



 **AVISTA OIL**

ŠTA NAS POKREĆE-

PRAVILA PONAŠANJA



Sadržaj

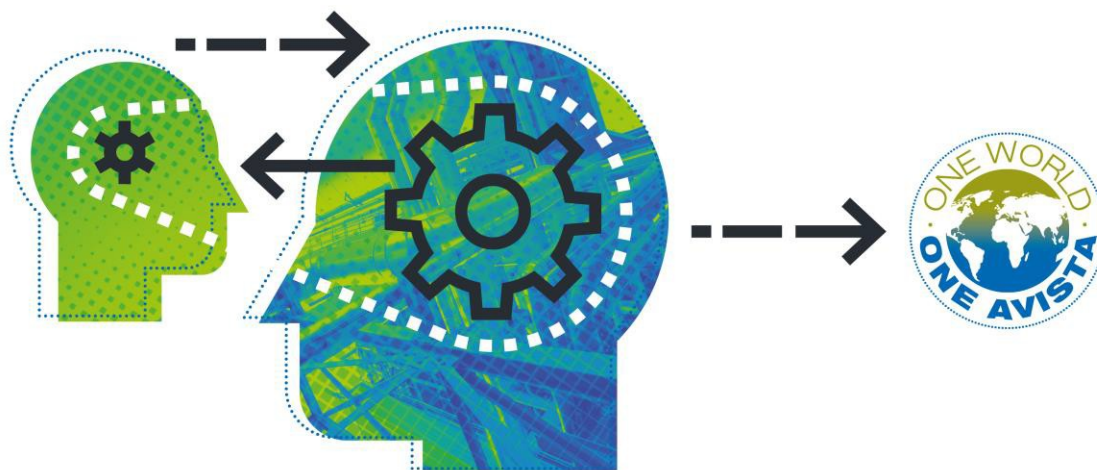
Razvoj i upotreba.....	2
Predgovor upravnog odbora.....	3
Dodatne beleške	4
Komunikacioni kanali i partneri za kontakt.....	5
Uvod	6
Korporativno upravljanje.....	7
Istorija.....	9
Tempo i detalji.....	10
Fokus i struktura.....	11
Efikasnost i profitabilnost.....	12
Naš poslovni model.....	14
Naše usluge i proizvodi.....	14
Naša tehnologija.....	14
Naši ljudi.....	15
Pitanja i odgovori.....	16

Razvoj i upotreba

Ovaj dokument je rezultat **5 radionica**, sprovedenih od strane AVISTE u periodu između **Novembra 2015.** i **Novembra 2016.** u **5 zemalja** sa preko **70 zaposlenih**. Ovo je prvi pokušaj ovog tipa da se zabeleže i razviju Avistine **korporativne kulture** u ovom formatu kroz celu grupu. Korporativna kultura je razvijena od strane **zaposlenih** kao i **menadžmenta** i **upravnog odbora** korišćenjem **multimedijalnog pristupa**. Generalni direktor i upravni odbor većali su o ovome u inicijalnoj **strateškoj radionici** fokusirajući se na **planiranje** i **obuhvatanje ciljeva**. **Principi**, **izveštaj o misiji**, **očekivanja** i **perspektive** obrađene su u radionicama sa **menadžmentom** i **zaposlenima** u okviru pojedinačnih kompanija. Oba metoda integracije i implementacije **odozgo na dole** i **odozdo na gore** stupili su na snagu.

Pravilnik o ponašanju je zabeležen kao **korporativna istorija** i tako ga treba i razumeti i pročitati, **u prozi**. Individualni **principi** i **smernice** proistekle iz ove istorije označene su **narandžastom bojom**. **Ciljevi** i **buduća očekivanja** zaposlenih i upravnog odbora označeni su **zelenom bojom**. Pravilnik o ponašanju je obavezujuć za svakog zaposlenog u AVISTA OIL AG i firmama pod njenim okriljem sa efektivnim većinskim udelom preko 50% glasačkih prava. Svaki zaposleni bi trebalo da zna i razume ovaj pravilnik. Obaveštenja, informacije na Internetu ili druge interne komunikacije kao što su dešavanja se često koriste da obaveštavaju o vrednostima, principima i vizijama koje su definisane u ovom pravilniku. Pravilnik o ponašanju se uručuje novim zaposlenima, koji ga sapotpisuju da potvrde priznavanje i prihvatanje.

Kada se <mi> ili <nas> pominju, to se odnosi na AVISTA OIL(uključujući sve povezane firme sa efektivnim većinskim držanjem od 50% glasačkih prava) i sve radnike unutar kompanije. Termin <vi> se direktno odnosi na zaposlene u kompaniji. Zarad uprošćenja i kratkoće neće se praviti razlika između ženske i muške verzije imenovanja, i umesto toga će samo jedna od ove dve forme biti korišćena.



Predgovor upravnog odbora

Dragi zaposleni,

Pozivamo vas da se udubite u istoriju. Ovo nije bilo koja istorija, ovo je istorija naše kompanije i istorija nas.

Ova istorija fokusira se na pitanje šta nas to pokreće. Zašto je to toliko važno? Zašto su nam potrebne smernice? Potrebne su nam jer se nalazimo u okruženju koje se konstantno menja, što nas svakodnevno suočava sa novim izazovima. Naše smernice nam pomažu da pronađemo smisao u ovom svetu. Pokazuju nam odakle dolazimo i ko smo. Takođe nam pokazuju šta možemo da uradimo i gde bismo voleli da idemo.

Ove smernice takođe stvaraju transparentnost i pružaju mogućnost da skrenemo fokus sa zakona i instrukcija. To je ono što čini potporu dobrog timskog rada. Moralni i etički principi su deo svake dobre zajednice. Oni osiguravaju da ćemo se ponašati "ispravno" u svakoj situaciji. Čak iako smo nesigurni. Ove smernice se koriste kako bismo se fokusirali na naše vrednosti kao na kompas, što nam pruža uputstvo kada smo izgubljeni.

Kao upravni odbor ponosni smo što smo razvili ovu istoriju zajedno s vama. Principi ponašanja sadrže u malom šta izdvaja našu kompaniju i šta se očekuje od nas. Mi smo u vrlo dobroj poziciji u većini oblasti. Bez obzira na to moramo nastaviti da se fokusiramo na samo-poboljšanje. Održavanje onog što možemo da uradimo, kao i onog što želimo da uradimo, zahteva odgovornost svih zaposlenih unutar AVISTA OIL Group. Važno je da svi budemo potpuno svesni sadržaja ovog Pravilnika o ponašanju. Kao članovi upravnog odbora učinićemo sve da osiguramo da je naše ponašanje u skladu s našim vrednostima. Očekujemo da vi učinite isto.

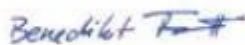
Izdvojite vremena i pročitajte ovaj Pravilnik o ponašanju. Molim vas pitajte menadžera za usaglašenost sa propisima ako vam nešto nije jasno. Ovo je takođe vrlina koju ciljamo da ojačamo u našoj kompaniji: Hrabrost da postavimo pitanje. Ciljajte na dijalog otvoreno i iskreno. Prihvatajući da greške pomažu daljem razvoju. Koristite ovaj pravilnik o ponašanju kao vodič ako imate potrebu da naštelujete svoj "vrednosni kompas". Kršenje ovog Pravilnika ponašanja utiče na kompaniju i AVISTA Group. Svaki individualac je odgovoran za svoje ponašanje i njegovi postupci moraju odražavati ovu odgovornost. Kolektivno, konstruktivno zajedništvo pomaže nam da zajedno pratimo put vrednosti.

