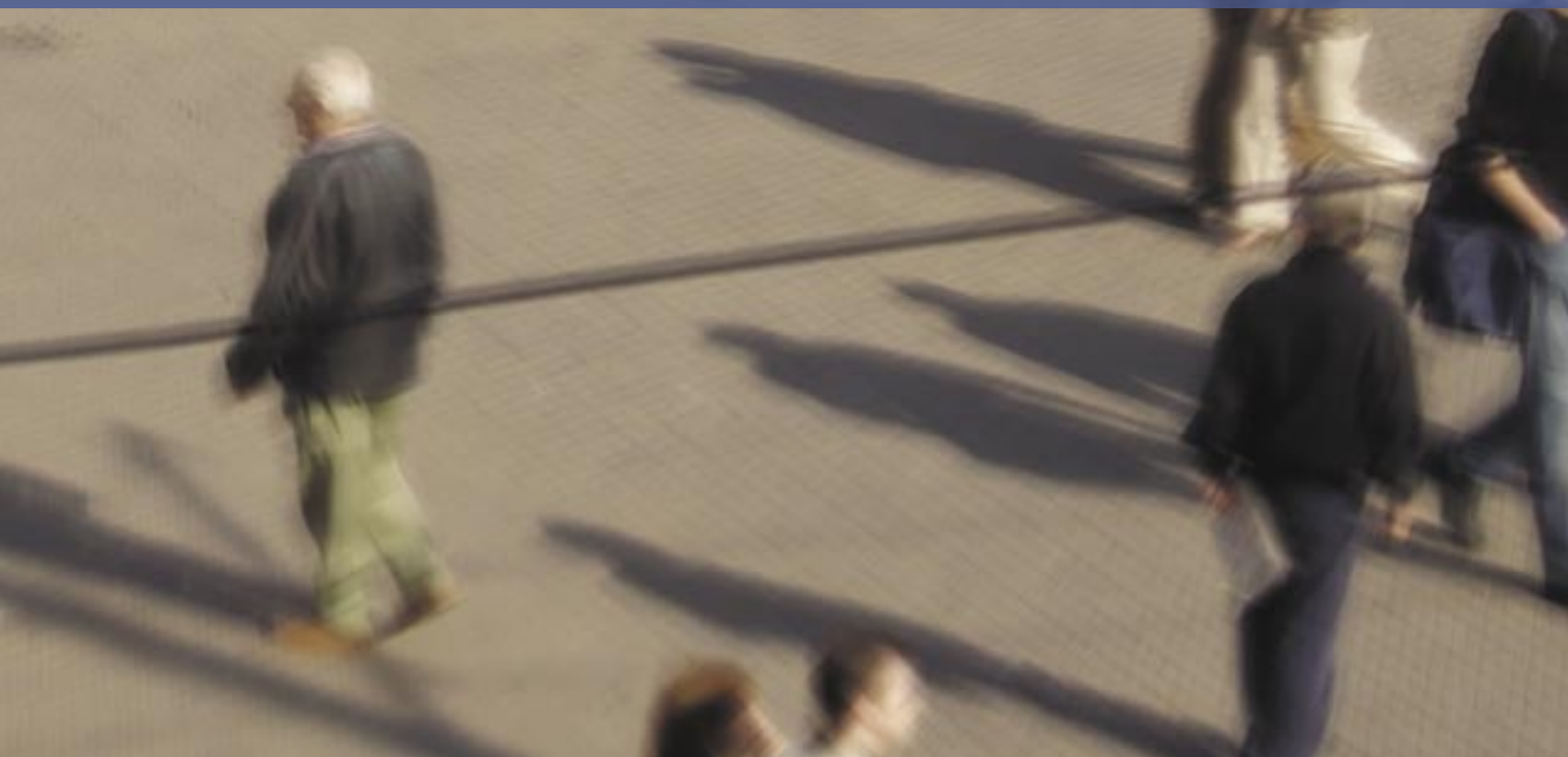




2004. INA i korporativna društvena odgovornost





Godišnje izvješće za 2004. godinu

# Sadržaj

4.	Uvodna riječ predsjednika Inine Uprave
6.	1. Metodologija izrade izvješća
10.	2. Inina vizija i poslovna strategija
32.	3. Inina poslovna postignuća
48.	4. INA i kvaliteta radne okoline
94.	5. Inina partnerstva Potrošači Kupci i dobavljači Zajednice i javnost

126.	6. INA i buduće prilike za razvoj društveno odgovornog poslovanja
132.	Prilog 1. Popis GRI indikatora s lokacijom u tekstu
134.	Prilog 2. Organogram sustava za zaštitu okoliša
136.	Prilog 3. Organogram sustava za zaštitu zdravlja i sigurnost
138.	Prilog 4. Kazalo pojmova
140.	Prilog 5. Anketni listić "Recite INI"
144.	Prilog 6. Popis izvora – bibliografija i osobe
148.	Prilog 7. Nezavisna ocjena Izvješća

# Uvodna riječ predsjednika Inine Uprave

Dragi prijatelji,

ovo je naše drugo izvješće o Ininoj korporativnoj odgovornosti.

Uz redovito financijsko izvješće i izvješće o zaštiti zdravlja, zaštiti okoliša i sigurnosti objavljivanjem socijalnog izvješća INA pokazuje da treća komponenta održivog razvoja ne može biti odijeljena od svakodnevnog poslovanja.

INA je profitabilna energetska kompanija koja svojim dobrovoljnim socijalnim i ekološkim akcijama u javnom životu želi biti primjer dobrog korporativnog građanina. Pozitivan trend poslovanja INE nastavljen je i u 2004. godini. Financijska 2004. godina je završila s neto dobiti od 1,2 milijardi kuna.

Veseli nas da u INI postizemo ciljeve postavljene na osnovu snimke stanja u prvom Socijalnom izvješću.

Poboljšali smo komunikaciju s građanima organiziravši akciju Otvorenih vrata na području naših prerađivačkih postrojenja, krajem godine aktivno smo sudjelovali na prvoj Konferenciji društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj: Agenda za 2005. godinu.

Na upravljačkoj razini INE gdje radna mjesta nisu u tolikoj mjeri obilježena tradicionalnim rodnim ulogama, kao što je slučaj u naftnoj industriji, povećali smo broj žena u odnosu na 2003. godinu.

Da bi se što bolje pripremila za budućnost, INA ulaže više od 30 milijuna kuna godišnje u izobrazbu kadrova i surađuje s brojnim fakultetima i znanstvenostručnim institucijama.



U svrhu veće učinkovitosti i usklađenosti Ininih korporativnih davanja sa specifičnostima Inine društvene odgovornosti osmišljen je i uveden Javni natječaj za potpore organizacijama i programima od općeg dobra. U svrhu preglednosti i transparentnosti Inina doprinosa društvenom razvoju sistematizirano je financijsko praćenje svih donacija i sponzorstava. U 2004. godini INA je za donacije i sponzorstva izdvojila oko 38 milijuna kuna.

Narочito nas veseli primitak niza priznanja i nagrada koje smo dobili u 2004. godini za društveno odgovorno poslovanje usmjereno održivom razvoju, uvažavanju mišljenja kupaca, povećanju kvalitete proizvoda i usluga te brizi za zdravlje i sigurnost zaposlenika i dobiti zajednice u cjelini.

Za izradu ovog Izvješća korišten je kao i prošle godine GRI (Global Reporting Initiative) okvir koji predstavlja trenutačno najrazvijeniju metodologiju za pripremu izvještaja o društvenoj odgovornosti i nezavisno je ocijenjeno.

U cilju još bolje poslovne etike, bolje eko-učinkovitosti, bolje komunikacije sa svim našim dionicima nastavljamo s aktivnostima u 2005. godini, Europskoj godini korporativne društvene odgovornosti.

Predsjednik Uprave INE  
dr.sc. Tomislav Dragičević

# 1. Metodologija izrade izvješća



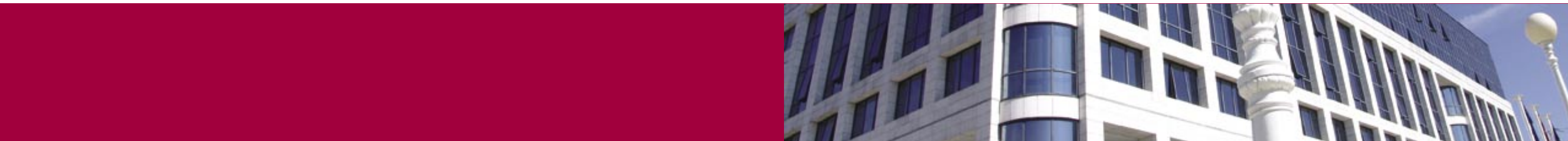
Ovo socijalno izvješće pripremljeno je u suglasnosti sa GRI (Global Reporting Initiative) indikatorima. Cilj mu je jasno prikazati aktivnosti koje smo poduzeli u cilju ispunjenja energetske potrebe Republike Hrvatske i dijelom susjednih zemalja promovirajući životni standard zajednice i zaštitu prirodnih resursa.

U širem smislu, socijalno izvješće je posebni dokument tvrtke u kojem se opisuje društveni utjecaj poslovne prakse i ponašanja na niz ključnih dionika (stakeholders), uključujući zaposlenike, potrošače, kupce, dobavljače i širu zajednicu. Socijalno izvještavanje predstavlja treći dio takozvanog trobilančnoga (triple bottom line)

izvještavanja – o financijskom utjecaju (odnos dobiti i troškova), utjecaju na okoliš (zaštita i zagađenje okoliša) te društvenom (u kojoj mjeri tvrtka ispunjava svoje društvene obveze). Kako raste interes i posvećenost društveno odgovornom poslovanju širom svijeta, tako i priprema socijalnih izvješća postaje ključnom metodom utvrđivanja i provjere mjere u kojoj tvrtke zadovoljavaju određene standarde etičkog i društvenog ponašanja. U sve većoj mjeri, socijalna izvješća se standardiziraju, čime se omogućuje usporedba poslovanja jedne tvrtke iz godine u godinu, kao i njihova međusobna usporedba, na osnovi jasnih i provjerljivih dokaza. Upravo Global Reporting Initiative

(GRI) okvir predstavlja trenutačno najrazvijeniju metodologiju za pripremu standardiziranih i sveobuhvatnih izvještaja o društvenoj odgovornosti tvrtki.

GRI okvir je organiziran u tri uobičajene dimenzije održivog razvoja i poslovne politike – ekonomsku, okolišnu i društvenu. Priprema Inina socijalnog izvješća usmjerena je na kategorije i indikatore ekonomske i društvene dimenzije, budući da INA objavljuje posebno godišnje izvješće o zaštiti okoliša, zdravlju i sigurnosti. Ekonomska dimenzija GRI (EC) sagledava izravni i neizravni učinak i utjecaj tvrtke na ekonomsko stanje svojih ključnih dionika te lokalne, nacionalne i



globalne zajednice. Socijalna dimenzija sadrži sljedeće kategorije: (1) Prakse zapošljavanja i rada (LA), (2) Ljudska prava (HR), (3) Društvo i lokalne zajednice (SO) i (4) Odgovornost za proizvod (PR). U skladu s novim zahtjevima GRI u ovom Izvješću dodatno su označeni indikatori koji se odnose na viziju, strategiju, presjek tvrtke, organizacijsku strukturu i sustav upravljanja. Pregled GRI indikatora koje sadrži ovo Socijalno izvješće nalazi se u Prilogu 1. U budućnosti, INA namjerava integralno izvještavati o sve tri dimenzije održivog razvoja.

Proces pripreme socijalnog izvješća provela je Radna grupa za održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje s predstavnicama Sektora strateškog planiranja i razvoja poslovanja, računovodstva i poreza, upravljanja ljudskim resursima, upravljanja kvalitetom, zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša i korporativnih komunikacija. U dodatnim je konzultacijama sudjelovalo četrdesetak Ininih radnica i radnika i predstavnici triju sindikata. U pripremi je korišteno petnaest zakonskih propisa, šest međunarodnih konvencija te više od pedeset internih propisa i izvješća.

## 2. Inina vizija i poslovna strategija



## 2.1 Misija

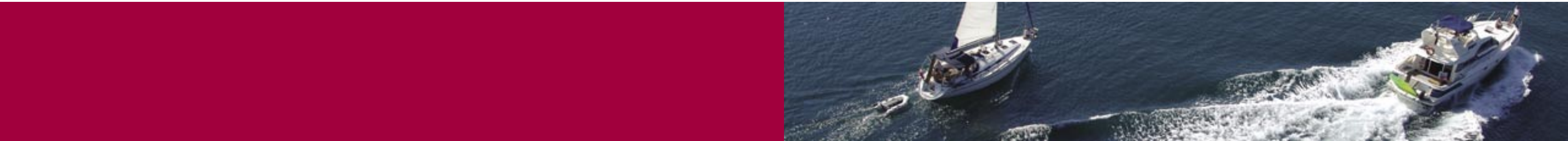
Zašto postojimo i kako želimo da nas okolina doživljava?

INA je vertikalno integrirana naftna korporacija, utjecajan sudionik na tržištu nafte, derivata i plina u Hrvatskoj i susjednim zemljama, koja je stalnim unapređenjem poslovanja i kvalitete proizvoda i usluga usmjerena na stvaranje veće vrijednosti.

## 2.2 Vizija

Što bismo željeli biti u budućnosti?

Uvažavan i poštovan partner, poznat po izvrsnosti proizvoda i usluga, poštenim i brižno njegovanim odnosima i zaštiti interesa naših vlasnika, kupaca, radnika i drugih partnera.



## 2.3 Temeljne vrijednosti

Da bismo ostvarili Misiju i dostigli Viziju, nužno je svoje ponašanje podrediti očekivanjima i ciljevima svih zainteresiranih za djelovanje INE, a to su prvenstveno vlasnici, kupci i zajednice u kojima djelujemo, a da svojim djelovanjem ne narušavamo sklad prirode koja nas okružuje. Stoga su naše temeljne vrijednosti:

**Korist vlasnika** – ostvarivati primjerenu dobit i rast vrijednosti imovine vlasnika i zainteresiranih investitora.

**Partnerstvo s kupcima** – zadovoljavati potrebe i očekivanja kupaca i pridobiti njihovo povjerenje i trajnu privrženost.

**Respektiranje zajednice** – prepoznatljivi imidž – odražavati prepoznatljiv imidž prisnom suradnjom i poštovanjem kulturnih, vjerskih i drugih osebnosti zajednica u kojima djelujemo.

**Dobrobit radnika** – kreativnost, jedinstvenost – uvažavati potrebe, interese i sposobnosti radnika, poticajnim sustavom nagrađivanja i napredovanja jer su nezamjenjiv kreativni potencijal, svekolika podrška i uporište za realizaciju ciljeva.

**Zaštita okoliša, zdravlja i sigurnost** – zaštita okoliša, zdravlja i sigurnost trajna su odgovornost i naglašeni prioritet u našim razvojnim nastojanjima.



## 2.4 Inina politika kvalitete poslovanja

INA upravlja poslovnim procesima na način da

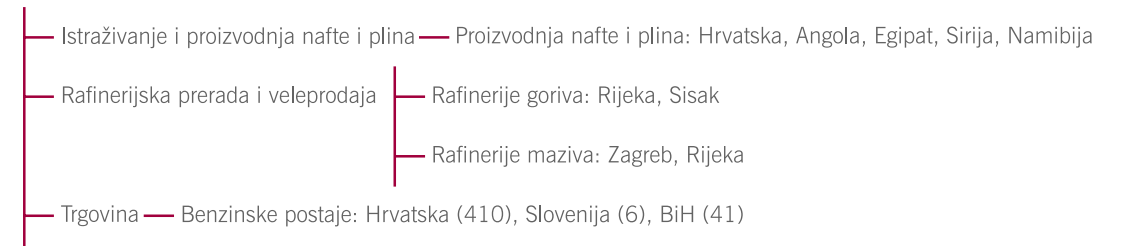
- stalno unapređuje kvalitetu poslovanja
- ispunjava zahtjeve i očekivanja kupaca i vlasnika
- brine o kvaliteti radne i životne sredine te zadovoljstvu i sigurnosti zaposlenih
- primjenjuje suvremenu znanost i praksu na principu održivog razvoja

Naš cilj je stalna izvrsnost tvrtke.

## 2.5 Osnutak i razvoj INE

INA je osnovana 1. siječnja 1964., spajanjem Naftaplina (poduzeća za istraživanje i proizvodnju nafte i plina) s rafinerijama u Rijeci i Sisku. Do kraja tog desetljeća proširila se i na Rafineriju Zagreb, Trgovinu (poduzeće za domaću trgovinu), petrokemijske tvornice OKI i DINU te tvornicu mineralnih gnojiva u Kutini. Godine 1974. pretvorena je u tzv. "složenu organizaciju udruženog rada", a taj je potez zahtijevao i osnivanje nekih zasebnih poduzeća. U tom je obliku ostala do 1990. kada je, prema Zakonu o osnivanju

javnog poduzeća, INA-Industrija nafte postala tvrtkom u državnom vlasništvu. Godine 1993. postala je dioničko društvo u skladu sa zakonskom uredbom objavljenom u Narodnim novinama 69/93. Otad je Republika Hrvatska stopostotni vlasnik Ininih dionica. Tijekom prve faze privatizacije u jesen 2003. vlasnik 25 posto plus jedne dionice INE postaje MOL, mađarska naftna kompanija. Time MOL postaje Ininim strateškim partnerom, čime je INA osnažila svoj položaj u regiji i osigurala jeftiniju nabavu sirove nafte.



Integrirani naftni servisi — Bušenje i drugi servisi: 3 "off-shore" platforme: Zagreb, Panon i Labin, 11 "on-shore" bušućih garnitura



Tehnički servisi — Održavanje instalacija i opreme za proizvodnju nafte i plina  
— Održavanje rafinerija i procesnih postrojenja  
— Vođenje projekata



Industrijska maziva — Industrijska maziva  
— Ulja za posebne namjene  
— Aditivi za motorna ulja  
— Tekućine za obradu metala



UNP — Proizvodnja i prodaja ukapljenog naftnog plina



Ugostiteljstvo i turizam



Iznajmljivanje automobila i plovila



Tehnička i fizička zaštita — Poslovi zaštite na rudarskim, rafinerijskim i distribucijskim postrojenjima, objektima i opremi

## 2.6 Što je INA-grupa danas?

INA-grupu čini INA d.d. i više ovisnih društava u njezinu potpunom ili djelomičnom vlasništvu: Croscos d.o.o. Zagreb, STSI d.o.o. Zagreb, Proplin d.o.o. Zagreb, ITR d.o.o. Zagreb, Hostin d.o.o. Zagreb, Maziva-Zagreb d.o.o., SINACO d.o.o. Zagreb, INTERINA Ltd. London, INTERINA d.o.o. Ljubljana, INTERINA d.o.o. Mostar, HOLDINA d.o.o. Sarajevo i INA-Crna Gora d.o.o. Kotor.

INA d.d. uključuje tri segmenta djelatnosti: istraživanje i proizvodnju nafte i plina, dobavu i preradu nafte i veleprodaju naftnih derivata i trgovinu na malo; stožerne servise i tri poslovne funkcije: korporativnih procesa, financija i korporativnih servisa.

Glavne gospodarske djelatnosti INE:

- istraživanje i proizvodnja nafte i plina
- prerada nafte
- trgovina

Glavne gospodarske djelatnosti ostalih članica INA-grupe:

- trgovina ukapljenog naftnog plina (UNP)
- integrirani naftni servisi
- tehnički servisi pri održavanju instalacija u proizvodnji nafte i plina te rafinerijskih postrojenja
- usluge vatrozaštite i fizičke sigurnosti
- proizvodnja industrijskih maziva
- trgovina

INA danas proizvodi na više od 35 naftnih i plinskih polja u Hrvatskoj, kao i u Angoli i Egiptu. Rafinerijska prerada odvija se u Rafinerijama u Sisku i Rijeci, a proizvodna postrojenja za maziva su Maziva u Rijeci i Maziva-Zagreb.

INA-grupa ima široku i rasprostranjenu maloprodajnu mrežu što čini 428 crpki u Hrvatskoj, 6 u Sloveniji i 41 u Bosni i Hercegovini, skladišta, željezničke i automobilske cisterne te vozila za prijevoz derivata.

Na dan 31. 12. 2004. INA-grupa imala je 16 147, a INA d.d. (matica) 10 444 zaposlenih.

Glavne djelatnosti INE, d.d. i njezinih ovisnih društava su:

- istraživanje i proizvodnja nafte i plina: proizvodnja nafte i plina u Hrvatskoj, Angoli i Egiptu, te istraživačke koncesije u Angoli, Egiptu, Siriji i Namibiji
- uvoz prirodnog plina i veleprodaja uvoznog i domaćeg prirodnog plina industrijskim potrošačima i distributivnim poduzećima
- prerada nafte i proizvodnja derivata u Rafinerijama u Rijeci (Urinj) i Sisku, gdje se proizvode goriva te Rijeci (Mlaka) i Zagrebu, gdje se proizvode maziva

- veleprodaja derivata i ostalog asortimana putem 428 benzinskih postaja i skladišta diljem Hrvatske i 47 benzinskih postaja u susjednim zemljama
- trgovina sirovom naftom i naftnim derivatima
- pružanje usluga bušenja, remonta i drugih radova vezanih za istraživanje i proizvodnju nafte i plina iz kopnenog dijela i podmorja – Croscos, Naftni servisi d.o.o.

- pružanje usluga pri gradnji naftovoda, plinovoda, procesnih postrojenja i održavanja procesnih postrojenja – STSI d.o.o.
- proizvodnja i prodaja maziva – Maziva-Zagreb d.o.o.
- proizvodnja i trgovina ukapljenim plinom – Proplin d.o.o.
- ugostiteljstvo i turizam – Hostin d.o.o.
- iznajmljivanje automobila i plovila – ITR d.o.o.
- usluge vatrozaštite i fizičke sigurnosti – Sinaco d.o.o.

## 2.7 Sustav upravljanja kvalitetom poslovanja

U devedesetim godinama dijelovi INE, d.d. koji su u neposrednom kontaktu s kupcem i proizvode za tržište uvode i certificiraju sustav sukladno normi ISO 9001. Prvi certifikat dokaz udovoljavanja zahtjevima norme dobiva Maziva Rijeka 1995. godine. Uvode se i sustavi zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti sukladno normi ISO 14001 i specifikaciji OHSAS 18001 kao dokazi visoko razvijene svijesti i odgovornosti uprave i zaposlenika. Briga za kvalitetu svojih

proizvoda, praćenje svjetskih trendova u kvaliteti od kontrole kvalitete preko osiguranja kvalitete do upravljanja kvalitetom pokazuje se kao proces stalnog poboljšanja. Rad na području kvalitete rezultirao je nizom certifikata i ovlasnica, a naši stručnjaci sudjeluju sa radovima na simpozijima, izmjenjuju iskustva s međunarodnim stručnjacima, članovi su strukovnih udruga i uključeni u radove tehničkih odbora. Također, u INI je u tijeku uvođenje integriranog informatičkog sustava

### Intelektualno vlasništvo u INI

Uz pomoću stručnog tima za područje intelektualnog vlasništva prikupili smo podatke o tome koja intelektualna vlasništva INE, d.d. i društva u većinskom vlasništvu INE, d.d. rabe, gdje ih rabe, te sagledali prava uporabe intelektualnog vlasništva. Na osnovu cjelokupne snimke stanja i postavljenih ciljeva nastala je i usvojena Strategija upravljanja intelektualnim vlasništvom INE, d.d. u RH i inozemstvu.

Na snazi je Pravilnik o intelektualnom vlasništvu u INI, d.d. kojim se uređuje i propisuje sustavno upravljanje intelektualnim vlasništvom u INI, d.d. Sustav upravljanja razrađuje zaštitu intelektualnog vlasništva, odgovornosti, organizaciju, ovlašćivanje

i nagrađivanje. Pravilnik potiče inventivni rad kako bi se inovacijama koje predstavljaju trajnu osnovu konkurentnosti, a samim time i znanjem krenulo na tržište te došlo do novih, još boljih rješenja i spremnosti primjene novih modela u radnu svakodnevicu.

Temeljem Pravilnika formirane su Komisije za ocjenu inovacijskih prijedloga. Komisije utvrđuju korisnost i vrijednost inovacijskih prijedloga, koji mogu biti kategorizirani kao: patenti (izumi), industrijski dizajn, tehnička unapređenja, racionalizacija poslovanja, korisne ideje i prijedlozi.

za praćenje poslovanja što će povezati procese u segmentima djelatnosti; financije, nabavu, ljudske resurse i prodaju (SAP). Pojam kvalitete ne veže se samo uz proizvode, poslovnu učinkovitost već se povezuje s kvalitetom življenja naših radnika i društva u cjelini.

Tijekom 2004. godine nastavlja se izgradnja jedinstvenog sustava upravljanja kvalitetom u INI temeljenog na procesnom pristupu

kao potreba prelaska INE s organizacijskog modela upravljanja na model upravljanja strategijama, ciljevima, te mjerenjem učinkovitosti procesa.

Inina vizija uključuje poštene i brižno njegovane odnose sa svim dionicima, izvrsnost proizvoda i usluga. Opredjeljujući se za održivi razvoj, INA želi biti uvaženi i poštovan partner.

