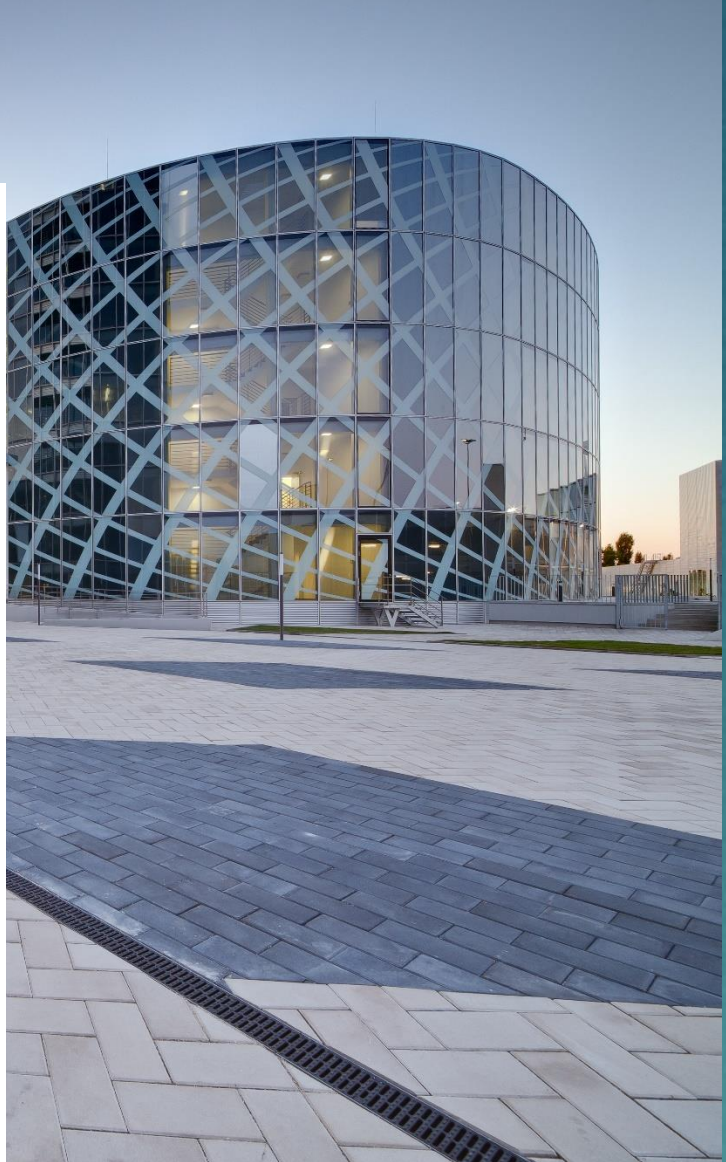


Raport Anual PetrOmbudsman 2021

MARTIE 2022

OMV Petrom SA



Bine ați venit



Raportul anual 2021 dorește să împărtășească angajaților OMV Petrom principalele elemente după care s-a ghidat echipa PetrOmbudsman în timpul evenimentelor de anul trecut.

Noi, ca departament, am rămas în contact cu oamenii din organizația noastră chiar și atunci când prezența fizică a devenit mai rară, pentru a preveni sentimentul de izolare și pentru a ajuta la construirea punților necesare pentru a merge mai departe. În calitate de pionieri, am venit cu idei și inițiative care au minimizat unele dintre efectele lucrului de acasă și ale distanței fizice impuse de restricțiile pandemiei.

Echipa PetrOmbudsman este aici să vă asculte atunci când doriți să discutați, să vă ghideze atunci când aveți nevoie de ajutor, și, uneori, să fie vocea dvs. în comunicarea cu managerii de top.

Pandemia a fost o adevărată perioadă de învățare și transformare, iar rezultatele se pot vedea în proiectele PetrOmbudsman pentru 2021. Vom rămâne un vector al schimbării, un promotor al culturii de speak-up și vom încerca să-i ajutăm și pe ceilalți să îmbrățișeze transformările, provocările și emoțiile.

Rămâneți aproape!