Nadamo se da će svi imati uspešnu budućnost. Nadamo se da ćete uživati u čitanju ove prezentacije i da će vam pružiti stimulativnu i trajnu bazu za diskusiju.

Srdačan pozdrav,



Marc Verfürth



Benedikt Fuhrrott



Dr. Detlev Bruhnke

Dodatne beleške

- ✓ Ne navodite druge ljude na kršenje primenjivih zakona, regulacija, korporativnih smernica ili kompanijskog procesa
- ✓ Učestvujte u neophodnoj obuci kako biste se osigurali da su vaši zaposleni takođe odgovarajuće obučeni
- ✓ Imajte hrabrosti da prijavite sigurno ili moguće kršenje saobraznosti
- ✓ Podržavajte kompanijske provere i unutrašnje istrage
- ✓ Nikada ne postavljajte člana kompanije u nepogodan položaj zato što je prijavio potencijalno kršenje saobraznosti ili zato što učestvuje u odgovarajućoj unutrašnjoj istrazi
- ✓ Zastanite i posavetujte se ukoliko se pronađete u situaciji u kojoj ste nesigurni kako bi trebalo da postupite
- ✓ Otvoreno razgovarajte o greškama koje su napravljene jer je to jedini način da sprečite svoje kolege da ih ponavljaju



Svaki član kompanije se može pronaći u situaciji koja na neki način predstavlja moralni, etički ili legalni izazov. Ukoliko se pronađete u takvoj situaciji onda vam sledeća pitanja mogu pomoći da napravite odluku:

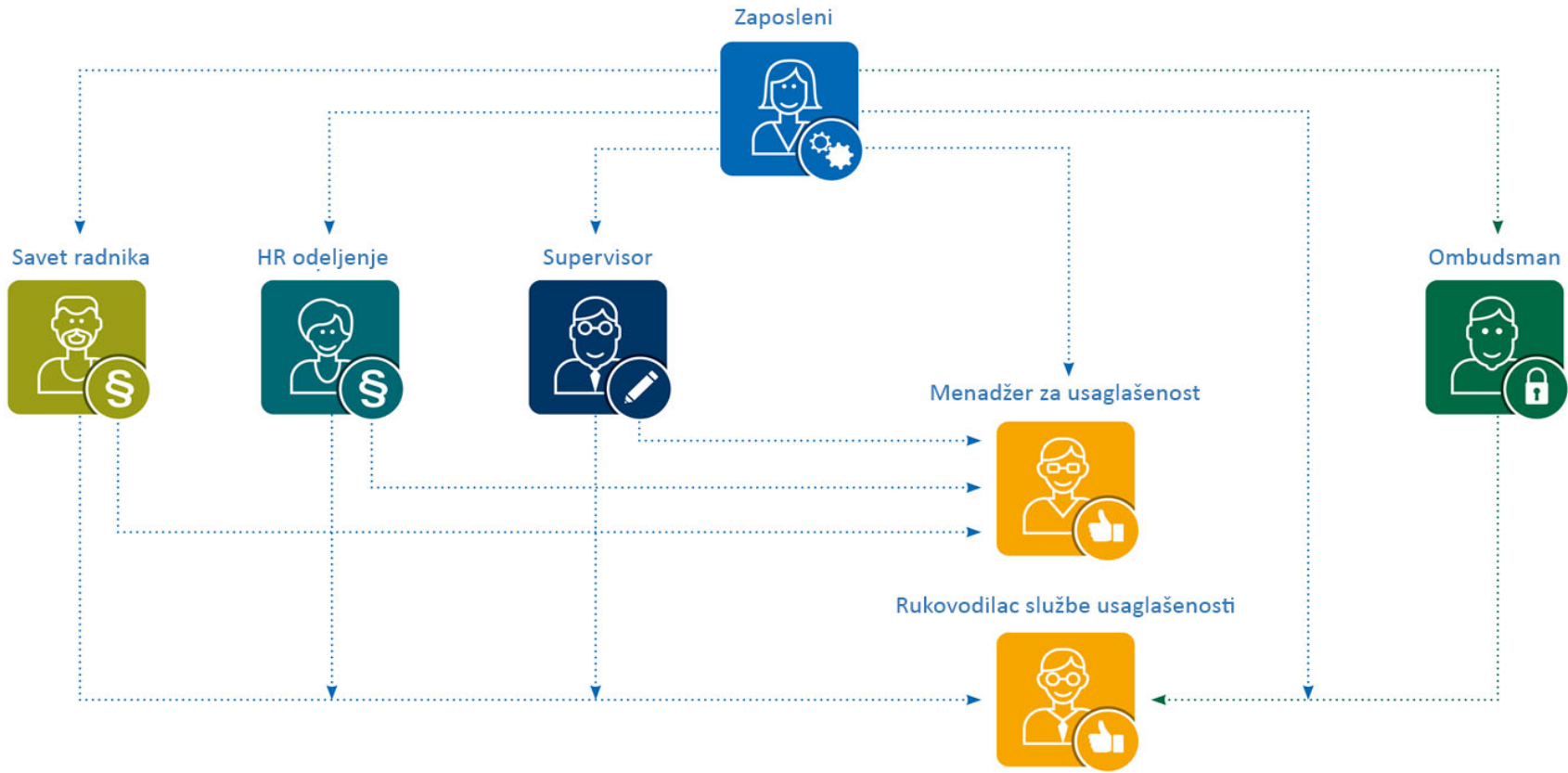
? Da li je odluka u skladu sa principima kompanije?

? Po mojoj najboljoj proceni da li sam ubeđen da ova odluka neće prekršiti postojeće zakone?

? Da li bih rekao da je odluka moralna, etička i takođe prihvatljiva u skladu sa standardima kompanije- kao i mojim sopstvenim standardima?

? Kako bih odgovorio da me neko sutradan pita pitanje u vezi sa mojom odlukom? Da li bih bio u stanju da odgovorim čiste savesti?

Komunikacioni kanali i partneri za kontakt



+49 5177/85-167
+49 5177/85-400



compliance@avista-oil.ag



+49 5171/581-011
ombudsmann.avista@versteyl.de

Uvod

Kompanija je ključna tačka ove istorije, uporedo s time kako mi živimo i radimo. Unutrašnji principi i vrednosti, kao i ciljevi i očekivanja, sreću se sa spoljašnjim uticajem i porukama koje se prenose spolja. Takva interakcija je takođe srž našeg korporativnog upravljanja. Ona objašnjava kako se *nositi sa nerazumnim ponašanjem, nadmetanjem, sukobima interesa, kao i imovinom i informacijama*.

Kada se odgovara na pitanje *šta nas izdvaja* i kompanije i pojedinci se suočavaju sa izazovom. Pitanje koje se u prvi mah čini jednostavnim vezano za to šta nas izdvaja ubrzo postaje putovanje u našu prošlost. Ono će takođe da se odrazi na lične prednosti kao i principe i maksime. Naposljetku ono nas vodi i stvari temelj za naše korporativne vizije i ciljeve. To je kraj putovanja u to šta nas izdvaja. Sumirano je u *bavljenju jedni drugima*..Ovi elementi su samo (unutrašnji) deo Sistema na isti način kao što je leva komora samo jedna strana srca.