Pregled certifikata/ovlasnica u INI

**Rafinerija nafte Sisak**

ISO 9001 (2.12.1997, 25.1. 2007)

ISO 14001 (6. 8. 2001, 6.8. 2007)

OHSAS 18001 (7.8. 2001, 7.8 2007)

Ovlasnica DZNM za HRN EN ISO /IEC 17025:2000 (18.11.2003.  
do 30.11.2008) odnosi se na Kontrolno-analitički laboratorij za  
usluge ispitivanja kemijskih svojstava tekućih naftnih goriva



**Rafinerija nafte Rijeka**

ISO 9001 (30.7.2003, 30.7.2006)

ISO 14001 (5.3.2001, 4.03.2007)

OHSAS 18001 (29.7.2003, 29.7.2006)

Ovlasnica sukladno zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17025:  
2000 izdana od Državnog zavoda za normizaciju i mjeriteljstvo  
laboratoriju Kontrolni kvalitete za ispitivanje značajki kvalitete  
nafte, naftnih proizvoda i voda (30.6. 2004 izdana, vrijedi do  
31.07.2009)

**Naftaplin**

ISO 9001 (1.12.2003, 21.11.2006)

ISO 14001 (1.12.2003, 21.11.2006)

OHSAS 18001(1.12.2003, 21.11.2006)

#### PF Korporativnih procesa

ISO 9001 (21.11. 2001, 20.11. 2007)

Ovlasnica DZNM sukladno zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17025:2000 – Centralni ispitni laboratorij (21.10.2002 do 31.10.2007) za provedbu ispitivanja odabranih značajki kvalitete tekućih naftnih proizvoda, prirodnog plina, površinskih, podzemnih, tehnoloških otpadnih voda, otpadnih ulja i eluata otpada.

Ovlasnica DZNM sukladno zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17025:2000 – P.J.Laboratorij za ispitivanje stijena i ležišnih fluida (18.2.2004,28.2. 2009) za ispitivanje odabranih značajki kvalitete prirodnog plina, kondenzata i nafte



SD Trgovine, Sektor trgovine na malo  
ISO 9001 (16.4.2002, 16.4.2005.)  
ISO 14001(23.4. 2004, 22.4. 2007)

Maziva Rijeka  
ISO 9001 (8.3. 1995, 8.3. 2007)  
ISO 14001 (18.5. 2001,17.5 2007)  
OHSAS 18001 (8.3. 2004, 7.3. 2007)

## 2.8 Organizacija zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti

U proizvodnji nafte i plina, rafinerijama i trgovini naftnim proizvodima organizirane su jedinice za zaštitu okoliša, a za svaki Inin organizacijski dio postoje jedinice koje brinu o zaštiti zdravlja i sigurnosti.

Sektor zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša (središnja služba) unutar Poslovnih funkcija korporativnih procesa zadužen je za koordinaciju aktivnosti unutar i izvan INE i nadzor nad provedbom zaštite.

Zaštita okoliša, zdravlja i sigurnosti u INI provodi se preko središnje službe, područnih službi, Radnih grupa za koordinaciju aktivnosti zaštite (prilog 2, prilog 3), Odbora zaštite na radu i Projektnog tima sustava upravljanja poslovanjem zaduženog za uvođenje komponenata poslovanja; upravljanje kvalitetom, upravljanje zaštitom okoliša i upravljanje zaštitom zdravlja i sigurnosti.

Aktivnosti zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti u Ininim dijelovima odvijale su se objedinjenjem i koordinacijom rada u:

- Službi zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša u SD Istraživanja i proizvodnje nafte i plina
- Odsjeku za zaštitu okoliša i zbrinjavanje tehnološkog otpada i Odjelu zaštite na radu u Rafineriji nafte Rijeka

- Zaštiti okoliša i Odjelu zaštite na radu u Rafineriji nafte Sisak
- Područnoj službi sigurnosti i zaštite okoliša u Mazivima Rijeka
- Odsjeku zaštitnih poslova u Sektoru trgovine na malo
- Sektoru pravnih poslova
- Sektoru financija

## 2.9 Politika zaštite radničkih i ljudskih prava

Poštujući zakonsku regulativu, ljudska prava u Ininim poslovnim operacijama obrađena su u Pravilniku o radu (studenj, 2002.) i kolektivnom ugovoru za INU (siječanj, 2004.). Kolektivnim ugovorom definirano je radno vrijeme, odmori, dopusti, plaća, materijalna prava radnika, zaštita i sigurnost na radu, zaštita dostojanstva radnika, obrazovanje radnika te prava, obveze i odgovornosti radnog odnosa. U INI djeluju tri sindikata; Sindikat INE i naftnog gospodarstva (SING), Sindikat zaposlenika INE i društava INE (INAŠ) i Samostalni sindikat energetike, kemije i nemetala Hrvatske.

## 2.10 Politika sprječavanja mita i korupcije

Sektor interne revizije i kontrole je makroorganizacijska jedinica INE koja u smislu odredaba čl. 38 Odluke o osnovama organizacije INE, obavlja poslove kontrole poslovanja po nalogu Uprave i Nadzornog odbora. U okviru svojeg područja rada direktor Sektora prima sve prijave protiv nezakonitih radnji, pa i za slučajeve mita ili korupcije. U slučaju procjene da „slučaj” može obraditi interna kontrola otvara se radni nalog i sastavlja izvješće o obavljenoj kontroli. Ukoliko se internom kontrolom ne uspiju pribaviti dokazi, predmet se ustupa MUP-u, Odjelu gospodarskog kriminaliteta.

## 2.11 Dionici

### Krajnji potrošači

Svi korisnici Ininih proizvoda – goriva, maziva, ukapljenog naftnog plina i robe široke potrošnje: pojedinci, tvrtke, ustanove, institucije. U želji da sustavno unapređuje kvalitetu svoje ponude i tržišnog nastupa te stvori partnerski i prijateljski odnos sa svojim potrošačima, INA poduzima niz mjera koje obuhvaćaju različite načine komunikacije s tržištem i javnosti te suradnju i izravno sudjelovanje u tijelima za zaštitu potrošača.

### Kupci

Inina maloprodajna mreža i mreže drugih naftnih trgovaca, veliki gospodarski sustavi poput HŽ-a, Ministarstva obrane, HEP-a, škole, bolnice, vrtići, autoprijevoznici i drugi.

### Dobavljači

Dobavljači nafte i plina iz uvoza, Inine rafinerije nafte, dobavljači maziva, ukapljenog naftnog plina i robe široke potrošnje te drugih proizvoda i usluga potrebnih za poslovanje, pri čemu se prednost daje hrvatskim tvrtkama, a posebno članicama INA-grupe.



### Vlasnici

Većinski vlasnik INE je Vlada Republike Hrvatske, a od 2003. godine mađarska naftna kompanija MOL vlasnikom je 25 posto i jedne dionice. Vlasnička struktura se odražava u upravljačkoj strukturi na način da u Ininu Upravnom odboru sudjeluje pet predstavnika hrvatske strane; predsjednik Inine Uprave, direktor Poslovne funkcije korporativnih procesa, tri Inina izvršna direktora i dva predstavnika MOL-a; izvršni direktor Poslovne funkcije financija i direktor Poslovne funkcije korporativnih servisa. Predstavnik Vlade Republike Hrvatske u Skupštini INE je ministar gospodarstva, a MOL ovlašćuje svog predstavnika. Nadzorni odbor čini struktura – četiri predstavnika Republike Hrvatske, jedan predstavnik radnika i dva predstavnika MOL-a.

### Radnici

Najveća hrvatska tvrtka zapošljava ukupno 10 444 radnika, od čega 7 917 muškaraca i 2 527 žena. Većina zaposlenih (9 964), u stalnom je radnom odnosu, a 480 na određeno vrijeme.

### Sindikati

U INI djeluju tri sindikata: Sindikat INE i naftnog gospodarstva (SING), Sindikat zaposlenika INE i društava INE (INAŠ) i Samostalni sindikat energetike, kemije i nemetala Hrvatske (EKN). Svi sindikati uključeni su u donošenje i praćenje primjene kolektivnog ugovora koji obuhvaća sve radnike.

#### Poslovne organizacije

S obzirom na svoj gospodarski, društveni i svaki drugi značaj u svim područjima života u Hrvatskoj, među Inine poslovne partnere spadaju subjekti različitih i širokih razmjera: od državnih institucija poput Vlade RH, Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka, Ministarstva gospodarstva, Ministarstva unutarnjih poslova, Ministarstva zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva, Ministarstva kulture, Državnog inspektorata, Vijeća za regulaciju energetskih djelatnosti, zatim bankarskih ustanova,

velikih gospodarskih sustava poput HEP-a, HŽ-a, Hrvatskih cesta, Ministarstva obrane, Croatia Airlinesa i drugih, do čitavog niza dobavljača roba i usluga (CROSCO, PROPLIN, LEDO, COCA-COLA, STSI, KRAŠ, FRANK itd.), korisnika roba i usluga, te korisnika sponzorskih i donacijskih sredstava i partnera u zajedničkim aktivnostima, primjerice, stipendiranju najboljih studenata (top student) ili dodjeli Godišnje nagrade INE za promicanje hrvatske kulture u svijetu (u suradnji s Hrvatskim kulturnim klubom).

#### Središnja vlast

S obzirom da je tvrtka u većinskom državnom vlasništvu, INA u svom Nadzornom odboru ima i predstavnike državne vlasti (Vlade), a sa svim institucijama središnje vlasti u stalnim je kontaktima glede provedbe poslovne politike i poslovnih aktivnosti u svim segmentima, posebice Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva, i Ministarstvom zaštite okoliša, prostornog uređenja i graditeljstva.



#### Lokalne vlasti

Inini poslovni segmenti rasprostranjeni su na čitavom području Republike Hrvatske, što nameće potrebu stalne suradnje s predstavnicima lokalnih vlasti, od županija i gradskih poglavarstava, do područnih inspekcija, policijskih uprava i drugih institucija.

#### Nevladine organizacije

Po prirodi svoga poslovanja INA nužno surađuje s mnogim i raznovrsnim nevladinim organizacijama, primjerice udrugama za zaštitu okoliša, udrugama potrošača i drugim udrugama civilnog društva.

#### Zajednice

Svoje poslovanje na svim dijelovima tržišta Republike Hrvatske INA koristi i za sustavno razvijanje i obogaćivanje suradnje s lokalnom zajednicom, najčešće novčanim donacijama, zatim u robi (knjige, računala, vozila, medicinska oprema, gorivo) ili kroz usluge raznih vrsta, primjerice, gradnju infrastrukture.

#### Kreditori

Privredna banka Zagreb, Zagrebačka banka, HVB Splitska banka, Europska banka za obnovu i razvoj (EBRD), Mizuho Corp. Ratb. Bank, Citibank N.A., BNP Paribas, ING Bank N.V. najveće su bankarske kuće koje dugoročnim i kratkoročnim kreditima osiguravaju poslovanje INE i s kojima, uz još neke manje, najveća hrvatska naftna kompanija ima višegodišnju uspješnu suradnju.



Tablica ključnih dionika

Dionik / Stakeholder	Učestalost i vrsta savjetovanja
Krajnji potrošači	Ankete o zadovoljstvu/jednom godišnje Web-stranica Besplatni telefon Predstavnik INE u udruzi Potrošač
Kupci	Savjetovanja Ugovori Besplatni telefon Web-stranica
Dobavljači	Ugovori Dopisi
Vlasnici	Nadzorni odbor Generalna skupština
Radnici	Svakodnevni sastanci Dopisi Radne grupe Odbori zaštite na radu Intranet Interna glasila Interni dokumenti
Sindikati	Sastanci, godišnje pregovaranje o Kolektivnom ugovoru
Poslovne organizacije	Redoviti sastanci organizacija članica
Središnja vlast	Dopisi Sastanci
Lokalne vlasti	Dopisi Sastanci
Nevladine organizacije	Konzultacije Sastanci Donacije Sponzorstva
Zajednice	Česta komunikacija Donacije
Kreditori	Ugovori Izvješća

## 2.12. Budući izazovi razvoja poslovne strategije

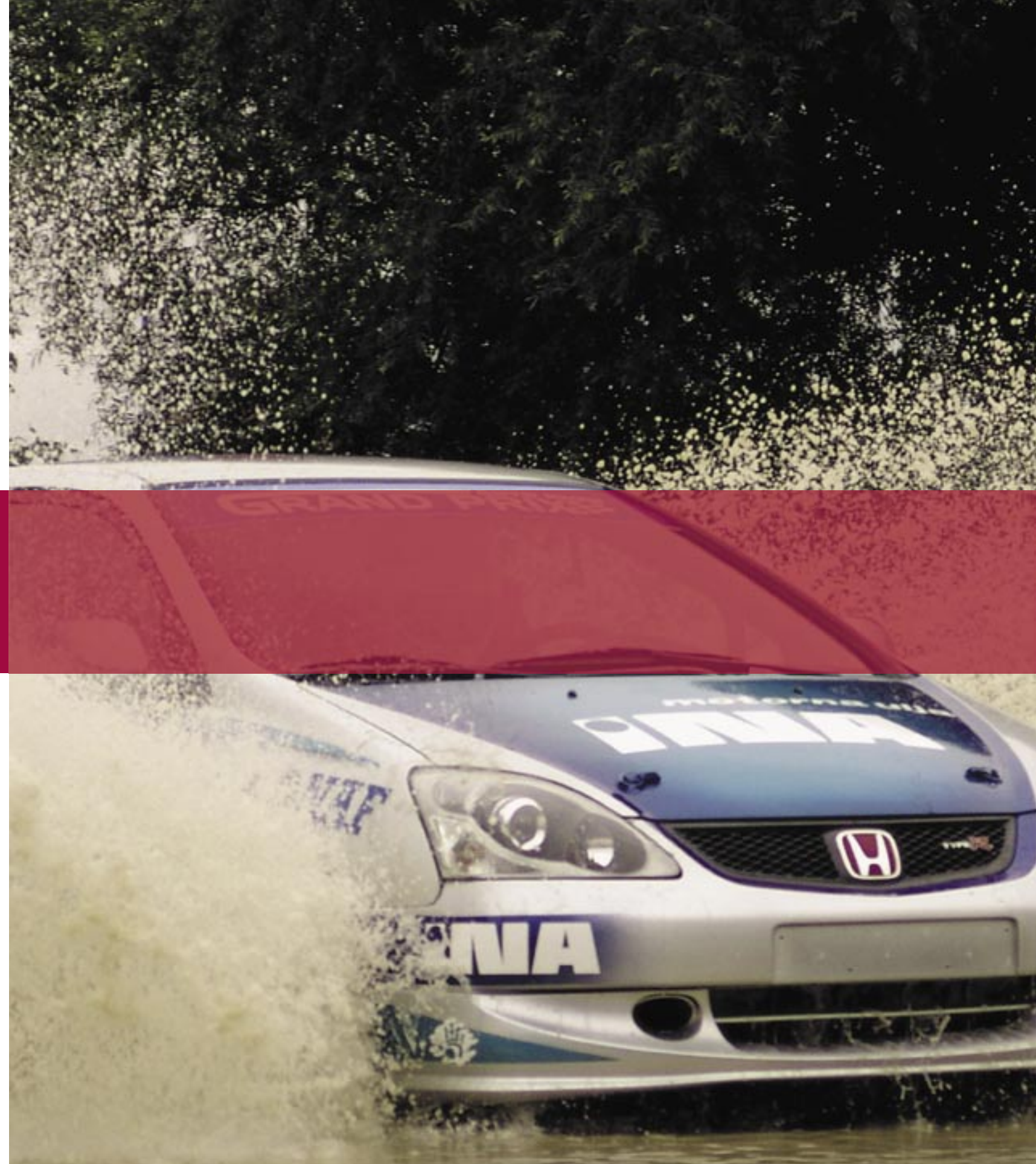
Prošlu je poslovnu godinu obilježilo daljnje povećanje prihoda i visoka ulaganja u razvoj poslovanja. Financijska 2004. godina je završila s neto dobiti od 1 222 mil kn. Ovo je već četvrta godina pozitivnog trenda u poslovanju INE. Strateški plan 2005. do 2014. revidira strateške ciljeve i operativni program realizacije plana s obzirom na promjene u makroekonomskom okruženju, integracijska kretanja i tendencije u regiji.

Prema dugoročnoj strategiji, INA kao vertikalno integrirana naftna korporacija, svoje strateške ciljeve usmjerava na stvaranje konkurentne prednosti putem rasta proizvodnje i zaliha ugljikovodika u Hrvatskoj i inozemstvu istraživanjem i kupnjom otkrivenih zaliha; tehnološkom modernizacijom rafinerijskih procesa, zadržavajući vodeći položaj na hrvatskom tržištu i poboljšavajući poziciju na okolnim tržištima; izgradnjom novih benzinskih postaja jača maloprodajnu mrežu.

Dobrim poslovnim rezultatima omogućen je daljnji investicijski ciklus, koji u 2005. godini predviđa ulaganja od 415 mil USD, od čega 54 % u istraživanje nafte i plina, i to velikim dijelom u proizvodnju na plinskim poljima u Siriji, te u povećanje proizvodnje plina u sjevernom Jadranu, zatim u modernizaciju rafinerija 29 % i u gradnju novih i modernizaciju postojećih benzinskih postaja 9 %. Visoka ulaganja na razini korporacije su i ulaganja u informacijski sustav.

*IZVORI:*  
 Financijsko izvješće za 2004. godinu, INA, 2004.  
 Strategija upravljanja intelektualnim vlasništvom INA, d.d. u RH i inozemstvu, INA, 2004.  
 Pravilnik o intelektualnom vlasništvu u INA, d.d., INA, 2004.  
 INA u zaštiti okoliša, zaštiti zdravlja i sigurnosti, INA, 2004.  
 Pravilnik o radu, INA, studeni, 2002.  
 Kolektivni ugovor za INU, siječanj, 2004.  
 Odluka o osnovama organizacije INE, INA, siječanj, 2004.  
 INA Glasnik 1824, travanj, 2004.  
 Zakonu o osnivanju javnog poduzeća, INA-Industrija nafte postala poduzećem u državnom vlasništvu, Narodne novine 69/93  
 Zakon o računovodstvu i međunarodnim standardima financijskog izvješćivanja, Narodne novine 90/92

### 3. Inina poslovna postignuća



### 3.1

INA je poslovnu 2004. godinu poslovala vrlo uspješno te je ostvarila ukupni prihod u iznosu od 16,5 milijardi kuna što je u odnosu na prethodnu 2003. godinu više za 12,8%. Ostvarena dobit iznosila je 1,2 milijardi kuna što je u odnosu na 2003. godinu porast za 50%, odnosno za 408 mil kuna.

### 3.2

S ovakvim rezultatima INA spada u jednu od najprofitabilnijih tvrtki u Republici Hrvatskoj te je po ostvarenom ukupnom prihodu na prvom mjestu, a po ostvarenoj dobiti na drugom mjestu. INA je i dalje najveći hrvatski izvoznik i na inozemnim tržištima je tijekom prošle godine ostvarila prihod od 4,6 milijardi kuna, što je 28% njezinog ukupnog prihoda.

### 3.3

INA je i dalje jedan od najznačajnijih izvora prihoda državnog proračuna. U 2004. godini uplaćeno je u državni proračun ukupno 5 889 mil kuna s osnova PDV-a, posebnog poreza na naftne derivate, naknade na naftne derivate za ceste i autoceste te poreza i prireza na dohodak.



### 3.4

Kao značajan poslovni događaj treba spomenuti prihvaćanje plana modernizacije rafinerija od strane Nadzornog odbora INE. INA u modernizaciju svojih rafinerija u Sisku i Rijeci planira uložiti ukupno 800 do 900 milijuna dolara, a modernizacija će početi u 2005. godini te bi trebala biti završena 2010., najkasnije 2011. godine. Modernizacija će biti financirana dijelom iz vlastitih sredstava, a dijelom iz kredita.

## Pregled financijskih pokazatelja

### 3.5

Prihod od prodaje INA-matice za razdoblje 2002. - 2004.

2002.		2003.			2004.		
mil kn	mil \$	mil kn	mil \$	Indeks 3/1	mil kn	mil \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
12.752	1.785	13.590	2.221	107	15.924	2.825	117

Napomena: Za preračun kn u \$ koristio se tečaj \$ na dan 31.12. pripadajuće godine

### 3.7

Troškovi za nabavljene sirovine, robu i usluge INA-matice za razdoblje 2002. - 2004.

2002.		2003.			2004.		
mil kn	mil \$	mil kn	mil \$	Indeks 3/1	mil kn	mil \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
10.607	1.484	11.102	1.814	105	12.477	2.213	112

### 3.6.

Ostvareni prihod po zemljopisnim područjima INA-matice za razdoblje 2002. - 2004.

Naziv	2002.		2003.			2004.		
	mil kn	mil \$	mil kn	mil \$	Indeks 3/1	mil kn	mil \$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Hrvatska	9.564	1.338	10.165	1.661	106	11.281	2.001	111
B i H, Slovenija	1.205	169	1.251	204	104	2.168	385	173
Europska zajednica	1.831	256	2.029	332	111	2.289	406	113
Ostali svijet	152	21	145	24	95	186	33	128
<b>Ukupno</b>	<b>12.752</b>	<b>1.785</b>	<b>13.590</b>	<b>2.221</b>	<b>107</b>	<b>15.924</b>	<b>2.825</b>	<b>117</b>

### 3.8

Troškovi plaća INA-matice za razdoblje 2002. - 2004.

Vrsta	2002.		2003.			2004.		
	mil kn	mil \$	mil kn	mil \$	Indeks 3/1	mil kn	mil \$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Neto	616	86	638	104	104	654	116	103
Porezi i doprinosi	409	57	428	70	105	451	80	105
Ostali troškovi plaća	190	27	154	25	81	143	25	93
<b>Ukupno</b>	<b>1.215</b>	<b>170</b>	<b>1.220</b>	<b>199</b>	<b>100</b>	<b>1.248</b>	<b>221</b>	<b>102</b>

### 3.9

Pregled isplaćenog prekovremenog rada u INI

godina	sati	prosječno mjesečno	vrijednost u kn	prosječno mjesečno
1	2	3	4	5
2004.	75.507	6.292	4.028.061	335.672
2003.	80.305	6.692	3.815.508	317.959
2002.	119.142	9.929	4.997.917	416.493

### 3.11

Troškovi isplata materijalnih prava INA-matice za 2002.-2004.

Vrsta	2002.		2003.		2004.			
	kn	\$	kn	\$	Indeks 3/1	Indeks 6/3		
	1	2	3	4	5	6	7	8
Prijevoz	41.218.925	5.768.318	40.395.238	6.602.141	98	40.657.552	7.212.772	101
Otpremnine	59.026.996	8.260.441	25.440.007	4.157.879	43	6.673.756	1.183.944	26
Razne pomoći radnicima	5.416.259	757.970	4.866.641	795.397	90	6.241.871	1.107.327	128
Božićnica	11.071.000	1.549.314	6.244.200	1.020.543	56	16.287.288	2.889.414	261
Dar djeci	2.642.400	369.787	2.331.200	381.008	88	2.234.400	396.389	96
Jubilarne nagrade	4.539.500	635.273	6.093.560	995.923	134	5.244.070	930.314	86
<b>Ukupno</b>	<b>123.915.080</b>	<b>17.341.103</b>	<b>85.370.846</b>	<b>13.952.891</b>	<b>69</b>	<b>77.338.937</b>	<b>13.720.160</b>	<b>91</b>

Napomena: Iskazani troškovi isplata sadržani su u iznosima "Ostali troškovi plaća" u tablici 3.8.

### 3.10

Pregled postotka prekovremenog rada u odnosu na fond redovitog radnog vremena

godina	moгуći fond redovitog radnog vremena (sati)	sati prekovremenog rada	% sati pokr. rada u MFRRV
1	2	3	4
2004.	21.334.885	75.507	0,35
2003.	21.820.002	80.305	0,37
2002.	23.517.785	119.142	0,51

### 3.12

Plaćene kamate za primljene kredite INA-matice za razdoblje 2002.-2004.

	2002.		2003.		2004.			
	mil kn	mil \$	mil kn	mil \$	Indeks 3/1	Indeks 6/3		
	1	2	3	4	5	6	7	8
	121	17	45	7	37	42	7	93

Napomena: Isplaćenih dividendi nije bilo, jer se ostvarena dobit raspoređivala za pokriće gubitaka iz proteklih godina.

### 3.13

Ostvarena dobit INA-matice za razdoblje 2002. - 2004.

2002.		2003.			2004.		
mil kn	mil \$	mil kn	mil \$	Indeks 3/1	mil kn	mil \$	Indeks 6/3
1	2	3	4	5	6	7	8
854	119	813	132	95	1.222	217	150

INA će ostvarenu dobit za 2004. u iznosu od 1 222 milijuna kn u potpunosti rasporediti za pokriće gubitaka prethodnih godina.

Pokazatelj rentabilnosti ukupne imovine za 2004. (ROA):

$$\text{ROA (\%)} = \frac{\text{Dobit}}{\text{ukupna imovina}} \times 100 = \frac{1\,222}{15\,128} \times 100 = 8,08\%$$

### 3.14

Ukupno plaćeni porezi INA-matice za razdoblje 2002. - 2004.