Departamentul PetrOmbudsman

Mesajul directorului PetrOmbudsman	4
Echipa	6
Cuvânt înainte de la ambasadorii noștri	7
Statistici	8
Repere PetrOmbudsman în 2021	11
Obiectivele principale pentru 2022	16
Strategia noastră pe termen mediu	17

Mesajul directorului PetrOmbudsman

Dragi colegi,

După cum poate vă amintiți unii dintre dvs., discuțiile despre un proiect de Ombudsman în OMV Petrom au început în urmă cu aproape zece ani și apoi s-au concretizat cu înființarea unui departament numit PetrOmbudsman la 1 martie 2014. Pentru mine, activitatea a părut una nouă, inovatoare și interesantă, dar, pe atunci, nu m-am gândit niciodată că în câțiva ani voi fi cel care va conduce acest departament.

Sunt inginer de petrol și gaze și am trecut prin diferite funcții de conducere în domeniu, unde performanța este măsurată prin fapte concrete și cifre. Vă puteți imagina cât de dificil a fost pentru mine să trec pe poziție în care rezultatele sunt măsurate prin gradul de satisfacție al celor care îți trec pragul biroului. Am văzut însă repede tot binele pe care acest departament îl poate aduce angajaților și conducerii.

Acum, după trei ani ca ombudsman, simt că am îmbrățișat această profesie ca pe un mod de viață. Unul în care primesc noi provocări în fiecare zi și învăț câte ceva din fiecare discuție. Ultimii ani au fost de o dificultate deosebită, în timp ce am văzut cum întreaga lume se confruntă cu efectele pandemiei Covid. Cred că în această nouă eră, importanța de a avea pe cineva cu care să vorbești și care să te ajute în preocupările pe care le ai, s-a dovedit a fi mult mai semnificativă decât înainte.

~ 200 vizite pe teren
în 2021

Contact cu mai bine
de 3500 angajați

Mai mult de 800 de
cazuri

Sunt mândru de proiectele pe care le-am implementat în aceste vremuri tulburi, deoarece poartă o bucățică din sufletul fiecăruia dintre membrii echipei mele și sunt umil și recunoscător față de toți colegii și managerii din organizație care ne-au ajutat ca acestea să devină posibile.

Sper că împreună vom continua să facem lucruri minunate și să ne modelăm viața către cea mai bună versiune a sa.

Dr. Ing. Ion Anghel

Director Departament PetrOmbudsman



“Fă tot binele pe care poți să îl faci,
pentru toți oamenii pentru care poți,
în toate felurile în care poți, pentru
cât timp poți să o faci.”

Hillary Clinton

Echipa PetrOmbudsman



Sunt pasionată de psihologia organizațională și dezvoltarea personală, așa că unul dintre obiectivele mele în calitate de ombudsman este să ajut oamenii să comunice mai bine între ei și să îi sprijin în depășirea provocărilor într-un mod empatic și constructiv. Sper să am ocazia să vă cunosc pe cât mai mulți dintre dvs.! **Ana**

Sunt o persoană pozitivă și creativă, care în fiecare zi încearcă să depășească limitele și să doboare barierele. Cred mult în frumusețea oamenilor și experiența de până acum mi-a arătat că am ceva de învățat de la fiecare persoană pe care am întâlnit-o. **Anca**



Sunt un susținător al regulilor bine structurate, dar în același timp cred că ar trebui să fim flexibili și adaptabili la mediul dinamic ce ne înconjoară. Dacă simți că suntem pe aceeași lungime de undă, vă invit la un dialog confidențial și inedit între prieteni! **Cristi**

Viața este o călătorie din care avem ocazia să învățăm și să împărtășim experiența noastră cu cei din jurul nostru. Sunt aici pentru a vă împărtăși experiențe, cunoștințe și nu uitați: zâmbiți și bucurați-vă de tot ceea ce are viața de oferit! **Daniela**



Cred că a trata oamenii în mod corect reprezintă baza oricărei relații sănătoase, pe termen lung. Deci, haideți să lucrăm împreună și să vedem cum vă putem face călătoria în organizație mai plăcută și presărată cu cât mai multe împliniri. **Doriana**

În calitate de Ombudsman, am căutat soluții sistemice pentru ca atunci când o problemă este rezolvată, întreaga organizație să poată beneficia de acea soluție. Ce vreau să fac în continuare? Vreau să ajut, vreau să fiu aproape de dvs și vreau să vă simțiți apreciați și mereu cu zâmbetul pe buze. **Marian**



Cuvânt înainte de la ambasadorii noștri



Christina Verchere: „Una dintre resursele informale pe care le avem aici, în OMV Petrom, este departamentul PetrOmbudsman.

