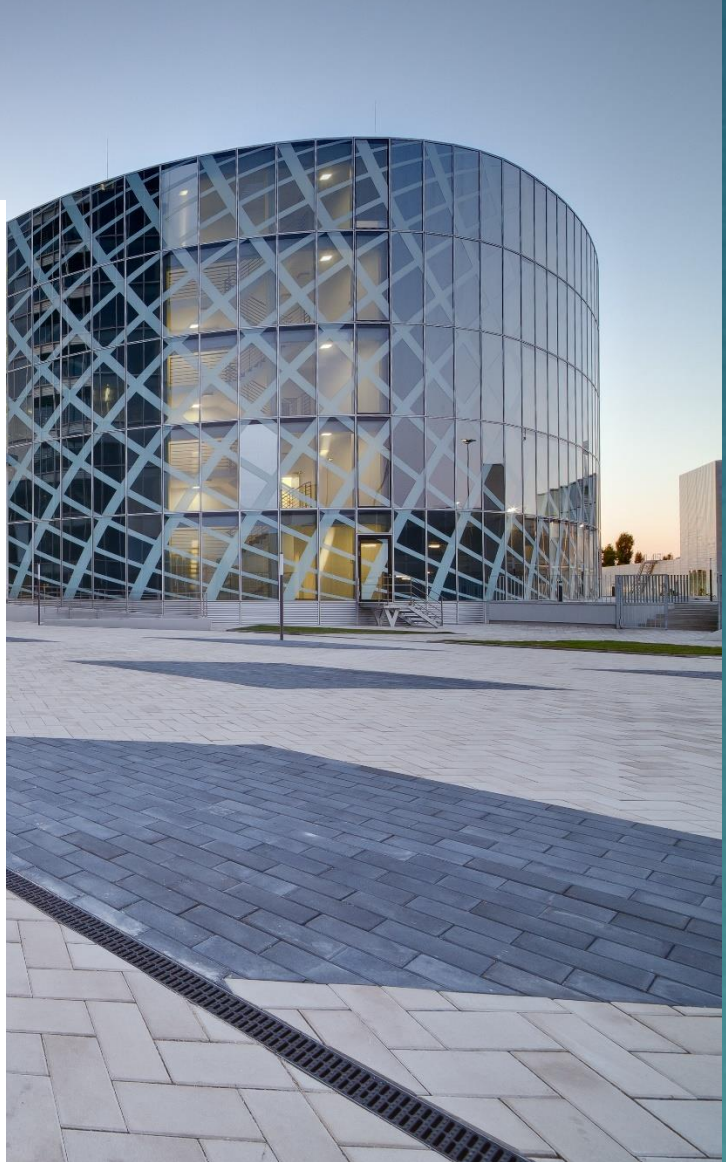


Raport Anual PetrOmbudsman 2023

FEBRUARIE 2024

OMV Petrom SA



PetrOmbudsman

Departamentul PetrOmbudsman este o inițiativă inovativă lansată în cadrul Grupului OMV Petrom, fiind un canal suplimentar de comunicare pentru toate persoanele care lucrează în Grupul OMV Petrom, indiferent de funcția lor sau de domeniul de activitate.

Fiind diferit față de canalele existente, PetrOmbudsman acționează și răspunde într-o manieră confidențială, imparțială, independentă și informală. Aceste patru caracteristici sunt derivate din Codul de Etică și Standardele de practică ale Asociației Internaționale a Ombuds-ilor¹, în conformitate cu care PetrOmbudsman operează. Asociația Internațională a Ombuds-ilor (AIO) este o asociație profesională care sprijină Ombuds-ii din toată lumea și este dedicată excelenței în practica de Ombuds Internațional.

Rolul Departamentului PetrOmbudsman este acela de a ajuta oamenii să identifice toate alternativele și apoi să se poată lua cele mai bune decizii în cunoștință de cauză. Acesta sprijină conducerea și angajații în identificarea canalelor potrivite pentru a clarifica natura problemelor lor sau pentru a lua în considerare alte aspecte suplimentare.

PetrOmbudsman nu poate impune decizii, însă ori de câte ori solicită informații, este obligatoriu pentru fiecare manager și angajat să îi acorde întreg sprijinul.

Toate persoanele care lucrează în Grupul OMV Petrom au dreptul de a contacta și de a apela la serviciile PetrOmbudsman și nu pot fi obstrucționate sau sancționate în niciun fel pentru că au contactat și/sau au beneficiat de serviciile oferite în cadrul acestui departament.

