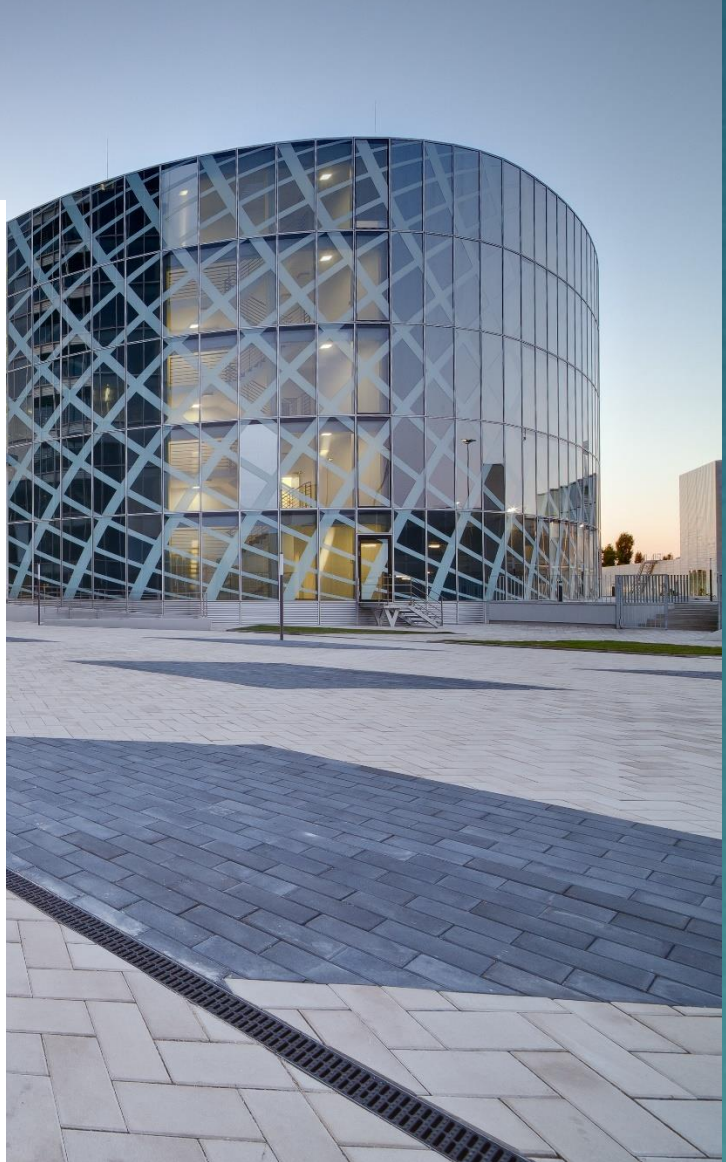


Raport Anual PetrOmbudsman 2022

APRILIE 2023

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.

Cuvânt înainte din partea Directorului PetrOmbudsman....	4
Ambasadorii noștri.....	5
Echipa noastră	6
Tipologia și sursa cazurilor noastre	7
2022: privire de ansamblu – principalele activități	10
Obiective pentru 2023.....	19
Strategia noastră pe termen mediu	20

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

Cuvânt înainte din partea Directorului PetrOmbudsman



Departamentul PetrOmbudsman a fost creat în urmă cu peste nouă ani pentru a oferi angajaților OMV Petrom un consilier, însă misiunea sa este mult mai complexă de atât. La o analiză mai aprofundată, serviciile oferite de PetrOmbudsman pot fi privite ca o casă cu două niveluri. La parter, sunt oferite servicii de tip reactiv, precum mediere, ascultare sau coaching, în situațiile în care o persoană are un conflict sau o relație dificil de gestionat. La etaj, sunt furnizate servicii de tip preventiv. Scopul lor este de a dezvolta

abilitățile personale ale oamenilor și de a-i ajuta să evite unele situații neplăcute la locul de muncă. Astfel de activități se desfășoară în mare parte sub formă de ateliere de lucru, dar există și alte tipuri de evenimente, care vor fi detaliate în capitolele ce urmează.

În 2022, echipa noastră s-a angajat într-o gamă largă de acțiuni, în eforturile sale de a crea un mediu de lucru mai plăcut. Spre deosebire de perioada de pandemie, când majoritatea activităților se desfășurau online, anul 2022 ne-a permis să simțim din nou bucuria interacțiunilor în persoană. Deși îmbrățișăm cu toții beneficiile stilului de lucru virtual, care ne permite să economisim timp și să devenim mai eficienți, importanța contactului uman este de netăgăduit. Acest lucru este vital, mai ales în profesii precum a noastră, unde stabilirea încrederii este premisa oricărei relații durabile.