Este un departament important și încurajez orice angajat să îl contacteze. Acolo veți găsi întotdeauna un partener de discuție independent și neutru, cu care puteți explora posibile soluții într-un mediu confidențial și informal.

Christina Verchere – CEO OMV Petrom Împărtășirea ideilor și a preocupărilor, sau a potențialelor probleme ne ajută să inovăm și să performam mai bine, și, chiar să luăm decizii mai bune. Vă mulțumesc din nou că vă străduiți să cultivați o cultură în care vorbim liber.”



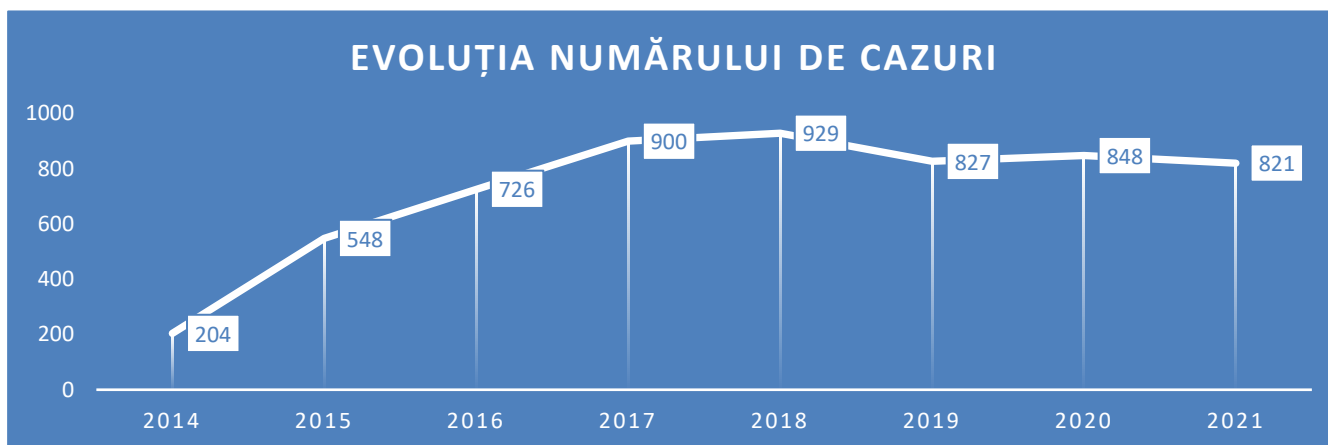
Radu Mavrodin: „PetrOmbudsman se concentrează pe oameni, pe emoțiile lor, pe bucuriile lor și, uneori, pe nemulțumirile lor.

Este o misiune extrem de delicată, care face din PetrOmbudsman un partener firesc al departamentului de Resurse Umane.

Și, în același timp, acesta este o referință neutră, o alternativă și un suport complementar al HR.

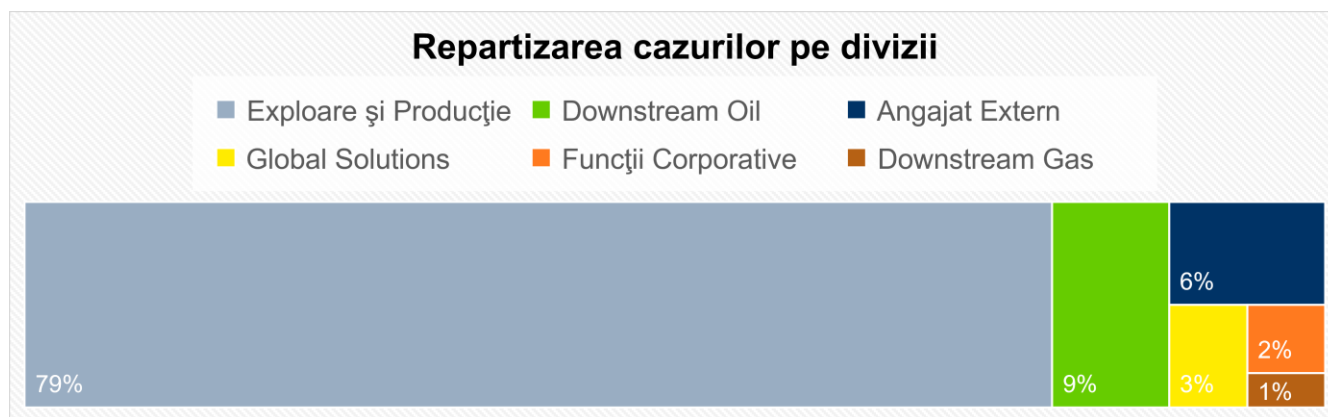
Radu Mavrodin – Vice Președinte Resurse Umane Din acest motiv, proiectele desfășurate de echipa PetrOmbudsman vor avea întotdeauna ecou și vor fi susținute de echipa de Resurse Umane.”