Ako ste se fokusirali na ono što je unutra i ustanovili šta su zapravo temelji vašeg identiteta, onda svaka kompanija, isto kao i svaki pojedinac, ima potrebu da bude povezana s drugima. Zašto raditi s nama je drugo pitanje i druga strana medalje. Ovo pitanje postavljeno spolja fokusira se na atribute koji se primarno zapažaju spolja. Sastoji se od elemenata koji su od ključne važnosti za interakciju ili kolaboraciju sa kompanijom. Oni objašnjavaju kako sarađivati s nama.

Korporativno upravljanje

Fokusirajući se na legalni i unutrašnji regulatorni i vrednosni okvir.

U Avisti ne naglašavamo samo prva slova u frazi Korporativno upravljanje. Ova tema nam je od posebnog značaja jer je to konstantna tema u našem svakodnevnom poslu. Ovo se ogleda u principima i motoima koji nas izdvajaju. Zaposleni, menadžeri i upravni odbor su svesni da su ilegalne aktivnosti tabu za nas kao kompaniju. Mi poštujemo prava i zakone i demonstriramo to ustanovljavajući odgovarajuće sisteme unutar kompanije koji osiguravaju da su naše poslovne prakse potpuno kompatibilne sa zakonima. Takođe mi saobraznost razumemo kao "bivanje u skladu sa zakonima". Iznad svega naše vrednosti i naša istorija prenose sigurnost i pouzdanost u nas kao pouzdanog i odanog poslovnog partnera. Mi činimo sve moguće da dokažemo da vredi uložiti u Avistu i partnerstvo s nama. Ovo se primenjuje bez obzira na to da li je u pitanju proaktivno zdravlje na radnom mestu, moderna tehnologija, zaštita prirodnih resursa, čistoća naših pogona, sigurnost u kvalitet naših proizvoda ili transparentnost naših procedura. Svi ovi aspekti bi trebalo da poručuju sigurnost i pouzdanost. Mi konstantno osiguravamo da se našom proizvodnjom i postrojenjima upravlja u skladu sa primenjivim zakonodavstvom i da su sigurnost naših zaposlenih i životne sredine osigurani odgovarajućim merama. Mi stalno ciljamo da imamo ovo sertifikovano od strane spoljnih eksperta ukoliko je moguće čak i u manjim organizacionim jedinicama. Mi zabranjujemo upotrebu dečije radne snage i prisilnog rada i osiguravamo da se legalni zahtevi u oblasti radnih prava poštuju. Naši zaposleni aktivno volontiraju unutar kompanije na mnogo načina. Oni su ponosni što su aktivni sa kompanijom poput ove koja nije samo dobar komšija već se i ponaša saobrazno fokusirajući se na budućnost.

AVISTA se rigorozno protivi praksama poput dogovaranja cena ili drugih dogovora koji nisu različiti od kartelskih. Naši zaposleni su informisani i trenirani kako da se ponašaju u takvim situacijama. Dodatno, mi očekujemo da naši zaposleni ne prihvataju nikakve lične poklone ili isplate niti da vrše davanje istih. Korupcija i druge vrste podmićivanja ili korumpiranosti nemaju nikakvog mesta u našoj kompaniji i biće kažnjivani. AVISTA tađe nema interesa u zaobilaženju ili promovisanju poreskog zakonodavstva ili drugih zakonskih propisa pogotovo onih vezanih za otpade i zakon o životnoj sredini kao i zakon o izvozu. Takvi postupci ne odgovaraju kompanijskim etičkim principima ili interpretaciji toga kako Avistin poslovni model treba da radi. Ovi principi znače da se ponašamo u skladu sa internacionalno priznatim zakonima u vezi sa održivim i odgovornim korporativnim upravljanjem.

[Mi poštujemo trenutne propise i zakone](#)

[Mi odbijamo da učestvujemo u ilegalnim transakcijama](#)

[Mi ustanovljavamo odgovarajuće sisteme u kompaniji kako bismo osigurali saobraznost](#)

[Mi smo pouzdan poslovni partner](#)

[Mi predstavljamo sigurnost i pouzdanost](#)

[Mi smo posvećeni proaktivnom zdravlju na radu u korist naših zaposlenih](#)

[Mi ulažemo u najmoderniju tehnologiju kako bismo zaštitili životnu sredinu](#)

[Mi štitimo prirodne resorse gde god je to moguće](#)

[Mi sprovodimo obećanja u svim situacijama](#)

[Mi se ponašamo transparentno](#)

[Mi smo dobre komšije](#)

[Mi zabranjujemo prisilni rad dece](#)

[Mi ne učestvujemo u dogovorima oko cene ili sličnom kartelskom ponašanju](#)

[Mi ne prihvatamo niti dajemo lične poklone i isplate](#)

¹ Dečiji rad podrazumeva zapošljavanje maloletnika koji su ispod nacionalno definisanog minimalnog uzrasta (generalno između 14-16 godina)

Kako postupati u slučaju sukoba interesa
Kada se privatni interesi sukobljavaju sa interesima kompanije

- ❑ Prijaviti sukob interesa menadžmentu na vreme kako bi se osigurala transparentnost i sprečila pojava sumnjičavosti.
- ❑ Ne učestvovati u procesu donošenja odluka ako je sukob interesa očigledan ili se može pojaviti.



Postupanje u slučaju neprikladnog poslovnog ponašanja
Kada se moć/uticaj iskoristi za ličnu dobit
Kada je ponašanje drugog partnera pod uticajem ilegalne prednosti

- ❑ Uvek se pridržavajte primenljivih zakona i internih smernica
- ❑ Ukoliko ste nesigurni ili vam se nešto čini sumnjivim prijavite menadžeru, odeljenju za usaglašenost s propisima ili sistemu uzbunjivača.
- ❑ Vodite računa o uživanju zahvalnosti, poklona i pozivnica.
- ❑ Uvek se zapitajte da li biste to činili sa svojim sopstvenim novcem.
- ❑ Osigurajte najviši nivo transparentnosti kod svih vidova zahvalnosti, poklona i pozivnica.
- ❑ Odbijte i prijavite neprikladno poslovno ponašanje. Informišite se o poslovnom partneru i njihovim praksama.



Kako postupati sa konkurencijom
Kada se sklapaju antikonkurentski sporazumi
Kada se iskoristi moć i uticaj na tržištu

- ❑ Osigurajte transparentnost procedura koje se tiču posla u našoj kompaniji i povucite se iz diskusija i pregovora u situacijama gde komunikacija postaje neprikladna.
- ❑ Informišite se o tome šta je dozvoljeno u konkurenciji i šta nije čak i ako nisu svi zakoni u vezi konkurencije i antimonopolnog zakona uzajamni, oni ni manje ni više predstavljaju rizik kompaniji u vidu finansija i ugleda.



Kako postupati sa Imovinom i Informacijama
Kada se dogodi zloupotreba

- ❑ Saradnja s puno poverenja, koja poštuje i štiti privatne sfere naših zaposlenih i naših poslovnih partnera.
- ❑ Koristite lične podatke samo u legitimne poslovne svrhe.
- ❑ Štitite materijalna i nematerijalna sredstva kompanije. (imovina, poslovne informacije, patenti, dokumenta, itd.) od krađe i nepravilnog korišćenja ili korišćenja u ilegalne svrhe.
- ❑ Ponašajte se kooperativno kada se sprovedu pravne istrage.
- ❑ Demonstrirajte zdrav razum i profesionalizam čak i kada kompaniju prezentujete trećim licima.