¹ Denumirea de Ombuds cuprinde toți termenii care se referă la un ombudsman organizațional (ombudsman, ombudsperson, ombud etc)

Introducere din partea Directorului Ombuds	4
Ambasadorii noștri.....	5
Cine sunt Ombudsii noștri	6
Tipologia și sursa cazurilor noastre	7
2023: privire de ansamblu – principalele activități	10
Strategia noastră pe termen mediu	18

Introducere – Directorul nostru Ombuds

În 2014 au fost plantate primele semințe pentru crearea unui program de Ombuds în OMV Petrom, iar 2023 marchează primul său deceniu de funcționare. În esență, scopul acestui birou este de a ajuta oamenii atunci când au o întrebare sau o reclamație, pe care nu știu unde să o plaseze în organizație. Chiar dacă organizația pune la dispoziție multe canale formale în acest scop, uneori este greu să ridici unele probleme în acest mod. Pentru astfel de cazuri, Ombuds-ul oferă o alternativă informală, pe care oricine din Grupul OMV Petrom o poate folosi pentru a-și exprima preocupările.



Ce face PetrOmbudsman?

- Oferă un cadru **independent, neutru, informal și confidențial** în care îți poți exprima gândurile și poți pune întrebări;
- Este un **ajutor** în plus pentru tine, indiferent de poziție, locație geografică sau nivel ierarhic;
- Poate fi un **ghid**, oricând ai nevoie să înțelegi aplicarea sau efectele unor proceduri sau reguli;
- Ia în considerare ceea ce te preocupă și te ghidează prin **tehnici variate**, inclusiv coaching și training;
- **Te sprijină** dacă dorești să îți exprimi problemele pe cale oficială;
- **Intermediază**, la cerere, întâlniri între părți;
- Prezintă **rapoarte periodice** cu date statistice și **anonime** referitoare la tendințele sistematice;
- **Recomandă schimbări pozitive** pe baza explorării provocărilor, subiectelor de interes și tendințelor generale.

Ce nu face PetrOmbudsman?

- Nu ia decizii, nu stabilește rezultate și nu impune acțiuni;
- Nu investighează în mod formal și nu întocmește rapoarte oficiale în legătură cu cazurile aduse la cunoștință;
- Nu păstrează înregistrări permanente ale cazurilor aduse la cunoștință;
- Nu comunică date care pot duce la identificarea persoanelor care i s-au adresat.

Sunt mândru să spun că în 2023 ne-am îndeplinit misiunea de a face acest departament vizibil în întregul Grup OMV Petrom, prin lansarea completă a serviciilor noastre în subsidiarele din afara României (OMV Srbija DOO, OMV Bulgaria OOD și Petrom Moldova S.R.L.). De asemenea, suntem mai

aproiați ca niciodată de colegii noștri din comunitatea internațională a Ombuds-ilor, inclusiv de conducerea Asociației Internaționale a Ombuds-ilor, care prin experiența și bunătatea lor sunt ancora noastră în momentele de nevoie și ne conduc întotdeauna pe calea corectă.

Dr. Ing. Ion Anghel

Director al Departamentului PetrOmbudsman

Ambasadorii noștri

Există mulți oameni în Grupul OMV Petrom care ne susțin activitățile și fac posibil ca departamentul nostru să atingă întotdeauna cele mai bune rezultate. Le suntem recunoscători, pentru că nu am fi unde suntem astăzi fără ei.



Christina Verchere – Director General Executiv și Președinte al Directoratului OMV Petrom S.A.

Christina Verchere: Comunicarea preocupărilor pe care le avem la locul de muncă este uneori o decizie dificilă. Aceasta depinde de multe variabile, legate atât de convingerile personale ale unui individ, cât și de contextul oferit de cultura companiei cu privire la ridicarea problemelor. Mai mult, poate exista un decalaj între percepția conducerii de vârf despre cât de confortabil este pentru oameni să vorbească liber și cât de relaxați sunt în realitate în acest sens. **PetrOmbudsman** își propune să reducă acest decalaj. Îi încurajez pe toți colegii noștri din

OMV Petrom să contacteze Ombuds-ul ori de câte ori doresc să împărtășească ceva.



Cristian Hubati – Membru al Directoratului responsabil pentru activitatea de Explorare și Producție OMV Petrom S.A.