Statistici



Graficul 1 – Evoluția numărului de cazuri de la implementarea PetrOmbudsman

După cum se poate observa în graficul de mai sus, numărul cazurilor a avut o evoluție stabilă în ultimii 3 ani. În 2021 am înregistrat 821 de cazuri, puțin sub (-3%) valoarea înregistrată în 2020. Cu toate acestea, procentul angajaților OMV Petrom care folosesc serviciile PetrOmbudsman (9,3% în 2021) a crescut în timp ce numărul total de angajați ai companiei noastre a scăzut.



Graficul 2 – Distribuția pe divizii a cazurilor PetrOmbudsman în 2021

Distribuția cazurilor pe divizii respectă ponderea angajaților pe fiecare entitate. Pe lângă angajații noștri actuali, PetrOmbudsman și-a oferit serviciile colegilor care au fost recent externalizați prin proiectul Sunlight. O cotă de 6% din cazurile POD au fost deschise de către angajații contractorilor noștri (Bonatti, Dietscon , JCR și GSP).

Clasificarea IOA a aspectelor OMV Petrom în 2021	Total	Variație vs 2020
Organizaționale, strategice și legate de misiune	173	+27%
Compensații și beneficii	145	-16%
Securitate, sănătate și mediu fizic	122	-36%
Progresul și dezvoltarea carierei	118	+46%
Relații de evaluare	112	-5%
Servicii/Probleme administrative	105	+4%
Relații între colegi	28	+33%
Legal, de reglementare, financiar și de conformitate	16	-38%
Valori, etică și standarde	2	0%
Total	821	-3%

Tabelul 1 - Clasificarea internațională a cazurilor de Ombudsman - PetrOmbudsman 2021

Categoria cazurilor „Organizaționale, strategice și legate de misiune” ne-a adus în atenție cazuri referitoare la proiectul Upfront, la posturile rămase vacante (cu impact asupra volumului de muncă al angajaților existenți) și diferite întrebări în legătură cu procesul de externalizare al diviziei Workover. Alte cazuri din această categorie au fost legate de preocupările angajaților și ale managerilor locali cu privire la schimbările organizaționale dinamice și continue care au loc în organizație.

Categoria „Compensații & Beneficii” include cazuri care se referă la negocierea CCM, abordarea neunitară a grupurilor de lucru, orele suplimentare și discrepanțe salariale.

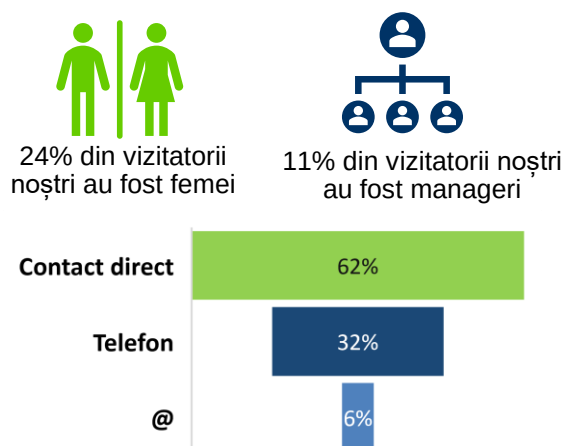
„Siguranță, sănătate și mediu fizic” include cazuri legate de impactul Covid-19 și de burnout/stres, plus creșterea nevoilor de sănătate mentală și fizică.