Država	2002.		2003.			2004.		
	mil kn	mil \$	mil kn	mil \$	Indeks 3/1	mil kn	mil \$	Indeks 6/3
	1	2	3	4	5	6	7	8
Hrvatska	6.067	849	6.063	991	100	5.889	1.045	97
Angola	21	3	22	4	105	48	9	218
<b>Ukupno</b>	<b>6.088</b>	<b>852</b>	<b>6.085</b>	<b>995</b>	<b>100</b>	<b>5.937</b>	<b>1.053</b>	<b>98</b>

Plaćeni porezi u Republici Hrvatskoj uključuju porez i prirez na dohodak, PDV, poseban porez na naftne derivate, naknada za autoceste na naftne derivate i naknade za ceste na naftne derivate.

### 3.15

Što se tiče subvencija od javnog sektora, INA-matica nije primila nikakve subvencije niti u Hrvatskoj niti u inozemstvu za navedena razdoblja.

### 3.16 Značajne investicije u zaštitu okoliša

Aktivnosti provedbe "Projekta sanacije okoliša", što obuhvaća 17 projekata financiranih iz kredita Europske banke za obnovu i razvoj (EBRD) od 36 milijuna eura te Ininih vlastitih sredstava, započele su krajem 2001. i trajat će pet godina. Cilj Projekta je poboljšati sadašnje stanje i unaprijediti nadzor radnog

okoliša i ukupnog eko-sustava kroz smanjenje/uklanjanje emisija onečišćujućih tvari u zrak, vode, tlo; racionalniju uporabu materijala, energije, sirovina; proizvodnju većeg udjela kvalitetnijeg motornog goriva (sukladno sadašnjim i budućim EU standardima), povećanje funkcionalnosti i sigurnosti rada postrojenja, eko-učinkovitosti poslovanja te bolju zaštitu zdravlja radnika na radu i društva u cjelini.

#### Stanje realizacije EBRD projekata

Projekt Praćenje kakvoće zraka u Maziva Rijeka realiziran je u 2003., a projekt Zaštita mora i priobalja u Rafineriji nafte Rijeka je realiziran 2004. godine.

Projekti Zamjena peći u Vakuumskoj destilaciji, Obrada sulfidnih voda, Rekonstrukcija Unifininga KP-2 u HDS plinskih ulja i koksiranje benzina, Separator zauljenih voda na Doradi II i Izgradnja postrojenja za sušenje sumpornog mulja na CPS Molve III su u fazi testiranja i pripremi za tehničku inspekciju.

Završetak projekata Rekonstrukcija Diskontinuirane oksidacije bitumena, Smanjenje emisije H<sub>2</sub>S/RSH katalitičkom konverzijom

na CPS Molve III i Pokretno postrojenje za zbrinjavanje otpada utiskivanjem u duboke bušotine planira se u prvoj polovici 2005., a projekti Sanacija spremnika, odnosno sprječavanje izlivanja, smanjenje gubitaka zbog ishlaplivanja i moderniziranje sustava provjere razine, Emisijski monitoring, Revitalizacija starog HDS postrojenja i Revitalizacija i rekonstrukcija jame za otpadne tekućine u Beničancima planiraju se završiti krajem 2005. godine.

Implementacija projekta Sanacije kanalizacije i Obrada zauljenog otpada u Rafineriji nafte Rijeka očekuje se u 2006. godini.

#### Novi projekti zaštite okoliša u INA-Naftaplenu

- Revitalizacija i rekonstrukcija jame za otpadne tekućine – Beničanci
- Smanjenje emisije H<sub>2</sub>S/RSH katalitičkom konverzijom na CPS Molve III
- Izgradnja postrojenja za sušenje sumpornog mulja na CPS Molve III
- Pokretno postrojenje za zbrinjavanje otpada utiskivanjem u duboke bušotine

#### Novi projekti zaštite okoliša u Rafineriji nafte Rijeka

- Sanacija spremnika, odnosno sprječavanje izlivanja, smanjenje gubitaka zbog hlapljenja i moderniziranje sustava provjere razine
- Sanacija kanalizacije
- Zaštita mora i priobalja
- Emisijski monitoring
- Obrada zauljenog otpada
- Sanacija postojećeg odlagališta
- Revitalizacija starog HDS postrojenja

#### Novi projekti zaštite okoliša u Rafineriji nafte Sisak

- Rekonstrukcija Unifininga KP-2 u HDS plinskih ulja i koksiranje benzina
- Odjeljivač zauljenih voda na Doradi II

#### Novi projekti zaštite okoliša u Mazivima Rijeka

- Zamjena peći u Vakuumskoj destilaciji
- Obrada sulfidnih voda
- Rekonstrukcija Diskontinuirane oksidacije bitumena
- Praćenje kakvoće zraka

### 3.17 Nagrade i priznanja za društveno odgovorno poslovanje

- International Stevie Award – Film «INA na Olimpu» dobio je u New Yorku 19. svibnja 2005. najveće priznanje dodjelom «International Business Awards» u kategoriji dokumentarnog promotivnog filma. Kao socijalno odgovorna kompanija INA je 2004. bila zlatni sponzor hrvatskih olimpijaca i organizirala za svoje kupce nagradnu igru, a pobjednike je vodila u Grčku na Olimpijadu. Autori 25- minutnog dokumentarca su Ferdo Buva, djelatnik Inina Sektora korporativnih komunikacija i Mladen Dizdar, mladi hrvatski redatelj iz Osijeka. Stevie nagrade prepoznaju velika postignuća na radnim mjestima širom svijeta.

- Povelja za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu – Davanje izuzetnog značaja društvenoj odgovornosti i transparentnosti kompanije u dijalogu s okruženjem, usmjerenosti prema održivom razvoju, uvažavanju mišljenja kupaca, povećanju kvalitete proizvoda i usluga, te brizi za zdravlje i sigurnost radnika i zajednice u cjelini donijelo je INI, Povelju za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu dodijeljenu od strane Hrvatskoga društva za kakvoću u 2004 godini.



- Na Prvom Saboru potrošača, održanom 15.-18.ožujka 2004. u Umagu, INI je dodijeljeno priznanje “kao kompaniji koja se sve više otvara prema potrošačima te sve raznovrsnijom ponudom roba i usluga pruža potrošačima mogućnost izbora na svojim benzinskim postajama”. Nakon višemjesečne ankete i prikupljenih ocjena potrošača diljem Hrvatske, priznanje su dodijelili Nacionalni centar za edukaciju i informiranje potrošača i časopis “Zaštita potrošača”.

- Regionalna nagrada za privatizaciju – Investment Compact, organizacija OECD koja se bavi promicanjem izravnih stranih ulaganja u zemlje jugoistočne Europe dodjelio je INI regionalnu nagradu za privatizaciju 15. srpnja 2004. godine. U tradicionalnom izboru ulagača godine u jugoistočnoj Europi najvećim privatizacijskim poslom ocijenio je prodaju 25 plus jedne Inine dionice mađarskom MOL-u.

- Priznanje za unapređenje zaštite na radu – Hrvatska udruga za unapređenje zaštite na radu dodjelila je 12. prosinca 2003. INI priznanje za dugogodišnje članstvo i iznimni doprinos u promicanju zaštite sigurnosti i zdravlja na radu te aktivnu poslovnu strategiju u dugogodišnjem djelovanju Hrvatske udruge za unapređenje zaštite na radu.



- Ministarstvo zaštite okoliša i prostornog uređenja Republike Hrvatske dodijelilo je INA-Naftaplinu prigodom Svjetskog dana zaštite okoliša 2002. godine: Priznanje za dostignuće u zaštiti okoliša na području postupanje s otpadom – proizvodne tvrtke – proizvođači otpada.

- Deloitte & Touche, Priznanje INI za sudjelovanje na prvom natjecanju za najbolje Izvješće o zaštiti okoliša za regiju ECE u listopadu 2001., na 2. regionalnom skupu Poslovnog savjeta održivog razvoja, na kojem je INA sudjelovala na poziv Hrvatskoga poslovnog savjeta za održivi razvoj.



- Hrvatska turistička zajednica u okviru ekološko-edukativne akcije "Volim Hrvatsku" dodijelila je INI priznanje Zeleni cvijet 2001. za izuzetnu uređenost okoliša benzinskih postaja na području kontinentalnog dijela Republike Hrvatske.

- U povodu 5. lipnja, Svjetskog dana zaštite okoliša, INI je 1999. dodijeljeno najveće državno priznanje – Zlatna plaketa u području zaštite okoliša, i to u konkurenciji osam tvrtki iz djelatnosti industrije, prometa i energetike. Povjerenstvo za dodjelu nagrade činili su ravnatelj Državne uprave za zaštitu okoliša, predstavnici više ministarstava, Saborskog odbora za prostorno uređenje i zaštitu okoliša, Regionalnog centra zaštite okoliša za srednju i istočnu Europu, predstavnici tvrtki koje se bave zaštitom okoliša te specijalizirani novinari.

*IZVORI:*  
 Financijsko izvješće INA, d.d. za 2002., 2003. i 2004.  
 Poslovne knjige INA, d.d. za 2002., 2003. i 2004.  
 Izvješće o prekovremenom radu i bolovanju u INA, d.d. za 2002., 2003. i 2004.  
 INA Glasnik, br. 1850, 10. svibnja 2005.  
 INA Glasnik, br. 1831, 20. srpnja 2004  
 Zaštita zdravlja, sigurnost i zaštita okoliša, INA, 2004  
 Environmental Rehabilitation Project, Environment, Health & Safety Report for 2004, INA, May 2005

## 4. INA i kvaliteta radne okoline



## Struktura zaposlenih

### 4.1

Tijekom 2001., 2002., i 2003. broj Ininih radnika smanjio se za oko 24 posto. Do smanjenja je došlo zbog odvajanja pojedinih djelatnosti i konstituiranja novih društava u potpunom vlasništvu INE (vidljivo iz tablice 4.4), odlaska radnika u skladu s Odlukama o poticajnim mjerama za prestanak radnog odnosa (u 2002. – 753 radnika; u 2003. - 345 radnika), redovitih umirovljenja i odlazaka po drugim osnovama. U 2004. povećao se broj Ininih radnika za 119, a iz INE je otišlo 17 radnika u društva INE.

### 4.2

U usporedbi s podacima iz prethodnih godina, u 2004. očit je trend porasta bolje obrazovanih i mlađih radnika. Najveći je broj zaposlenih u dobi je od 41 do 50 godina. Prosječni ukupni radni staž je oko 20 godina.



### 4.3

Zamijećen je porast udjela broja radnika na određeno vrijeme. U pravilu, za vrijeme pripravničkog stažiranja sa radnicima se zaključuje Ugovor o radu na određeno vrijeme.

## 4.4.

### Opći pregled strukture radnika

	31.12.2001.			31.12.2002.			31.12.2003.			31.12.2004.		
	M	Ž	Ukupno	M	Ž	Ukupno	M	Ž	Ukupno	M	Ž	Ukupno
<b>Ukupno radnika</b>	<b>10.627</b>	<b>2.910</b>	<b>13.537</b>	<b>8.429</b>	<b>2.474</b>	<b>10.903</b>	<b>7.828</b>	<b>2.497</b>	<b>10.325</b>	<b>7.917</b>	<b>2.527</b>	<b>10.444</b>
Puno radno vrijeme	10.604	2.871	13.475	8.419	2.452	10.871	7.820	2.475	10.295	7.909	2.510	10.419
Skraćeno radno vrijeme	27	35	62	10	22	32	10	20	30	8	17	25
Neodređeno radno vrijeme	10.486	2.856	13.342	8.270	2.412	10.682	7.538	2.435	9.973	7.507	2.457	9.964
Određeno radno vrijeme	141	54	195	159	62	221	290	62	352	410	70	480
Radnici otišli tijekom godine*	356	45	401	2.508	501	3.009	1.263	235	1.498	370	55	425
Novi radnici tijekom godine*	54	23	77	310	65	375	662	68	266	459	85	544
Od ukupnog broja radnika na radu u inozemstvu			79			81			102			106

\*Napomena: U prikazu otišlih i došlih radnika nalaze se i radnici otišli (došli) u društva INA-GRUPE, kao i ulaz i izlaz radnika na određeno vrijeme.

### Starosna dob, spol, stupanj obrazovanja i staž radnika

Dob	31.12.2001.			31.12.2002.			31.12.2003.			31.12.2004.		
	M	Ž	Ukupno	M	Ž	Ukupno	M	Ž	Ukupno	M	Ž	Ukupno
20-30	730	212	942	596	163	759	711	222	933	756	212	968
31-40	2.425	728	3.153	1.948	591	2.539	1.802	625	2.427	1.761	608	2.369
41-50	3.831	1.214	5.045	3.022	1.070	4.092	2.740	1.053	3.793	2.649	1.003	3.652
51-60	3.201	726	3.927	2.493	630	3.123	2.287	581	2.868	2.394	682	3.076
>60	440	30	470	370	20	390	288	16	304	357	22	379
<b>ukupno</b>	<b>10.627</b>	<b>2.910</b>	<b>13.537</b>	<b>8.429</b>	<b>2.474</b>	<b>10.903</b>	<b>7.828</b>	<b>2.497</b>	<b>10.325</b>	<b>7.917</b>	<b>2.527</b>	<b>10.444</b>
Stupanj obrazovanja	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno
Osnovna škola (i KV)	3.106	427	3.533	2.232	338	2.570	1.968	308	2.276	1.890	296	2.186
Srednja škola	5.832	1.497	7.329	4.800	1.260	6.060	4.477	1.262	5.739	4.617	1.264	5.881
VŠS	423	191	614	308	165	473	285	165	450	320	180	500
VSS	1.266	795	2.061	1.089	711	1.800	1.098	762	1.860	1.090	787	1.877
<b>ukupno</b>	<b>10.627</b>	<b>2.910</b>	<b>13.537</b>	<b>8.429</b>	<b>2.474</b>	<b>10.903</b>	<b>7.828</b>	<b>2.497</b>	<b>10.325</b>	<b>7.917</b>	<b>2.527</b>	<b>10.444</b>
Stož ukupni	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno
<10 god.	1.493	519	2.012	1.279	428	1.707	1.210	405	1.615	1.256	405	1.661
11-20 god.	2.693	862	3.555	2.133	733	2.866	1.825	731	2.556	1.743	639	2.382
21-30 god.	3.953	1.184	5.137	3.060	1.054	4.114	2.821	1.065	3.886	2.790	1.103	3.893
>31 god.	2.488	345	2.833	1.957	259	2.216	1.972	296	2.268	2.128	380	2.508
<b>ukupno</b>	<b>10.627</b>	<b>2.910</b>	<b>13.537</b>	<b>8.429</b>	<b>2.474</b>	<b>10.903</b>	<b>7.828</b>	<b>2.497</b>	<b>10.325</b>	<b>7.917</b>	<b>2.527</b>	<b>10.444</b>
Stož u INI	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno	M	Ž	ukupno
<10 god.	2.111	696	2.807	1.949	628	2.577	1.882	680	2.562	1.894	579	2.473
11-20 god.	3.232	951	4.183	2.640	832	3.472	2.256	795	3.051	2.163	841	3.004
21-30 god.	3.788	1.066	4.854	2.848	895	3.743	2.621	896	3.517	2.660	939	3.599
>31 god.	1.496	197	1.693	992	119	1.111	1.069	126	1.195	1.200	168	1.368
<b>ukupno</b>	<b>10.627</b>	<b>2.910</b>	<b>13.537</b>	<b>8.429</b>	<b>2.474</b>	<b>10.903</b>	<b>7.828</b>	<b>2.497</b>	<b>10.325</b>	<b>7.917</b>	<b>2.527</b>	<b>10.444</b>

## Politika jednakih mogućnosti u zapošljavanju

### 4.5

INA se pridržava načela pružanja jednakih mogućnosti svima u ostvarivanju prava i obveza iz radnog odnosa, a u skladu sa zakonskom regulativom (Ustav, Zakon o radu i drugi relevantni propisi RH) te u skladu s utvrđenom politikom i ciljevima u području upravljanja ljudskim resursima za INU, d.d. (Politika kvalitete poslovanja INE, d.d., Politika i ciljevi u Sektoru upravljanja ljudskim resursima).

### 4.6

Prava i obveze radnika uređena su temeljem Kolektivnog ugovora, Pravilnika o radu i drugih općih akata.



### 4.7

Monitoring ostvarivanja jednakih mogućnosti osigurava se donošenjem i primjenom dokumenata Sustava upravljanja poslovanjem, od kojih kao relevantne navodimo:

- Postupak upravljanja ljudskim resursima
- Popis procesa u Službi za kadrovske poslove
- Zapisi o mjerenju i ostvarivanju ciljeva procesa
- Postupak za interni audit u INI

### 4.8

Usto, sindikati u INI aktivno prate položaj radnika invalida rada, žena (aktivnostima Ženskih sekcija sva tri sindikata) te branitelja. Sindikati ističu da u INI postoji praksa vođenja računa o posebnim potrebama radnika s invaliditetom prilikom rasporeda na radna mjesta, kao i pozitivnu ulogu socijalnog radnika koji djeluje u svakoj organizacijskoj jedinici te pruža potporu radnicima s posebnim potrebama u pogledu ovisnosti (upućivanje na liječenje, programi potpore Klubu liječenih alkoholičara koji djeluje u INI). Također u INI djeluju samoorganizirane udruge branitelja koje vode računa o psihosocijalnim potrebama ove skupine s posebnim potrebama.

## 4.9

Udjel žena među radnicima je relativno nizak, s obzirom na velik broj radnih mjesta u naftnoj industriji na koja se tradicionalno zapošljavaju muškarci.

Stanje na dan	Ukupan broj radnika	Od toga žene	% udjela žena (3/2)
1	2	3	4
31.12.2004.	10.444	2.527	24,2
31.12.2003.	10.325	2.497	24,2
31.12.2002.	10.903	2.474	22,7
31.12.2001.	13.537	2.910	21,5

## 4.10

Broj žena na vodećim menadžerskim pozicijama, od 10,0% u 2003., porastao je na 23% u 2004. U Upravi INE tijekom 2002. bila je jedna žena.

Stanje na dan	Ukupan broj radnika s posebnim ugovorima (menadžera)	Od toga žene	% udjela žena (3/2)
1	2	3	4
31.12.2004.	57	13	22,81
31.12. 2003.	40	4	10,0
31.12. 2002.	38	5	13,2
31.12. 2001.	40	3	7,5

## 4.11

Najviše invalida rada ima u tzv. proizvodnim dijelovima INE, d.d. (u Naftaplenu i rafinerijama). Od 1999. u INI, d.d. djeluje jedinstvena Udruga invalida rada INE s ciljem zaštite interesa i poboljšanja statusa članova. Komunikacija između Udruge i posloводства kompanije je vrlo dobra, a INA, d.d. i financijski pomaže djelovanje Udruge.

## 4.12

Pregled radnika prema vrsti invalidnosti

Opis	31.12.2001.		31.12.2002.		31.12.2003.		31.12.2004.		Indeksi						
	Bazni indeks 1	Bazni indeks 2	Bazni indeks 1	Bazni indeks 2	Bazni indeks 1	Bazni indeks 2	Bazni indeks 1	Bazni indeks 2	5/2	8/5	11/8				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Ukupno Radnika</b>	<b>13.537</b>	<b>100,0</b>	<b>10.903</b>	<b>100,0</b>	<b>10.325</b>	<b>100,0</b>	<b>10.444</b>	<b>100,0</b>	<b>80,5</b>	<b>94,7</b>	<b>101,2</b>				
Ukupan Broj Invalida	950	7,0	100,0	693	6,4	100,0	582	5,6	100,0	539	5,2	100,0	72,9	84,0	92,6
Invalidi Rada	649	4,8	68,3	444	4,1	64,1	358	3,5	61,5	301	2,9	55,8	68,4	80,6	84,1
Tjelesno Oštećenje	96	0,7	10,1	91	0,8	13,1	94	0,9	16,2	107	1,0	19,9	94,8	103,3	113,8
Hrvi (Privremeno Rješenje)	25	0,2	2,6	16	0,1	2,3	12	0,1	2,1	12	0,1	2,2	64,0	75,0	100,0
Hrvi (Trajno Rješenje)	111	0,8	11,7	89	0,8	12,8	80	0,8	13,7	83	0,8	15,4	80,2	89,9	103,8
Hrvi(Priv), Invalid Rada	18	0,1	1,9	14	0,1	2,0	9	0,1	1,5	8	0,1	1,5	77,8	64,3	88,9
Hrvi (Traj), Invalid Rada	37	0,3	3,9	30	0,3	4,3	19	0,2	3,3	18	0,2	3,3	81,1	63,3	94,7
Civilna Žrtva Rata	8	0,1	0,8	4	0,0	0,6	3	0,0	0,5	3	0,0	0,6	50,0	75,0	100,0
Mirnodopski Vojni Invalid	4	0,0	0,4	3	0,0	0,4	4	0,0	0,7	4	0,0	0,7	75,0	133,3	100,0
Slijepi Zaposlenik	2	0,0	0,2	2	0,0	0,3	3	0,0	0,5	3	0,0	0,6	100,0	150,0	100,0

## Program zbrinjavanja viška radnika

### 4.13

Bez obzira što je broj, ili bolje rečeno višak radnika u pojedinim dijelovima problem koji opterećuje ukupno poslovanje, generalna strategija počiva na odluci da se nikome neće dati otkaz: višak radnika rješava se na druge načine: reorganizacijom poslovnih cjelina, posebnim poticajnim mjerama kojima se stimulira odlazak u mirovinu, ili izvan tvrtke, dokupom staža, osnivanjem zasebnih društava u potpunom vlasništvu INE, d.d.

U funkciji usmjeravanja poslovanja prema «core-businessu» INA, d.d. se opredijelila za osnivanje ovisnih društava, trenutačno u potpunom vlasništvu te je na taj način tijekom protekle tri godine došlo do značajnijeg smanjenja radnika.

Po osnovi odluka o poticajnim mjerama i osnivanjem ovisnih društava, kroz protekle četiri godine iz INE je otišlo 3 093 radnika.

### 4.14

Prilikom osnivanja društava u potpunom vlasništvu, Uprava INE inzistirala je na zaštiti prava i osiguranju budućnosti za sve radnike te se obvezala u prijelaznom petogodišnjem razdoblju osigurati prioritet dobivanja posla.



## Plaće i naknade

### 4.15

Predstavnici svih triju sindikata naglašavaju važnost razvoja višegodišnje strategije zbrinjavanja viška, posebice onih skupina radnika koji dugoročno nisu u mogućnosti pratiti tehnološki napredak uz istovremeno pažljivo integriranje kadrovske politike u opću razvojnu politiku. Dugoročna poslovna strategija trebala bi se usmjeriti na povećanje proizvodnje i ulaganja u tehnologiju, gdje bi i veći broj radnika s potrebnim kvalifikacijama bio iskoristiv.

### 4.16

Ciljevima poslovne politike i kvantifikacijom tih ciljeva kroz planiranje godišnje visine troškova osoblja, te ugovaranjem najniže osnovne plaće, dodataka, naknada i materijalnih prava radnika u Kolektivnom ugovoru, definira se razina i dinamika rasta plaća.



## 4.17

Prosječna bruto plaća u INI održava se na razini od oko 20 posto višoj u odnosu na nacionalni prosjek.