Cristian Hubati: „O cultură organizațională pozitivă este unul dintre cei mai importanți factori care contribuie la stimularea angajamentului angajaților și, în final, la sporirea succesului afacerii. În zilele noastre, din ce în ce mai mulți lideri cred că promovarea unei culturi pozitive, în care se vorbește liber, asigură sustenabilitatea pe termen lung. În urmă cu zece ani, am înființat un departament – **PetrOmbudsman** – menit să diagnosticheze problemele sistemice ale organizației și să contribuie la crearea unui loc de muncă mai plăcut și mai echilibrat. Această funcție oferă tuturor angajaților (din sediul companiei sau din numeroasele locații

de teren) o configurație informală și confidențială pentru ridicarea preocupărilor și sper din suflet că toată lumea o folosește cu deplină încredere.”

Cine sunt Ombudsii noștri



Ion Anghel: Director al Departamentului PetrOmbudsman și Ombuds pentru Rafinăria Petrobrazî (*poză mijloc*)

Cristi Ornea: Ombuds pentru zonele Petromar, Muntenia și subsidiarele Grupului OMV Petrom (*colț stânga sus*)

Doriana Vintilă: Ombuds pentru zona Valahia și Institutul de Cercetări și Proiectări Tehnologice Câmpina (*colț dreapta sus*)

Ana Chirulescu: Ombuds pentru zona Crișana (*colț stânga jos*)

Daniela Ioana Florea: Ombuds pentru zonele Moldova și Oltenia (*colț dreapta jos*)

CONTACTEAZĂ-NE ȘI VOM FACE
TOT POSIBILUL SĂ TE AJUTĂM

Indiferent de locația ta geografică, nu ezita să contactezi echipa prin linia noastră telefonică, adresa de e-mail sau formularul anonim. Încurajăm cu căldură contactele directe, așa că nu ezita să ne abordezi în vizitele noastre periodice pe teren.



petrombudsman@petrombudsman.ro



<http://www.petrombudsman.ro/contact>



+40372.222.288

Am selectat câteva testimoniale din partea vizitatorilor noștri:

“Informațiile furnizate de Ombuds au fost foarte utile. Înțeleg acum pașii pe care trebuie să-i urmez și mulțumesc Ombuds-ului pentru îndrumări.”

“Uneori este foarte important să ai o persoană cu care să vorbești. Mă bucur că acest departament a fost creat și putem apela la el.”

“Discuțiile cu Ombuds-ul m-au ajutat să depășesc o situație delicată. Eram prinsă într-un cerc, în care presiunea psihologică devenise insuportabilă, dar îmi era frică să acționez. Îi încurajez pe colegii mei să contacteze Ombuds-ul ori de câte ori se simt copleșiți.”

“Vă mulțumesc pentru că m-ați ajutat să-mi rezolv problema, așteptam un răspuns la ea de mult timp. A fost o surpriză plăcută să primesc un răspuns atât de prompt de la dumneavoastră!”

Tipologia și sursa cazurilor noastre

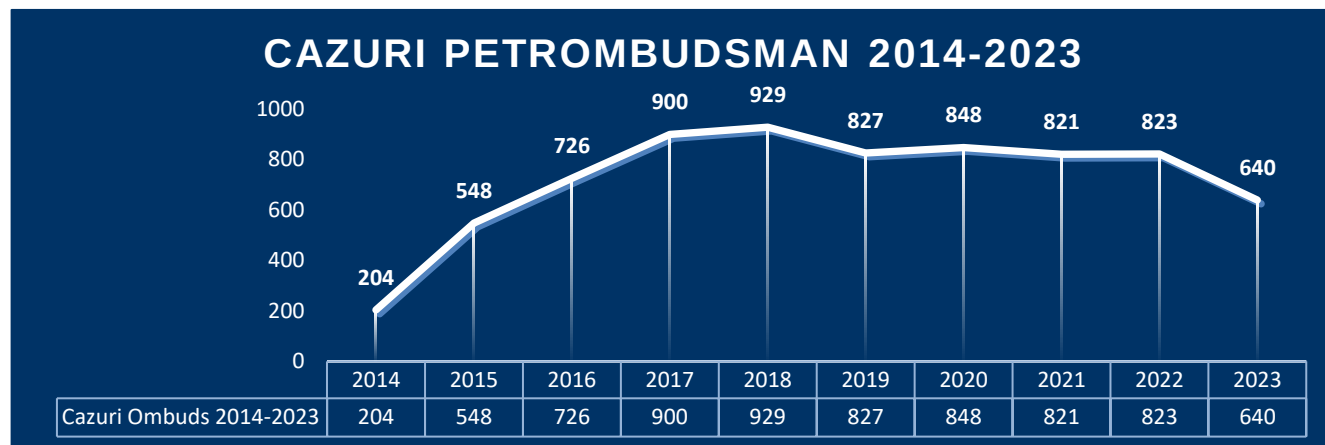


Figura 1 – Evoluția numărului de cazuri de la implementarea departamentului PetrOmbudsman