„Servicii și probleme administrative” prezintă o creștere a cererilor de certificate de pensionare și dificultăți cauzate de comportamentul furnizorilor de servicii (în principal GSP).

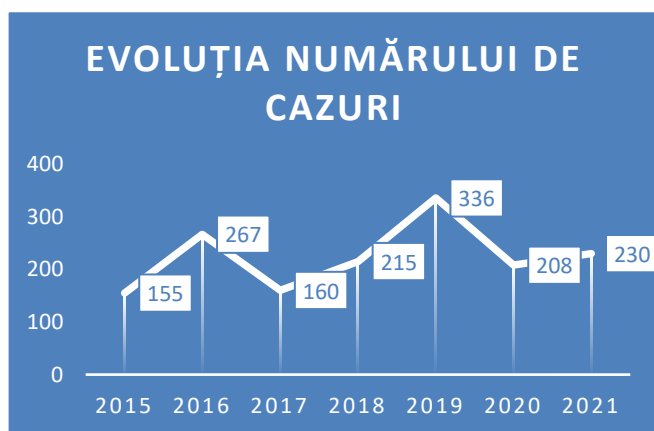
Majoritatea vizitatorilor PetrOmbudsman sunt bărbați, ceea ce corespunde cu profilul democratic al companiei. Procentul femeilor vizitatori, în comparație cu numărul total de femei din companie, se află la aprox. același nivel (24%).

Managerii reprezintă cca 11% dintre vizitatorii noștri.

Metoda preferată pentru contact este abordarea directă a membrilor departamentului în vizitele de teren (62%), urmată de telefon (32%) și email (6%).



Informații privind stațiile de carburant



Graficul 3 – Evoluția numărului de cazuri în benzinării



Graficul 4 – % cazuri deschise de dealeri și angajații lor

După vârful de 336 de cazuri înregistrat în 2019, numărul de cazuri a început să scadă ca urmare a vizitelor mai puține efectuate de PetrOmbudsman în stațiile de carburant din cauza pandemiei de Covid 19.

În ultimii 2 ani, strategia noastră a fost să acoperim restul de 7% benzinării OMV și Petrom care ne rămăseseră, lucru care s-a făcut online și telefonic din cauza restricțiilor impuse de pandemie. Totodată, ne-am concentrat pe o colaborare online cu partenerii noștri, implementând următoarele proiecte.

Verificarea pulsului și a tendințelor sistemice în stațiile de alimentare

În acest context, am descris managementului Retail principalele preocupări întâlnite în stațiile de alimentare după discuții cu aproximativ 10% dintre dealeri. Printre subiectele principale au fost campania de vaccinare, fluctuația personalului, parteneriatul Petrom-My Auchan, strategia de afaceri a benzinăriilor și comunicarea dintre dealeri și angajații acestora. PetrOmbudsman a oferit recomandări pentru fiecare subiect.

Afișarea unui poster PetrOmbudsman în benzinării

În fiecare benzinărie a fost afișat un poster PetrOmbudsman cu informații despre departament și Ombudsmanul regional. Această inițiativă a fost necesară din cauza fluctuației regulate a angajaților din stațiile de alimentare și, în același timp, pentru a compensa absența fizică a echipei PetrOmbudsman.

Repere PetrOmbudsman în 2021

Discuții despre experiența angajaților – Acestea reprezintă o serie de întâlniri virtuale în cadrul cărora ne-am propus să înțelegem perspectivele noilor angajați (cu maximum doi ani în cadrul organizației), să vedem cum au reușit să se încadreze în echipele lor, dat fiind contextul pandemiei și să le măsurăm gradul general de satisfacție. Acesta este un proiect pe care îl vom continua și în 2022, deoarece credem că informațiile pe care le obținem de la colegii noștri proaspăt alăturați sunt neprețuite.



Fii inteligent, rămâi motivat! - Echipa noastră a dorit să înțeleagă principalele motivații ale angajaților și să-i răsplătească pe cei care ne împărtășesc rețeta succesului. Așadar, am planificat un concurs presărat cu praf magic, al cărui premiu a fost un atelier de dezvoltare



personală susținut de un antrenor de succes din România. Am învățat multe de la colegii noștri, care ne-au trimis videoclipuri cu ei înșiși și au vorbit deschis despre motivația lor.