Vreau să mulțumesc din suflet tuturor membrilor echipei mele pentru munca asiduă pe care au depus-o în realizarea proiectelor din 2022. Colaborarea cu colegii și managerii din întreaga organizație, precum și lucrul în echipe inter-departamentale, au fost un plus binevenit și am apreciat foarte mult valoarea perspectivelor diverse! Sunt recunoscător pentru toate eforturile care au fost depuse și mă simt foarte norocos să am alături de mine oameni atât de minunați, pentru a îndeplini misiunea acestui departament.

Dr. Ing. Ion Anghel

Director al Departamentului PetrOmbudsman

Ambasadorii noștri



Christina Verchere – CEO OMV Petrom

Christina Verchere: „Ultimii ani au evidențiat că una dintre puținele constante din viața noastră este, de fapt, schimbarea. Consider că dirijarea acestei schimbări în direcția corectă necesită încredere, asumarea riscurilor și manifestarea vulnerabilității. De asemenea, cred că acest lucru se poate realiza numai atunci când oamenii se simt confortabil să vorbească, când se simt în siguranță și când simt că se pot deschide să își exprime gândurile și emoțiile. PetrOmbudsman oferă acel mediu

sigur pentru toți colegii noștri din OMV Petrom, care îl pot accesa fără teama de a fi judecați, în deplină confidențialitate și confort. Îi încurajez să ia legătura cu echipa PetrOmbudsman oricând simt nevoia să discute, să împărtășească ceva sau să ceară un sfat.”



Alina Popa – CFO OMV Petrom

Alina Popa: “Având în vedere ritmul de lucru asiduu și angajamentele constante pe care le pretinde de la noi societatea modernă, nimeni nu mai are timp să le facă pe toate. De aceea trebuie să ne planificăm în mod optim și să decidem cu ce ne vom ocupa timpul și cu ce nu. În calitate de CFO, una dintre cele mai mari provocări pentru mine este să găsesc echilibrul potrivit. Misiunea PetrOmbudsman, printre altele, este de a ajuta personalul să își reducă nivelul de stres și să obțină combinația potrivită dintre viața privată și cea profesională. Multe dintre proiectele realizate de echipa de Ombuds au ca scop îmbunătățirea calității climatului locului de

muncă, astfel încât oamenii să se bucure de ceea ce fac și să profite la maximum de experiența lor profesională. De aceea susțin pe deplin activitatea acestui departament și vreau să-i felicit pe membrii săi pentru toată munca de excepție pe care o depun!”

Echipa noastră

Pentru mine, a fost un privilegiu să acționez ca Ombuds în cea mai mare parte a anului 2022. A fost cu siguranță un an cu sușuri și coborâșuri. Flexibilitatea și rezistența s-au dovedit a fi cheia pentru a avansa într-un mod sănătos. Simt că păstrarea unei perspective deschise ne-a ajutat pe toți să scăpăm de povara stresului și să îmbrățișăm oportunitățile pe care le-am avut pentru a învăța și a crește.

Doriana



Determinarea este una dintre cele mai importante abilități pentru un Ombuds, deoarece suntem mereu în căutarea cuiva care să fie dispus să depună eforturi suplimentare și să se asigure că noi soluții sunt implementate în organizația din care facem parte. În ultimul an, am hotărât să fiu un vector de transformare și să-mi susțin organizația pentru a promova diversitatea, echitatea, incluziunea și apartenența pentru toți angajații.

Cristi



A fi Ombuds este o mare onoare și îți oferă oportunități multiple. Pe tot parcursul anului 2022, am simțit bucurie și multă satisfacție în a interacționa cu oamenii, a-i îndruma, a-i sprijini și a-i ajuta să-și rezolve problemele. Sunt mândră că fac parte din echipa PetrOmbudsman și din lumea Ombuds-ilor.

Daniela



Atunci când reflectez asupra anului 2022 îmi amintesc cât de dificil a fost. În ciuda incertitudinii cu privire la ceea ce avea să urmeze, am apreciat contactele directe cu colegii cunoscuți, dar și cu cei noi, precum și crearea unor relații profunde, prin munca în comun. Sunt recunoscătoare că pot să proferez ca Ombuds și să promovez sănătatea mintală și o conexiune umană autentică la locul de muncă.

Ana

A fi Ombuds este o experiență minunată, deoarece îți oferă multă libertate în a face lucruri uimitoare pentru oameni și pentru organizație în sine, în așa fel încât aceasta să devină mai inclusivă și mai atractivă pentru întregul personal. În toți anii în care am lucrat aici, 2022 fiind cel în care am decis să părăsesc departamentul, această funcție mi-a adus multe realizări și un real sentiment de recunoștință.