În 2023 am finalizat primul deceniu de servicii de Ombuds oferite Grupului OMV Petrom. După cum se observă din graficul de mai sus, numărul de cazuri adresate Ombuds-ului a crescut treptat, dar constant, după ce oamenii au început să înțeleagă și să aibă încredere în mecanismele de funcționare ale acestui serviciu. Comparat cu populația OMV Petrom, între 7-9% dintre angajații care lucrează în organizație contactează Ombuds-ul în fiecare an. Acest număr este cu mult peste media internațională de 3-4%, ceea ce considerăm că este rezultatul eforturilor noastre de a menține contacte frecvente, în persoană, cu un număr mare de oameni. Realizăm acest lucru prin vizitele noastre regulate pe teren, dar și printr-un număr considerabil de cursuri oferite de Ombuds pentru dezvoltarea competențelor de relaționare ale oamenilor.

Pentru a menține evidența subiectelor ridicate de angajați, folosim clasificarea Asociației Internaționale a Ombuds-ilor. Cazurile din 2023 vă sunt prezentate mai jos.

Clasificarea cazurilor conform Asociației Internaționale a Ombuds-ilor	Total
Compensații și beneficii	168
Securitate, sănătate și mediu fizic	124
Organizaționale, strategice și legate de misiune	117
Progresul și dezvoltarea carierei	84
Servicii/Probleme administrative	65
Relații de evaluare	40
Relații între colegi	34
Valori, etică și standarde	6
Legal, de reglementare, financiar și de conformitate	2
Total	640

Tabelul 1 – Clasificarea cazurilor PetrOmbudsman 2023, conform criteriilor Asociației Internaționale a Ombuds-ilor.

Ca și în anii anteriori, cea mai reprezentativă categorie de cazuri a fost Compensațiile și Beneficiile. Cazurile din această categorie sunt, de obicei, legate de aspecte privind

nivelul salarial al angajaților, de beneficiile oferite de companie, dar și de alte prevederi care provin din contractul colectiv de muncă al organizației. Considerăm că interesul predominant al angajaților față de acest tip de aspecte a venit din efectul combinat dintre condițiile generale ale mediului macroeconomic din ultimii ani (i.e. ratele ridicate ale inflației din România și impactul puternic al COVID-19 asupra pieței locurilor de muncă) și unele trăsături specifice sistemului de salarizare al organizației.

Cazurile din zona „Securitate, sănătate și mediu fizic” au fost o categorie eterogenă, constând dintr-o multitudine de aspecte precum: condițiile fizice de muncă (atât în locațiile de teren, cât și în sediul central al companiei), echipamentele de siguranță pentru personal, problemele legate de utilizarea asigurării private puse la dispoziție de companie, sănătatea mintală și echilibrul dintre viața profesională și cea privată.

O altă categorie semnificativă de cazuri ridicate de personal în 2023 a fost cea denumită „Organizaționale, strategice și legate de misiune”. Aceste cazuri au fost în mare parte legate de deciziile managementului și de direcția generală spre care se îndreaptă organizația.

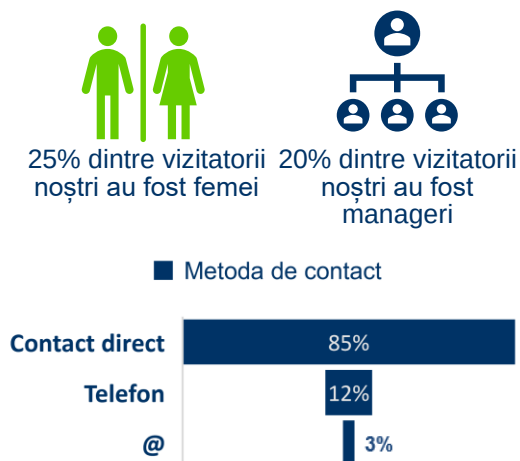
În a doua parte a anului, am observat o creștere subtilă a numărului de cazuri din categoriile Relații între colegi și Relații de Evaluare. Atribuim acest lucru numărului mare de cursuri pe care le-am susținut în acea perioadă despre cum să fii mai asertiv, cum să spui „nu” și cum să îți dezvolti abilitățile pentru gestionarea conflictelor.