Prosječna bruto plaća u kn

opis	Prosječne bruto plaće				Indeksi				Bazni indeks			
	za 2001.	za 2002.	za 2003.	za 2004.	3/2	4/3	5/4	kol.2	kol.3	kol.4	kol.5	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Republika Hrvatska*	5.061	5.366	5.623	5.985	106,0	104,8	106,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Hrvatska - industrija	***	***	***	***								
Sektori prema nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti*:												
- Rudarstvo i vađenje	5.696	5.942	6.332	6.629	104,3	106,6	104,7	112,5	110,7	112,6	110,8	
- Prerađivačka industrija	4.465	4.794	5.043	5.288	107,4	105,2	104,9	88,2	89,3	89,7	88,4	
- Opskrba električnom energijom, plinom i vodom	5.480	5.700	6.086	6.720	104,0	106,8	110,4	108,3	106,2	108,2	112,3	
- Građevinarstvo	3.975	4.549	4.884	5.105	114,4	107,4	104,5	78,5	84,8	86,9	85,3	
INA-Industrija nafte d.d.**	5.924	6.278	6.767	7.401	106,0	107,8	109,4	117,0	117,0	120,3	123,7	

\* Izvor: Državni zavod za statistiku

\*\* Izvor: Operativno "Izveštje o isplaćenim plaćama u INI, dd. za prosinac 2004. i razdoblje siječanj - prosinac 2004. Služba za sustav plaća

\*\*\* Od 1998.g. u Državnom zavodu za statistiku ne prate se zbirni podaci za "Hrvatska-industrija"

## 4.18

INA, d.d. svojim radnicima isplaćuje određene naknade i potpore koje zakonski nije obvezatna isplaćivati, a koje su utvrđene Kolektivnim ugovorom:

- otpremninu kada radnik stekne uvjete za mirovinu – 8 000 kn
- dodatak plaći za korištenje godišnjeg odmora – 1 600 kn
- prigodnu nagradu pred Božić – «božićnicu» – 1 200 kn
- dar u naravi pred Uskrs – u vrijednosti od 400 kn
- dar za svako dijete do 15 godina starosti i za koje je radnik nositelj zdravstvenog osiguranja – 400 kn (pravo na ovaj dar pripada radnicima koji imaju hendikepirano dijete bez obzira na to jesu li nositelji njihova zdravstvenog osiguranja i neovisno

o godinama starosti djeteta te djeci umrlih i poginulih radnika do 15 godina starosti)

- potporu u slučaju smrti člana uže obitelji – 3 000 kn
- potporu u slučaju invalidnosti radnika (uz priloženi dokaz) - u visini do 2 500 kn godišnje
- potporu u slučaju tjelesnog oštećenja djece radnika (uz priloženi dokaz o tjelesnom oštećenju) – u visini do 2 500 kn godišnje
- potporu u slučaju invalidnosti radnikovog bračnog druga i roditelja (uz priloženi dokaz i predočenu dokumentaciju-račune), ali najviše do 1 750 kn godišnje

- potporu za neprekinuto bolovanje duže od 90 dana uključujući rodni dopust – 1 400 kn jedanput godišnje
- potporu za uklanjanje posljedica elementarnih nepogoda (uz predočenje dokumentacije o procjeni štete) – 3 500 kn godišnje
- naknadu troškova prijevoza na posao i s posla
- jubilarne nagrade za ukupan radni staž u INI uključujući i radni staž kod njenih pravnih prethodnika
- otpremnina na koju radnik ima pravo na temelju Zakona o radu ugovorena je u iznosu višem od zakonskog
- naknadu za bolovanje na teret poslodavca u iznosu višem nego što je propisan Zakonom

## 4.19

INA se na temelju Kolektivnog ugovora i Pravilnika o radu obvezuje i na sljedeće potpore za obitelji radnika:

- potpora u slučaju smrti radnika u iznosu od 7 500 kn (prema Kolektivnom ugovoru)
- stipendije/potpore u visini od 1 500 kn mjesečno isplaćuju se djeci umrlih radnika i djeci radnika poginulih u Domovinskom ratu za vrijeme redovitog školovanja (prema Kolektivnom ugovoru)
- potpora za pogrebne troškove obitelji umirovljenika koji je u mirovinu otišao iz INE, u iznosu od 1 500 kn (prema Pravilniku o radu)

## 4.20

Kolektivnim ugovorom ugovoreno je i upućivanje radnika na sistematske zdravstvene preglede, upućivanje radnika na plaćeni medicinski programirani aktivni odmor radi poboljšanja radne sposobnosti, te rješavanje socijalnih problema radnika (dodjeljivanje pomoći teško bolesnim radnicima i radnicima teškog imovinskog stanja). Konstituirano je i Povjerenstvo za provedbu postupaka utvrđivanja prava na pomoć radnicima INE u slučajevima bolesti i teškog materijalnog stanja, koje, u okviru planiranih sredstava, odobrava potpore u navedenim slučajevima.

## 4.21

Kao dio zaštite prava radnika s utvrđenom invalidnošću, odnosno utvrđenom neposrednom opasnosti od nastanka invalidnosti, osim drugih prava utvrđenih propisima, ti radnici imaju pravo na zadržavanje koeficijenta složenosti radnog mjesta čije je poslove obavljao neposredno prije nastanka invalidnosti, odnosno neposredne opasnosti od nastanka invalidnosti, ako je to za njega povoljnije. Ako je takav radnik najmanje pet godina prije nastanka invalidnosti, odnosno neposredne opasnosti od nastanka invalidnosti radio

neprekidno u smjenskom radu ima pravo i na dodatke osnovnoj plaći za smjenski rad, i to prema planskom kalendaru za smjenu u kojoj bi inače radio. Iznos koji predstavlja razliku između koeficijenta radnog mjesta na kojem je prije radio te koeficijenta radnog mjesta na kojem stvarno radi uvećan za iznos smjenskog rada, umanjuje se za iznos invalidske mirovine koju radnik prima prema propisima o mirovinskom osiguranju.



## 4.22

Predstavnici sindikata naglašavaju vrijednost pozitivnih iskustava poštivanja Kolektivnog ugovora koji smanjuje troškove poslodavcu te istovremeno osigurava primjerenu zaštitu radnika i socijalni mir.

## 4.23

Plaće radnika s posebnim ovlastima i odgovornostima (menadžera) uređuju se ugovorom o radu s Ininom Upravom. Pored odredbi o plaćama ugovara se osiguranje od nezgode i osiguranje života.

## Odnosi uprave i radnika

### Sindikalno udruživanje

#### 4.24

Radnici INE sudjeluju u odlučivanju o pitanjima u svezi s njihovim gospodarskim i socijalnim pravima i interesima, na način i pod uvjetima kako je to propisano Zakonom o radu i Kolektivnim ugovorom. Inini radnici imaju se pravo organizirati u sindikate sukladno međunarodnim konvencijama, zakonu, Kolektivnom ugovoru te statutu radnika. Tako u INI, d.d. ravnopravno djeluju tri Sindikata, i to INAŠ – Sindikat zaposlenika INE i društava INE Zagreb (član Granskih sindikata nafte i kemije te krovne Hrvatske

udruge sindikata), SING – Sindikat INE i naftnog gospodarstva (član krovne udruge Nezavisni hrvatski sindikati), te Samostalni sindikat energetike, kemije i nemetala (član krovne udruge saveza samostalnih sindikata Hrvatske). Sva tri sindikata formirala su se u INI početkom 90-ih godina, sukladno tranziciji k demokraciji hrvatskog društva. Kao što je razvidno iz tablice preko 90% radnika INE, izuzev radnika s menadžerskim ugovorima, je sindikalno organizirano.

#### 4.25

stanje na dan	ukupan broj radnika INA d.d.	INA d.d.					INA d.d.		
		Broj radnika - Članovi sindikata					Struktura članstva sindikata		
		1 - EKN	2 - INAŠ	3 - SING	UKUPNO*	Indeks	1 - EKN	2 - INAŠ	3 - SING
					(3+4+5)	(6/2)	(3/6)	(4/6)	(5/6)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. 09. 2004.	10.535	1.935	3.564	4.140	9.639	91,50	20,07	36,97	42,95
30. 09. 2003.	10.430	2.067	3.316	4.173	9.556	91,62	21,63	34,70	43,67
30. 09. 2002.	11.145	2.523	3.455	4.508	10.486	94,09	24,06	32,95	42,99
30. 09. 2001.	13.694	2.627	3.590	5.077	11.294	82,47	23,26	31,79	44,95

*Napomena: oko 500 radnika ima članstvo u više sindikata.*

## 4.26

Sindikati samostalno odlučuju o načinu rada i zastupanju interesa svojih članova, te samostalno određuju svoje predstavnike, odnosno povjerenike. Svaki sindikat može imenovati ili izabrati po jednog sindikalnog povjerenika na svakih 500 svojih članova zaposlenih u INI, odnosno još jednog sindikalnog povjerenika ako broj njegovih preostalih članova prelazi 250. Sindikalni povjerenici, odnosno predstavnici štite i promiču prava i interese članova sindikata.

## 4.27

S obzirom da u INI, d.d. nije utemeljeno Radničko vijeće njegovu funkciju obnaša sindikalni povjerenik koji preuzima prava i obveze radničkog vijeća kojeg sva tri Sindikata naizmjenice imenuju svaka tri mjeseca. Od početka kolektivnog pregovaranja u INI (1996.) odredbe Kolektivnog ugovora u praksi primjenjuju se na sve radnike bez obzira jesu li članovi sindikata, osim na radnike koji su s Upravom INE sklopili poseban ugovor. Tijekom razdoblja provedbe Kolektivnog

ugovora u INI djeluje Komisija za tumačenje kolektivnog ugovora s tri predstavnika poslodavca i tri predstavnika sindikata. Odluke donosi konsenzusom, djeluje i sastaje se prema potrebi u prosjeku svaka tri mjeseca. Ključni je izazov ove Komisije provedba odluka na nižim organizacijskim razinama te se predlaže sustavno informiranje odgovornih osoba u INI o mandatu i obvezama provedbe odluka ove Komisije.

## 4.28

Sukladno Zakonu o radu i Zakonu o trgovačkim društvima sindikati u suradnji sa Inom inicirali su pokretanje postupka izbora za predstavnika radnika u Nadzorni odbor INE. Izbori su održani dana 13. svibnja 2004. godine, ali nisu rezultirali izborom radnika.



## 4.29

U svrhu kvalitetne promocije i praćenja poštivanja radničkih prava, sva tri sindikata više puta godišnje provode edukaciju sindikalnih povjerenika, pri čemu se u pogledu stručnosti oslanjaju i na svoje krovne sindikalne udruge i međunarodne organizacije, poput Američkoga centra za međunarodnu radničku solidarnost. Uz izravnu komunikaciju s radnicima i članstvom, sva tri sindikata izdaju svoja glasila (Sindikalna riječ u Rafineriji Rijeka i Rafineriji Sisak, EKN, INAŠ, SING) te dodatna izvješća o radu i planovima sindikata).

## 4.30

Pri sindikatima SING i EKN postoji specifično žensko sindikalno organiziranje, a vezano je uz rad ženskih sekcija na razini središnjica – Odbora žena Nezavisnih hrvatskih sindikata (NHS), osnovanog u rujnu 2003. te Ženske sekcije Saveza samostalnih sindikata Hrvatske (SSSH), osnovane u ožujku 1991. i Ženske grupe na razini EKN-a. Pri EKN-u u Rafineriji Rijeka djeluje Ženska grupa koja je u proljeće 2004. intenzivirala svoje aktivnosti. Pri NHS odnosno u SING-u trenutno je prioritet postavljanje regionalne organizacijske strukture

za ženske sindikalne aktivnosti koje povezuje članice sindikata iz INE te drugih poduzeća. Programski je prioritet poticanje žena na aktivni angažman te je tako nedavno uvedena kvota koja jamči 30 posto zastupljenosti žena u svim obrazovnim programima NHS-a. Predstavnici svih sindikata ističu da tijekom 2004. nije bilo prijavljenih ili razmatranih slučajeva spolnog uznemiravanja kao niti drugih oblika povreda ženskih ljudskih prava na radnom mjestu.

Prioritet na razini sindikata jest osvještavanje i ohrabivanje žena na sindikalni angažman i zaštitu vlastitih prava. Predstavnice SING-a i EKN-a ističu korist od ženskog sindikalnog organiziranja preko granica organizacijskih jedinica i poduzeća, budući da se na taj način žene kvalitetnije informiraju o uzajamnim potrebama i lakše mogu dogovoriti zajedničke ciljeve djelovanja.

## Komunikacija između radnika i poslodavca

### 4.31

U skladu sa Zakonom o radu postoje jasne procedure osiguravanja razmjene informacija, dogovaranja i pregovaranja između poslodavca po pitanjima od obostranog interesa. Prije donošenja odluka važnih za položaj radnika poslodavac je dužan prijedlog odluke dostaviti sindikatu na savjetovanje i to naročito u dijelu koji se odnosi na donošenje Pravilnika o radu, promjene u organizaciji i načinu rada i donošenju programa zbrinjavanja viška radnika.

### 4.32

Unutarnja komunikacija i sudjelovanje zaposlenika u upravljanju regulira više propisa, od kojih su neki specifični za određene organizacijske jedinice.

### 4.33

Propisi omogućuju dvosmjernu komunikaciju od posloводства do zaposlenika i obratno, poštujući hijerarhijski red. Posloводство izvješćuje zaposlenike o politici sustava upravljanja poslovanjem, postavljenim ciljevima te njihovim ostvarenjima, planovima i pravilima pri ostvarivanju tih ciljeva. Komunikacija od zaposlenika prema poslovodu ostvaruje se kroz izvješćivanje o ostvarenju

planova i ciljeva. Informacije o funkcioniranju sustava upravljanja poslovanjem uključuju utvrđene nesukladnosti u odvijanju procesa. Posloводство za odgovore na upite zainteresiranih strana mehanizmima unutarnjih komunikacija konzultira zaposlenike odgovarajućeg stručnog područja ili ih ovlašćuje za direktnu komunikaciju iz određenog područje.

Izvori informiranja između posloводства i radnika:

- INA Glasnik
- INA časopis
- Interna glasila – Maziva Rijeka Info, RNR info
- INA info
- Anketa o zadovoljstvu radnika (godišnja)
- Intranet
- Interni propisi, Odluke
- Sastanci posloводства sa sindikatima
- Radni sastanci

- Pojedinačni razgovori direktora s radnicima
- Sastanci s pojedinim interesnim grupama radnika
- INAŠ – glasilo sindikata INAŠ
- SING – glasilo sindikata SING
- Sindikalna riječ- bilten sindikalne podružnice EKN-a u Rijeci i Sisku
- Sastanci s predsjednikom Uprave i predstavnicima Sindikata
- Sastanci s pojedinim članovima Uprave
- Sastanci s direktorima pojedinih sektora
- Sastanci s direktorom Sektora upravljanja ljudskim resursima

### 4.34

Unatoč propisima i postojećim komunikacijskim kanalima, u praksi se ipak događaju odstupanja u pogledu kvalitete i intenziteta konzultacije sa zaposlenicima, pri čemu je ključno pravovremeno konzultiranje i informiranje radnika o ključnim poslovnim odlukama te o nalazima godišnjih anketa o zadovoljstvu.

### 4.35

Također je primjetno da postoje razlike u kvaliteti interne komunikacije u određenim organizacijskim jedinicama.

## Postupak u slučajevima povrede radnih obveza

### 4.36

Prava, obveze i odgovornost radnika propisani su Zakonom o radu i Kolektivnim ugovorom, s time da su Kolektivnim ugovorom za INU, d.d. određeni povoljniji, tj. duži otkazni rokovi od onih propisanih Zakonom o radu.

### 4.37

Radnik koji smatra da mu je INA, d.d. povrijedila neka prava iz radnog odnosa, što uključuje i odredbe Kolektivnog ugovora, može u određenom roku od dostave odluke kojom mu je povrijeđeno pravo, zahtijevati njegovo ostvarenje. Ukoliko INA, d.d. u propisanom roku ne odgovori tom zahtjevu, radnik može pred nadležnim sudom zahtijevati zaštitu povrijeđenog prava.

Radniku koji krši obveze iz radnog odnosa mogu se izreći sljedeće mjere:

- pisano upozorenje zbog kršenja obveza iz radnog odnosa s mogućnosti otkaza
- ako radnik nastavi kršiti radne obveze može se donijeti odluka o redovitom otkazu ugovora o radu uz otkazni rok
- za osobito teške povrede donosi se odluka o izvanrednom otkazu koji stupa na snagu danom dostave odluke o otkazu

### 4.38

U postupku redovitog otkazivanja uvjetovanog ponašanjem radnika, INA je dužna radnika prethodno upozoriti na obveze iz radnog odnosa i ukazati mu na mogućnost otkaza za slučaj nastavka kršenja obveza. Prije redovitog ili izvanrednog otkazivanja uvjetovanog iskrivljenim ponašanjem radnika poslodavac mora radniku omogućiti iznošenje obrane. O namjeri otkazivanja ugovora o radu poslodavac se mora savjetovati sa sindikatom, ali mišljenje sindikata nije obvezujuće.

### 4.39

Na odluku o otkazu radnik može poslodavcu podnijeti zahtjev za zaštitu prava te ako poslodavac tom zahtjevu ne udovolji, radnik ima mogućnost podnošenja tužbe nadležnom sudu. U 2004. u INI je bilo 73 upozorenja na poštivanje obveza iz radnog odnosa, 4 redovita otkaza zbog nekorektnog ponašanja radnika te 28 izvanrednih otkaza.

Posebni problem tijekom 2004. su, prema mišljenju predstavnika sindikata, predstavljale mnoge tužbe protiv radnika INE na benzinskim crpkama koje je poslodavac tužio zbog manjka u razlici između zaprimljene i prodane robe, pri čemu se uglavnom radi o vrlo malim novčanim iznosima.

### 4.40

Predstavnici INAŠ-a i SING-a zaprimili su tijekom 2004. godine nekoliko prijava zaposlenika u svezi s nekorektnim oblikom ponašanja u tvrtki, mobbingom. Prijave su u fazi razmatranja.

### 4.41

INA nastoji osigurati maksimalnu povjerljivost unutar mehanizma podnošenja pritužbi zaposlenika te ukloniti mogućnost osvete. Zaposlenici se potiču da svaku informaciju podijele sa svojim prvim nadređenim, direktorom za ljudske resurse, svojim direktorom.

## Zaštita dostojanstva radnika

### 4.42

Prema odredbama Zakona o radu i Kolektivnog ugovora INA, d.d. dužna je osigurati radniku rad u okruženju slobodnom od bilo kojeg oblika ponašanja koje ugrožava dostojanstvo žena i muškaraca na poslu. Ponašanje radnika koje ugrožava dostojanstvo žena i muškaraca na poslu smatra se osobito teškom povredom obveza iz radnog odnosa zbog koje radnik može dobiti izvanredni otkaz ugovora o radu.

### 4.43

U novom Pravilniku o radu, od listopada 2004. detaljno je razrađen postupak i mjere, uključujući i preventivne mjere, za zaštitu dostojanstva radnika kojima im se osiguravaju uvjeti rada u kojima neće biti izloženi uznemiravanju i spolnom uznemiravanju.

### 4.44

Prije zasnivanja radnog odnosa radnik je upoznat s propisima koji utvrđuju zaštitu dostojanstva i njegovim pravima u slučaju uznemiravanja i spolnog uznemiravanja, kao i s obvezom primjerenog ponašanja. Za primanje i rješavanje eventualnih pritužbi vezanih uz zaštitu dostojanstva radnika ovlašćuje se Povjerenstvo koje

samostalno utvrđuje sve okolnosti i činjenice potrebne za donošenje odluke o pritužbi. Povjerenstvo može posebnom odlukom utvrditi privremene mjere za zaštitu radnika, ukoliko smatra da je radnika potrebno zaštititi prije donošenja konačne odluke. Sve osobe koje sudjeluju u postupku dužne su podatke čuvati kao tajnu.

## Sprječavanje dječjeg i prisilnog rada

### 4.45

INA ne zapošljava maloljetne radnike. Međutim, postoji praksa da, u pravilu, djeca radnika (srednjoškolci i studenti) tijekom ljetnih mjeseci na benzinskim postajama zarađuju džeparac obavljanjem poslova pranja vjetrobranskih stakala. Angažiraju se na način da u svoje ime i za vlastiti račun, a uz suglasnost INE te poslove obavljaju bez naknade s Inine strane.

### 4.46

Svakom angažiranom djetetu se prilikom uručivanja suglasnosti uručuje i Uputa o ponašanju i postupanju na siguran način na benzinskim postajama, kojom ih se upoznaje s odredbama Zakona o zaštiti na radu i Zakona o zaštiti od požara. Pored toga, djeca su osigurana kod osiguravajućeg društva za slučaj ozljede na radu.

### 4.47

Za te poslove angažiraju se u pravilu punoljetne osobe uz iznimku mogućeg uključivanja maloljetnika s navršenih 16 godina uz obaveznu pismenu suglasnost roditelja, i to u razdoblju od 15.6.-15.9., u terminima od po dva tjedna. Ova politika omogućavanja sezonskog rada mladima postavlja viši standard u odnosu na zakonsku regulativu gdje je donja dobna granica zapošljavanja 15 godina, propisana kako Zakonom o radu RH, tako i Čl. 3 Međunarodne konvencije o minimalnoj dobi radnika C138 Međunarodne organizacije rada iz 1973. godine. Na predviđeni način, je u 2004. bilo angažirano oko 7 000 djece pri čemu nije zabilježena nijedna povreda niti incidentna situacija.

### 4.48

U skladu sa Zakonom o radu i konvencijom ILO-a C105 Ukidanja prisilnog rada u INI nema prisilnog i obvezatnog rada. Postoji prekovremeni rad na način kako je to propisano Zakonom o radu (najviše do 10 sati tjedno) i Kolektivnim ugovorom. Prekovremeni rad ne može se odrediti invalidima rada bez njihova pristanka.

## Briga za zdravlje i sigurnost radnika

### Inina Politika zaštite zdravlja i sigurnosti

#### 4.49

Sukladno zakonu i internim dokumentima u INI su radnici obuhvaćeni formalnim pravilnicima i ugovorima o zaštiti zdravlja i sigurnosti.

#### 4.50

Sustav upravljanja zdravljem uveden je u INI sukladno specifikaciji OHSAS 18 001, kao dio sustava upravljanja poslovanjem. Sustav je uveden i certificiran u Naftaplínu, Rafineriji nafte Rijeka, Rafineriji nafte Sisak, Maziva Rijeka, a uvodi se u Poslovne funkcije i Trgovinu na malo.

#### 4.51

Zaštita na radu i zaštita čovjekova okoliša utvrđuju se kao temeljno načelo sigurnog obavljanja poslova radnika te kao neupitna civilizacijska stečevina. Svaki radnik INE, kao i sve osobe koje se na bilo kojoj osnovi nalaze na radu u INI imaju pravo na zaštitu na radu. INA je dužna prilikom uvođenja novih tehnologija i rekonstrukcija voditi računa da one

ne ugrožavaju zdravlje radnika i da ne utječu štetno na okoliš, te je o mogućim utjecajima na zdravlje i sigurnost radnika obvezatna izvjestiti radnike i povjerenika zaštite na radu. Zaštita na radu u INI od posebnog je značaja za sigurnost i zdravlje osoba i zaštitu imovine. Zaštita na radu kao sastavni dio procesa provodi se u svim organizacijskim cjelinama INE i obuhvaća sve mjere usmjerene na stvaranje sigurnih uvjeta rada.

#### 4.52

Temeljni akti INE iz ovog područja su: Odluka o organizaciji provedbe sustava zaštite na radu u INI, d.d., Pravilnik o provedbi sustava zaštite na radu, INA, d.d., Odluka o imenovanju ovlaštenika za obavljanje poslova zaštite na radu u INI, d.d. te pravilnici i drugi dokumenti o zaštiti na radu za pojedine organizacijske cjeline.

#### 4.53

Sustav upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti obuhvaća: Ininu Upravu, odnosno njenog Ovlaštenika za obavljanje poslova zaštite na radu, sektore u segmentima djelatnosti i poslovnim funkcijama i njihove ovlaštenike, Sektor zaštite zdravlja sigurnosti i okoliša, organizacijske jedinice zaštite na radu u dijelovima INE, Središnji odbor zaštite na radu na razini INE, odbore i pododbore u organizacijskim dijelovima, radnike i njihove povjerenike za zaštitu na radu te sindikalne povjerenike za zaštitu na radu. U sustav je također uključena medicina rada ili specijalist medicine, stručne i naučne ustanove i inspekcija rada. Oblik ustroja, sastav i broj sudionika u provedbi sustava zaštite na radu utvrđuje se na temelju izrađene procjene opasnosti ili drugih tehničko-tehnoloških zahtjeva.

#### 4.54

Radna grupa zaštite zdravlja i sigurnosti koordinira aktivnosti zaštite zdravlja i sigurnosti u svim organizacijskim jedinicama INE gdje postoje specijalizirane poslovne jedinice za ovu tematiku, kao što je prikazano u organizacijskoj shemi, prilog 3. Uvažavajući jedinstvene kriterije, Radna grupa razmatra sve stručne probleme iz područja zaštite na radu u INI, predlaže rješenja za otklanjanje nedostataka te iste upućuje Središnjem odboru za zaštitu na radu na usvajanje i u daljnji postupak.

#### 4.55

Već je prihvaćanjem Godišnjeg izvješća o sustavu zaštitnih poslova za 2000. Uprava INE prihvatila i predloženu Politiku zaštite zdravlja i sigurnosti u kojoj su postavljeni ciljevi da se svi poslovi u INI odvijaju bez ozljeda, štete i potencijalnih opasnosti te da se istodobno osigura potpuna zaštita zdravlja zaposlenika, sigurnost objekata, zaštita radnog okoliša i stalno unapređenje sigurnosti. Time je prihvaćen i moto «samo zdrav čovjek koji zna svoj posao i koji je zadovoljan može raditi na siguran i učinkovit način». Dakle, tri ključna pojma «3 Z» – zdravlje, znanje i zadovoljstvo osnova su Politike i pristupa organizaciji zaštite.



## 4.56

Prema Kolektivnom ugovoru, INA je preuzela obvezu da, ukoliko ne uplati privatno zdravstveno osiguranje, u visini za to predviđenih sredstava, upućuje radnike na sistematske zdravstvene preglede. Također, ovisno o raspoloživim sredstvima, a prema jedinstvenim kriterijima, INA upućuje radnike i na plaćeni medicinski programirani aktivni odmor radi poboljšanja njihove radne sposobnosti.

## 4.57

Dosad u INI nisu bile predviđene mjere niti posebni programi u vezi sa HIV-om (AIDS). Međutim, planiraju se mjere i programi vezani uz ovaj problem u budućnosti, i to prvenstveno u SD Istraživanja i proizvodnje nafte i plina, jer određeni broj radnika iz toga dijela radi na područjima gdje postoji povećana i realna opasnost zaraze.

## 4.58

Radnik ima pravo odbiti rad na poslu na kojem postoji opasnost za zdravlje i život i na kojem nije provedena zaštita na radu te ne smije biti doveden u lošiji položaj zbog svoga postupka, osim ako je po posebnim propisima i pravilima struke dužan izložiti se opasnosti radi spašavanja života i zdravlja ljudi i imovine. Radnici mlađi od osamnaest godina, trudnice i dojilje ne smiju raditi na poslovima

sa štetnim utjecajima po zdravlje. Prema pozitivnim zakonskim propisima pravo na zaštitu na radu imaju uz radnike INE i druge osobe na radu koje po bilo kojem osnovu rade ili borave u prostorima ili prostorijama u vlasništvu INE. Procjenama opasnosti za radna mjesta i radni okoliš utvrđena su radna mjesta (radna mjesta s posebnim uvjetima rada) koja uz opće zdravstvene uvjete zahtijevaju i ispunjavanje posebnih zdravstvenih uvjeta.