Marian



Tipologia și sursa cazurilor noastre

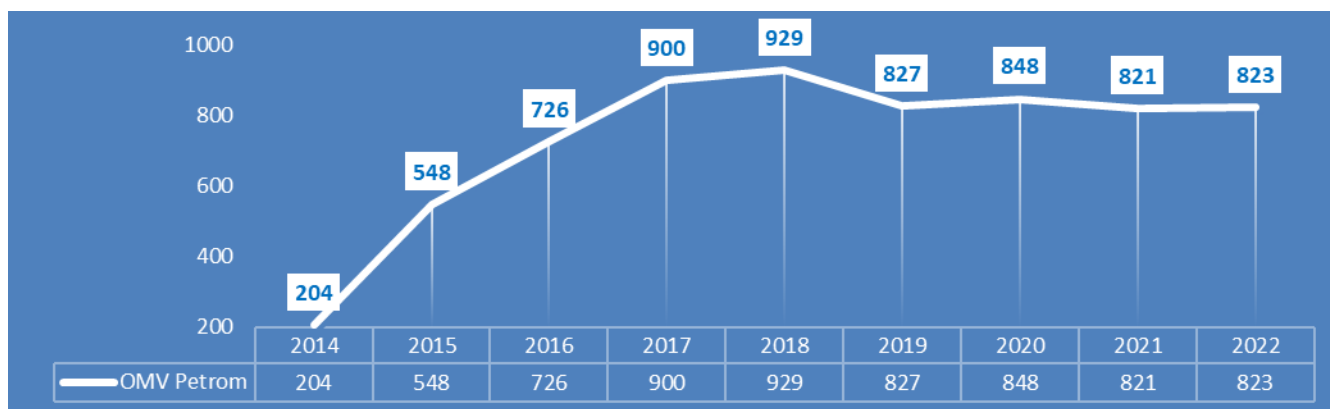


Figura 1 – Evoluția numărului de cazuri de la crearea departamentului PetrOmbudsman

Pe măsură ce ne apropiem rapid de aniversarea a zece ani de la înființarea departamentului PetrOmbudsman, numărul nostru de cazuri pare a se fi stabilizat la cca. 800 pe an (inclusiv în cei doi ani de pandemie care au precedat 2022, când contactul cu forța de muncă a fost menținut în mare parte virtual). Ne așteptăm ca numărul total de cazuri să urmeze această tendință și în anii următori, cu unele variații în funcție de numărul total de angajați care activează în organizație și, de asemenea, de distribuția responsabilităților în cadrul echipei Ombuds.

Clasificarea cazurilor conform Asociației Internaționale a Ombud-ilor	Total
Compensații și beneficii	182 ↗
Organizaționale, strategice și legate de misiune	154 ↘
Securitate, sănătate și mediu fizic	125 ↔
Progresul și dezvoltarea carierei	116 ↔
Servicii/Probleme administrative	90 ↘
Relații de evaluare	78 ↘
Legal, de reglementare, financiar și de conformitate	38 ↗
Relații între colegi	29 ↔
Valori, etică și standarde	11 ↗
Total	823 ↔

Tabelul 1 - Clasificarea internațională a cazurilor PetrOmbudsman în 2022

În ceea ce privește problemele adresate Ombuds-ului, primele 3 tipologii de cazuri rămân în mare parte aceleași ca în anul anterior.

Focusul a fost pe categoria “Compensație și beneficii” și pe întrebări legate de Strategie și aspecte organizaționale. Întrucât 2022 a fost marcat de un stil de lucru hibrid, multe solicitări din partea personalului au fost legate de creșterea numărului de zile de telemuncă alocate inițial de companie.

Preocupările din categoria „Organizaționale, strategice și legate de misiune” au fost din aceeași arie, respectiv revenirea la serviciu în mod fizic, care a fost realizată treptat în OMV Petrom, de la începutul anului și până în iunie 2022. Un număr relativ egal de preocupări exprimate în această categorie au fost legate de stabilitatea locului de muncă în contextul Strategiei 2030 a OMV Petrom.

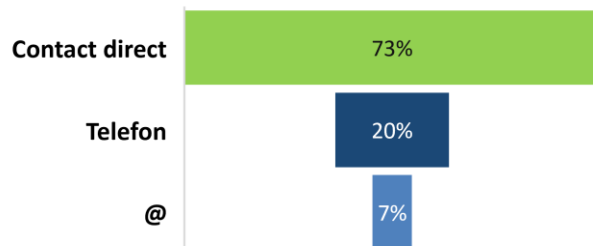
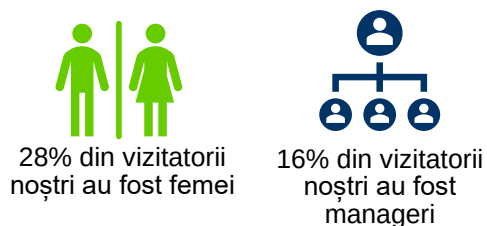
Categoria “Securitate, sănătate și mediu fizic” a fost parțial compusă din cazuri legate de echilibrul dintre viața profesională și cea privată (mai ales că au existat colegi din organizație care au preluat responsabilități de la personalul pensionat sau restructurat) și parțial din întrebări sau informații legate de asigurarea de sănătate oferită de companie. Unele cazuri au fost legate și de aspecte referitoare la Covid-19, dar semnificativ mai puține decât în anul anterior.

