nastavnika u Crnoj Gori.

U ovoj školi otvorena je i digitalna laboratorija, kao mjesto aktivnog učenja i medijskog opismenjanja. Upravo se u tom prostoru i testirala upotreba digitalnih tehnologija u nastavi. Reakcije učenika koji su učestvovali u ovom testiranju su pozitivne. Smatraju da bi tu mogućnost trebalo da imaju sva djeca.



**ZAJEDNO SA ZAPOSLENIMA
DOPRINOSIMO DRUŠTVU**



Podgorički maraton

U Trci zadovoljstva, održanoj u okviru 26. Podgoričkog maratona, učestvovalo je više od 90 zaposlenih u *Telenoru*, zajedno sa članovima porodica. Stazu dugu pet kilometara zaposleni su pretrčali šesti put, a za svaki pređeni kilometar donirano je po pet eura.

Učešće u trci jedna je od inicijativa koje *Telenor* sprovodi kako bi pružio podršku zajednici u kojoj posluje.

Novac sakupljen na ovaj način ulaže se u društveno korisne aktivnosti, kao što su opremanje dnevnih centara za djecu i mlade sa smetnjama i teškoćama u razvoju, uređenje zelenih površina u Podgorici i sl.





Obilježili smo Svjetski dan osoba sa autizmom

Telenor Crna Gora jedina je kompanija iz privatnog sektora koja je učestvovala u akciji obilježavanja Svjetskog dana osoba s autizmom. Tim povodom osvijetlili smo svoju Upravnu zgradu plavom bojom.

Taj dan se na globalnom nivou obilježava sloganom #LightItUpBlue (Osvijetli plavom), na inicijativu organizacije *Autizam govori* (*Autism Speaks*) iz Njujorka.





**VODIMO RAČUNA
O ŽIVOTNOJ SREDINI**



Djelujemo zeleno

Zaštita i unapređenje životne sredine jedan je od stubova našeg društveno odgovornog poslovanja. Zbog toga se u svakodnevnom radu trudimo da pažljivo koristimo prirodna bogatstva i da ih sačuvamo za generacije koje dolaze. Želimo da kod naših zaposlenih, korisnika i svih zainteresovanih strana izgradimo svijest o mogućnostima kolektivnog i individualnog doprinosa u očuvanju prirodnih resursa i energije.

Energetska efikasnost, upravljanje otpadom, njegovo zbrinjavanje i reciklaža, kao i racionalizacija u potrošnji resursa, sastavni su dio poslovanja kompanije *Telenor*. Naši zaposleni aktivno su uključeni u proces recikliranja otpada, a kompanija brine i o odlaganju i reciklaži telekomunikacione opreme i elektronskih uređaja.

Od 2010. godine primjenjujemo Sistem upravljanja zaštitom životne sredine (Environmental Management System) prema standardu ISO 14001, pa u skladu s tim, aktivnosti, proizvode i usluge planiramo i usmjeravamo ka zaštiti životne sredine. Osim redovnih godišnjih provjera, uradili smo čak dvije resertifikacije – 2014. i 2017. godine, a uspješno smo prešli i na novu verziju ISO 14001:2015.

Promovisanjem digitalne razmjene informacija i razvojem inovativnih rješenja za svoje korisnike, *Telenor* znatno doprinosi uštedi energije i očuvanju životne sredine. Usluge poput elektronskog računa, dostave mjesečnog računa na imejl i plaćanja jednim klikom bez čekanja u redu samo su neka od rješenja koja doprinose smanjenju negativnog uticaja ljudskog rada na životnu sredinu.



Sa dugoročnim fokusom na smanjenje uticaja poslovanja na okolinu u kojoj radi naša kompanija, u 2019. godini ostvarili smo sljedeće:

- Reciklirali smo **638 kilograma** električnog i elektronskog otpada
- Smanjili smo potrošnju električne energije u upravnim zgradama i prodavnicama za **7,38%**
- Smanjili smo potrošnju goriva u službenim vozilima za **16,4%**
- Smanjili smo avionska službena putovanja za **37,52%** (**158.705** u pređenim kilometrima)





Dodijeljen nam je SGS SERTIFIKAT

Međunarodna kompanija za sertifikaciju „SGS“ izdala je kompaniji *Telenor Crna Gora* Sertifikat o primjeni ISO standarda 14001 za sistem upravljanja zaštitom životne sredine.