Având în vedere natura serviciilor oferite, încrederea este piatra de temelie a activității pe care o desfășurăm. Din acest motiv, majoritatea cazurilor noastre provin din contacte directe, în vizitele de teren (85%), iar restul din apeluri telefonice (12%) și e-mailuri (3%).

Mare parte dintre vizitatorii noștri sunt bărbați (75%), deoarece organizația în sine are multe locații de teren, unde personalul este predominant masculin.

Managerii reprezintă o pondere de 20% dintre vizitatorii noștri. Dacă vom compara cu raportul dintre personalul cu/și fără funcții de conducere dintr-o companie, este încurajator să vedem că un procent atât de mare din management se adresează cu încredere Ombuds-ului.

Statistici 2023



Informații privind stațiile de carburant

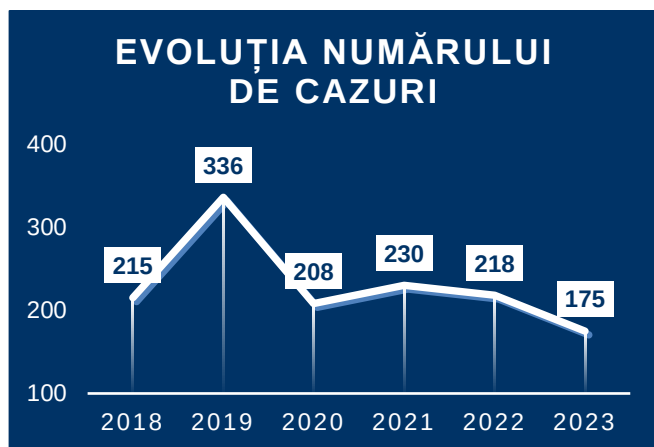


Figura 2 – Evoluția nr. de cazuri în stații de carburant



Figura 3 – % cazurilor deschise de angajații dealerilor vs. dealeri

Pe lângă personalul intern angajat în cadrul Grupului OMV Petrom, PetrOmbudsman pune la dispoziție serviciile sale tuturor stațiilor de carburant OMV și Petrom din România, prin vizite și discuții periodice cu partenerii de afaceri (dealeri) ai OMV Petrom Marketing S.R.L. și cu angajații acestora.

Numărul de cazuri raportate în 2023 a fost generat atât în timpul vizitelor noastre săptămânale pe teren în benzinării, dar și prin intermediul a două vizite pe teren efectuate de întreaga echipă Ombuds în 27 de benzinării. Scopul acestor vizite a fost ca dealerii și angajații acestora să întâlnească toți membrii echipei și să înțeleagă mai bine modul în care este alcătuit departamentul nostru și principiile sale de funcționare.

Ca strategie generală, discutăm cazurile preluate de la dealeri cu conducerea OMV Petrom Marketing S.R.L. și cazurile preluate de la angajații dealerilor cu dealerii, astfel încât să se respecte relațiile contractuale. Un alt motiv, este că probleme ridicate de dealeri sunt de obicei legate de relația de afaceri cu OMV Petrom Marketing S.R.L., în timp ce cazurile ridicate de angajați reprezintă de regulă preocupări specifice activităților pe care le desfășoară aceștia în stațiile de carburant în care sunt angajați. Dacă observăm totuși o tendință sistemică la cele din urmă, prezentăm rapoarte agregate conducerii OMV Petrom Marketing S.R.L. și discutăm împreună cu aceasta despre opțiuni posibile pentru îmbunătățire.

2023: privire de ansamblu

Ianuarie

Planificăm, ne stabilim principalele obiective și ținte.

Februarie

Lansăm o versiune condensată a cursului nostru de „Speak-up”, dedicată personalului de teren.

Martie

Voluntariat: oferim 6 cursuri către 160 de elevi de liceu din comunitățile locale Suplac și Marghita, pe tema Comunicării Asertive.

Aprilie

Raportul nostru anual este publicat, pentru prima dată, pe pagina externă a OMV Petrom, astfel disponibil publicului larg.

Mai

Cutia cu Fericire - lansăm un concept menit să le reamintească oamenilor ce îi face fericiți.
Comunitatea Fresh Graduates - un eveniment de networking pentru tinerii din organizație.

Iunie

Începem o nouă colaborare cu departamentul HR: programul Leadership Communication, în care instruiți liderii despre cum să-și dezvolte empatia.

Iulie

După finalizarea lansării serviciilor noastre către personalul din OMV Srbija DOO., planificăm replicarea acestui demers în toamnă la Petrom Moldova S.R.L.