Ateliere de management al conflictelor și comunicare asertivă – În 2021 ne-am reinventat cele mai de succes ateliere, pentru că era firesc să le actualizăm pentru a se potrivi nevoii actuale a participanților noștri: lucrul de acasă, în timpul unei pandemii globale. A fi asertiv este o abilitate de comunicare de bază, iar capacitatea de a înțelege rădăcinile conflictelor, de a asculta activ și de a avea dialoguri echilibrate fac parte din abilitățile de gestionare a conflictelor. Principalul nostru instrument de învățare: joaca!



10 sesiuni de Comunicare Asertivă și Management al Conflictelor au fost susținute atât online cât și personal (~150 participanți).

Aniversarea vechimii în companie - Scopul acestui proiect a fost acela de a arăta aprecierea companiei pentru loialitatea angajaților, pentru stabilitatea acestora și pentru încrederea pe termen lung acordată de colegii noștri companiei. Fiecare manager este anunțat cu privire la aniversările de vechime ale angajaților (pentru perioade de 10 / 20 / 30 și 40 de ani de experiență) și are la dispoziție mai multe opțiuni pentru celebrarea evenimentului.



Harta de sensibilitate – PetrOmbudsman a implementat din 2016 un proces anual de cartografiere a tendințelor, a problemelor sistemice și a zonelor sensibile din cadrul companiei cu scopul de a oferi managementului un profil complet al climatului organizațional (diferențiat în funcție de profilul de risc al fiecărei unități teritoriale: risc ridicat, mediu și scăzut). Harta analizează 10 indicatori de sensibilitate și impactul acestora în cadrul Zonelor de Producție, al Rafinăriei Petrobrazî, Petrom City și Global Solutions.



Salut! Ce mai faci? – Pandemia a reprezentat o mare provocare pentru angajații noștri, care au trebuit să gestioneze noua situație de lucru. Scopul nostru a fost să avem discuții cu angajații, în special cu cei cu care nu am fost în contact o perioadă lungă de timp. În 2021, am avut aproximativ 400 de discuții telefonice, iar principalele subiecte au fost: perioada pandemiei, munca de acasă, vaccinarea și sentimentele oamenilor.

Hello.

Discuții cu echipele – Acest proiect a fost axat pe nevoile echipelor și am organizat o serie de sesiuni virtuale cu diferite departamente din companie. Obiectivele au fost diferite de la sesiune la sesiune și au inclus: identificarea motivației angajaților, provocări pentru depășirea perioadei de pandemie, sentimentul de apartenență la grup, inițiative de simplificare, importanța responsabilității și a abilităților de comunicare.



Contractorii Sunlight – Scopul acestui proiect a fost acela de a se asigura că prevederile contractuale au fost respectate de către antreprenorii care au preluat o parte din activitățile OMV Petrom împreună cu angajații aferenți. În cadrul vizitelor noastre pe teren, ne-am întâlnit cu foștii angajați și apoi am discutat plângerile acestora cu conducerea contractorilor, pentru a căuta soluții. Am avut întâlniri periodice cu contractorii și am evidențiat principalele tipologii de caz aduse la cunoștință.



DIETSCON



Servicii de ombuds către OMV BG – În 2021, ca proiect pilot timp de 1 an, PetrOmbudsman și-a lansat serviciile către filiala OMV Bulgaria. Până acum, pe MS Teams au fost create canale de comunicare pentru colegii noștri din BG, prin care dorim să oferim sfaturi și trucuri pentru îmbunătățirea abilităților soft. Am fost incluși în Programul OMV BG Wellbeing, unde, la cea mai recentă participare, am abordat tema Speak-Up & Conflict Management. Am realizat Sondajul de Motivare a Forței de Muncă și împreună cu colegii noștri din Sofia, am încercat să identificăm și să propunem soluții pentru a îmbunătăți principalii factori motivaționali la locul de muncă sau legați de munca în pandemie.



PetrOmbudsman - „Școala altfel - Cursuri altfel” – În colaborare cu Depart. de Sustenabilitate și Comunicare, managementul local și cu unitățile de învățământ, am reușit să realizăm un proiect „altfel”, care a fost foarte bine primit de către participanți. În acest sens, am susținut 7 ateliere de Comunicare Asertivă pentru profesorii din următoarele locații: Suplacu de Barcău , Marghita , Marca, Abrămuț și Videle .