În timp ce s-a înregistrat o scădere generală a cazurilor din categoria „Relații de evaluare” (care arată fie un interes mai scăzut pentru aceste probleme, fie o îmbunătățire a respectivelor relații), categoria „Legal, de reglementare, financiar și de conformitate” aproape și-a dublat numericul. Aceasta nu înseamnă că organizația a fost implicată în mai multe procese, ci mai degrabă o imersiune mai atentă a Departamentului nostru în situațiile existente, astfel încât să faciliteze colaborarea în vederea obținerii unui rezultat mai bun pentru toate părțile.

Mare parte dintre vizitatorii PetrOmbudsman sunt bărbați, ceea ce corespunde cu profilul demografic al companiei. Procentul de femei-vizitator (28%) este similar cu nr. total de femei angajate în companie.

Personalul din conducere reprezintă cca. 16% dintre vizitatorii noștri.

Metoda preferată de contact este abordarea directă în vizitele noastre pe teren (73%), apoi urmează telefonul (20%) și email-ul (7%).



Informații privind stațiile de carburant

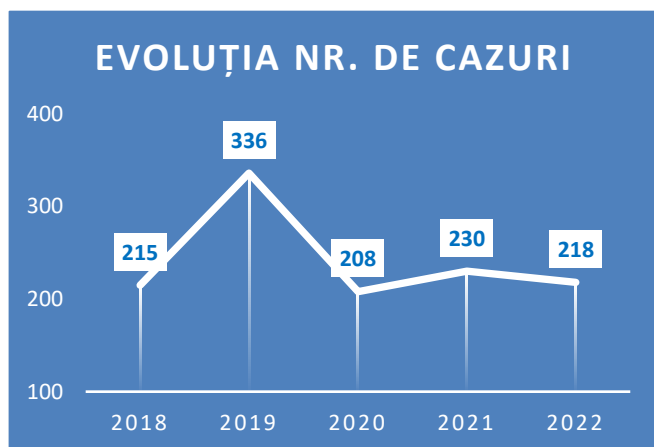


Figura 2 – Evoluția nr. de cazuri în stații de carburant



Figura 3 – % cazurilor deschise de angajații dealerilor/ dealeri

PetrOmbudsman pune la dispoziție serviciile sale tuturor stațiilor de carburant OMV și Petrom din România prin vizite periodice și discuții cu partenerii de afaceri ai OMV Petrom Marketing SRL (dealeri) și angajații acestora.

În 2022, numărul cazurilor a rămas aproape același ca în anii precedenți. Strategia noastră a fost să extindem frecvența vizitelor pe teren, având în vedere eliminarea restricțiilor pandemice. În paralel, am folosit avantajele întâlnirilor virtuale pentru a reuni dealeri din mai multe zone geografice într-un atelier pilot de Comunicare Asertivă, livrat prin platforma MS Teams.

Un alt obiectiv stabilit pentru 2022 a fost acela de a contribui la diseminarea celor mai bune practici între partenerii de afaceri ai stațiilor de carburant. Am dezvoltat trimestrial un concept de vizite ale întregii echipe PetrOmbudsman, luând în considerare, bineînțeles, și planificarea eficientă a călătoriilor. Printre subiectele discutate în timpul acestor vizite s-au numărat: povești de succes pentru îmbunătățirea performanței angajaților, sfaturi și trucuri pentru buna colaborare din cadrul parteneriatului dintre My Auchan și Petrom, precum și cheia pentru a avea o fluctuație scăzută a personalului.

Aspectele operaționale întâlnite în stațiile de carburant au fost rezolvate la nivel local, în timp ce aspectele sistemice au fost adunate și prezentate în rapoarte agregate conducerii OMV Petrom Marketing SRL.

2022: privire de ansamblu

Ianuarie

O lună dedicată planificării, ne-am setat obiectivele și principalele ținte.

Februarie

A fost definitivată reîmpărțirea activităților între membrii echipei.
Au fost setate noi arii de responsabilitate.

Martie

A fost publicat Raportul nostru anual, disponibil pentru prima dată online tuturor angajaților.