August

Ne dedicăm dezvoltării și creșterii echipei, prin activități specifice. Pentru prima dată de când existăm, avem un stagiar în departamentul nostru.

Septembrie

PetrOmbudsman planuește un eveniment pentru a sărbători „Inițiativa privind dizabilitățile”: un proiect menit să crească gradul de conștientizare cu privire la dizabilități și incluziune.

Octombrie

Consolidăm profesia:

- ne întâlnim cu colegii europeni și avem un prim contact cu AIO
- eveniment de conștientizare la Universitatea de Petrol și Gaze

Noiembrie

Desemnăm Directorul de Ombuds „Ofițer al Fericirii” pentru o lună, pentru a strânge idei despre ce i-ar face pe oameni mai fericiți la serviciu.

Decembrie

O ocazie să sărbătorim și să reflectăm, în timp ce ne continuăm activitățile de workshop.

Principalele noastre activități: detalieri

Proiecte pentru îmbunătățirea mediului în care lucrăm

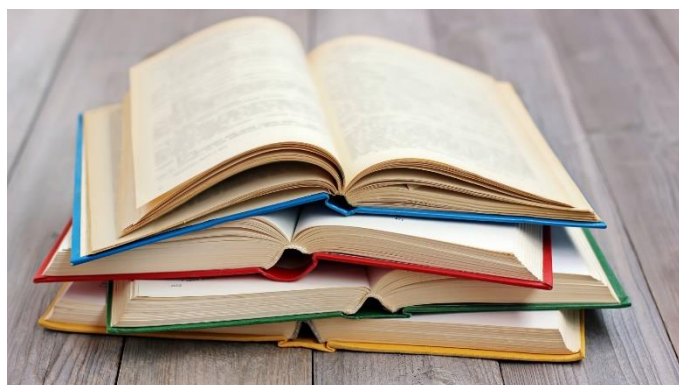
Cutia cu Fericire – Un nou proiect s-a născut în 2023: după ce am evaluat starea generală de fericire a personalului în delegațiile desfășurate, am decis că oamenii au nevoie de un memento cu privire la ceea ce îi face fericiți. În două evenimente dedicate am oferit sfaturi și trucuri despre cum regăsim fericirea în acțiunile mici, atât acasă, cât și la locul de muncă. Scopul a fost acela de a crește bunăstarea generală și de a oferi impulsul pentru a trece peste momentele dificile. O activitate conexă a fost lansată în noiembrie: am desemnat pe Directorul de Ombuds Ofițer al Fericirii timp de o lună, pentru a asculta ideile personalului cu privire la ceea ce i-ar face mai fericiți la locul de muncă.



Inițiativa privind dizabilitățile – Am finalizat un proiect complex, început în urmă cu un an: inițiativa a avut ca scop promovarea unei abordări coerente, prin care toți angajații să fie conștienți și să se simtă mai împuterniciți și incluși la locul de muncă, prin crearea unei mentalități incluzive în ceea ce privește dizabilitățile. PetrOmbudsman a condus o echipă inter-funcțională de experți din OMV Petrom, care a dezvoltat mai multe instrumente de sensibilizare cu privire la tema dizabilităților: o broșură, un set specific pentru lideri și o pagină de sharepoint. În a doua jumătate a anului a fost organizat un eveniment dedicat, în care persoanele cu dizabilități și-au împărtășit poveștile de succes, precum și provocările cu care s-au confruntat.



Comunitatea “Fresh Graduates” – Un eveniment menit să încurajeze networkingul în rândul tinerilor care fac parte din programul Proaspăt Absolvenți al organizației. În timpul evenimentului, participanții s-au întâlnit cu Directorul Diviziei de Explorare și Producție și au discutat împreună despre cum să își dezvolte cariera de tineri ingineri.



Clubul de lectură – În 2022 am început organizarea unui Club de lectură lunar, care încurajează cititul și împărtășirea ideilor. Această inițiativă a crescut de la un grup restrâns de persoane, la peste 200 de membri în 2023, arătând că oamenii sunt dornici să se dezvolte nu numai profesional, ci și personal la locul de muncă. Pe parcursul anului, au existat

ocazii în care participanții au putut chiar să cunoască autori locali și să discute despre cărțile acestora. De asemenea, s-a propus o idee nouă: să existe luni tematice, pentru a încuraja o și mai largă diversitate a subiectelor de abordat în cadrul clubului de carte.