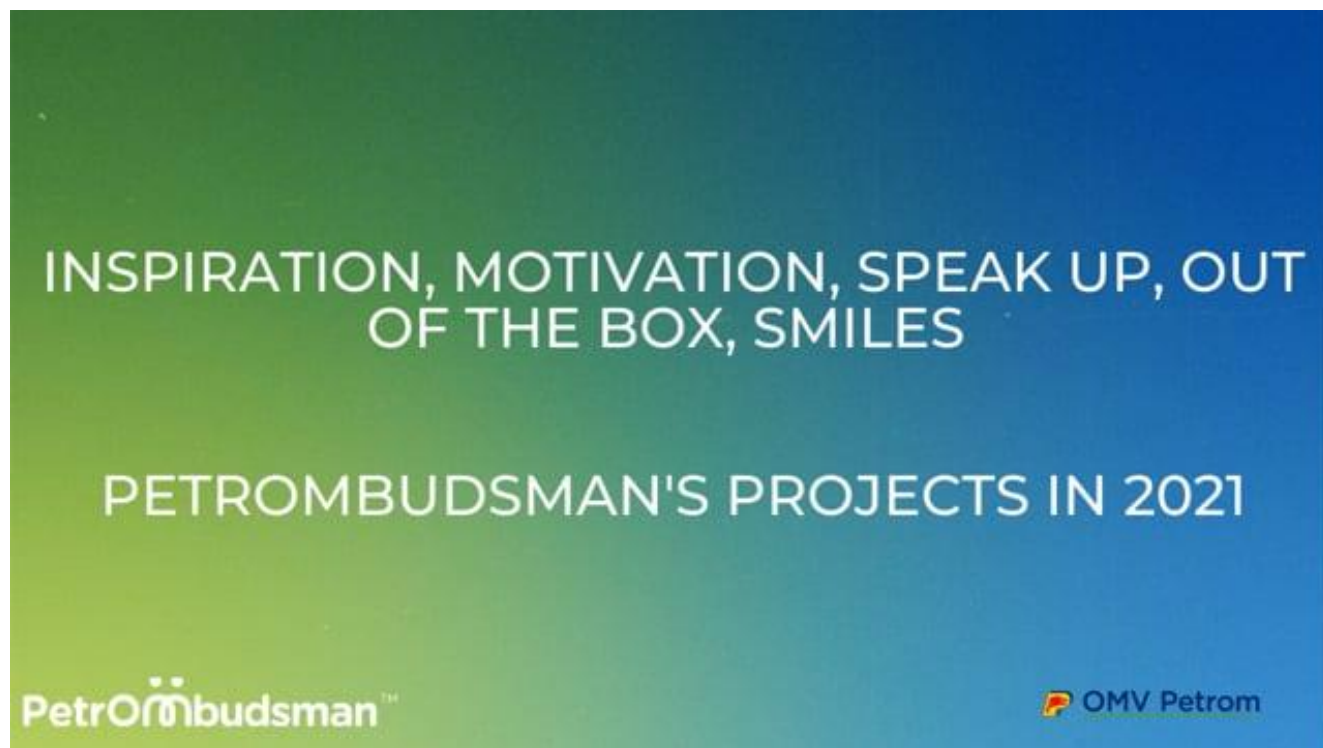
Echipa PetrOmbudsman a fost implicată în mai multe proiecte inter-departamentale: Flexi-Working, Programul FGR, Smart Simplicity în CEO și Forumul HSSE pentru Contractorii

Implicarea PetrOmbudsman în activități internaționale – Asociația Internațională a Ombudsmanilor (IOA) a lăudat călătoria noastră remarcabilă de la implementarea timidă a departamentului PetrOmbudsman, la un model de urmat pentru implementarea birourilor de Ombuds. În acest sens, președintele IOA ne-a transmis o **scrisoare de recunoaștere** de care suntem foarte mândri (vezi pe pagina următoare).

În octombrie 2021, departamentul PetrOmbudsman a fost gazda reuniunii Ombudsmanilor Europeni. Conferința s-a desfășurat într-un mod hibrid, având 30 de participanți, atât în persoană, cât și online, și doi invitați speciali: **Christina Verchere și Avocatul Poporului – Renate Weber**.