Aprilie

Am lansat "Ghidul de Empatie pentru manageri", un instrument menit să inspire liderii și să promoveze relații sustenabile.

Mai

"Managementul conflictelor la locul de muncă" - o serie de workshopuri dedicate diviziei de Retail a companiei.

Iunie

"Bine ați revenit la birou", am luat pulsul angajaților cu privire la reîntoarcerea la birou și stilul de lucru hibrid.

Iulie

Au avut loc întâlniri cu managementul contractorilor, pentru a înlesni tranziția personalului externalizat de OMV Petrom către aceștia.

August

#PutereaCuvintelor, am lansat un nou proiect, pentru a-i face pe oameni mai conștienți de impactul cuvintelor lor asupra calității vieții organizaționale.

Septembrie

PetrOmbudsman a început să lucreze la o "Inițiativă privind dizabilitățile". Am format o echipă inter-departamentală.

Octombrie

O lună dedicată activităților pentru comunități: workshopuri pentru elevi de liceu, o vizită la colegii din OMV Bulgaria și sărbătorirea Zilei Internaționale a Ombuds-ilor.

Noiembrie

Au fost organizate workshopuri de "Empatie" pentru angajați. Rezultate au fost peste așteptări și a trebuit să suplimentăm numărul de sesiuni.

Decembrie

În această lună a avut loc întâlnirea cu colegii noștri Ombudsi din Europa. A fost o oportunitate să împărtășim experiențe și să reflectăm.

Principalele noastre activități: detalieri

Proiecte pentru îmbunătățirea mediului în care lucrăm

Employee Experience Talks – Acest proiect a fost lansat în 2021 și a continuat pe parcursul anului 2022. El constă într-o serie de întâlniri menite să strângă feedback despre organizație de la persoanele angajate de mai puțin de doi ani în OMV Petrom. Perspectivele pe care le-am obținut de la colegii nou alăturați companiei au fost centralizate și prezentate conducerii într-un raport de sinteză. Concluziile principale au fost legate de: o mai mare flexibilitate a programului, mai multe oportunități de angajare, nevoia de a cunoaște mai bine compania și, de asemenea, preferința oamenilor pentru mai multă autonomie în îndeplinirea sarcinilor de serviciu.



Talks 4 Teams – Acestea sunt sesiuni dedicate nevoilor echipelor din diferite departamente ale companiei noastre. Principalele subiecte de discuție s-au concentrat anul trecut pe dezvoltarea abilităților de comunicare și pe asumarea responsabilității. Acest tip de discuții dezvăluie multe probleme care sunt rareori abordate deschis în grupuri și permit astfel oamenilor să le ventileze și să caute soluții constructive.



Discuții cu Managementul Global Solutions – Acest proiect a constat în întâlniri informale cu lideri de echipă și manageri de departament din OMV Petrom Global Solutions SRL, menite să identifice puncte sensibile și arii ce pot fi îmbunătățite. Discuțiile s-au desfășurat liber, fără un format prestabilit, ceea ce a încurajat oamenii să-și prezinte punctul de vedere într-o manieră spontană, să vorbească deschis și să ofere idei valoroase pentru îmbunătățire. Acestea au fost prezentate ulterior într-un raport către managementul de top, ca “diagnostic” pentru divizia CFO.



Discuții privind activitatea contractorilor – Echipa de Ombuds a discutat regulat de-a lungul anului 2022 cu foști angajați ai OMV Petrom, acum angajați de contractori, cu privire la condițiile lor de muncă. De asemenea, a fost adunat feedback de la conducerea și angajații OMV Petrom cu privire la cooperarea lor cu contractorii. S-au organizat apoi întâlniri cu conducerea contractorilor pentru a se găsi soluții care să îmbunătățească climatul la locul de muncă.



Verificarea “pulsului” angajaților la întoarcerea la birou – În iunie 2022, toți angajații OMV Petrom s-au întors oficial la birou într-un stil de lucru hibrid, după peste doi ani de când a fost declarată pandemia COVID-19. Cu această ocazie, departamentul PetrOmbudsman a purtat discuții cu angajați din Petrom City și alte sedii locale.



Feedback-ul nostru a fost transmis managementului de top, pentru a ajuta la implementarea inițiativei de revenire la birou.

Pe scurt, am concluzionat că angajații erau împărțiți aproape în mod egal în preferințele lor privind revenirea la birou. Aproape jumătate au fost dornici să beneficieze iar de socializare și să traseze o graniță mai evidentă între viața personală și cea profesională, în timp ce cealaltă jumătate ar fi preferat să continue să lucreze de acasă (din cauza eforturilor cu naveta și a zgomotului din spațiile deschise). Aproape toți angajații și-au exprimat dorința de a beneficia de mai multe zile de telemuncă.