Employee Experience Talks – Acest proiect a fost lansat în 2021 și a continuat în anii următori. El constă într-o serie de întâlniri menite să strângă feedback cu privire la organizație de la persoanele angajate de mai puțin de doi ani în OMV Petrom. Informațiile valoroase pe care le-am obținut de la colegii nou alăturați organizației au fost centralizate și prezentate conducerii într-un raport de sinteză. Principalele concluzii ale anului 2023 au fost legate de o tendință de rigiditate față de idei noi și de interesul manifestat de personalul nou față de o procedură mai clară privind managementul performanței.



Discuții privind activitatea contractorilor – Chiar dacă o parte din personalul OMV Petrom a fost externalizat către contractori, echipa noastră a continuat să discute, ca și în anii precedenți, cu foștii angajați ai companiei cu privire la condițiile lor de muncă. De asemenea, am adunat feedback de la conducerea și angajații OMV Petrom cu privire la cooperarea acestora cu contractorii. Au fost organizate întâlniri periodice cu conducerea contractorilor pentru a discuta pe baza acestui feedback agregat, pentru a găsi soluții pentru îmbunătățirea climatului la locul de muncă.



HSSE, Fii mai atent cu sănătatea ta – Echipa noastră a colaborat cu colegi din HSSE și din departamentul medical Petromed într-un proiect menit să crească gradul de conștientizare pe teme legate de sănătate. Împreună cu conducerea locală, au fost organizate sesiuni pentru a discuta cu angajații și a-i încuraja să folosească asigurarea privată oferită de companie și programele de screening disponibile prin cabinetele medicale Petromed.

Activități prin care ajutăm oamenii să își dezvolte abilitățile de relaționare

**~10% DIN ANGAJAȚII COMPANIEI
AU PARTICIPAT LA CURSURI
ORGANIZATE DE PETROMBUDSMAN
ÎN 2023.**

În demersurile noastre de a ajuta oamenii să-și îmbunătățească abilitățile de relaționare, astfel încât să obțină legături mai sănătoase și mai durabile, estimăm că am instruit cca. 10% din personalul, de la toate nivelurile organizației, pe teme precum: empatia, comunicarea asertivă și gestionarea conflictelor.

Programul Leadership Communication – PetrOmbudsman a făcut parte din Programul Leadership Communication, o inițiativă comună a departamentelor People & Culture, Comunicare și PetrOmbudsman. Programul își propune să sprijine managerii în perfecționarea abilităților de comunicare, prin sesiuni personalizate, oferite prin intermediul unui consultant extern și al echipei PetrOmbudsman. În cadrul acestei colaborări, rolul echipei noastre a fost să ofere training pe tematica empatiei pentru ~150 de manageri, astfel încât aceștia să devină lideri mai puternici și inspiraționali.

Empatia, puntea dintre oameni – Cursurile noastre clasice despre empatie, disponibile într-o versiune extinsă pentru tot personalul, au continuat cu succes pe parcursul anului. Iată câteva mărturii de la aceste cursuri:

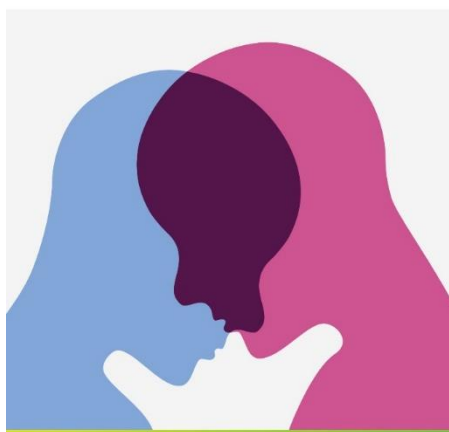
„Acest curs a creat un spațiu de siguranță și intimitate, m-am simțit relaxat și în siguranță pe parcursul întregii experiențe.”

„După ce am participat la atelierul de empatie, sunt mai conștient de diferențele dintre simpatie, empatie și compasiune și cum să stabilesc limitele potrivite în funcție de disponibilitatea emoțională.”

„Îmi dau seama acum că, din lipsă de timp, de obicei tind să ofer reacții care se limitează la simpatie. Acest lucru ar putea funcționa pe termen scurt, dar pe termen mediu și lung, există riscul de a pierde relații semnificative.”

Ghid de Empatie

Empatia este puntea care unește oamenii



OMV Petrom
Energie pentru o viață mai bună.

PetrOmbudsman



Cursuri de Comunicare Asertivă și Gestionarea Conflictelor – Deși fac parte din curricula inițială a temelor de formare pe care departamentul nostru le-a oferit de-a lungul timpului, aceste două ateliere continuă să fie solicitate de personal, arătând nevoia continuă de dezvoltare a modului în care comunicăm și interacționăm. La o parte dintre cursurile organizate, am identificat nevoi suplimentare/ specifice de dezvoltare a participanților, ceea ce a generat necesitatea organizării unor sesiuni ulterioare de aprofundare a temelor respective.