PetrOmbudsman a sărbătorit Ziua Internațională a Ombudsmanului prin crearea unui semn de carte și diseminarea acestuia către ~1500 dintre angajații OMV Petrom, cu scopul de a încuraja oamenii să afle mai multe despre activitatea ombudsmanului.

Mai jos puteți urmări un videoclip cu proiectele noastre, care include impresii de la beneficiarii acestora:



Apăsați pe imaginea de mai sus pentru a porni videoclipul



Stimate domnule Ion Anghel,

În numele Asociației Internaționale a Ombudsmanului (IOA), vreau să vă exprim aprecierea noastră pentru că ați oferit către IOA traducerea în limba română a Standardelor noastre de Practică și a Codului de Etică. Suntem foarte mândri să le avem acum postate pe pagina noastră web și să vă avem pe dumneavoastră și echipa dumneavoastră ca membri ai IOA. Departamentul PetrOmbudsman este un excelent exemplu de program de ombudsman organizațional și suntem încântați că programul dumneavoastră poate fi un model de bază pentru această resursă valoroasă în România.

De asemenea, vreau să transmit felicitările mele în numele IOA pentru cea de-a șaptea aniversare a biroului dumneavoastră! Acest lucru este o realizare superbă, iar videoclipurile pe care le-ați împărtășit cu IOA (și pe care le-am postat și pe pagina noastră web), sunt o ilustrare minunată pentru toți ombudsmanii despre cum putem descrie munca pe care o facem. Am fost deosebit de impresionată de rolul proactiv pe care l-ați demonstrat, prin intermediul echipei și programului dumneavoastră, în abordarea crizei COVID. Ombudsmanii, atât din Statele Unite, cât și din întreaga lume, pot învăța din exemplul dumneavoastră.

Aștept cu nerăbdare să organizez o conferință cu prezență fizică a IOA în 2022 și sper că voi putea să vă cunosc personal pe dumneavoastră și echipa. Între timp, vă rugăm să continuați treaba bună și să ne spuneți dacă există ceva ce poate face IOA pentru a fi de ajutor programului dumneavoastră.

Cu stima,

Melanie Jagneaux
President, International Ombudsman Association

International Ombudsman Association (IOA)
2150 N 107th St, Ste 205 | Seattle WA 98133 | +1-206-209-5275 | info@ombudsassociation.org
www.ombudsassociation.org

Principalele noastre obiective în 2022

Implicare, performanță și retenție: Încurajarea managerilor să își atingă întregul potențial prin îmbunătățirea abilităților relaționale. Proiectarea, implementarea și analizarea efectelor unui Ghid de empatie pentru manageri.

Învățare și dezvoltare organizațională prin PetrOmbudsman: desfășurarea de ateliere, coaching și facilitare pentru a îmbunătăți abilitățile de relaționare ale oamenilor.

Dezvoltarea de proiecte care să susțină și să încurajeze o cultură care se concentrează pe **diversitate, echitate, incluziune și apartenență la organizație.**

Asistență în adaptarea la noile moduri de lucru: menținerea unei legături strânse cu angajații și conducerea cu privire la noile moduri de lucru și oferirea de recomandări conducerii.

Creșterea loialității angajaților pentru un impact de durată: Contactarea angajaților din cadrul organizației pentru a identifica, analiza și propune ce stimulează loialitatea și implicarea, pentru o cultură organizațională mai bună.

Creșterea vizibilității externe în cadrul comunităților europene și internaționale de ombudsmani prin întâlniri, schimb de cunoștințe, bloguri și articole.



Strategia noastră pe termen mediu

Strategia PetrOmbudsman 2025 se concentrează pe 3 piloni: **Oameni, Pionierat și Prevenirea Conflictelor.**



Oameni



Pionierat



Prevenție

În această
privință,
PetrOmbudsman
intenționează să:

Continue să servească drept catalist 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 parteneriatele cu părțile interesate pentru a facilita găsirea de soluții.



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



PetrOmbudsman operează în conformitate cu Codul de etică al Asociației Internaționale a Ombudsmanilor (IOA) și cu Standardele sale de practică:

Imparțialitate: Ombudsmanul este neutru, imparțial și fără afiliere. Se străduiește 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 Ombudsmanului.

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.