- ❑ Slati naloge srođnicima i povezanim licima iako nisu adekvatno kvalifikovani.
- ❑ Preuzimati zadatke koji su u konkurenciji sa poslovima koji se inače obavljaju u kompaniji ili umanjivati sposobnost za neophodno vreme i pažnju za posao u kompaniji.



- ❑ Prihvatanje zahvalnosti, poklona i pozivnica od poslovnih partnera/izdavanje istih poslovnim partnerima koje nemaju opravdanu poslovnu svrhu.
- ❑ Dodeljivati ili prihvatati zahvalnosti, poklone ili pozivnice koje ne odgovaraju tipičnim poslovnim aktivnostima, koje su atipične i socijalno neprihvatljive.
- ❑ Dodeljivanje ili prihvatanje novčanih poklona (ili sličnog, kao što su kreditne kartice, čekovi, itd.).
- ❑ Dodeljivanje ili prihvatanje nepristojnih ponuda.
- ❑ Zahtevati falsifikovanje dokumenata ili izrada takvih falsifikata.
- ❑ Prihvatanje isplata bez prethodne verifikacije sa poslovnim partnerom



- ❑ Saradivati sa konkurencijom ili kao deo kompanijskih sporazuma učestvovati u usklađenim praksama koje prouzrokuju ili izazivaju primetna ograničenja konkurenciji (npr. dogovori oko cene, podela teritorije, itd.).
- ❑ Pokušavati da se utiče na trgovce u vidu cena koje bi trebalo da naplate za proizvode.



- ❑ Prosleđivanje trgovinskih tajni trećim licima kada su namenjene samo za internu upotrebu.
- ❑ Upotreba ličnih podataka u svrhe suprotne onim kojim su inicijalno namenjene bez pristanka osobe na koju će uticati (npr. korišćenje slike zaposlenog za identifikacione karte za foro kolaž).
- ❑ Krađa ili namerno oštećivanje kompanijske imovine.
- ❑ Uništavanje dokumenata koji bi po zakonu trebalo da su bezbena skladišteni.
- ❑ Izjavljivanje ponižavajućih komentara o kompaniji u javnim pojavljivanjima (čak i na internetu) kao zaposleni u kompaniji.



Istorija

Vratimo se na početak. Šta nas izdvaja? AVISTA je kompanija sa tradicijom. Od ranih 1950-ih, kompanija iz Dolbergena (Nemačka) je sakupljala korišćena ulja, zatim ih reciklirala uz pomoć specijalnih tehnologija i proizvodila nove lubrikante. Ovakvo operativno iskustvo zajedno sa industrijalnim iskustvom s kojim samo par kompanija mogu da se porede osiguravaju da je kompanija u zdravoj poziciji i uživa dobru reputaciju. Stalna proširenja unutar Evrope i SAD-a zajedno sa stalnim tehnološkim razvojem su kompanijske karakteristike od tad. Kompanije koje su takođe postale deo AVISTA porodice tokom godina se mogu osvrnuti na ponosnu, trajnu istoriju unutar industrije. One takođe imaju impresivne, uspešne istorije iza sebe čak i pre nego što su postale deo AVISTA OIL grupe. Iako su se uslovi i zahtevi promenili tokom godina, AVISTA je uvek ostala verna svojim vrlinama. Šta su tačno ove vrline? One su principi i maksime pod kojima mi, AVISTA, delujemo.

[Mi znamo odakle dolazimo i mi znamo koje su naše prednosti](#)

Tempo i detalji

Veza između brzine i stepena detaljnosti kod implementacije ideja

Ovo je moguće u Avisti kroz otvorenu, jasnu, preciznu komunikaciju punu poštovanja. Takva komunikacija nije jedini razlog zbog kojeg se problemi otvoreno diskutuju, već se volja i sposobnost svakog zaposlenog da diskutuju ohrabruje. Zaposleni cene kolegijalnu atmosferu unutar kompanije, priliku da rade autonomno i kratke puteve ka donošenju odluka koji vode ka snažnoj vezi sa Avistom kao poslodavcem. Pored toga što je poslodavac u smislu da isplaćuje plate, Avista je postala nešto nalik predvodniku što se tiče životnog stila. Ovo se ogleda u izjavi o radu u „poslovnoj porodici“. AVISTA može da računa na bazu odličnog znanja svojih zaposlenih stečenu tokom njihovog dugotrajnog zaposlenja u kompaniji. Iz ovog razloga rešenja za probleme su često pronađena zbog znanja zaposlenih i oni su uljučeni u proces donošenja odluka. Menadžeri su svesni da samouveren zaposlen zna šta mora da radi, šta može da radi i šta se od njega očekuje kako bi zadovolji očekivanja i zahteve. Ove prednosti su dopunjene drugarstvom i korisnošću. U suprotnom izazovi ne bi mogli biti prevaziđeni da se s njima ne suočava u timu koji ostaje zajedno i ponosi se svojim aktivnostima. Podrazumeva se da je menadžment za konflikte jako važan. Ovaj osećaj zajedništva se često ogleda u ponašanju i komentarima naših zaposlenih. "Mi možemo sprovesti u delo" je moto Aviste i njenih organizacionih jedinica. Pogotovo kada radimo zajedno i zahteva se timski duh. Zajedničke aktivnosti izvan posla takođe demonstriraju drugarstvo.

Mi održavamo otvorenu, jasnu, konciznu komunikaciju punu poštovanja

Mi cenimo kolegijalnu atmosferu

Mi uživamo naš autonomni način rada

Mi se ponosimo znanjem naših zaposlenih

Mi uključujemo naše zaposlene u proces donošenja odluka

Mi živimo u ideji o drugarstvu i korisnosti

Uprkos tome mi se uvek suočavamo sa novim izazovima s obzirom na ponašanje u skladu s našim motoima. Naročito u prvim godinama novog milenijuma mnoge promene su se odvile s obzirom na proširenje i rast kompanije. Internacionalna integracija je još jedna manja priča o uspehu. Uprkos tome naše individualne organizacione jedinice nastavljaju da deluju samostalno i suočavaju se sa sopstvenim izazovima koje treba rešiti. To znači da su osećaj pripadnosti grupi i nacionalnoj jedinici prisutni ali ovo takođe donosi poteškoće koje treba savladati. Zbog broja malih, samostalnih jedinica koje su međusobno povezane mogu se pojaviti komplikacije i trenje. U Avisti smo otvoreni za nove stvari i razumemo da nove generacije i internacionalni fokus donose nove mentalitete- sa svih strana. Optimizam je ključna reč kada se opisuje ova osobina. Kako god, ovo znači da protok informacija unutar kompanije mora biti bolje koordinisan. Konstantna poboljšanja u komunikaciji uz pomoć raznih različitih medija i metoda ne bi trebalo samo da osiguravaju transfer znanja već i nižu stopu grešaka. Oni koji pričaju o greškama mogu naučiti iz njih. Postati svestan toga je izvučen proces koji mora biti iskušen kako bi se osobina usavršila u budućnosti i kako bi se uspešno suočili sa izazovima. Ovo znači da mora postojati dogovor o strategijama i vizijama. Ove strategije i vizije moraju biti dostupne kako bi svi učesnici mogli da ih dožive.