A graphic illustration featuring ten stylized hands raised in a row. Each hand is a different color, including shades of purple, red, orange, yellow, green, and blue. The hands are positioned at varying heights, creating a sense of movement and diversity. The background is white, and the hands are simple, flat shapes with visible fingers and palms.

Întâlnirile cu Ombuds Europeni – O serie de întâlniri virtuale cu colegii europeni au avut loc în cursul anului 2023, pentru a împărtăși cunoștințe pe diverse teme profesionale. Pentru prima dată în istoria acestui grup, ne-am întâlnit personal și cu conducerea și personalul Asociației Internaționale a

[illegible]

Eveniment de conștientizare la Universitatea de Petrol și Gaze Ploiești – am pășit bucuroși pe holurile Universității de Petrol și Gaze din Ploiești, pentru a vorbi cu studenții și a le povesti despre activitatea departamentului nostru. Având în vedere gama relativ limitată de organizații care au servicii de Ombuds în România, a fost o oportunitate excelentă de a discuta despre profesie și despre conceptul Ombuds. Evenimentul a fost animat prin jocuri și concursuri care au menținut o dispoziție bună.



Extinderea departamentului

Serviciile PetrOmbudsman au fost în principiu disponibile încă de la lansare pentru întreg personalul Grupului OMV Petrom, din România și subsidiarele din străinătate. Cu toate acestea, importanța contactului direct este vitală pentru a stabili încrederea. În 2023 am decis să vizităm cele două filiale în care nu apucasem să ajungem, OMV Srbija DOO și Petrom Moldova S.R.L., să ne întâlnim cu colegii de acolo și să vorbim despre preocupările lor.



Dezvoltarea Echipei



Departamentul nostru se străduiește să progreseze și să îmbunătățească continuu calitatea serviciilor sale cu fiecare an care trece. Suntem norocoși să operăm într-o companie care încurajează fiecare om să își identifice și aprofundeze domeniile de interes. Aceasta înseamnă că avem ocazia să ne aliniem darurile naturale, cu interesele și să ne dezvoltăm punctele forte. În 2023 am căutat să ne îmbunătățim atât ca indivizi, cât

și ca echipă. Fiecare dintre noi, la PetrOmbudsman, ne-am perfecționat abilitățile, parcurgând cursuri și certificări în subiecte care variază de la psihologie și sănătate mintală, la bunăstare organizațională, la consiliere vocațională, gândire critică sau leadership inspirațional. Având în vedere că a fost primul an în care am avut un stagiar în cadrul departamentului în timpul verii, am fost bucuroși să ne transmitem cunoștințele, acționând ca ghizi și mentori cât am putut în scurtul timp acordat. Sperăm să ne continuăm dezvoltarea în acest mod armonios în viitor, deoarece există întotdeauna loc de creștere și îmbunătățire.

Strategia noastră pe termen mediu

Strategia pe termen mediu a PetrOmbudsman este în concordanță cu valorile OMV Petrom, pe care le respectăm și le împărtășim, astfel încât acestea se îmbină în mod natural în activitățile noastre:



Ne pasă, suntem curioși, progresăm.





Suntem pasionați să găsim soluții de succes și să construim încredere, oferind un spațiu sigur pentru toți.



PetrOmbudsman operează în conformitate cu Codul de etică al Asociației Internaționale a Ombuds-ilor și cu Standardele sale de practică:

Imparțialitate: Ombudsmanul este neutru, imparțial și fără afiliere. Depune toate diligențele să fie imparțial, corect și obiectiv în modul în care tratează oamenii și judecă problemele.

Independență: Ombudsmanul decide singur asupra modului în care trebuie să acționeze cu privire la problemele expuse de o persoană, o tendință sau preocupările mai multor persoane de-a lungul timpului.

Confidențialitate: Păstrează confidențiale toate discuțiile cu cei care caută asistență. Nu dezvăluie și nu trebuie să fie obligat să dezvăluie identitatea oricărei persoane care contactează Biroul Ombuds-ului.

Informalitate: Este un canal de comunicare alternativ, care nu înlocuiește niciunul dintre canalele existente ale companiei. Ombudsmanul funcționează în mod informal prin mijloace precum: ascultarea, furnizarea și primirea de informații, identificarea și reformularea problemelor.