## 4.59

Na svim radnim mjestima, u svim radnim prostorijama, na sastancima i drugim skupovima zabranjeno je pušenje, uzimanje alkohola i drugih sredstava koja uzrokuju ovisnost. Istovremeno, radnici s problemom ovisnosti imaju se prilike savjetovati sa socijalnim radnikom, sudjelovati u grupama samopomoći poput Kluba liječenih alkoholičara, a uz stručnu i financijsku potporu INE, mogu se uputiti na liječenje i rehabilitaciju.

U Rafineriji nafte Sisak kontinuirano se održava program “5 minuta za sigurnost”, pri čemu se radnici upoznaju s problemima zaštite zdravlja i sigurnosti, a stručnjaci zaštite na radu i zaštite od požara odgovaraju na njihova pitanja. Osposobljavanje kao posebno pravilo zaštite na radu je najvažnija preventivna aktivnost za obavljanje poslova iz područja zaštite na radu i zaštite od požara. To znači osigurati uvjete rada bez opasnosti

po zdravlje i sigurnost radnika i svih onih koji po bilo kojem osnovu borave u prostorima i prostorijama u vlasništvu INE. Tamo gdje se osnovnim pravilima zaštite na radu ne mogu otkloniti opasnosti ili se ne može smanjiti preostali rizik (utvrđen procjenom opasnosti) obavezno se provode osposobljavanja u količini i vrsti uvažavajući specifičnosti organizacijske jedinice.

## 4.60

Prema procjeni predstavnika sindikata, postoji potreba za poboljšanjem fizičkih uvjeta rada, naročito u nekim uredskim zgradama u Zagrebu, gdje je inspeksijska služba utvrdila probleme s ventilacijom i kretanjem ljudi.

## Nesreće na radu

### 4.61

Evidentiranje i prijava nesreća i oboljenja na radnom mjestu u 2004. provodilo se u skladu s propisanom internom metodologijom koja je usklađena s metodologijom Kodeksa prakse evidentiranja i prijave nesreća i oboljenja na radnom mjestu Međunarodne organizacije rada.

O svim događajima koji za posljedicu imaju ozljedu na radu, bolest, smrt, štetu na imovini ili drugi oblik gubitka vrijednosti (nesreća/accident) u Operativno-informacijski centar se na propisanom

obrascu dostavljaju žurna izvješća koja se zatim upućuju ovlaštenim i odgovornim osobama radi daljnjih aktivnosti, a sve sukladno Odluci o ovlastima i odgovornostima u upravljanju i poslovanju INE, d.d. Prema potrebi, odnosno prema značaju događaja informacije o izvanrednim događajima se šalju nadležnim ministarstvima, sredstvima javnog priopćavanja te ostalim zainteresiranim stranama. Evidentiranje ozljeda na radu provodi se sukladno Pravilniku o evidenciji, ispravama, izvještajima i knjizi nadzora iz područja zaštite na radu.

### 4.62

U INI je važeći interni dokument Postupak upravljanja rizikom po zdravlje i sigurnost, iz lipnja 2003. koji obvezuje sve makroorganizacijske jedinice da za svoje procese izrade procjene opasnosti te uspostave način upravljanja rizikom. Za izradu ili reviziju Procjene opasnosti koriste se metode: SME metoda za radna mjesta i radni okoliš, ŠTO/AKO metoda za postrojenja i pogone i FMEA metoda.



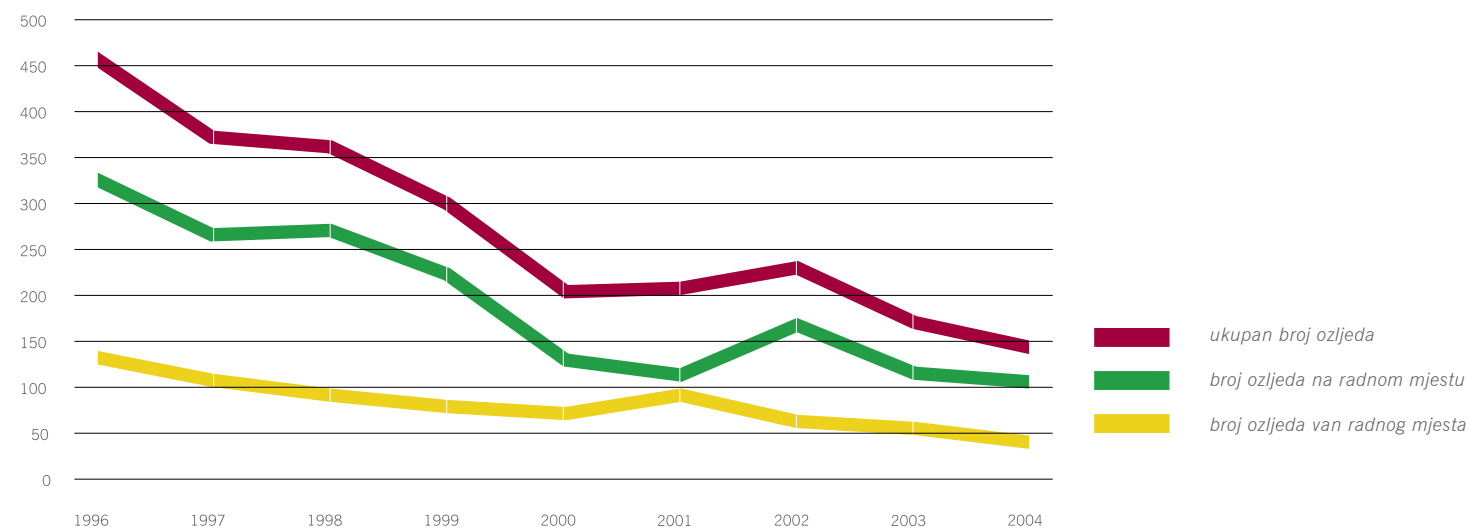
### 4.63

Na osnovi mjerljivih pokazatelja broja ozljeda i broja dana bolovanja poduzimaju se preventivne i korektivne radnje u cilju neprekidnog poboljšanja stanja. Na grafičkom prikazu vidi se trend smanjenja bolovanja i broja ozljeda u odnosu na prethodne godine.

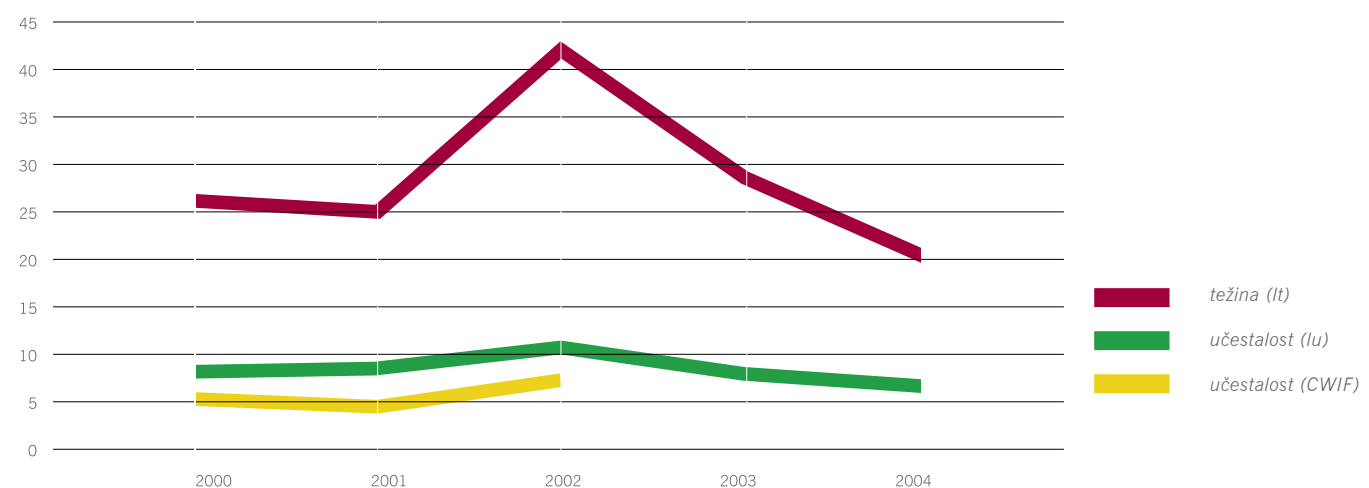
### 4.64

Prikaz ozljeda na radu, indeks težine ozljeda, indeks učestalosti ozljeda i usporedba broja ozljeda u INI i u djelatnosti kojoj INA pripada prikazane su dijagramima. Tijekom 2004. godine u INA d.d. su registrirane 147 ozljede radnika; od toga 105 ozljeda na poslu, a 42 ozljede prilikom dolaska ili odlaska s posla.

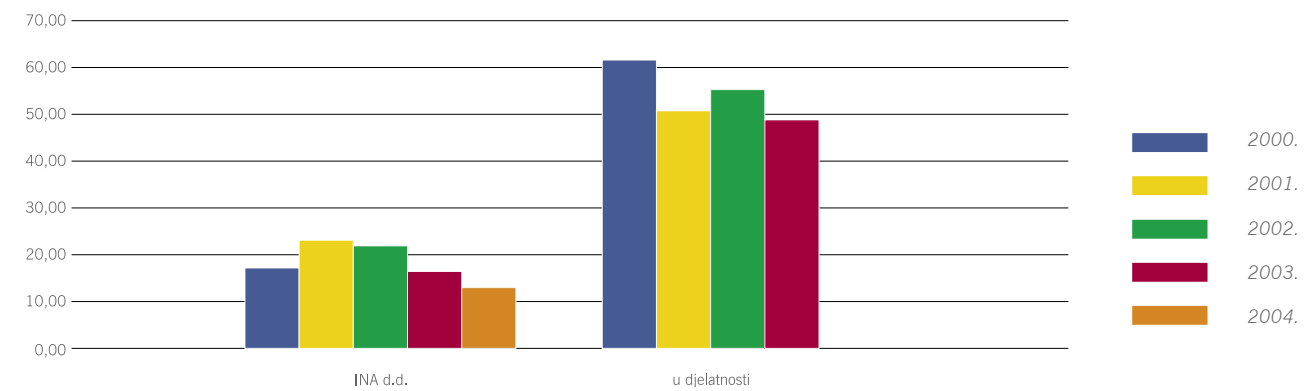
Prikaz ozljeda na radu prema mjestu nastanka za razdoblje 1996.-2004.



Indeks težine ozljeda, indeks učestalosti ozljeda, indeks učestalosti ozljeda s gubitkom radnih dana prema Concaweu za razdoblje 2000.-2004.



Ozljede na tisuću radnika u INA d.d. i u djelatnosti za razdoblje 2000. - 2004. god.



## Bolovanja

### 4.65

Slijedi prikaz sati bolovanja i udjela bolovanja u mogućem fondu redovitog radnog vremena za prethodne četiri godine, iz kojega je vidljiv stalan trend smanjenja bolovanja.

Prosječna dužina bolovanja u danima kao posljedica ozljede na radu prema mjestu nastanka za razdoblje 2000.- 2004.



## Obuka i obrazovanje

### 4.66

Tijekom 2004. u INI je nastavljena strateška inicijativa INE usmjerena prema učinkovitoj i permanentnoj edukaciji radnika, podizanjem razine i kvalitete znanja i vještina, kroz mnogobrojne obrazovne programe i aktivnosti, koji su podijeljeni u više osnovnih cjelina. Provedene obrazovne aktivnosti ostvarene su u zemlji, a dijelom i u inozemstvu.

Značajan broj seminara, tečajeva, predavanja i radionice organiziran je u poslovnim prostorijama INE, uz angažiranje domaćih i stranih

eksperata iz područja poslovnog upravljanja, razvoja menadžerskih vještina i dr., a sve s ciljem da se najnovija znanja i trendovi u suvremenom poslovanju implementiraju u poslovne procese naše tvrtke.

Organizirano je niz predavanja stručnjaka iz i izvan INE koji su upoznali djelatnike INE s aktualnim temama iz područja održiva razvoja i zaštite zdravlja. Čak su dva predavanja bila posvećena problematici stresa i metodama svladavanja stresa.

Pregled sati bolovanja u INI i udjela bolovanja u fondu redovitog radnog vremena

god	mogući fond redovitog radnog vremena (sati)	bolovanje na teret poslodavca	bolovanje na teret Zavoda	ukupno (3 + 4)	mogući fond redovitog radnog vremena (sati)	bolovanje na teret poslodavca	bolovanje na teret Zavoda	% sati bolovanja u MFRRV
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2004.	21.334.885	429.687	361.270	790.957	100,00	2,01	1,69	3,71
2003.	21.820.002	455.847	410.485	866.332	100,00	2,09	1,88	3,97
2002.	23.517.785	578.211	547.049	1.125.260	100,00	2,46	2,33	4,78
2001.	28.201.948	712.126	674.571	1.386.697	100,00	2,53	2,39	4,92

### 4.67

Kroz stručna usavršavanja u području sustava upravljanja poslovanjem obuhvaćeno je 2 957 radnika, u području informatike 689 radnika, u području učenja stranih jezika 1 331 radnik, te ostalim područjima 1 956 radnika; ukupno je u 2004. obuhvaćeno 6 933 radnika INE.

U području informatičkog usavršavanja ugovoren je opsežan program: za 3 000 naših radnika za stjecanje European Computer Driving Licence diplome, po čemu je INA jedna od prvih tvrtki u Republici Hrvatskoj.

U 2004. 279 Ininih radnika uključeno je u školovanje uz rad. Osim dodiplomskih i poslijediplomskih studija na visokoškolskim

ustanovama, tijekom promatranog razdoblja određen broj radnika pohađa poslovne škole u zemlji i inozemstvu.

To je samo nastavak trenda što ga je INA postavila sebi kao cilj, vodeći računa o stalnom usavršavanju mladih, visokoobrazovanih kadrova – menadžera nove generacije i suvremenih pogleda na svijet i poslovne izazove.

Usto što je svrha obrazovanja podizanje razine znanja i kvalitetnije obavljanje radnih procesa na svim razinama, važna je i briga o sigurnosti i zaštiti zdravlja ljudi te zaštita i očuvanje okoliša. S tim u svezi Služba za obrazovanje INE intenzivirala je aktivnosti i organizirala osposobljavanje trenera iz redova procesnog osoblja

RN Rijeka i Sisak, koji će provoditi osposobljavanje ciljanih skupina radnika pod nazivom “Najbolja praksa” (u više faza). Osposobljavanje za rad na siguran način je obrazovna aktivnost kroz koju je tijekom 2004. obuhvaćeno 744 radnika INE. Osim navedenog, radnici su prošli osposobljavanje iz protupožarne zaštite, te za kvalitetno i sigurno obavljanje poslova vozača cisterni, prodavača na benzinskim postajama i druge. U dijelu obrazovnih aktivnosti koja su usmjerena zadovoljavanju zakonskih uvjeta za obavljanje radnih zadataka – stručnim osposobljavanjem – polaganjem potrebnih stručnih ispita u 2004. osposobljen je 1 841 radnik.

## 4.68

Pregled obrazovnih aktivnosti 2001.-2004.

Opis obrazovne aktivnosti	Način izvođenja	Broj radnika			
		2004.	2003.	2002.	6. - 12. 2001.
1	2	3	4	5	6
1. uvođenje u proces rada	interno	26	127		
2. pripravničko stažiranje	interno	99	74		
3. osposobljavanje za rad na siguran način		744	1.112		
4. školovanje uz rad	eksterno	279	233	126	81
5. stručno osposobljavanje	interno	1.841	3.746	1.570	7.467
6. stručno usavršavanje - informatičko, strani jezici, srednji i top menadžment, sustav kvalitete	interno/eksterno	6.933	4.335	7.754	2.008
7. stručna praksa i specijalizacija		11	46		
8. stipendiranje učenika i studenata (top stipendije)		10	5		
9. praksa učenika i studenata	interno	686	522	235	290
<b>Ukupno</b>		<b>10.629</b>	<b>10.200</b>	<b>9.685</b>	<b>9.846</b>

## Pripravnička obuka

### 4.69

Tijekom 2004. u INU je primljen manji broj pripravnika različitih stručnih profila, većinom visokoobrazovanih. Za njih je izrađen uvodni program u kojem su upoznati s poslovnim procesima u INI (radno zakonodavstvo, organizacija, sigurnost na radu) koji su im osobnim sudjelovanjem predstavili vodeći menadžeri.

### 4.70

Imenovana su povjerenstva za praćenje pripravnika s mentorom na čelu koji je zadužen za izradu Programa pripravničkog stažiranja. Realizaciju programa prati mentor i Služba za obrazovanje. U okviru pripravničkog staža organizira se stručni obilazak (npr. CPS Molve, polje Kalinovac, rafinerije).

## Stručno usavršavanje

### 4.71

Najveći broj radnika (radnici, menadžeri srednje razine, tajnice, administrativno osoblje) obuhvaćen je programima stručnog usavršavanja koji za cilj imaju podizanje razine znanja i osposobljavanje za uspješno i kvalitetno obavljanje poslova.

### 4.72

U 2004. organizirano je nekoliko programa u svrhu poboljšanja poslovanja u ciljanim poslovnim područjima, npr. u području ulaganja. Posebna pažnja bila je usmjerena i na osmišljavanje i realizaciju programa za usavršavanje menadžerskih vještina i sposobnosti. Tako su realizirane radionice za grupu najviše pozicioniranih menadžera, a odnosile su se na: vještine prezentacije, vještine komunikacije (verbalne i neverbalne), vještine delegiranja i vještine upravljanja konfliktima.

#### Top stipendija za top studente

Najizdašnju stipendiju "TOP stipendija za TOP studente" u Hrvatskoj pokrenuo je tjednik "Nacional" u suradnji s nekolicinom uspješnih tvrtki 2002. godine. U 2004. stipendiju su novčano omogućile vodeće hrvatske tvrtke: INA, "Podravka", VIPnet, INGRA i Diners Club Adriatic. Skupinu najstudenata čine 25 stipendista sa svih fakulteta i sveučilišta u Hrvatskoj, a na njih se raspodjeljuje iznos od milijun kuna. Svaki od njih tijekom 10 mjeseci prima 4 000 kuna. Njihova jedina zadaća je da ostanu marljivi i najbolji.

INA tako već drugu godinu zaredom omogućuje stipendiju petorici najstudenata.

Da bi se što bolje pripremila za budućnost, INA ulaže više od 30 milijuna kuna godišnje u izobrazbu kadrova i surađuje s brojnim fakultetima i znanstvenostručnim institucijama.

### 4.73

Godine 2004. pripremljen je program, te donesena odluka Uprave o realizaciji trogodišnjeg Ugovora s Ekonomskim fakultetom u Zagrebu, za usavršavanje menadžera pod nazivom "Osnove poslovnog upravljanja". U program je uključeno oko 100 polaznika. Također su organizirani tečajevi engleskog jezika za radnike financijske i pravne struke.

### 4.74

Projekt učenja putem računala, e-learning nastavljen je i u 2004. godini.

## Doškoloavanje

### 4.75

Sedam najuspješnijih mladih radnika INE upućeno je na međunarodne studije; na Međunarodni stručni poslijediplomski studij poslovnog upravljanja (MBA) – 4 polazika, te na Međunarodnu poslijediplomsku školu za poslovno upravljanje (IGBS) – 3 polaznika.

### 4.76

Ulaganjem i osmišljavanjem niza edukativnih programa za različite skupine radnika INA sve više postaje tvrtkom koja uči. INA kao jedna od tvrtki koja ima veliki značaj u cjelokupnom hrvatskom gospodarstvu, maksimalno nastoji otvoriti svoja vrata mladima, pa je u tom smislu tijekom 2004. omogućila realizaciju stručne i ferijalne prakse za 686 učenika i studenata (u svim njezinim dijelovima), te već tradicionalno osiguravajući stipendije za 10 vrhunskih studenata (u suradnji s NCL Media Grupom – kroz akciju "TOP stipendija za TOP studenta").

## Podrška kreativnim i društvenim aktivnostima u INI

### 4.77

U INI postoje brojni oblici i sadržaji društvenog, kulturnog i stvaralačkog djelovanja što ih ona potiče i materijalno pomaže. Kulturni stvaratelji okupljaju se u likovnoj, književno-recitatorskoj i fotografskoj sekciji KUD-a INE, mješovitom pjevačkom zboru, sekcijama KUD-a Baklje iz Rijeke gdje se naročito njeguje ženska klapska pjesma. Provode se natječaji za likovno, književno i

fotografsko stvaralaštvo u INI, a izabrani radovi tiskaju se u atraktivnom zborniku. Ininim književnim stvarateljima tiskano je više samostalnih knjiga, odnosno zbirki pjesama, likovnim se i fotografskim umjetnicima upriličuju skupne ili samostalne izložbe, bilo u Ininim galerijama ili u drugim izložbenim prostorima.

### 4.78

U INI djeluju tri Kluba veterana Domovinskog rata, i to Udruga dragovoljaca i veterana Domovinskog rata Zajednica klubova INE (ZAK), Udruga branitelja Domovinskog rata INA – Naftaplina (KVIN) i Klub veterana Domovinskog rata INA – Rijeka (KVDR) koji su vrlo aktivni u rješavanju specifičnih problema svojih članova, poput

stambenog zbrinjavanja i potreba za izobrazbom i prekvalifikacijama. Suradnja s Upravom je na zadovoljavajućoj razini. Pored financijske potpore INA bivšim braniteljima omogućava i korištenje medicinski programiranoga aktivnog odmora.



### 4.79

Bivši zaposlenici INE organizirani su u Zajednicu udruga umirovljenika INE, koju INA također financijski potpomaže.

### 4.80

Mnogi zaposlenici uključeni su i u razne sportske aktivnosti: tenis, nogomet, odbojku, skijanje, automobilizam, motociklizam, a INA i materijalno podupire njihovo djelovanje.

### 4.81

Prema mišljenju predstavnika sindikata, trenutačna potpora INE kreativnim i slobodnim aktivnostima radnika mogla bi se izravnije povezati s ulaganjima u psihofizičko zdravlje i radnu sposobnost radnika, kroz sustavne programe potpore i organiziranje sportskih rekreacijskih aktivnosti i aktivnog odmora za radnike, koje su sindikati spremni osmisliti i provesti u suradnji s odgovarajućim Ininim službama.

## Zadovoljstvo radnika

### 4.82

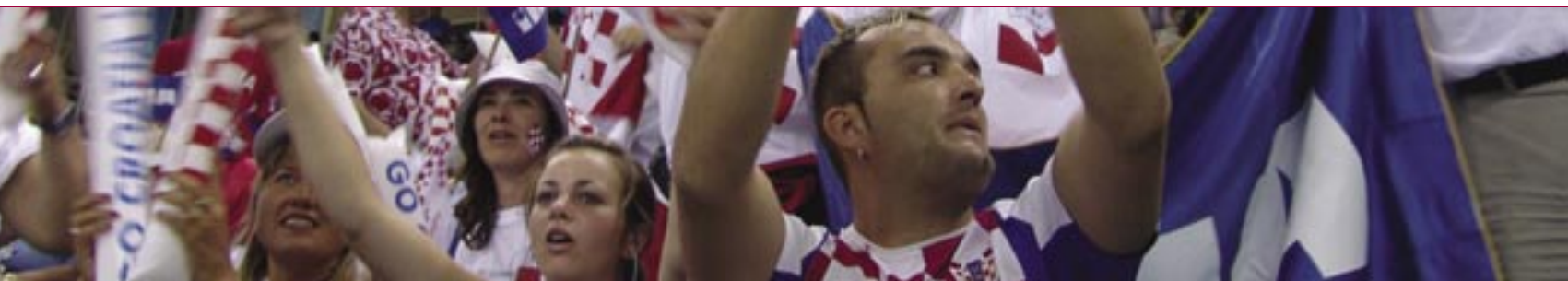
Tijekom 2004. provedena je anketa o zadovoljstvu radnika među svim radnicima Sektora trgovine na malo i razvoja djelatnosti. Anketi se odazvalo 1792 radnika (60%).

### 4.83

Analizom provedene ankete može se zaključiti da je većina anketiranih relativno zadovoljna (58%) ili zadovoljna (32%) svojim poslom. Značajno zadovoljstvo i čvrstu vezanost za rad i kompaniju pokazuje i podatak da 49 % ispitanih ne bi prihvatilo isti posao u drugom poduzeću ili 40% nisu sigurni da bi prihvatili.

### 4.84

Prema rezultatima ankete veće zadovoljstvo moglo bi se postići boljom organizacijom posla, objektiviziranjem sustava plaća čineći ga transparentnim, s pomacima prema stvarnom pojedinačnom doprinosu, boljom komunikacijom na relaciji rukovoditelj-radnik te boljom informiranosti radnika.