Zatim, AVISTA cilja da ubuduće ojača zajedništvo među zaposlenima tako što će ohrabrivati otvorenu komunikaciju između individualanih delova kompanije kroz mere fokusirane na ciljne grupe. Osećaj pripadništva kompaniji mora biti doveden u prvi plan kako ne bismo ugrozili zajedništvo među zaposlenima. Ovo može biti postignuto samo ako su barijere srušene i blokade sklonjene. Samo reči ne pomažu. Kredibilitet je važan i unutrašnjim i spoljašnjim odnosima.

Mi želimo da se suočavamo sa novim izazovima

Mi želimo da poboljšamo našu komunikaciju

Mi želimo da snizimo stopu grešaka i da učimo iz njih

Mi želimo još više da poboljšamo naš timski duh

Mi želimo da sklonimo blokade i budemo otvoreni za sve

Fokus i struktura

Fokusiranje na individualca bez gubljenja predstave o celoj perspektivi

"Dela ne reči" i uvek "biti na lopti" ne demonstriraju samo stalnost i volju, oni odražavaju ličnu posvećenost i motivaciju naših zaposlenih. Fokus je na preuzimanju odgovornosti, postavljanju ciljeva i ostajanju pri njima. To je jeini način da se prati cela perspektiva. Da bi se savladala veština, "zajedničko suočavanje" u timovima iz ukrštenih departmana je dobra vežba. Svi ostaju zajedno i prate isti cilj, ne samo u hitnim situacijama ili tokom kriza. Ove situacije su naročito korisne za razvijanje zajedničkih veza i identifikaciju sa firmom. Takođe smo puno puta dokazali da, u vremenima u kojima smo suočeni sa mnogo izazova i promena, naši kvalifikovani i dobro obučeni zaposleni imaju znatnu specijalističku stručnost i mogu da deluju kao eksperti za svoje sestre kompanije. Takva kompetencija i širok spektar unutrašnje stručnosti je vredan element u kompaniji, čime se AVISTA jako ponosi. Zaposleni takođe doprinose unapređivanju kompanije svojom predanošću i znanjem. Čak i u slučaju zajedničkog internacionalnog porasta postalo je jasno da samo normalni ljudi rade s obe strane u potpunosti u skladu sa motoom „budi svoj“.

Mi ostajemo oprezni i nepokolebljivi

Mi lako radimo u timovima iz ukrštenih departmana

Mi prihvatamo odgovornost, postavljamo ciljeve i pridržavamo ih se

Mi ostajemo zajedno i pratimo iste ciljeve

Mi se ponosimo našom stručnošću i kompetencijom naših zaposlenih

"Ja naučim nešto novo svaki dan" je čest komentar naših zaposlenih bez obzira na godine profesionalnog iskustva. To demonstrira samosvesnost i korporativnu kulturu koja ohrabruje učenje. Dobri uslovi za početak karijere i novopridošle u sektoru su takođe esencijalni pored odlične buke „u kući“. Razvitak mladih, on-boarding processes, i individualne prilike za razvijanje su samo neki od mnogih argumenata koji doprinose ojačavanju i poboljšavanju znanja unutar kompanije i ohrabivanju sposobnosti da se fokusira bez gubljenja sposobnosti da se zadrži predstava o celokupnoj perspektivi. Kompanija takođe cilja da obuči svoje pripravnike u budućnosti, pogotovo kada se ima na umu da mladi ljudi često imaju nove ideje. Mi takođe nameravamo da obučimo i razvijemo naše sopstvene zaposlene. Njih bi trebalo ohrabrivati i unapređivati kako bi mogli da grade svoje sopstvene prednosti. Ovo takođe uključuje fokusiranje na naše sopstvene prednosti. Bolje korišćenje stručnosti, poboljšanje inovacija, i ohrabivanje timskog duha su takođe na agendi kao i rigorozna implementacija mera koje su započete i poverenje u zaposlene i menadžere da donose odluke. Pored toga, mi smo mišljenja da nikad ništa nije proisteklo ni iz čega i da se stvari ne trebaju uzimati u obzir isključivo kakvim se čine. Napredak se takođe mora ukombinovati sa performansama. Te performanse se trebaju adekvatno nagraditi. U svetlu relativno male veličine naših organizacionih jedinica, mi moramo posebno da se fokusiramo na osiguravanje da se odgovornosti ne koncentrišu na par ruku i da su više zadataka i odgovornosti pravedno raspoređeni iz čega proističe efikasnije odrađen posao. Čak iako integracija u strukturu Avista grupe nekada znači više posla i pritiska, beneficije integrisanog poslovnog modela prevagnu u odnosu na nedostatke u očima svih koji su uključeni. Ovo pruža sigurnost ne samo za svaku individualnu organizacionu jedinicu već takođe pruža efikasno rešenje u drugim oblastima koja se ne bi izvršila da su same.

Mi želimo da nastavimo da ohrabrujemo naše zaposlene i pripravnike

Mi želimo da se fokusiramo na naše prednosti

Mi želimo da ohrabrujemo naše menadžere da donose odluke

Mi želimo da prikladno priznamo visoke performanse

Mi želimo da bolje rasporedimo zadatke kako bismo postali efikasniji

Efikasnost i profitabilnost

Postizanje optimalne kombinacije performansa i rezultata

Podrazumeva se da nas kao trgovinsko preduzeće pokreću ekonomski faktori. Svesni smo da se ovo često asocira sa rastom i povećanjem primanja i da ovo uvek treba da služi interesima kompanije i njenih zaposlenih. Da kompanija bude uspešna i razvija se tokom decenija moguće je jedino uz hrobrost da se menja i sposobnost da uvodi novine. Fleksibilnost igra važnu ulogu u takvim slučajevima. Takva fleksibilnost omogućava da se u raznim situacijama ponašamo u skladu sa zahtevima, bez obzira da li se radi o unutrašnjem radu ili u kontaktu s klijentima. Zahvaljujući našoj internacionalnoj poziciji u mogućnosti smo da fleksibilno reagujemo na promene na tržištu. Zbog različitosti unutar grupe mi možemo da pružimo klijentima varijetet različitih usluga u različitim delovima sveta koji su istog visokog kvaliteta. Ipak, jasno je da fleksibilnost ne treba pružati po svaku cenu ako to utiče na povraćaj, pouzdanost snabdevanja i bezbednost otpada. Kako god, efikasnost i profitabilnost su vidljivi u unutrašnjim procesima. Problemi se prepoznaju, preuzimaju i zatim implementiraju. Između ostalog ovo uspeva dok mi imamo analitički pristup pitanjima. Problemi se često rešavaju u malim jedinicama sa kraćim putem. "Mi već zajedno rešavamo probleme" predstavlja proaktivni mentalitet pri rešavanju problema u malim grupama. U mnogim slučajevima problemi se istražuju do korena. Mi u Avisti gledamo na stres na način orijentisan na rešenje. Ovo takođe ima efekta na grupnu dinamiku, što rezultira u sinergiji i ojačavanju kooperacije. Preduslov za ovo je da se zadaci prikladno dodele. To znači da nekoliko zaposlenih treba da bude spremno da se međusobno zamenjuju. Postavljanje pravih zaposlenih na prave pozicije na kojim mogu da ispune svoj potencijal i doprinose uspehu kompanije je važan element koji sačinjava srž. Činjenica je da u Avisti i našim različitim organizacionim jedinicama mi ostajemo kultura koja ohrabruje kooperaciju umesto konflikta i ovo je element koji čini srž održivog uspeha.