#PutereaCuvintelor – Aceasta a fost o idee nouă lansată de PetrOmbudsman, care a avut ca scop să conștientizeze oamenii că utilizarea cuvintelor potrivite poate ajuta la crearea unui mediu de lucru mai bun. Pe parcursul unei serii de articole pe blog-ul intern al companiei, am încurajat oamenii să ne dea exemple de cuvinte sau experiențe care i-au ajutat în momente speciale din viața lor. Proiectul a primit un număr record de comentarii și aprecieri. Principalii colaboratori au fost premiați cu un cadou format din articole promoționale.



Clubul de lectură – În eforturile noastre de a crea un mediu de lucru mai plăcut, ne-am ocupat de asemenea și de organizarea unui Club de carte lunar, care încurajează lectura și împărtășirea ideilor. Aceasta a fost o inițiativă foarte populară, care a crescut încet dar

constant, odată cu trecerea lunilor. În fiecare întâlnire, o anumită carte este discutată de membrii clubului, care apoi își împărtășesc experiența prin intermediul unui articol de blog, astfel încât toți angajații companiei să poată beneficia, chiar și parțial, de rezultatele sesiunii. Clubul de carte a fost redenumit „Oameni și cărți” spre sfârșitul anului 2022 și continuă să se dezvolte.

Inițiativa privind dizabilitățile – PetrOmbudsman a condus o echipă interdepartamentală de experți din OMV Petrom (PetrOmbudsman, Resurse Umane, HSSE, Petromed) care și-a propus să dezvolte o abordare coerentă pentru ca toți angajații să fie mai conștienți și să se simtă mai împuterniciți și incluși la locul de muncă, prin crearea unei mentalități incluzive în ceea ce privește dizabilitățile. În a doua parte a anului, echipa a început să dezvolte o broșură pentru angajații cu dizabilități și un set de instrumente pentru lideri și echipe pentru a ajuta la crearea unui mediu de lucru fără discriminare și hărțuire. Inițiativa va continua și în 2023.



Proiecte prin care ajutăm oamenii să își dezvolte abilitățile de relaționare

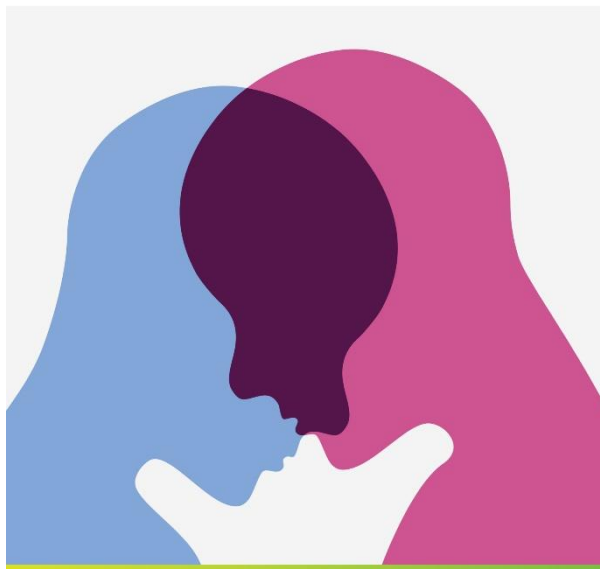
Workshopuri de management al conflictelor și comunicare asertivă – În 2022 am continuat să oferim sesiuni la cerere pentru aceste două subiecte, atât virtual, cât și personal. Nu a fost o surpriză că mulți oameni s-au bucurat să se reîntâlnească personal, după atât de mult timp de lucru acasă. Fiecare sesiune a constatat în dezvoltarea cunoștințelor teoretice și practice, pentru a ajuta participanții să învețe prin experiență cum să gestioneze diferite situații. O sesiune pilot suplimentară privind Comunicarea asertivă a fost oferită partenerilor din stațiile de carburant.



Empatia, puntea care unește oamenii – Gradul de interes față de acest subiect ne-a depășit așteptările. În urma dezvoltării unui Ghid de empatie, care oferă un set de instrumente pentru consolidarea „mușchiului” empatiei, lansarea Atelierelor de empatie ale PetrOmbudsman a dus la un număr debordant de cereri. Numărul de sesiuni oferite la sfârșitul anului 2022 a fost suplimentat corespunzător, pentru a satisface cererea, și a avut loc de asemenea și un atelier special organizat pentru colegii noștri din OMV Viena. În general, participanții au fost de acord că a fost o oportunitate grozavă de a dezbate acest subiect și că organizațiile ar trebui să pună accentul pe sprijinirea unui nou model de leadership, în care puterea provine din vulnerabilitate și construirea conexiunii umane.