### 4.85

Neosporan je značaj INE kao poslodavca koji brine za sadašnje i bivše naraštaje radnika. Sadašnjost zahtijeva učinkovito oblikovanje i realizaciju strategije i politike upravljanja ljudskim potencijalima u skladu sa svjetskim trendovima. U tu svrhu se u okviru uvođenja Sustava upravljanja poslovanjem u INI od 2002. uvodi i sustav upravljanja poslovanjem u području ljudskih resursa. Sustav je u velikoj mjeri i uspješno proveden. Time INA potvrđuje svoju

namjeru da u budućnosti za svoje radnike osigura visokokvalitetnu radnu okolinu brinući se za sigurnost, zdravlje i zaštitu na radu, kontinuirano učenje i razvoj karijere, primjereno procjenjivanje učinaka rada i nagrađivanje te poticanje intelektualnog stvaralaštva. INA i dalje namjerava temeljiti kvalitetu radne okoline na njegovanju različitosti i tolerancije, razvoju partnerskih odnosa sa sindikatima te brizi za usklađenost radnih i obiteljskih obveza svojih radnika.

#### IZVORI:

*Izješća o kretanju i strukturi radnika u INA- INDUSTRIJI NAFTE, d.d. na dan*

*31.12.2004., 31.12.2003., 31.12.2002. i 31.12. 2001.*

*Zakon o radu, Narodne novine, 38/95; 54/95; 65/95; 17/01; 82/01; 114/03*

*Odluka o mjerama za prestanak radnog odnosa radnika INE, d.d. u 2003. i 2002.*

*Izjave o osnivanju društava STSI-Integrirani tehnički servisi d.o.o. (2002.); Proplin*

*d.o.o. (2002.); Maziva- Zagreb d.o.o (2002.) SINACO d.o.o. (2003.)*

*Kolektivni ugovor za INU, d.d. INA, siječanj 2004.*

*Izješća o isplaćenim plaćama u INI, d.d. za razdoblje siječanj-prosinac 2004.,*

*2003., 2002. i 2001.*

*«Priopćenja» Državnog zavoda za statistiku za 2001., 2002., 2003. i 2004.*

*Obrada plaće za rujanj 2004., rujanj 2003., rujanj 2002. i rujanj 2001.*

*Pravilnik o radu, INA, 15.10.2004.*

*Zakon o zaštiti od požara, Narodne novine, 58/93*

*Odluka o organizaciji provedbe sustava zaštite na radu u INI, d.d., 2001.*

*Zakon o zaštiti na radu, Narodne novine, 59/96; 94/96; 114/96*

*Odluka o ustrojstvu i djelokrugu rada operativno-informacijskog centra INE,d.d., INA, 2004*

*Odluka o izvješćivanju Uprave. o izvanrednim događajima u INI, d.d., INA, 2004.*

*Concawe Review, Vol.9, No.2, October, 2000*

*Izješća o prekovremenom radu i bolovanju u INI, d.d. za 2004., 2003. 2002. i 2001.*

*Izješća o radu Službe za obrazovanje za 2004.,2003., 2002., i I-VI. 2001.*

*Komunikacija u zaštiti okoliša, INA, prosinac 2001.*

*Postupak za interni audit u INI, d.d., INA, veljača 2003.*

*Postupak upravljanja rizikom po zdravlje i sigurnost, INA, lipanj 2003.*

*Povelja o sigurnosti, INA, 1995.*

*INA Glasnik br. 1831, 20. srpnja 2004.*



## 5. Inina partnerstva



## 5.1

S obzirom na brojnost i raznovrsnost dionika s kojima ima poslovnu suradnju, INA je izgradila i dalje sustavno unapređuje odgovarajuće oblike međusobne komunikacije. S kupcima, potrošačima i najširoj javnosti u svakodnevnim je, stalnim kontaktima putem besplatnog telefona 0800-1112, web-stranice [www.ina.hr](http://www.ina.hr), telefaksa, pisama i otvorenosti za osobne kontakte, te organiziranjem niza nagradnih igara, promotivnih kampanja i drugih priredbi. Osim toga, redovito surađuje s predstavnicima medija, organizirajući konferencije za novinare u povodu svakog značajnijeg poslovnog događaja i upućujući redakcijama redovita tjedna priopćenja.

## 5.2

Suradnja s poslovnim partnerima odvija se putem sastanaka, savjetovanja, stručnih skupova, prezentacija proizvoda i usluga, ugovora, sponzorstava i donacija i slično. Za svoje zaposlenike, kao i za kupce i poslovne suradnike, INA ima ustaljen način informiranja putem tjednog informativnog biltena, dvotjednog lista INA Glasnika, tromjesečne revije INA časopisa, raznih priopćenja, oglasnih ploča, televizijskih i radijskih specijaliziranih emisija, kao i posebnih informativnih priloga, spotova, reklama i drugih oblika informiranja.

## 5.3

Osim informiranja svojih suradnika, INA je otvorena za svaku povratnu informaciju, prijedlog, reklamaciju, pritužbu i svaki drugi oblik komunikacije koji može pridonijeti otklanjanju eventualnih manjkavosti te podizanju kvalitete poslovanja i suradnje.



## Potrošači

### Briga za zdravlje i sigurnost potrošača

## 5.4

Briga za kvalitetu i sigurnost proizvoda u INI je naglašena u politici sustava upravljanja kvalitetom poslovanja i uvođenjem sustava upravljanja kvalitetom sukladno međunarodno priznatoj normi ISO 9001. Zadovoljstvo kupaca je zahtjev koji INA poštuje i nastoji u potpunosti ispuniti. Sustav upravljanja kvalitetom poslovanja integrira zahtjeve dviju međunarodno priznatih normi ISO 9001 i ISO 14001 i specifikacije OHSAS 18001. U INI se izrađuju norme koje se temelje

na provjerenim znanstvenim, tehničkim i iskustvenim rezultatima, a ciljevi su im osiguranje odrednica ili značajki proizvoda, procesa, usluga, zaštita i sigurnost života ljudi radi postizanja najpovoljnije razine uređenosti u određenim okolnostima. Za sve komercijalne proizvode INE izrađuju se STL (sigurnosno tehnički listovi) koji sadrže osnovne informacije o proizvodu, podatke o rizicima, preporuke o zaštitnim mjerama, postupanje u kritičnim situacijama i ponašanje u prometu. Na pakiranju potrošačima su prikazani znakovi opasnosti.

## 5.5

U Inine norme ugrađuju se zahtjevi kvalitete međunarodnih i europskih normi. Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o kakvoći tekućih naftnih goriva u čijoj izradi je sudjelovala i INA. Uredba propisuje značajke kakvoće tekućih naftnih goriva u skladu s europskim direktivama. S obzirom da INA ne može udovoljiti svim propisanim graničnim vrijednostima omogućeno joj je kao i drugim tvrtkama podnošenje zahtjeva za stavljanje u promet na domaće tržište određene količine goriva koje ne udovoljavaju vrijednostima značajki kakvoće propisanih Uredbom.

## 5.6

Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti na našim benzinskim postajama osiguravaju se, između ostalog, redovitim čišćenjem i održavanjem površina za kretanje, održavanjem i provođenjem tehničkog nadzora od strane ovlaštenih institucija, naputcima o korištenju strojeva, uređaja i opreme na benzinskim postajama te upozorenjima o radnjama koje su na benzinskoj postaji zabranjene. Politika poslovanja Sektora trgovine na malo i razvoja poslovanja obuhvaća sva tri sustava – kvalitetu, zaštitu okoliša i zaštitu zdravlja i sigurnosti. U tijeku je implementacija sustava upravljanja zaštitom zdravlja i sigurnosti sukladno normi OHSAS.

## 5.7

Sanitarna inspekcija obišla je benzinske postaje u 2004. godini 35 puta i izdala sedam rješenja koja se uglavnom odnose na ličenje prostorija i zabranu zajedničkog skladištenja ulja i maziva s prehranbenim proizvodima. Nalozi su odmah izvršeni.



## Informiranje o proizvodima i etiketiranje

### 5.8

Označavanje proizvoda odnosi se na ambalažnu robu, odnosno, na motorna i industrijska ulja i neke druge poluproizvode iz Maziva Rijeka, s obzirom da su drugi proizvođači takvih proizvoda izašli iz sustava INE. Pri označavanju proizvoda (vodootpornim naljepnicama) poštuju se zakonske odredbe i norme struke, što znači da svaka etiketa mora sadržavati komercijalni naziv i osnovne značajke proizvoda u tehničkom i uporabnom smislu, te što atraktivniju promidžbenu poruku. Politika oglašavanja, osmišljavanje i tehničke

### 5.9

U INI nije bilo slučajeva odstupanja od propisa o informacijama o proizvodima i etiketama u 2004. godini.

pripreme, temeljene na zakonskim odredbama i internim Ininim regulama i standardima (označavanje, specifikacija i komercijalni naziv proizvoda), u nadležnosti su Inina Sektora korporativnih komunikacija i Marketinga Maziva Rijeka, dok se konačno rješenje i izrada povjeravaju vanjskim dizajnerima i marketinškim agencijama. Nazivi na etiketama su višjejezični, a na proizvodima koji se izvoze prilagođeni su standardima određenog tržišta.

## Politika odgovornog oglašavanja i zaštite privatnosti potrošača

### 5.10

U području oglašavanja INA se pridržava pravila što ih propisuje oglašavačka struka; etika u promociji, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o zaštiti zdravlja te odgovarajući interni dokument (Postupak osmišljavanja i provođenja ekonomske propagande i unapređenja prodaje) i drugi propisani postupci i odluke INE za to područje poslovanja. Tijekom 2004. kao niti prethodne tri godine, nije bilo evidentiranih i potkrijepljenih povreda privatnosti potrošača.

### 5.11

Za provedbu oglašavanja Ininih proizvoda i aktivnosti (nagradnih igara, promotivnih akcija, auto i moto utrka i drugih) zadužena je Služba marketinških komunikacija u Sektoru korporativnih komunikacija koja djeluje kao stožerni servis i središnja «agencija» za INU d.d. Sukladno temeljnim ciljevima poslovne politike INE, njenoj viziji i misiji, Služba marketinških komunikacija slijedi te temeljne odrednice u djelokrugu svojih radnih obveza i to: -prikazivanjem

Društva preko poslovnih rezultata i uspjeha njegovih djelatnosti, proizvoda i usluga na domaćem i vanjskom tržištu, s ciljem zauzimanja pozicije tržišno poželjnog partnera; trajnom suradnjom i vezanošću uz kupce kroz promotivne aktivnosti, kampanje, stalnu komunikaciju, upite, obavijesti o novim proizvodima, uslugama, uvjetima kupnje, sponzorske i humanitarne aktivnosti i sl. te promotivnim prikazima brige Društva za dobrobit zaposlenika, očuvanje okoliša, zaštitu zdravlja i sigurnost.

### 5.12

Procedura oglašavanja započinje zahtjevom određenog segmenta (dionika) i osnovnim smjernicama na temelju kojih se u Službi korporativnog marketinga izrađuju koncepti (sukladno vrsti aktivnosti) i medijski plan oglašavanja. Slijedi zajedničko utvrđivanje konačne verzije i pokretanje kampanje.

### 5.13

Od svakog segmenta koji koristi usluge Sektora korporativnih komunikacija pravodobno se prikupljaju godišnje potrebe za oglašavanjem, temeljene na poslovnim planovima dotičnih segmenata, kako bi se temeljem zbrojenih potreba izradio godišnji plan Inina Sektora korporativnih komunikacija u kojemu se točno planiraju akcije ekonomske promidžbe, unapređivanja prodaje, sajmovi, odnosi s javnošću i drugo.

## INA-telefon za potrošače i kupce:

### 5.14

Prije osam godina INA je, među prvima u nas, otvorila besplatni telefon za stalnu izravnu komunikaciju sa svojim kupcima i najširoj javnošću.

### 5.15

U 2004. godini na broju 0800-1112 zabilježeno je 13% više poziva nego u 2003. godini. Kao i uvijek, broj poziva povećavao se prilikom organiziranja nagradnih igara na benzinskim postajama, promjena cijena, sezone grijanja (radi nabavke loživa ulja) i drugih aktualnih zbivanja. Na besplatnom telefonu u dvije smjene radi dvoje

referenata koji nastoje svakome pružiti što brži i kvalitetniji odgovor, a ono što ne mogu sami riješiti, upućuju u odgovarajuće stručne službe koje sastavljaju odgovor ili otklanjaju reklamaciju, dosad redovito na zadovoljstvo kupaca. Besplatni je telefon, inače, otvoren 24 sata na dan, a izvan radnog vremena pozive evidentira automatska sekretarica.

#### Besplatni INA telefon 0800 1112

Otkad je, u svibnju 1997., INA svojim kupcima i najširoj javnosti otvorila mogućnost neprekidne komunikacije putem besplatnog telefona, broj 0800-1112 postao je sastavnim dijelom adresara mnogih građana koji su pozdravili i prihvatili takav način otvorenosti najveće hrvatske kompanije za reakcije na njezine poslovne poteze i aktivnosti. Potvrda toj tvrdnji su podaci o sustavnom rastu broja poziva koji je, od 2 675 u prvoj godini, već sljedeće udvostručen, a na kraju 2004. godine zabilježeno ih je gotovo 10 000! Posebno je važno naglasiti kako se prošle godine bilježi drastičan pad poziva koji spadaju u kategoriju reklamacija, pa ih je, nakon početnih i višegodišnjih 15-ak posto, bilo manje od 5 posto. Ta činjenica potvrđuje

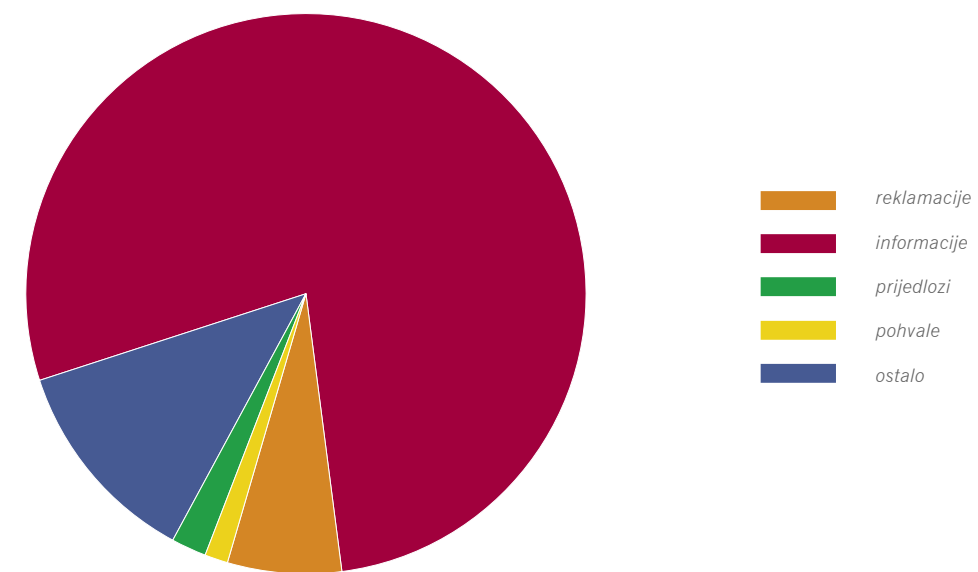
opravdanost besplatnog telefona kao sredstva komunikacije koje ima edukativni, ali i korektivni karakter, čime poslovodstvu olakšava donošenje kvalitetnijih poslovnih odluka i otklanjanje onih nedostataka u poslovanju na koje građani najčešće ukazuju i negoduju. Jer, broj i vrsta poziva redovito odražavaju raspoloženje javnosti prema svakom potezu INE, bilo da se radi o promjeni cijena naftnih derivata, uvođenju novih goriva, promotivnim akcijama, nagradnim igrama ili, pak, nekom neželjenom događaju poput degradacije goriva iz prethodne godine.

## 5.16

Osim telefonom, građani mogu kontaktirati web-stranicom, e-mailom, pismima ili osobnim dolaskom. Temeljno pravilo besplatnog telefona je da svatko mora dobiti odgovor, uz zajamčenu privatnost jer se informacije o predstavljenim osobama ne daju trećim osobama, izvan kruga sudionika u procesu davanja informacija ili rješavanja reklamacija.

## 5.17

Sukladno propisanim postupcima o poslovanju INA-besplatnog telefona 0800-1112, izrađuju se Tjedna izvješća u kojima se prikazuju karakteristični pozivi tijekom određenog razdoblja i redovito dostavljaju poslovodstvu INE d.d. Za prosljeđene reklamacije odgovornim osobama u Tjednom se izvješću objavljuju povratne informacije o načinu njihova rješavanja.



Struktura poziva u 2004.

## Povjerenstvo za reklamacije potrošača

### 5.18

Kao najveća hrvatska tvrtka, ali i kao najveća trgovačka kuća, INA je u svoje poslovanje implementirala mnoge odredbe novog Zakona o zaštiti potrošača i prije njegova formalnog stupanja na snagu. Iako joj to nije bila zakonska obveza, INA je u Sektoru trgovine na malo, segmentu u čijem su sastavu benzinske postaje i koji je time najizravnije povezan s tržištem i potrošačima, osnovala Povjerenstvo za reklamacije potrošača s osnovnim ciljem razvoja i unapređenja partnerskih odnosa s potrošačima i ostalim zainteresiranim stranama temeljem uvažavanja uzajamnosti prava i obveza.

### 5.19

Povjerenstvo se sastoji od predstavnika Sektora trgovine na malo, predstavnika Vijeća za regulaciju energetske djelatnosti, predstavnika društva «Potrošač» i predstavnika Saveza udruga potrošača. Glavna mu je zadaća predlaganje i poduzimanje potrebnih aktivnosti radi promicanja informiranosti i educiranosti potrošača te samim time i stvaranja više razine povjerenja. Za takav pristup i dosadašnju otvorenost prema potrošačima te sve raznovrsniju ponudu robe i usluga INA je na Prvom saboru zaštite potrošača, održanom 15. ožujka 2004. u Umagu, dobila posebno priznanje.

## Kupci i dobavljači

### 5.20

Strukturu dobavljača nafte i plina, naftnih derivata i robe široke potrošnje, te usluga za INA-maticu, čiji je udjel u ukupnim nabavkama veći od 3 posto, čine dvije temeljne grupe: tuzemni i inozemni dobavljači. Među tuzemnima, s udjelom od 17,72 posto ili 1 320 milijuna kuna, na prvome je mjestu Carinarnica Rijeka, slijedi STSI s 9,43 posto ili 703 milijuna, na INAGIP d.o.o. otpada 9,38 posto ili 699 milijuna kuna, a na Croscu 6,69 posto ili 499 milijuna kuna. Na ostale domaće dobavljače otpada 56,78 posto ili 4 230 milijuna kuna.

Putem Interine London obavljen je najveći promet među inozemnim dobavljačima, 5 365 milijuna kuna ili 56,59 posto. Dobavljač Gazexport na drugome je mjestu s udjelom od 9,44 posto ili 896 milijuna, na Petroval Schweitz otpada 6,45 posto ili 612 milijuna, te na Mol Hungarian Oil 4,84 posto ili 459 milijuna kuna. Na ostale inozemne dobavljače otpalo je u 2004. godini 22,68 posto udjela ili 2.150 milijuna kuna.

### 5.21

Iz podataka o strukturi tuzemnih dobavljača razvidno je kako INA-matica među domaćim dobavljačima prednost daje dioničkim društvima u svome vlasništvu, odnosno tvrtkama članicama INA-grupe. Time postiže višestruku korist jer njima, sukladno ugovornim obvezama, osigurava poslovanje, a svojim kupcima i korisnicima jamči provjerenu kvalitetu robe i usluga. Time ujedno štiti i prava zaposlenika u tim tvrtkama, jamčeći im sigurnost zaposlenja u predviđenom razdoblju, a na taj način i egzistenciju.

### 5.22

Istovremeno, u pogledu odnosa s dobavljačima, INA u potpunosti posluje u skladu sa Zakonom o javnoj nabavi NN 159/03, Zakonom o nabavi roba i ustupanju radova NN 142/97, kao i s Kolektivnim ugovorom za INU od siječnja 2004. Ne postoje interne politike za odabir dobavljača vezane uz tematiku ljudskih prava.



## Etičnost poslovanja s dobavljačima i kupcima

### 5.23

U 2004. godini sve dospjele obveze prema dobavljačima podmirivane su u ugovorenim rokovima.

### 5.24

Sukladno čl. 38 Odluke o organizaciji INE, poslove kontrole poslovanja, po nalogu Uprave i Nadzornog odbora INE, obavlja Sektor interne revizije i kontrole kao makroorganizacijska jedinica INE. U okviru svoga djelokruga direktor Sektora prima sve prijave protiv nezakonitih radnji, pa i za slučajeve mita i korupcije. U slučaju procjene da «slučaj» može odraditi interna kontrola, otvara se radni nalog i sastavlja izvješće o obavljenoj kontroli. Ukoliko se internom kontrolom ne uspiju pribaviti dokazi, predmet se prosljeđuje MUP-u, Odjelu gospodarskog kriminaliteta.

### 5.25

INA posluje u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tržišnog natjecanja.

### 5.26

Pri Agenciji za zaštitu tržišnog natjecanja okončan je 29. travnja 2004. godine postupak narušavanja tržišnog natjecanja što ga je protiv INE pokrenula skupina anonimnih kupaca naftnih derivata. Nakon provedenog postupka Agencija je donijela Zaključak kojim odbacuje zahtjev za pokretanje postupka. U predmetu odnosa INE s DIOKI d.d. o prodaji etana 27. svibnja 2004. Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja pokrenula je izdvojeni postupak za utvrđivanje narušavanja tržišnog natjecanja kod prodaje etana.



## Društveno odgovorno oglašavanje

### 5.27

S obzirom da Inini proizvodi ne spadaju u kategoriju čije oglašavanje zakon zabranjuje (poput alkohola i cigareta), dosad nije zabilježen niti jedan slučaj odstupanja od propisa, a INA se, kao i u svim ostalim, i u području reklamiranja i oglašavanja drži zakonskih odredbi i strukovnih normi.

### 5.28

Koristeći se različitim oblicima tržišnog nastupa, INA svako svoje predstavljanje javnosti vrlo pažljivo osmišljava, za što je dosad dobila brojna priznanja. Primjerice, za gotovo svaki nastup na Zagrebačkom velesajmu Inin je izložbeni prostor nagrađivan.



## Zajednice i javnost

### Briga za sigurnost i zdravlje zajednica

#### 5.29

INA je, kao vertikalno integrirana najveća kompanija i važan gospodarski čimbenik, vodeća u RH u opskrbi stanovništva energentima i mazivima. Međutim, priroda djelatnosti može negativno utjecati na okoliš, i to emisijama i otpadnim tvarima u proizvodnji nafte i plina, emisijama i otpadnim tvarima u preradi nafte u rafinerijama te mogućem onečišćenju zraka, tla, vode i

mora ugljikovodicima tijekom transporta i prodaje proizvoda. Zbog svijesti o vlastitoj odgovornosti za okoliš i zdravlje stanovnika, u svim dijelovima INE već se desetljećima organizirano provode aktivnosti monitoringa radnih prostorija i postrojenja, zraka, vode i tla, provodi se ocjena tehnologija koje se primjenjuju i proizvoda koje se proizvode, kako bi oni zadovoljili propise zaštite okoliša i zaštite zdravlja.

#### 5.30

INA je započela praćenje kakvoće zraka u okruženju svojih postrojenja još 1978., a od 1997. vodi se katastar emisija onečišćujućih tvari u zrak. Godine 1998. u Rafineriji nafte Rijeka uspostavljen je kontinuirani monitoring kakvoće zraka na četiri mjerne postaje opremljene automatskim analizatorima. U Maziva

Rijeka započela je 2002. s radom mjerna postaja za kontinuirani monitoring kakvoće zraka. Monitoring kakvoće zraka se provodi i u Rafineriji nafte Sisak od 2004. U okruženju Ininih postrojenja provodi se ispitivanje kakvoće zraka, vode i tla i od strane vanjskih ovlaštenih tvrtki.

#### 5.31

Tehnologije koje se koriste u INI projektirane su tako da osiguravaju emisije polutanata prema propisima i standardima. U slučaju promjene propisa zaštite okoliša ili kvalitete proizvoda (bezolovni benzin, niskosumporna dizelska goriva i loživa ulja i sl.) pristupa se rekonstrukciji tehnoloških linija, izgradnji novih postrojenja ili sustava za preradu, transport i prodaju te uvođenju novih receptura za nove proizvode. Današnja postrojenja INE proizvode određene količine goriva po europskoj specifikaciji, međutim potrebna su daljnja ulaganja u rafinerijsku preradu kako bi ukupna količina proizvoda zadovoljila recentne stroge standarde.

#### 5.32

Realizaciji investicija u poslovanje INE prethodi odobrenje investicijskih studija koje se ocjenjuju i s obzirom na mogući utjecaj zahvata na okoliš, ljudsko zdravlje i sigurnost. Po potrebi, sukladno zakonu izrađuju se studije procjene utjecaja zahvata na okoliš. Studija procjene utjecaja na okoliš stavlja se na javni uvid koji traje najmanje 14, a najviše 21 dan. Obavijest o javnom uvidu objavljuje se obavezno u dnevnom tisku i/ili drugim sredstvima javnog priopćavanja i to najmanje osam dana prije početka javnog uvida.

## Pregled politika utjecaja na lokalne zajednice i životnu sredinu

### 5.33

Politika kvalitete poslovanja INE donosi osnovna načela u kojima se prepoznaje briga za zahtjeve kupaca i životnu sredinu te namjera stalnog unapređenja kvalitete poslovanja.

### 5.34

Politika normizacije daje osnovna načela gdje se prepoznaje da se u cilju stabiliziranja utjecaja globalizacije, u INA norme ugrađuju zahtjevi kvalitete međunarodnih i europskih normi i sudjeluje u izradi propisa i normi u državnim institucijama RH.