[Mi imamo hrabrosti da se menjamo](#)

[Mi reagujemo fleksibilno i prilagođavamo se](#)

[Mi imamo analitički prilaz pitanjima](#)

[Mi rešavamo probleme zajedno](#)

Jasno je da idalje postoji dosta mesta za poboljšanje. Radi zadovoljena ovog atributa moramo se zapitati kako možemo postići optimalan balans između učinka i rezultata. Planiranje dugoročnog uspeha igra važnu ulogu u ovom slučaju. Očekivanje redovne predstave o celokupnoj perspektivi je princip koji takođe podržavamo. Partnerstvo s kompanijama izvan industrije su podjednaka prednost kao poređenje s kompanijama unutar sektora. Učenje od drugih se smatra podjednako važnim kao uvid u aktivno i konstruktivno prenošenje pohvala i kritika. Ponosimo se činjenicom da rešavanje problema dobro funkcioniše u malim timovima. Ipak, mi takođe moramo da naučimo kako da rigoroznije implementiramo rešenja koja se pronalaze u velikim timovima. Ovaj zadatak nije uvek direktan ali mi moramo svakako da pokušamo da ga rešimo. Isto se primenjuje i na činjenicu da pojedinac konstantno uči kako da reši manje probleme kako se ne bi pojavili veći problemi. Često postoji rizik da iz okrenutosti ka rešenjima i brzih reakcija može doći do neočekivanih posledica. Ovo je takođe razlog zbog čega se veza između efikasnosti i profitabilnosti treba meriti specifičnim nivoom kvaliteta. Mi takođe ciljamo da povećamo fokus na aktivno integrisanje naših zaposlenih u proces donošenja odluka kako bismo osigurali da su procesi efektivniji. Mi takođe pratimo ciljeve boljeg eksploataisanja i proširenja naše mreže, jer nas konstantno preispitivanje naših prednosti vodi ka boljoj upotrebi istih. Iznad svega vizija o održavanju otvorenosti u internoj komunikaciji i deljenju informacija će se podržavati kako se ne bismo sami sebi preprečili na putu ka većoj efikasnosti i profitabilnosti.

[Mi želimo da imamo predstavu o celokupnoj perspektivi](#)

[Mi uvek želimo da konstruktivno prenosimo priznanja i zamerke](#)

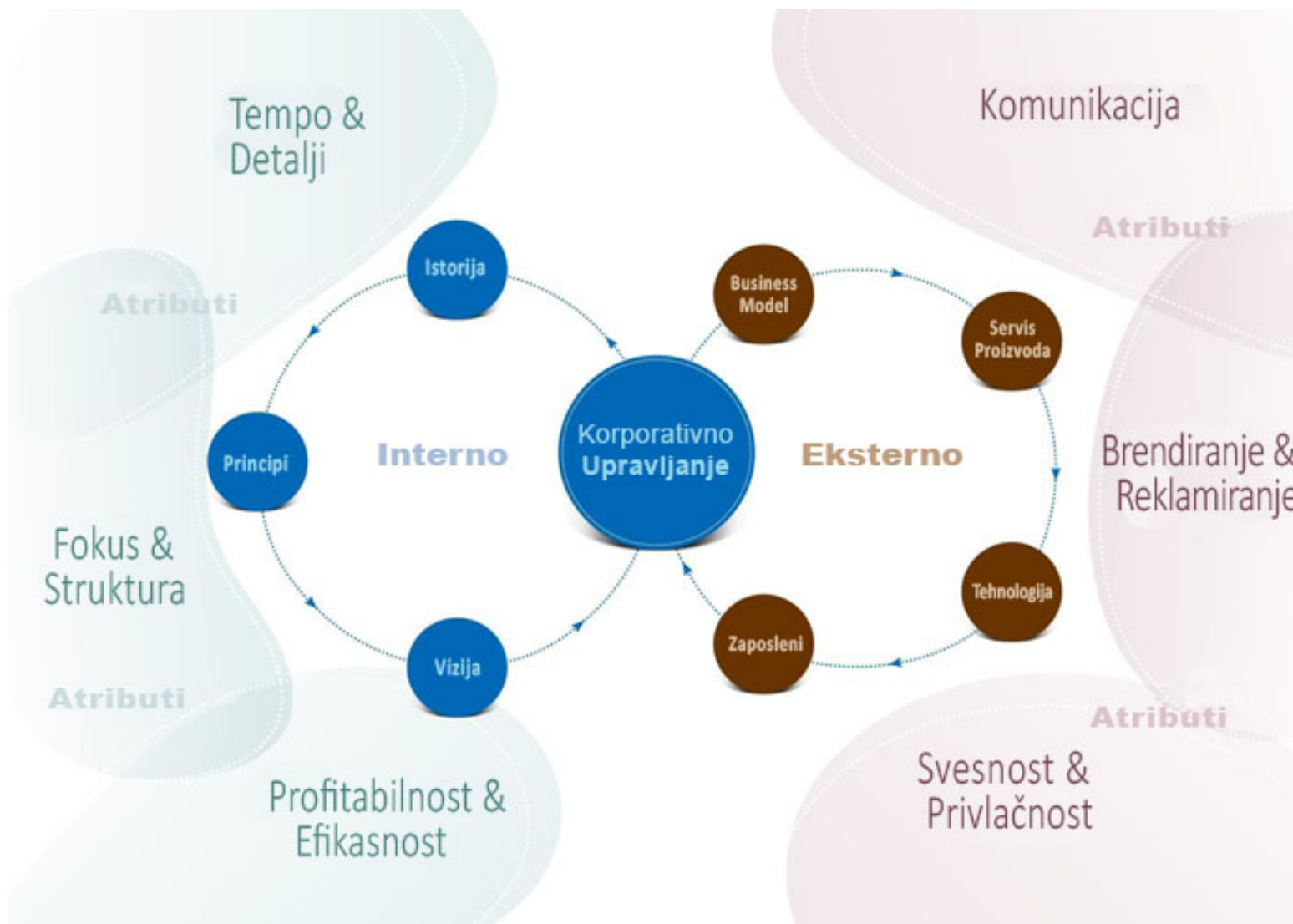
[Mi želimo da učimo jedni od drugih](#)

[Mi želimo da bolje stižemo do rešenja u velikim timovima](#)

[Mi želimo da bolje koristimo našu mrežu i proširimo je](#)

[Mi želimo da otvoreno delimo informacije jedni s drugima](#)

Svako se zasigurno u nekom trenutku zapita kako ih drugi vide. Kompanije se takođe premišljaju o ovom pitanju. Koji su razlozi da klijenti, prodavci, ljudi, investitori i mnogi drugi akcionari sarađuju s nama kao kompanijom? Šta mi pružamo akcionarima što drugi ne mogu ili neće? Atributi koje akcionari vide u nama se mogu videti u spoljnjem delu Avistinog sistema. S jedne strane imamo **svesnost & privlačnost**, subjektivno priepoznavanje i privlačnost kojom zračimo. S druge strane je **komunikacija**, definisana kao činjenje da stvari budu razumljive na željeni način. Ovo takođe uljučuje naše fokusirano **brendiranje & reklamiranje**, koje bi trebalo da pripremi kompaniju na spoljne uticaje putem jasno prepoznatljivih karakteristika.