Ghid de Empatie

Empatia este puntea care unește oamenii



OMV Petrom
Energia pentru o viață mai bună.

PetrOmbudsman

Programul de Bunăstare al OMV Bulgaria – După ce am fost incluși în Programul de bunăstare al OMV Bulgaria în 2021, am continuat cooperarea și anul trecut, în calitate de invitat special, pentru a vorbi despre comportamente civilizate și respectul la locul de muncă. Colegii din filiala OMV Bulgaria au fost foarte interesați să participe la dezbateri și și-au exprimat activ ideile pe această temă.



Activități pentru comunitățile locale – În colaborare cu Departamentul de Sustenabilitate & Comunicare, cu managementul local, unități de învățământ și ONG-uri am reușit să realizăm un proiect dedicat dezvoltării abilităților de comunicare ale elevilor de liceu și profesorilor din comunitățile locale. A fost o plăcere să interacționăm cu tinerii din județele Argeș și Giurgiu cu această ocazie și să ne molipsim de energia și entuziasmul lor.



Colaborarea cu alte departamente

Caravana HSSE – PetrOmbudsman a fost prezent la toate evenimentele din cadrul caravanei HSSE pentru colegii noștri din teritoriu și Petrom City, ca parte din echipa lor de „Panel”. Am fost invitați la aceste evenimente să împărtășim din experiența pe care o avem și să răspundem la întrebările venite de la participanți. A fost o oportunitate grozavă pentru echipa noastră de a se întâlni cu numeroși angajați.

În timpul acestor întâlniri, am observat că a existat un mare interes pentru clarificarea multor aspecte complementare pe lângă subiectele dedicate HSSE, arătând dorința angajaților de a fi o parte activă a vieții organizaționale.



HSSE, Fii mai atent cu sănătatea ta – Echipa noastră a colaborat cu colegii HSSE și Petromed într-un proiect pe care aceștia l-au inițiat pentru a crește 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, de asemenea, programele de screening disponibile prin cabinetele medicale Petromed din cadrul companiei.



Strategia OMV Petrom 2030 – Echipa noastră a continuat de-a lungul anului să sprijine organizația spre acceptarea completă și mai profundă a Strategiei 2030, oferind angajaților o mai bună înțelegere a noilor direcții și concepte. Această componentă a fost integrată în toate întâlnirile și discuțiile noastre.



Comunitatea de Management al Proiectelor – În cursul anului 2022, a fost cultivată o cooperare productivă cu colegii care conduc comunitatea de management al proiectelor din OMV Group. Echipa noastră a participat la mai multe dintre evenimentele comunității, fie ca vorbitori în „Panel-urile” acestora, fie ca invitați speciali, pentru a susține cursul nostru pe tema „Empatie”. De asemenea, am participat la un eveniment dedicat managementului proiectelor IT, pentru a ne extinde cunoștințele pe această temă.



Comunitatea Fresh Graduates – Am oferit feedback regulat echipei de proiect pentru proaspăt absolvenți, cu privire la preocupările și ideile adunate din interacțiunea noastră cu tinerii care lucrează în OMV Petrom prin intermediul acestui program. A fost o onoare să fim invitați la evenimentele lor, în calitate de vorbitori și să le împărtășim bucuria pentru cele realizate.



Activități de comunicare și cooperarea cu colaboratori externi

Ziua Internațională a Ombuds-ilor –

Pentru prima oară după pandemie, Echipa PetrOmbudsman a sărbătorit Ziua Internațională a Ombuds-ilor în persoană, alături de colegii noștri din Petrom City. Tema de anul trecut a fost „Reziliență, respect și determinare”! Aceste noțiuni sunt strâns legate de



valorile pe care le promovăm și au fost discutate pe larg (împreună cu alte aspecte despre activitățile noastre) cu cei peste 30 de angajați din Petrom City care au participat la conferința noastră.

Întâlnirile Ombuds-ilor Europeni –

Ne-am păstrat tradiția întâlnirilor bianuale cu colegii europeni, pentru a împărtăși cunoștințele pe diverse subiecte. În 2022, discuțiile s-au concentrat pe lucrul în lumea post-pandemie, instrumentele oferite de organizații pentru a ajuta oamenii să facă față stresului, efectele războiului din Ucraina și dezvoltarea politicilor organizaționale privind Diversitatea, Echitatea și Incluziunea. Întâlnirea noastră din decembrie a fost o oportunitate excelentă pentru a reflecta asupra anului și a planifica viitorul.



Contul de LinkedIn ROmbudsman –

Am lansat o pagină de LinkedIn pentru a facilita contactul informal cu comunitatea Ombuds-ilor din România și cu alți profesioniști înrudiți (de exemplu, Etică și Conformitate, Resurse Umane, Juridic, Consilieri profesionali, Consultanți etc.). Sperăm să dezvoltăm această pagină într-un forum de discuții profesionale, unde să putem crește și mai mult profesia de Ombuds în România și, de asemenea, să păstrăm legătura cu omologii internaționali.