### 5.35

Vlada RH donijela je Uredbu o kakvoći naftnih goriva (NN 83/02) gdje je INA sudjelovala u donošenju. Uredba propisuje značajke kakvoće tekućih naftnih goriva u skladu s europskim direktivama. S obzirom da INA s postojećom tehnologijom ne može udovoljiti svim propisanim graničnim vrijednostima, omogućeno joj je kao i drugim tvrtkama podnošenje zahtjeva za stavljanje u promet na domaće tržište određene količine goriva koje ne udovoljava vrijednostima značajki kakvoće propisanih Uredbom.



### 5.36

U INI je na snazi interni krovni dokument Postupanje s tehnološkim otpadom kojim su propisane odgovornosti, ovlaštenja i obaveze proizvodnih dijelova INE, centralne službe i područnih službi zaštite okoliša.

U cilju smanjenja štetnih emisija u zrak u rafinerijskoj preradi u funkciji je bilo Claus postrojenje za proizvodnju sumpora iz kiselih otpadnih plinova, a u Naftaplenu je uklanjanje H<sub>2</sub>S iz prirodnog plina postignuto katalitičkom oksidacijom na postrojenju LO-CAT. INA je na postrojenjima pri dobivanju i preradi nafte izgradila uređaje za obradu tehnoloških otpadnih voda s mehaničkom, kemijskom i biološkom obradom.

### 5.37

Inina ulagačka politika se također vodi stalnom brigom za okoliš. Tako je u tijeku 17 projekata u suradnji s Europskom bankom za obnovu i razvoj (EBRD) u vrijednosti od 36 milijuna eura. U 2006. godini, kad se predviđa realizacija ovih projekata, smanjit će se emisije štetnih tvari u okoliš i sadržaj sumpora u nekim Ininim proizvodima i sigurno zbrinuti tehnološki otpad.

## Komunikacija s javnošću i lokalnim zajednicama

### 5.38

U Pregledu društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj, što su ga izdali Academy for Educational Development (www.aed.hr), Prince of Wales International Business Leaders Forum (www.iblf.org) i MAP Savjetovanja (www.map.hr) 2004. godine INA je prepoznata po izvješćivanju o okolišu kao društveno odgovorna kompanija.

INA već desetljećima, a posljednjih godina sve intenzivnije i opseženije, izgrađuje i unapređuje sustav internog i eksternog informiranja, za što je zadužen Sektor korporativnih komunikacija i njegova Služba za informiranje i odnose s javnošću. Na nekadašnji tjednik, Vjesnik INE i glasila pojedinih Ininih segmenata, danas se nastavio dvotjednik Glasnik INE, novine prvenstveno namijenjene informiranju Ininih zaposlenika. Usto, INA izdaje i reprezentativnu reviju INA časopis, koja izlazi četiri puta godišnje i osim radnicima,

namijenjena je kupcima i najširoj javnosti. I Glasnik i Časopis besplatno se nude kupcima na Ininim benzinskim postajama. Osim toga, u posljednje vrijeme svakog tjedna izlazi i INFO bilten s kraćim aktualnim vijestima i najavama najvažnijih poslovnih događaja. Sve o INI korisnici Interneta mogu doznati i na njezinim web- stranicama. U suradnji s radijskim i televizijskim postajama INA posljednjih godina priređuje i specijalizirane tjedne emisije pod nazivom «Plava boja etera» i «Plava boja ekrana».

#### Otvorena vrata u Rafineriji nafte Rijeka - susreti s građanima

U 2004. godini u cilju što bolje komunikacije s građanima organizirana je akcija Otvorenih vrata u Rafineriji nafte Rijeka. Tom su prigodom u posjet Rafineriji pozvani svi zainteresirani stanovnici s područja Općine Kostrena, a pozivu što su ga objavile lokalne medijske kuće odazvalo se dvadesetak građana uključujući članove poglavarstva Općine Kostrena. Ovakav način komunikacije u skladu je s Politikom upravljanja poslovanja Rafinerije, koja pored ostalog govori o razvijanju dobre komunikacije s lokalnom zajednicom. Pogotovo imaju li se na umu pitanja vezana uz utjecaj pogona na okoliš, te postignuti rezultati u zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti.

### 5.39

Godinama se njeguje i suradnja s novinarima tiskanih i elektroničkih medija koji prate energetiku i INU, pa se u povodu svakog bitnijeg događaja sazivaju konferencije za novinare i u mnoge redakcije šalju odgovarajuća priopćenja. Suradnja s javnim medijima razvidna je i na druge načine: novinari se pozivaju i na sva događanja, vezana za INU, primjerice, stručne skupove, nastupe na sajmovima, otvaranja postrojenja i druga na kojima INA nastupa kao izlagač, organizator, donator ili pokrovitelj.

## 5.40

INA izdaje godišnja izvješća o poslovnim rezultatima, zaštititi okoliša te socijalno izvješće, pokrivajući tako sve segmente svog poslovanja i djelovanja i na taj način svoje poslovanje predočava zaposlenicima i javnosti.

Reagirane javnosti na sva događanja u INI i oko nje mogući su putem besplatnog telefona, e-maila, faksa, pisama, pa čak i izravnim dolaskom u tvrtku. Besplatni telefon kao sredstvo danonoćne

komunikacije uveden je 4. svibnja 1997. godine, a brojka od 57 000 zabilježenih poziva najbolje potvrđuje njegovu opravdanost i prihvaćenost. U strukturi poziva najviše je onih koji se odnose na traženje najrazličitijih informacija, 85 posto, a na drugom su mjestu reklamacije, ali sa zamjetnim i stalnim trendom pada, što je vrijedan podatak jer je jedna od glavnih zadaća Inina besplatnog telefona da bude korektiv u poslovanju i donošenju kvalitetnijih poslovnih odluka.

## 5.41

O stanju zaštite okoliša INA informira javnost, državnu upravu, znanstvene institucije i ostale partnere redovito od 1996. godine. Komunikacija s lokalnom zajednicom je dvosmjerna, a odvija se pismeno ili putem javnih rasprava na kojima sudjeluju ovlaštene kompetentne osobe INE ili putem intervjua ovlaštenih predstavnika INE sredstvima javnog priopćavanja lokalne zajednice i sl. Podaci o svim aktivnostima koje je INA provela u svezi sa zaštitom okoliša, zaštitom zdravlja i sigurnosti i podaci praćenja stanja zaštite okoliša (katastar emisija i otpada Ininih postrojenja) nalaze se u Ininom godišnjem izvješću za 2004. godinu.

### Sudjelovanje INE na konferenciji društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj

INA je aktivno sudjelovala na Konferenciji društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj: Agenda za 2005. godinu što su je u prosincu 2004. godine organizirali Ekonomski institut i Zaklada „Konrad Adenauer“. Konferencija je okupila više od 170 predstavnika gospodarskog sektora, Vlade, lokalne samouprave, sindikata i nevladinih organizacija i pokazala važnost društveno odgovornog poslovanja u Hrvatskoj u kontekstu uključivanja u Europsku uniju i podizanja konkurentnosti gospodarstva.

Na Konferenciji je predloženo osnivanje Zajednice za društveno odgovorno poslovanje u okviru Hrvatske gospodarske komore čime bi se ubrzala i olakšala razmjena dobrih poslovnih praksi te omogućila njihova odgovarajuća zastupljenost u hrvatskoj javnosti.

## 5.42

Internim dokumentom Komunikacija u zaštiti okoliša propisan je način interne i eksterne komunikacije, odgovornosti i ovlaštenja te učestalost i način komunikacije i izvješćivanja. Kao dio internih dokumenata u INI su izrađeni obrasci u svezi s inspekcijskim pregledima i sudskim sporovima vezanim za zaštitu okoliša. Koordinator zaštite okoliša u organizacijskim dijelovima INE ispunjavaju obrasce po događaju i tako ispunjeni obrasci se dostavljaju u centralnu Ininu službu, Sektor zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša. Nakon analize događaja predlažu se preventivne i korektivne radnje.

## 5.43

Otkako je 1. siječnja 1999. godine stupila na snagu INA-Interna norma o obvezatnom izvješćivanju pri ispuštanju opasnih i/ili štetnih tvari u okoliš, u INI se prate i analiziraju nepredviđeni događaji s utjecajem na okoliš. Cilj je primjene Norme praćenje uzroka nastanka, tijeka i posljedica akcidenata, kao i djelovanje na njihovo sprječavanje.

## 5.44

Normom je propisan način internog izvješćivanja (žurno izvješće koje slijedi odmah nakon događaja i konačno izvješće nakon sanacije onečišćenja), obrasci na kojima se izvješćuje te kriteriji za dostavu konačnog izvješća.

## Ulaganja u razvoj zajednica

### 5.45

INA je sa svojim pogonima i objektima prisutna u gotovo svim krajevima Hrvatske i tijekom desetljeća na razne je načine bila uključena u njihov život, razvoj i napredak. U svojoj poslovnoj politici INA i dalje sustavno potiče suradnju s lokalnim zajednicama, ponajviše s onima u kojima ima svoje pogone i segmente poslovanja, ali ne zanemaruje ni ostale kojima je potrebna pomoć. U 2004. godini donacije lokalnoj zajednici iznosile su oko 3,8 milijuna kuna,

a obuhvatile su kliničke bolničke centre, domove zdravlja, škole, sakralne objekte i objekte kulturne baštine (obnova), sportske klubove, kulturno-umjetnička društva i istaknute pojedince u raznim sredinama, od Zagreba, Siska, Pakraca, Lepoglave, Kutine, do Zadra, Mljeta, Trpnja, Boke Kotorske i drugih. Jedan od primjera darivanja je i financiranje dobrotvornog koncerta Zagrebačke filharmonije, održanog početkom 2004., čiji je prihod bio namijenjen aktivnostima razminiranja u Hrvatskoj.

### 5.46

Osim donacija u novcu, sredstva su darovana i putem INA Kartice, u obliku goriva i medicinskih instrumenata. U povodu proslave 40. obljetnice INE, na središnjoj su svečanosti uručeni čekovi Zakladi «Dražen Petrović» i Centru za obrazovanje Dubrava u Zagrebu, svaki od 200 000 kuna, dok su pojedinačno najveće donacije upućene Klinici za traumatologiju u Zagrebu, KBC Rijeka i Društvu za zaštitu Crkve svete Marije Snježne u Belcu u čijoj obnovi INA sudjeluje proteklih godina.

### 5.47

Zahvaljujući pomoći INE, izgrađene su mnoge ceste, infrastruktura, škole, domovi zdravlja i drugi vrijedni objekti od velikog značaja za gospodarstvo i životni standard stanovnika u okruženju.

### 5.48

I u 2004. određena su sredstva za donacije izdvojena subjektima izvan Hrvatske s kojima INA njeguje dugogodišnju suradnju i podupire njihovo djelovanje: Društvu gradišćanskih Hrvata, Kulturno-prosvjetnom društvu «Napredak» iz Sarajeva i Hrvatskoj bratovštini “Bokeljska mornarica” iz Kotora.

## Politika sponzorstava i donacija

### 5.49

Za razliku od prethodnih godina, kad je zahtjeve za donacijama i sponzorstvima razmatrala Komisija za sponzorstva i donacije INE, donoseći, sukladno poslovnim interesima tvrtke i šire zajednice (od lokalne do državne razine), prijedloge odluka o dodjeli sredstava koje je u konačnici potpisivao predsjednik Uprave INE, krajem 2004.

raspisan je i u javnim glasilima objavljen Natječaj za dodjelu donacija i sponzorstava. Na taj je način ovo iznimno zanimljivo i važno područje postalo dostupno i razvidno svim potencijalnim korisnicima sredstava, ali i najširoj javnosti.

### 5.50

Važno je naglasiti da INA ne donira niti sponzorira političke stranke i institucije, s time da ne postoje posebne procedure ili politike koje reguliraju ovo pitanje.

#### Javni natječaj za dodjelu donacija i sponzorstva u 2004.

Temeljni kriteriji za dodjelu donacija su kvaliteta i originalnost projekta, regionalna zastupljenost, izniman stupanj korisnosti za društvenu zajednicu i činjenica da se projekt dijelom ili u cijelosti započne, odnosno dovrši 2005. godine. Donacije se odnose na projekte raspoređene u pet područja: djeca i mladi, kultura i umjetnost, obrazovanje i znanost, zdravlje i ekologija te humanitarni projekti.

### 5.51

U 2004. godini INA je za donacije i sponzorstva izdvojila ukupno oko 38 milijuna kuna (uključujući i sredstva za auto-moto sport), dok je godinu ranije taj iznos bio oko 30 milijuna kuna. Sredstva su usmjerena na mnoga područja: znanost, obrazovanje, kulturu, sport, auto-moto sport, zdravlje, humanitarnu djelatnost, ekologiju,

izdavačku djelatnost i t.d. Gotovo da nema važnije ustanove, institucije i pojedinca iz svakog spomenutog područja čija se molba nije našla pred Komisijom za sponzorstva i donacije koja je nastojala uvažavati značaj, postignuća i projekte svakog pojedinog kandidata, te tradiciju dosadašnje međusobne suradnje.

## Kultura

### 5.52

Od kulturnih projekata i subjekata, izdvajamo sponzoriranje 55. dubrovačkih ljetnih igara, Splitsko ljeto Hrvatskog narodnog kazališta iz Splita, Međunarodni festival djeteta u Šibeniku, Zagrebačku filharmoniju, HNK u Zagrebu i Rijeci, sve značajnije festivale: Histria festival u Puli, Festival dalmatinskih klapa u Omišu, Capitol festival u Zagrebu, Festival glumca u Zagvozdu, potom tradicionalno

sponzoriranje Koncertne dvorane Vatroslava Lisinskog u Zagrebu, Ansambla narodnih pjesama i plesova Lado, obnove i zaštite Crkve svete Marije Snježne u Belcu i Pavlinskog samostana u Lepoglavi i mnogih drugih. Jedan od najznačajnijih kulturnih projekata INE je dodjela nagrade INE za promicanje hrvatske kulture u svijetu koja je 2004. održana jubilarni, deseti puta. Osim toga, INA donira i sponzorira i mnoge muzeje, kulturna društva, priredbe i drugo.

## Zdravstvo

### 5.53

Zdravstvo predstavlja posebno značajno područje donatorskog djelovanja INE, a novčanim sredstvima i nabavkom opreme obuhvaćeni su svi značajniji klinički bolnički centri, bolnice i domovi zdravlja u Hrvatskoj. Pojedinačno najveće donacije upućene su Klinici za traumatologiju u Zagrebu i KBC Rijeka.

## Sport

### 5.54

U sportu, INA je izdašan sponzor (i zlatni donator) Hrvatskoga olimpijskog odbora, potom Rukometnoga kluba Zagreb, nekoliko nogometnih klubova, Hrvatskoga teniskog saveza, Hrvatskoga skijaškog saveza, Hrvatskoga košarkaškog saveza, Hrvatskoga vaterpolo saveza, Hrvatskoga veslačkog kluba Gusar, sportskih ekipa i pojedinaca u raznim sportovima, te niza značajnih sportskih priredbi, primjerice, Svjetskog prvenstva u jedrenju u klasi 470, ATP Challenge Zagreb Open i drugih.



#### Godišnja nagrada INE za promicanje hrvatske kulture u svijetu

INA je, kao tvrtka s dugogodišnjom tradicijom njegovanja i pomaganja kulture i kulturnog stvaralaštva, utemeljila 1994. godine Nagradu sa svrhom dodjele priznanja autorima i kulturnim djelatnicima koji u inozemstvu promiču kulturu i svjetsku javnost obavješćuju o duhovnom razvitku hrvatskoga naroda i onima koji stvaraju i potiču kulturne veze Hrvatske sa svijetom, upućujući na najvrednija djela i tako ukazuju na mjesto i ulogu koju zaslužujemo u svjetskoj kulturi i umjetnosti. Dobitnik Nagrade za 2004. godinu, na prijedlog Matice hrvatske, je povjesničar književnosti, germanist, teoretičar i esejist,

prof. dr. Viktor Žmegač koji je predstavio hrvatsku književnost europskoj publici i europsku književnost, posebice njemačku, hrvatskoj.

Dobitnici Nagrade prethodnih godina bili su: prof. dr. Charles Béné iz Francuske, dr. Ivo Sanader i dr. Ante Stamać iz Hrvatske, prof. dr. Branko Franolić iz Velike Britanije, prof. Vladimir Maleković iz Hrvatske, akademik Radoslav Katičić iz Hrvatske, Lady Jadranka Njerš Beresford Peirse iz Velike Britanije, prof. dr. Elisabeth von Erdmann-Pandžić iz Njemačke, Dušan Karpatský iz Češke, prof. dr. István Lőkös iz Mađarske i dr.sc. Jan Janković iz Slovačke.

## Zaštita okoliša

### 5.55

INA već nekoliko godina pokreće i podupire brojne aktivnosti u području zaštite okoliša – Projekt dabar, pomoć Sokolarskom centru u Šibeniku, organiziranje stručnih skupova najvećih hrvatskih kompanija na temu Zaštita okoliša, uređenje benzinskih postaja, organizacija seminara, savjetovanja i drugo – za što je primila niz priznanja i nagrada. Osim toga, pomaže u održavanju niza

znanstvenostručnih skupova, primjerice, Simpozija goriva i maziva, Međunarodne ljetne škole naftnog rudarstva, Međunarodnog skupa o plinu itd. Značajan doprinos daje i u području izdavaštva gdje je pomogla izdavanju desetak znanstvenostručnih radova Ininih i drugih autora, kao i izdavanju brojnih knjiga, monografija i udžbenika iz raznih područja. Nije nevažno spomenuti ni različite oblike pomoći udrugama umirovljenika, udrugama sudionika Domovinskog rata i pojedincima koji su se obratili za pomoć.

### 5.56

Inina ulaganja u razvoj zajednica širom Hrvatske imaju pozitivan odjek u javnosti i pridonose pozitivnu imidžu INE kao najveće nacionalne kompanije koja itekako razumije i skrbi o različitim kulturnim, znanstvenim, obrazovnim, sportskim i drugim potrebama građana i ustanova. Od ostalih velikih projekata koje je INA sponzorirala u 2004. izdvajamo priredbu "Noć gutača reklama" i proglašenje automobila godine.

## INA i javne i poslovne politike

### 5.57

INA djeluje na javne i poslovne politike kroz poslovne asocijacije u Hrvatskoj i svijetu. INA je članica nacionalnih i regionalnih udruženja država Mediterana koji se bave energijom i zaštitom okoliša, a kroz nacionalna udruženja djeluje i na globalnom planu.

### 5.58

INA je i stalna sudionica Svjetskoga naftnog kongresa (World Petroleum Congress) i njegova Nacionalnog odbora (National Committee) te Svjetske konferencije za energiju (World Energy Conference).

### 5.59

INA nije članica, ali uspješno surađuje s Hrvatskim poslovnim savjetom za održivi razvoj (HRPSOR) koji je član Svjetskog poslovnog savjeta za održivi razvoj, kao i s Američkom gospodarskom komorom u Hrvatskoj (American Chamber of Commerce in Croatia). INA je neizravno članica International Gas Union (IGU), kroz Hrvatsku stručnu udruhu za plin.

### 5.60

Inini zaposlenici članovi su nacionalnih i internacionalnih stručnih udruženja i aktivni su sudionici u nacionalnim i internacionalnim kongresima, seminarima, radionicama i drugim skupovima. Svojim djelovanjem u udruženjima, djelatnici INE sudjeluju u kreiranju politika i donošenju zakonskih propisa.

#### IZVORI:

Zakon o zaštiti zdravlja, Narodne novine 121/03  
Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine 96/03  
Postupak osmišljavanja i provođenja ekonomske propagande i unapređenja prodaje, INA, 2004.  
Etički kodeks članstva Hrvatske udruge za odnose s javnošću  
Etički kodeks HURA-e, 2003.  
Zakon o javnom informiranju, Narodne novine 22/92  
Tjedna i mjesečna izvješća besplatnog telefona 0800-1112  
Pregled ugovora s dobavljačima iz 2003.  
Zakon o javnoj nabavi, Narodne novine 159/03  
Zakon o nabavi roba i ustupanju radova, Narodne novine 142/97  
Kolektivni ugovor za INU d.d., INA, siječanj 2004.  
INA u zaštiti okoliša, zaštiti zdravlja i sigurnosti, INA, 2004.  
Pravilnik o procjeni utjecaja na okoliš, Narodne novine 59/2000

Glasnik INE, br. 1852, 7. lipnja 2005.  
Komunikacija u zaštiti okoliša, INA, prosinac, 2001.  
INA-norma o obvezatnom izvješćivanju, INA, siječanj 1999.  
Politika upravljanja kvalitetom poslovanja, INA, veljača 2001.  
Politika normizacije, INA, listopad, 2000.  
Poslovne knjige INA-matice (saldo konti) za 2004. godinu  
Postupanje s tehnološkim otpadom, INA, 2001.  
Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja, Narodne novine 122/03  
Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja, Narodne novine 48/95  
Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja, Narodne novine 52/97  
Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja, Narodne novine 89/98  
Zakon o fondu zaštite okoliša i energetske efikasnosti, Narodne novine 107/03  
Uredba o graničnim vrijednostima emisija onečišćujućih tvari u zrak iz stacionarnih izvora, Narodne novine 108/03.



## 6. INA i buduće prilike za razvoj društveno odgovornog poslovanja



Prvo socijalno izvješće INA i korporativna društvena odgovornost, godišnje izvješće za 2003. godinu, objavljeno je prošle godine.

U njemu su date smjernice za daljnja ulaganja u razvoj društveno odgovornog poslovanja tijekom narednog razdoblja.

Sljedeće smjernice potpuno su realizirane tijekom 2004. godine:

U svrhu preglednosti i transparentnosti Ininog doprinosa društvenom razvoju sistematizirano je financijsko praćenje svih donacija i sponzorstava te su ove stavke troškova integrirane u ukupno financijsko praćenje i izvještavanje.

U svrhu veće učinkovitosti i usklađenosti Ininih korporativnih davanja sa specifičnostima Inine društvene odgovornosti osmišljen je i uveden Javni natječaj za potpore organizacijama i programima od općeg dobra.

Usklađena je politika oglašavanja INE s etičkim kodeksom oglašavačke industrije i strukovnih organizacija.

Povećan je broj žena na upravljačkoj razini gdje radna mjesta nisu u tolikoj mjeri obilježena tradicionalnim rodnim ulogama, kao što je slučaj u naftnoj industriji.

Pravilnik o intelektualnom vlasništvu u INI d.d. stupio je na snagu 2004. godine. Temeljem Pravilnika formirane su Komisije za ocjenu inovacijskih prijedloga.

Poboljšali smo komunikaciju s građanima organiziravši akciju Otvoreni vrata na području naših prerađivačkih postrojenja, krajem 2004. godine aktivno smo sudjelovali na prvoj Konferenciji društvene odgovornosti poduzeća u Hrvatskoj: Agenda za 2005. godinu.

U pogledu stvaranja i njegovanja kvalitetne radne okoline, INA je nastavila dobru praksu kontinuirane komunikacije sa sindikatima što je rezultiralo novim Kolektivnim ugovorom koji se u najvećem dijelu poštuje i osigurava radnicima INE radne uvjete koji premašuju zakonom propisane standarde. INA je tijekom 2004. posebice ulagala u obrazovne programe za sve skupine zaposlenika, s naročitim ciljem prilagodbe vještina novim tehnološkim izazovima, čime je vodila brigu o stalnom učenju i zaposlenosti svojih radnika. Dugogodišnja ulaganja u zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu vidljiva su i tijekom 2004. godine u funkcioniranju integralnog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnosti te smanjenjem nesreća na radu. Područje koje zahtijeva dodatnu pažnju u budućnosti tiče se internih komunikacijskih procesa koji u većini organizacijskih



jedinica funkcioniraju ne postoji potreba za njihovom većom sistematizacijom i prenošenjem dobrih praksi. Daljnji razvoj internih disciplinskih mehanizama važno je ulaganje kako u ekonomičnost Inina poslovanja, tako i u kvalitetu zaštite radničkih prava. U skladu sa svojom misijom, INA se i tijekom 2004. godine posvetila razvoju partnerstava u odnosu na sve ključne suradnike – potrošače, čije se zamjerke i sugestije sustavno prikupljaju i integriraju u poslovne procese; kupce i dobavljače, spram kojih je INA uspješno ispunila ugovorne obveze u pogledu kvalitete proizvoda i plaćanja, kao i lokalne zajednice i cijelo društvo s kojima je INA nastojala otvoreno komunicirati te ulagati u niz neprofitnih djelatnosti dragocjenih za ukupnu kvalitetu življenja.

U skladu s dosadašnjim postignućima u razvoju društveno odgovornog poslovanja, INA namjerava i u budućnosti sustavno ulagati u svoje upravljačke i proizvodne procese, kao i u praćenje i izvještavanje o njihovim pozitivnim i negativnim učincima. U tu svrhu, INA namjerava i sljedeće godine pripremiti socijalno izvješće te ga integrirati s izvješćem o zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti, kako bi javnost i svi ključni dionici dobili cjelovit uvid u izravne i neizravne učinke Inina poslovanja u odnosu na ekonomsku, socijalnu te okolišnu dimenziju kvalitete življenja.