Naš biznis model

U srži naših aktivnosti mi smo vertikalno integrisana kompanija aktivna u sakupljanju i pripremanju korišćenih ulja dok smo takođe proizvođač kvalitetnih lubrikanata. Naš biznis model znači da mi upotpunjavamo ciklus koji ne samo da štiti resurse već je takođe stalan i inovativan. Naš model takođe znači da rastući broj ljudi može da kaže: „Mi činimo najbolje sa korišćenim uljima“ ili „Ono što mi činimo je ispravno“. Kao kompanija mi smo bili i ostajemo mišljenja da vredan sirovi materijal treba biti recikliran u visoko kvalitetan proizvod koristeći najmodernije tehnologije. Ekološka svest nije samo slogan koji se može naći iznad biznis modela. Naši zaposleni žive i podržavaju „ zeleni proces“. Oni se ponose što su deo velikog entiteta. Oni su zadovoljni sto kompanija nastavlja da se internacionalno razvija. Buduća održivost kompanije u smislu da će ostati profitabilno utočište zahteva fleksibilnost i svestranost. Ovo je tačno bez obzira na to da li se radi o otpadima, inženjerstvu, razvitku i proizvodnji ili prodaji. Korišćenjem našeg biznis modela mi takođe uspevamo u minimaliziranju rizika kako bismo ostali ekonomski stabilni. Proširenje našeg portofolia o proizvodnji i uslugama u svim organizacionim jedinicama je fokus naših svakodnevnih aktivnosti. Svesni smo da mora postojati volja za pogledom na celokupnu perspektivu, dok bi prisutnost kupaca takođe trebalo da bude povećana i poslovne veze bi trebalo da budu proširene na svim nivoima u budućnosti. Mi smo generalno vodeći na tržištu na onim tržištima na kojim smo aktivni kao što su sakupljanje i recikliranje korišćenih ulja. Ovo takođe zahteva konstantno razvijanje i jačanje naše tržišne pozicije. Mi takođe želimo da ostanemo glavni partner naših klijenata. Investicije u tehnologiju, kapacitete i kvalitet uz organski i neorganski porast su neophodan deo našeg dugoročnog planiranja. Kako bismo povećali svesnost o našoj kompaniji u budućnosti konstantno ćemo raditi na poboljšanju naših zatvorenih poslovnih ciklusa svesti o brendu i takođe o Avisti.

Naše usluge i proizvodi

Kako bi naš biznis model izgledao bez povezanih usluga i proizvoda? Uz prikupljanje raznovrsnih otpadnih proizvoda koji sadrže ulje mi takođe snabdevamo naše klijente dalekosežnijim uslugama koje takođe proširuju naš lanac vrednosti. Naši proizvodi i usluge stoje odvojeno zahvaljujući visokom kvalitetu, bezbednosti, profesionalizmu i fleksibilnosti. Mi uvek težimo da radimo orijentisani na kupce i rešenja i da zadovoljimo želje naših klijenata. Mi predstavljamo kontinuitet i pouzdanost. Naši partneri su naučili da cene ovo i uspostavili trajnu klijentsku vezu s nama. Uz internacionalna pojavljivanja i prodajne kanale, mi smo takođe kompanija sa regionalnim prisustvom bez obzira na to gde smo locirani. To demonstrira svestranost našeg portofolia i osigurava da ćemo ostati konkurentni. Svesni smo da moramo uvek da pratimo domet naših proizvoda i usluga i da budemo voljni da se suočimo sa izazovima. Rado uveravamo naše poslovne partnere i javnost da kvalitet naših proizvoda napravljenih od recikliranih, korišćenih ulja često prevazilazi one iz drugih izvora. Inovativni prodajni kanali, online trgovina i inovacije proizvoda su podjednako važan deo moderne prisutnosti kao bliskost s klijentima, brza pomoć i pozitivan marketing. Iznad svega mi vidimo izazov kao mogućnost da zadovoljimo ove zahteve na svim nivoima dok takođe osiguravamo da je proces stabilan, da se povećava svest o brendu i generalno, dok takođe ne gubimo fokus o srži našeg posla. Mi takođe želimo da dovedemo konsultantske funkcije našim klijentima u područjima u kojima smo eksperti. Naša namera je takođe da proširimo portofolio o proizvodima i uslugama u individualnim organizacionim jedinicama kako bi klijentima bile pružene dodatne mogućnosti.

Naša tehnologija

Sve što je dobro kod naših proizvoda ne bi bilo moguće bez istraživanja i rada na razvoju u Avisti. AVISTA je uvek težila da uvede tehnološka poboljšanja u industriju. Ovo zahteva investiranje u tehnologiju kao i u ljudski faktor. Konstantno usavršavanje je logična posledica našeg truda da se poboljša kvalitet proizvoda. Inovativna tehnologija i maksimalna proizvodnja uz poštovanje ekoloških i bezbednosnih standarda znači da AVISTA ostaje jedan od nosioca standarda kada se radi o tehnologiji u sklopu pripremanja korišćenih ulja. Ovo takođe zahteva povećanu efikasnost tehnologije koja se koristi u poređenju sa sličnim tehnologijama. Mi postavljamo standarde za reciklažu korišćenih ulja sa procesom u kom praktično ni nema otpada.

Naši ljudi

Na kraju putovanja u spoljašnju percepciju naše kompanije stižemo do važnog faktora- ako ne zapravo i najvažnijeg faktora svakog poduhvata: ljudskog faktora. Zaposleni su imali širok spektar odgovora na pitanje šta ih povezuje sa kompanijom. Podrazumeva se da smo mi poslodavac i da mi isplaćujemo plate svim zaposlenima. Kako god, ona je mnogo više od toga. Oni vide kompaniju kao brižnog i socijalnog poslodavca sa kojim mogu da se identifikuju. Ljudi se zabavljaju radeći ovde, upoznajući prijatne i korisne kolege sa kojima se problemi i izazovi u timu mogu rešiti. Postoji osećaj pripadnosti koji zahteva izvesno zajedništvo, vrstu motivacije koja kaže „ mi ćemo to uraditi“. Ne samo da se zaposleni zabavljaju radeći za i sa Avistom već zaista mnogi stvaraju konekciju između posla i privatnog života za vreme za koje rade kod nas. Često čuju izjavu „budi srećan što si tamo“ od prijatelja i poznanika. Podrazumeva se da postoje razlozi za ovo. Čak i kod „ljudskog faktora“ Avista predstavlja bezbednost, pouzdanost i privlačnost sa prilikom da zadrži prikladan balans između posla i privatnog života. Zbog kompleksnih poslovnih modela zaposleni mogu naići na mnoge izazove i interesantan niz zadataka što rezultira u specijalizovanoj radnoj snazi sa velikom dozom stručnosti. Mi smo dobar poslodavac sa budućnosti dok snabdevamo naše zaposlene šansama za obuku i šansama za razvitak. Uprkos njenoj internacionalnoj prirodi, AVISTA ostaje regionalni poslodavac sa karakterom porodičnog biznisa. Ovo takođe zbog činjenice da se mnogi procesi decentralizovano kontrolišu kako bi se karakteristike individualnih jedinica uzele u obzir. Mnogi naši zaposleni su iz regije u kojoj je baza organizacione jedinice kako bi ova bliskost imala pozitivnog efekta na zajedništvo i vezu sa kompanijom.