Sertifikat potvrđuje da su procedure i politika zaštite životne sredine koje kompanija primjenjuje u skladu sa strogim međunarodnim propisima kojima se uređuje ta oblast. Tokom procesa sertifikacije, identifikuju se potencijalni rizici koji mogu imati uticaj na životnu sredinu i provjerava se da li kompanija adekvatno odgovara na njih.

Očuvanje životne sredine sastavni je dio našeg svakodnevnog poslovanja. Iako, kao telekomunikaciona kompanija, *Telenor* ne spada u velike zagađivače životne sredine, taj uticaj se svake godine umanjuje.

Tako smo tokom prošle godine reciklirali više od šeststo kilograma elektronskog i električnog otpada i smanjili potrošnju električne energije u radnim prostorima za gotovo osam odsto. Jednaku pažnju posvećujemo i edukaciji zaposlenih, pa se politika odgovornog odnosa prema životnoj sredini sprovodi i kroz selektivno odlaganje otpada u kompaniji. Održivim poslovanjem želimo da motivišemo i druge kompanije da se odgovorno odnose prema životnoj sredini.

ISO standard 14001 dodjeljuje se na tri godine, a usklađenost poslovanja sa zahtjevima standarda provjerava se jednom godišnje.



EARTH HOUR

2019
60
MINUTES

Let us all participate in switching-off non-essential lights on **March 30, 2019** starting **8:30PM** to **9:30PM**

Podržavamo inicijativu „Sat za planetu Zemlju“

Inicijativi „Sat za planetu Zemlju“ pridružili smo se gašenjem svjetala u upravnoj zgradi u Podgorici, kao i u svim prodavnicama širom Crne Gore. Na taj način ostvarena je ušteda od pet odsto u odnosu na očekivanu ukupnu potrošnju električne energije u cijeloj zemlji.

Gašenjem svjetala željeli smo da pošaljemo poruku zaposlenima i korisnicima da možemo funkcionisati i sa manjom potrošnjom. Istovremeno, ova inicijativa nas podstiče da obratimo pažnju na to kako bi svijet mogao izgledati ukoliko se ne budemo odgovornije odnosili prema izvorima energije.

U svijetu poznata kao „Earth Hour“, ova akcija, koju Svjetski fond za zaštitu prirode organizuje devet godina, nastala je kao inicijativa građana Sidneja, 2007. godine. Akcija je prerasla u veliki globalni pokret, kojem se svake godine pridružuje veliki broj pojedinaca i zajednica.





**PODRŽAVAMO LOKALNE
I GLOBALNE INICIJATIVE
ODGOVORNOG POSLOVANJA**



Potpisnici smo Globalnog dogovora UN

Telenor Crna Gora dio je i globalne inicijative za povezivanje društveno odgovornih kompanija sa agencijama Ujedinjenih nacija, privredom, vladama i civilnim društvom.

Ova najveća svjetska dobrovoljna inicijativa, nazvana Globalni dogovor Ujedinjenih nacija, nastala je radi unapređenja deset univerzalno prihvaćenih principa o zaštiti ljudskih i radnih prava, očuvanju životne sredine i borbi protiv korupcije.

Globalni ciljevi (#GlobalGoals) usmjereni su ka tome da se podstakne ekonomski rast, razvoj inovacija i infrastrukture, te da se preduzmu koraci usmjereni na očuvanje životne sredine, smanjenje otpada i očuvanje prirodnih resursa.

Mi dajemo svoj doprinos kako bi se širom svijeta podigla svijest o 17 novih Globalnih ciljeva za održivi razvoj.

GOAL 17
PARTNERSHIPS FOR THE GOALS





Impressum

Izveštaj obuhvata društveno, ekološki i poslovno odgovorne projekte Telenora d. o. o. ili Telenor fondacije realizovane 2019. godine.

Fotografije objavljene u ovoj publikaciji nastale su prilikom akcija u kojima su učestvovali Telenor d. o. o. i Telenor fondacija ili su preuzete iz arhive Telenora, odnosno arhive njegovih partnera.

Detaljnije o odgovornom poslovanju Telenora:

<https://www.telenor.me/cg/o-telenoru/o-nama/drustvena-odgovornost/>

<https://www.telenor.me/cg/o-telenoru/o-nama/drustvena-odgovornost/izvjestaji-o-korporativnoj-odgovornosti/>

Izdavač i urednik

Telenor

Produkcija

Agencija Fusion communications

Prilagođavanje

Agencija Fusion communications

Lektura

Lektura d.o.o. Podgorica

Kontakt

Telenor d.o.o.

Rimski trg 4, Podgorica
fondacija@telenor.me