Lista activităților noastre de comunicare a fost completată de un număr mare de articole pe pagina de blog a companiei, articole în internă a companiei și bloguri externe postate pe pagina Asociației Internaționale a Ombuds-ilor. De asemenea, a fost realizat un interviu în oglindă de către Directorul nostru împreună cu Directorul Departamentului de Conformitate din OMV Petrom, pentru a sublinia particularitățile activității Ombuds-ului și modul în care putem ajuta oamenii prin instrumentele noastre.

Dezvoltarea Echipei

Pentru a permite departamentului nostru să funcționeze la cele mai înalte standarde, dezvoltarea continuă a membrilor echipei sale este o cerință obligatorie. Pe parcursul anului 2022 a fost pusă în aplicare o realocare a activităților. Aceasta a însemnat rotația personalului nostru în gestionarea anumitor zone geografice ale diviziei Explorare & Producție pentru a face schimb de experiență. Au fost organizate apoi două ieșiri pentru a dezvolta coeziunea și abilitățile echipei. Împărtășirea poveștilor de dezvoltare personală pentru fiecare membru al echipei a fost încurajată în timpul acestor ieșiri, lucru încurajat și în cadrul discuțiilor noastre lunare de psihologie. Acestea din urmă au fost facilitate de unul dintre colegii noștri de echipă, ce urmează să fie atestat ca psiholog. Un curs extern pe tema „Modele de comunicare de proces” a completat inițiativele noastre de dezvoltare a personalului.



Obiective pentru 2023

Crearea unui mediu de lucru mai respectuos și mai incluziv pentru a susține bunăstarea personalului. Dorim să dezvoltăm o serie de proiecte inovatoare care să sublinieze importanța unui comportament respectuos în companie și, în același timp, să crească moralul angajaților. Scopul nostru este să completăm toate celelalte inițiative



organizaționale care sunt direcționate pentru a face locul de muncă un mediu mai plăcut și mai incluziv, în care angajații revin zilnic cu pasiune și entuziasm. În plus, intenționăm să continuăm unele dintre proiectele Ombuds de anul trecut, care ne-au ajutat să ne formăm o perspectivă asupra organizației și să îmbunătățim climatul de lucru.

Să contribuim la dezvoltarea abilităților de relaționare ale angajaților, pentru un loc de muncă al viitorului. În timp ce abilitățile tehnice sunt abilități ce se pot preda și sunt mai ușor de cuantificat, abilitățile de relaționare (soft), pe de altă parte, sunt mai subiective și mult mai greu de cuantificat. Abilitățile soft se referă la modul în care interacționăm cu alți oameni și sunt la fel de importante ca și abilitățile tehnice, deoarece ne ajută să construim conexiuni. Noi, în calitate de Ombudsi, credem că aceste abilități pot fi îmbunătățite prin antrenament, la fel ca orice alt mușchi al corpului. De aceea am pregătit pentru 2023 o ofertă bogată de cursuri, care va ajuta personalul să-și dezvolte abilitățile necesare pentru a performa într-un loc de muncă al viitorului.

Să consolidăm poziția internă și externă a Departamentului PetrOmbudsman.

Suntem mândri de călătoria noastră de până acum și de poziția pe care am câștigat-o atât în cadrul organizației, cât și la nivel internațional, dar există întotdeauna loc de îmbunătățire. Intenționăm să ne perfecționăm continuu latura de comunicare și să ne dezvoltăm abilitățile profesionale, după o analiza aprofundată a nevoilor noastre individuale de învățare.

Strategia noastră pe termen mediu

Strategia PetrOmbudsman 2025 se bazează pe trei piloni: **Oameni**, **Pionierat** și **Prevenția Conflictelor**.



Oameni



Pionierat



Prevenție

În această
privință,
PetrOmbudsman
intenționează să:

Continue să servească drept catalizator pentru angrenarea forței de muncă, în așa fel încât să se creeze un mediu de încredere în care problemele sunt abordate cu corectitudine și respect.

Ajute la dezvoltarea de soluții pentru rezolvarea conflictelor în interesul tuturor părților implicate, pe baza valorilor companiei.

Servească drept mijloc de identificare a problemelor și tendințelor sistemice, prin furnizarea de date, feedback și recomandări către organizație.

Ofere programe educaționale și oportunități de îmbunătățire a interacțiunilor.

Promoveze parteneriate cu toate părțile interesate pentru a facilita găsirea de soluții inovatoare.



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 (AIO) 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.