Pitanja&odgovori

1. Kako AVISTA gleda na temu o podjednakim prilikama i međusobnom poštovanju?

AVISTA osuđuje bilo koji vid diskriminacije na osnovu pozadine, boje kože, pola, religijskih uverenja, seksualne orijentacije ili mentalnog invaliditeta. Zaposleni koji prekrše ove vrednosti takođe krše etičke vrednosti Aviste. Ako se zaposleni osećaju kao da su u nepovoljnoj poziciji zbog neke od gore navedenih tačaka ili smatraju da su diskriminirani od strane kolega mogu to prijaviti menadžeru, departmanu za usaglašenost sa propisima ili ombudsmanu. Ako menadžer čuje takve diskriminativne komentare obavezan je da razjasni stvari sa zaposlenim koji je u pitanju i takođe da obavesti departman za usaglašenost sa propisima.



2. Šta svaki zaposleni mora imati na umu kada javno predstavlja Avistu?

Od zaposlenih AVISTA OIL Grupe se očekuje da se pridržavaju uslova propisanih od strane poslodavca i zakonom kada sprovede aktivnosti unutar kompanije. Zaposleni koji takođe predstavljaju kompaniju kao deo svojih aktivnosti moraju biti posebno svesni kako njihovo ponašanje deluje trećoj strani. Ovo može imati direktne posledice na poslodavca. Oni bi trebalo uvek da budu svesni ove činjenice. Iz ovog razloga profesionalno, razumno ponašanje je očekivano u svakom trenutku i svi principi iz pravilnika o ponašanju treba da budu praćeni u najvećoj meri mogućoj.

3. Kako AVISTA razume izraze korupcija, korumpiranost ili podmićivanje?

Korupcija je pogrešno korišćenje poverene moći za lične potrebe ili dobitak. Izraz „podmićivanje“ je blisko povezan i opisuje namere uticanja na ponašanje druge strane zarad sopstvene prednosti korišćenjem ponude, obećanj ili garancije finansijske ili druge beneficije. Korumpiranost opisuje prihvatanje finansijske ili druge beneficije za izvršenje ilegalnog ili neprikladnog akta. Dalje informacije vezane za ovo pitanje možete sakupiti iz smernica za usaglašenost sa propisima u vezi sa korupcijom, prevaram i pranjem novca.

4. Koju ulogu menadžment igra u odnosu na etičko ponašanje?

Menadžment igra odlučujuću ulogu u diskusiji o tome kako treba da izgleda etički normalno ponašanje u Avisti. Oni propisuju uputstva koja zaposleni treba da prate. Ovaj pravilnik o ponašanju se odnosi na sve zaposlene u Avisti bez obzira na senioritet.

5. Koje smernice svaki zaposleni treba da prati dok radi u Avisti?

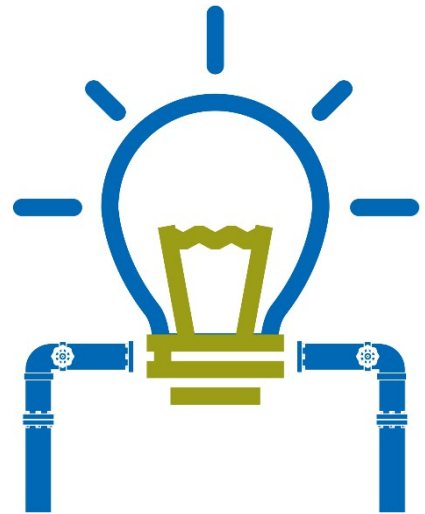
Zaposleni u Avisti i povezanim organizacionim jedinicama moraju takođe da poštuju sve relevantne procese i instrukcije za rad utvrđene od strane relevantne organizacione jedinice kao i ovaj pravilnik o ponašanju i regulacije koje se izdižu iz opisa sistema menadžmenta za usaglašenost sa propisima. Obavezni su i da poštuju regulacije i prava područja u kojem su aktivni.

6. Da li treba da se obratim menadžeru ako primetim da neko izdaje naloge srodniku (i da kupljena usluga očigledno ne pruža Avisti nikakve ili male dodatne vrednosti)?

Podrazumeva se da treba da se obratiš menadžeru ako nečije ponašanje i prakse deluju sumnjivo i da je ovo dobro utemeljeno. Svi zaposleni mogu da kontaktiraju departman za usaglašenost sa propisima u ovakvim slučajevima. Oni proveravaju sumnje zbog izvodljivosti i ako je neophodno iniciraju interne istrage ako se ispostavi da sumnje zapravo imaju osnove. Zaposleni takođe imaju opciju da pričaju sa samostalnim ombudsmanom koji preuzima sumnjive slučajeve i garantuje anonimnost informatora.

7. Kako da reagujemo ako klijent napravi sumnjivu ponudu (npr. iznenada želi da ponudi skup poklon/ponudi mi uslugu koja sama po sebi nema nikakve veze sa transakcijom)?

Sumnjive ponude opisane u pitanju nisu uvek lake za prepoznavanje ili za identifikaciju kao takve. Obično zaposleni povezuju takve ponude kao „čudan osećaj“. Ovaj „osećaj“ je subjektivan i ne može biti isti za sve ljude. Iz ovog razloga je posebno teško pružiti jedan odgovor na to pitanje. Neki prekršaji koji su već definisani kao sumnjivi mogu se pronaći u smernicama u vezi sa korupcijom, pranjem novca i prevarom; važni pragovi vrednosti poklona ili sličnog takođe mogu biti pronađeni ovde. Ovi i prekršaji koji prouzrokuju neobičan osećaj trebalo bi da budu rigorozno odbijeni od strane svih Avistinih zaposlenih. U isto vreme osoba koja pravi ponudu bi trebalo da bude tretirana profesionalno u svakom trenutku. Kako god ako postoji insistiranje na prihvatanju takve sumnjive ponude posledice moraju biti pretrpljene (npr. otkazivanje sastanka). Menadžer mora biti konsultovan radi diskusije o tome kako nastaviti na dalje.. U takvim slučajevima treba se konsultovati sa departmanom za usaglašenost sa propisima.



8. Oni su zaposleni u proizvodnji i znaju sistem i imanje veoma dobro. Postaješ svestan da izvesne neophodne mere za zaštitu zaposlenih i životne sredine nisu u potpunosti preuzete (npr. zahtevana nova zaštitna odeća nije dostupna). Šta treba da uradiš?

Kao zaposleni vi ste obavezni da na poslu poštujete utvrđene regulacije kroz svoje sopstvene odgovornosti. Možete da diskutujete svoje želje sa svojim menadžerom. U zavisnosti od okolnosti vaše brige mogu biti razjašnjene tokom same diskusije. Ako niste zadovoljni odgovorom svog menadžera onda možete ili (i) kontaktirati svog službenika za zaštitu na radu, (ii) Obratiti se šefu vašeg menadžera ili (iii) obratiti se departmanu za usaglašenost sa propisima koji će istražiti vaše sumnje u skladu sa smernicama.

9. Da li menadžment zaista očekuje od mene da pratim primenjive smernice unutar kompanije čak i kada to potencijalno znači da ugovorni sporazumi neće biti zaključeni ili da kompanija neće toliko profitirati pod određenim okolnostima?

Da! Naš ugled, naše korporativne vrednosti i bezbednost naših zaposlenih i naših mesta za rad su nam mnogo važnije od potencijalnih finansijskih dobitaka. Iako se može učiniti nerealno i nelogično na prvi pogled ponašanje zasnovano na integritetu u skladu sa kodeksom i uskladu sa smernicama steći će veći uspeh. AVISTA ne samo da jako naglašava finansijske performanse već naglašava i kako zaposleni donose poslovne odluke i kako se nose sa zahtevima.