Sljedeće preporuke koje se temelje na nalazima ovog Socijalnog izvješća za 2004. godinu predstavljaju smjernice za daljnja ulaganja u razvoj društveno odgovornog poslovanja INE tijekom sljedećeg razdoblja:

1. Na razini INE d.d. potrebno je usvojiti Kodeks poslovnog ponašanja koji bi dodatno regulirao postojeće i uveo poželjne pozitivne prakse etičkog poslovanja, s naglaskom na politiku zaštite i promocije ljudskih i radnih prava i antikorupcijske mjere.
2. Unapređivati sustav korporativnog upravljanja i poslovanja s društvima INA-grupe.

3. Stvoriti uvjete za uvođenje okolišnog računovodstva odnosno praćenje ukupnih troškova i ušteda vezanih uz upravljanje prirodnim resursima, zaštitom okoliša, zdravlja i sigurnosti. Pritom je nužno povezati trenutačne projekte uspostave informatičkog sustava zaštite okoliša, zaštite zdravlja i sigurnosti s projektom uspostave integriranog informatičkog sustava za praćenje poslovanja.
4. Kontinuirano unapređivati sustav vrednovanja rada radnika, obrazovanja, razvoja karijere na principima suvremenog upravljanja ljudskim resursima.

5. Razviti višegodišnju strategiju socijalno prihvatljivog zbrinjavanja viška zaposlenih, posebice onih skupina radnika koji dugoročno nisu u mogućnosti pratiti tehnološki napredak, uz istovremeno integriranje politike razvoja ljudskih potencijala u opću razvojnu politiku INE d.d.
6. Sustavno unapređivanje interne komunikacije.
7. Nastaviti kontinuirano praćenje zadovoljstva radnika i implementiranje ključnih preporuka u sustave upravljanja.
8. Također postoji prilika za uspostavu dodatnog mehanizma povratne informacije radnika, po uzoru na izuzetno uspješna iskustva Potrošačkog telefona, gdje bi radnici na povjerljiv način mogli iznositi svoje kritike i sugestije.

9. Proširiti i pojačati informiranje i provoditi kontinuirano obrazovanje radnika o sustavima upravljanja koji imaju izravan utjecaj na kvalitetu radne okoline i zaštitu na radu.
10. Razviti politiku prevencije i zdravstvene skrbi u vezi s HIV/AIDS-om, posebice s obzirom na one skupine radnika s povećanim rizikom zaraze i prijenosa virusa (radnici na privremenom radu u inozemstvu). Preventivne aktivnosti, poput edukativnih kampanji o bolesti i njezinim društvenim posljedicama (uključujući i diskriminaciju) i poticanja besplatnog, anonimnog testiranja mogu imati širi utjecaj na opće psihofizičko zdravlje radnika, kvalitetu radne okoline i šire zajednice. Uvođenje politike prevencije HIV/AIDS-a u skladu je s najvišim svjetskim standardima društvene korporativne odgovornosti u uvjetima globalne ekonomije.



11. Potrebno je stimulirati pozitivnu radnu atmosferu, osjećaj pripadnosti i zajedništva u INI odnosno jačati korporativnu kulturu.
12. U svrhu kvalitetnije radne okoline i psihofizičke kondicije radnika potrebno je u narednom razdoblju organizirati zdravstvene preglede radnika, medicinsko-programirani aktivni odmor i programirani aktivni odmor.
13. Nastaviti s aktivnostima u nacionalnim i regionalnim strukovnim udruženjima i učlaniti INU u strukovna Europska udruženja.

14. Uz svaki primjerak prošlogodišnjeg Socijalnog izvješća distribuiran je i anketni listić kojim smo se obratili dionicima sa zamolbom da nam izraze svoje mišljenje o sadržaju i kvaliteti informacija u Izvješću. Najviše povratnih informacija dobili smo od drugih tvrtki i zaposlenika INE. Izvješće je ocijenjeno vrlo informativno, a kao naročito korisno objavljene podatke navode kvalitetu radne okoline, edukaciju zaposlenih, Inina partnerstva, strukturu zaposlenih i odnose Uprave i radnika.

Niz je i prijedloga za poboljšanje društveno odgovornog poslovanja, a mogu se sažeti u pet grupa.

1. Jačanje komunikacije među svim dionicima, naročito među subjektima koji provode projekte društvene odgovornosti.
2. Jasno postavljanje ciljeva u zadanim rokovima
3. Bolja veza između politika koje je INA zacrtala i rezultata koje Izvješće prikazuje
4. Češće provođenje ankete zaposlenika
5. Odabir novih radnika isključivo prema potrebama posla, znanju, stručnosti.

Nastaviti s analizom anketnih listića distribuiranih uz Izvješće, a korisni prijedlozi prikupljeni anketom poboljšat će društveno odgovorno poslovanje.

Dodatne informacije mogu se dobiti:  
INA d.d., Zagreb,  
Avenija V. Holjevca 10,  
www.ina.hr  
Sektor korporativnih komunikacija  
tel. 6450 406,  
fax. 6452 406,  
e-mail: glasnogovornica@ina.hr

Radna grupa za održivi razvoj i društveno odgovorno poslovanje  
dr.sc.Svea Švel-Cerovečki, voditeljica

# Prilog 1

## Popis GRI indikatora s lokacijom u tekstu

GRI indikator	Lokacija u tekstu
Vizija i strategija 1.1-1.2	2.2, 2.12, str.3
Presjek tvrtke 2.1-2.22	2.1, 2.4 – 2.6, 2.11, 1, 6
Organizacijska struktura i sustav upravljanja 3.1-3.20	1, 2.1, 2.3, 2.7, 2.11, 3.4, 3.16, 5.14 – 5.17, 5.20 – 5.22, 5.39 – 5.60, prilog 2, prilog 3
EC 1	3.5
EC 2	3.6
EC 3	3.7
EC 4	5.23
EC 5	3.8 – 3.11
EC 6	3.12
EC 7	3.13
EC 8	3.14
EC 9	3.15
EC 11	5.20
EC 12	5.47 – 5.48
EC 13	5.5 – 5.6
EC 13	5.29 – 5.32
HR 1	2.9
HR 2	5.21 – 5.22
HR 3	5.22
HR 4	4.42 – 4.44
HR 5	4.24
HR 6	4.45 – 4.47
HR 7	4.48
HR 8	4.69 – 4.81
HR 9	4.36 – 4.40
HR 10	4.41
HR 11	4.69 – 4.81
HR 12	nije primjenjiv
HR 13	5.42 – 5.44
HR 14	5.45 – 5.46
LA 1	4.4
LA 2	4.14 – 4.15
LA 3	4.25 – 4.30
LA 4	4.31 – 4.35
LA 5	4.61
LA 6	4.51 – 4.56
LA 7	4.62 – 4.65
LA 8	4.57 – 4.60
LA 9	4.68
LA 10	4.5 – 4.8
LA 11	4.10 – 4.11
LA 12	4.18 – 4.23
LA 13	4.24
LA 14	4.50
LA 15	4.49
LA 16	4.66 – 4.67
LA 17	4.66 – 4.67
PR 1	5.4
PR 2	5.8, 5.27
PR 3	5.17 – 5.19
PR 4	5.7
PR 6	3.17
PR 5	5.7
PR 7	5.9, 5.28
PR 8	5.14 – 5.16
PR 9	5.10 – 5.13
PR 10	5.28
PR 11	5.10
SO 1	5.33 – 5.37
SO 2	2.10, 5.24
SO 3	5.50
SO 4	3.17
SO 5	5.50
SO 6	5.26
SO 7	5.25
SO 8	5.49

# Prilog 2

## Koordinacija aktivnosti zaštite okoliša u INI



linija koordinacije

# Prilog 3

## Koordinacija zaštite zdravlja i sigurnosti u INI



# Prilog 4

## Kazalo pojmova

### Dionici

Svi pojedinci ili interesne grupe koje mogu utjecati i postići ciljeve kompanije ili ciljevi kompanije djeluju na njih. Među njima su radnici, kupci, kreditori, dobavljači, konkurencija i lokalna zajednica.

### Etika kompanije

Etika kompanije se bavi načinom na koji kompanija, pored ekonomskih prilika, uzima u obzir i moralne vrijednosti i pravila.

### Eko-učinkovitost

Eko-učinkovitost predstavlja odnos između stvorenih vrijednosti (robe i usluge) i njihova utjecaja na okoliš. Posebno se naglašava racionalno korištenje resursa.

### Korporativno građanstvo

Sudjelovanje kompanije kao «dobrog građanina» u javnom životu dobrovoljnim socijalnim i ekološkim aktivnostima kao dijelovima općeg poslovanja.

### Korporativna društvena odgovornost

Koncept koji zahtijeva društvenu odgovornost kompanije i težnju za poboljšanjem kakvoće života i blagostanja zaposlenika, lokalne zajednice i cjelokupnog društva.

### Održivi razvoj

Razvoj je održiv ako potrebe sadašnje generacije ne ugrožavaju potrebe budućih generacija (definicija po Izvješću Gro Harlem Brundtland, voditeljice Svjetske komisije za okoliš i razvoj, bivše ministrice okoliša i premjerke Norveške, iz 1986 «Naša zajednička budućnost»)

### Trobrilno izvještavanje

Kod trobrilnog izvještavanja uspjeh kompanije se ne mjeri jedino financijskim rezultatima, već se uzimaju u obzir i socijalni i ekološki rezultati poslovanja.

# Prilog 5

## Anketni listić "Recite INI"

FORMULAR ZA ODGOVOR  
/Vaše mišljenje bit će visoko cijenjeno/

- 1 Mislite li da je ovo Izvješće:                      vrlo informativno  
   djelomično informativno  
   neinformativno
- 2 Što po Vašem mišljenju nedostaje izvješću?.....
- 3 Smatrate li podatke i informacije u izvješću korisnim?.....
- 4 Koje su vam informacije osobito korisne i zanimljive?.....
- 5 Što možemo učiniti da bi izvješće bilo bolje i sadržajnije?.....
- 6 Ocijenite ovo izvješće ocjenom od 1 do 5.  
*/ napomena: 1 – vrlo loše, 5 – odlično /*  
   sadržajnost  
   jasnoća  
   otvorenost  
   vjerodostojnost  
   ciljevi
- 7 Želite li i ubuduće primati ovo izvješće?  
   da      ne
- 8 Jeste li Vi:  
   kupac  
   dioničar  
   zaposlenik  
   druga tvrtka  
   javnost
- 9 Vaše primjedbe ili komentari:.....
- 10 Vaše ime i adresa:.....

Molimo Vas da formular «Recite INI» pošaljete na faks: 01/2381 694  
Ako trebate bilo kakvu daljnju informaciju, upišite svoje podatke i predstavnik INE će Vas sa zadovoljstvom kontaktirati.  
ININ BESPLATNI TELEFON ZA INFORMACIJE I REKLAMACIJE: 0800 1112







# Prilog 6

## Popis izvora podataka - bibliografija i osobe

### Bibliografija

1. Sustainability Reporting Guidelines, Global Reporting Initiative, Interim Secretariat, Amsterdam, 2002
2. www.globalreporting.org
3. Godišnje izvješće INE, d.d. za 2001., INA, 2002.
4. Godišnje izvješće INE, d.d. za 2002., INA, 2003.
5. Godišnje izvješće INE, d.d. za 2003., INA, 2004.
6. Izvješće o prekovremenom radu i bolovanju u INI, d.d. za 2001., INA, 2001.
7. Izvješće o prekovremenom radu i bolovanju u INI, d.d. za 2002., INA, 2002.
8. Izvješće o prekovremenom radu i bolovanju u INI, d.d. za 2003., INA, 2003.
9. Izvješće o prekovremenom radu i bolovanju u INI, d.d. za 2004., INA, 2004.
10. Poslovne knjige INE, d.d. za 2001., INA, 2001.
11. Poslovne knjige INE, d.d. za 2002., INA, 2002.
12. Poslovne knjige INE, d.d. za 2003., INA, 2003.
13. Poslovne knjige INE, d.d. za 2004., INA, 2004.
14. Odluka o uvođenju sustava upravljanja poslovanjem u INI, d.d., INA, rujan 2001.
15. Zaštita zdravlja, sigurnost i zaštita okoliša, Godišnje izvješće za 2003., INA, 2004.
16. Pravilnik o radu, INA, listopad, 2004.
17. Kolektivni ugovor za INU, INA, siječanj 2004.
18. Izvješće o kretanju i strukturi radnika u INI, d.d. na dan 31. XII. 2003., 31. XII. 2002. i 31. XII. 2001.
19. Izvješće o isplaćenim plaćama u INI, d.d. za razdoblje siječanj-prosinac 2001., 2002., 2003. i 2004.
20. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o trgovačkim društvima, Narodne novine, 118/2003.
21. Zakon o radu, Narodne novine, 38/95; 54/95; 65/95; 17/01; 82/01; 114/03
22. Odluka o organizaciji provedbe sustava zaštite na radu u INI, d.d., INA, ožujak 2002.
23. Odluka o upućivanju radnika INE d.d. na sistematski zdravstveni pregled, INA, veljača 2003.
24. www.ina.hr
25. Godišnje izvješće o šteti na imovini INE i ozljedama na radu u INI d.d. u 2003., INA, ožujak 2004.
26. Godišnje izvješće zaštite na radu u 2002., INA, 2003.
27. Concawe Review, Vol.9, No.2, October, 2000
28. Godišnje izvješće Službe zaštitnih poslova u 2001., INA, 2002.
29. Izvješća o radu Službe za obrazovanje za 2004.
30. INA Glasnik 1824, travanj 2004.
31. Odluka o mjerama za prestanak radnog odnosa radnika INE, d.d. u 2001. i 2002.
32. Odluka o poticajnim mjerama za prestanak radnog odnosa radnika INE d.d. u 2003. INA, travanj 2003.
33. Zakon o zaštiti na radu, Narodne novine 59/96; 94/96; 114/96.
34. Zakon o zaštiti od požara, Narodne novine 58/93.
35. Izvod iz evidencije radnog vremena za zaposlenike s posebnim ugovorima o radu.
36. Postupak upravljanja ljudskim resursima, INA, siječanj 2003.
37. Postupak za interni audit u INA d.d., INA, veljača 2003.
38. Anketa o zadovoljstvu radnika radom u INA, d.d., INA, 2004.
39. Politika kvalitete poslovanja, INA, veljača 2001.
40. Politika upravljanja poslovanjem Sektora trgovine na malo, INA, 2002.
41. Norma ISO 9001
42. Norma ISO 14001
43. Specifikacija OHSAS 18001
44. Uredba o kakvoći tekućih naftnih goriva, Narodne novine 83/02

45. Zakon o zaštiti zdravlja, Narodne novine 121/03
46. Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine 96/03
47. Postupak osmišljavanja i provođenja ekonomske propagande i unapređenja prodaje, INA, 2004.
48. Etički kodeks članstva Hrvatske udruge za odnose s javnošću
49. Etički kodeks HURA-e
50. Zakon o javnom informiranju, Narodne novine 22/02.
51. Tjedna i mjesečna izvješća besplatnog telefona 0800 1112.
52. Zakon o javnoj nabavi, Narodne novine 159/03.
53. Zakon o nabavi roba i ustupanju radova, Narodne novine 142/97
54. Pravilnik o procjeni utjecaja na okoliš, Narodne novine 59/2000.
55. Komunikacija u zaštiti okoliša, INA, prosinac 2001.
56. Postupak o obvezatnom izvješćivanju pri ispuštanju opasnih i/ili štetnih tvari u okoliš, siječanj 1999.
57. Politika normizacije, INA, listopad 2000.
58. Postupanje s tehnološkim otpadom u INI d.d., INA, veljača 2001.
59. Međunarodna konvencija C138 Minimum Age Convention, Geneva, 1973.
60. Međunarodna konvencija C29 Forced Labour Convention, Geneva, 1930.
61. Međunarodna konvencija Freedom of Association and Protection of the Right to Organise, San Francisco, 1948.
62. Međunarodna konvencija C98 Right to Organise and Collective Bargaining, Geneva, 1949.
63. Međunarodna konvencija C105 Ukinuće prinudnog rada, Geneva, 1957.
64. Postupak upravljanja rizikom po zdravlje i sigurnost, INA, lipanj, 2003.
65. Konvencija o borbi protiv podmićivanja inozemnih javnih dužnosnika u međunarodnim poslovnim transakcijama, OECD, Uprava za financijske, porezne i poduzetničke poslove, travanj 1998.
66. Odluka o osnovama organizacije INE, INA, siječanj 2004.
67. Zakon o osnivanju javnog poduzeća, INA–Industrija nafte postala poduzećem u državnom vlasništvu, Narodne novine 69/93
68. Zakon o računovodstvu i međunarodnim standardima financijskog izvješćivanja, Narodne novine 90/92.
69. Izjave o osnivanju društava STSI-Integrirani tehnički servisi d.o.o. (2002.); Proplin d.o.o. (2002.); Maziva- Zagreb d.o.o (2002.) SINACO d.o.o. (2003.)
70. «Priopćenja» Državnog zavoda za statistiku za 2001., 2002. 2003. i 2004.
71. Povelja o sigurnosti, INA, 1995.
72. INA Glasnik br. 1806, 10. lipnja 2003.
73. Zakon o zaštiti tržišnog natjecanja, Narodne novine 52/73, 48/95, 89/98, 122/03
74. Zakon o fondu zaštite okoliša i energetske efikasnosti, Narodne novine 107/03
75. Uredba o graničnim vrijednostima emisija onečišćujućih tvari u zrak iz stacionarnih izvora, Narodne novine 108/03.
76. Strategija upravljanja intelektualnim vlasništvom INA, d.d. u RH i inozemstvu, INA, 2004
77. Pravilnik o intelektualnom vlasništvu u INA, d.d., INA, 2004.
78. Odluka o ustrojstvu i djelokrugu rada operativno-informacijskog centra INA,d.d., INA, 2004
79. Odluka o izvješćivanju Uprave INE, d.d. o izvanrednim događajima u INA, d.d., INA, 2004.

#### Osobe:

mr.sc. Rosana Asić-Pukljak, Sektor upravljanja kvalitetom  
 Dubravka Bašljan, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Jadranka Belinić-Gak, Služba upravljanja kvalitetom  
 Dubravka Čolak, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Branka Dimov, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Saša Draušnik Boršić, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Anđela Galić, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Lidija Gregurek, Sektor korporativnih komunikacija  
 Jarmila Gruja, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 mr.sc. Nikica Grubišić, Sektor strateškog planiranja i razvoja poslovanja  
 Dominik Horvat, Sektor financija  
 Grozdana Jakovac, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Nada Jambrec, Sektor upravljanja kvalitetom  
 Željka Kontent, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Ivančica Krivdić, Sektor zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša  
 Helena Lozić-Doklešić, Sektor strateškog planiranja i razvoja poslovanja  
 Josip Madunić, Sektor interne revizije i kontrole  
 Boris Majetić – Samostalni sindikat energetike, kemije i nemetala Hrvatske  
 Kristina Marković, Sektor trgovine na malo i razvoj djelatnosti  
 Mirjana Maskaljević, Sektor trgovine na malo i razvoj djelatnosti  
 Dijana Matić, Sektor plana i kontrolinga  
 Božo Mikuš – Sindikat INE i naftnog gospodarstva  
 Ilijana Palčec, Služba marketinških aktivnosti  
 Zlata Pavlinić, Sektor zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša  
 Kamilka Pejković, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Darija Petrić, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Dragica Petričević, Sektor zaštite zdravlja, sigurnosti i okoliša  
 Željka Pleša, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 Neven Pavao Poklepović, Sektor interne revizije i kontrole  
 Maja Rilović, INAŠ, Sindikat zaposlenika INE i društava INE  
 Željko Simeonov, Sektor plana i kontrolinga  
 Tomislav Štengl, Sektor korporativnih komunikacija  
 Snježana Tabak, Sektor upravljanja ljudskim resursima  
 mr.sc. Željka Velić-Dvorščak, Sektor pravnih poslova  
 Mato Veselić, Sektor interne revizije i kontrole  
 mr.sc.Maja Zovko-Miholić, Sektor korporativnih komunikacija

# Prilog 7

## Nezavisna ocjena izvješća

Socijalno izvješće 'INA i korporativna društvena odgovornost' za 2004. godinu nastavlja tragom dobre prakse utemeljene godinu ranije. U izvješću INA d.d. iscrpno i temeljito opisuje utjecaj vlastitih poslovnih praksi i ponašanja na ključne dionike, uključujući zaposlenike, kupce, dobavljače i širu zajednicu, fokusirajući se na ekonomske i društvene dimenzije i učinke vlastitog poslovanja.

Budući da poslovne prakse na kojima se temelji društvena odgovornost zahtijevaju dugoročan i sustavan pristup, razdoblje od godine dana zapravo je relativno kratko za analizu promjena. Radikalnije promjene mogle su se očekivati samo u slučaju ozbiljnijih kriza, što ovdje nije slučaj. Naime, INA d.d., unatoč poslovnim izazovima i promjenama tržišnih uvjeta i vlasničkih odnosa, jest stabilan i profitabilan poslovni sustav čiji management i djelatnici ozbiljno pristupaju mnogim aspektima društvene odgovornosti. Stoga je i ovo socijalno izvješće metodološki, strukturno i sadržajno uvelike utemeljeno na prethodnom izvješću, što osigurava i njihovu usporedivost.

Izvješće je sastavljeno nešto jednostavnijim postupkom nego prethodne godine, ali uz zadovoljavajući stupanj konzultacija ključnih dionika unutar tvrtke, kao i dokumentacije vezane uz odnose s ključnim dionicima unutar tvrtke. U metodološkom i sadržajnom smislu, izvješće je izrađeno u skladu s načelima, smjericama i sustavom indikatora Global Reporting Initiative (GRI 2002 Sustainability Reporting Guidelines) – međunarodnog standarda za trobilančno izvješćivanje. Obradeni su svi primjenjivi GRI indikatori i time omogućena usporedivost sa sličnim izvješćima drugih tvrtki i budućim izvješćima INE. Pritom su poštivani principi transparentnosti i uključivanja relevantnih partnera u dijalog o pojedinom indikatoru, uz odgovarajući obuhvat, kvalitetu i dostupnost informacija. Uz odgovarajuću izjavu predsjednika Uprave, izvješće sadrži ključne informacije o korporativnoj misiji, viziji, vrijednostima i strategiji tvrtke u području društvene odgovornosti, kao i o organizacijskim procesima, strukturama i procedurama koji omogućuju realizaciju navedene strategije.

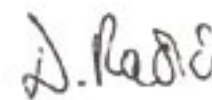
Izvješće svjedoči o dugogodišnjoj ukorijenjenosti pojedinih aspekata društvene odgovornosti poduzeća – prije svega onih koji se tiču tretmana zaposlenih, osiguranja kvalitete i doprinosa zajednici kroz donacije i sponzorstva – u organizacijsku kulturu i tradiciju INE. No, poslovni izazovi i rastuća očekivanja javnosti nametnuli su potrebu unapređenja postojećih i uvođenja novih praksi društvene odgovornosti, što je razvidno i iz ovog izvješća. Uz zadržavanje elemenata tradicionalnog pristupa, INA nastoji odgovoriti novim izazovima društvene odgovornosti u procesima unutar organizacije, kao i dijalogom s poslovnim partnerima i društvenom zajednicom. Izvješće za 2004. godinu tako, uz ostalo, bilježi pomake u komunikaciji s potrošačima, razvoju sustava obrazovanja i suradnji s akademskim ustanovama, sustavnijem pristupu dodjeli i praćenju donacija i sponzorstava, zastupljenosti žena u managementu te u praćenju problematike intelektualnog vlasništva.

I dalje postoji značajan prostor za daljnje unapređenje pojedinih aspekata društveno odgovornog poslovanja; to napose uključuje ispunjenje obveza preuzetih u ovom izvješću, od kojih se neke odnose na pitanja identificirana i prethodne godine. Što se tiče sadržaja budućih izvješća, korisno bi bilo uvođenje sustava integralnog izvještavanja o ekonomskim, socijalnim i ekološkim aspektima poslovanja te intenzivnije praćenje pitanja korporativnog upravljanja (napose djelovanja nadzornog odbora) i transparentnosti poslovanja s ovisnim društvima u okviru INA-Grupe.

Socijalno izvješće 'INA i korporativna društvena odgovornost' za 2004. godinu jest koristan korak u analizi stanja, praćenju promjena i definiranju potreba i prioriteta. Daljnjim razvojem pozitivnih praksi i realizacijom preuzetih obveza stvorit će se preduvjeti za daljnje jačanje društveno odgovornog poslovanja i razvoja tvrtke u cjelini, ali i pružiti pozitivan primjer poslovnim subjektima u Hrvatskoj da je proaktivnim djelovanjem, povećanom transparentnošću poslovanja i dijalogom s ključnim dionicima moguće dugoročno stvarati vrijednost za sve uključene.

mr.sc. Domagoj Račić  
Ekonomski institut, Zagreb

Zagreb, 27. srpnja 2005.



## Impressum

**INA-Industrija nafte d.d.**

Avenija V. Holjevca 10, p.p. 555  
10002 Zagreb

**Izdavač:**

INA-Industrija nafte d.d.

**Za izdavača:**

Tomislav Štengl

**Glavna urednica:**

dr.sc. Svea Švel-Cerovečki

**Urednici:**

Anđelka Tokić, Livija Župančić, Koraljka Peić, Jadranka Borić, Dragan Španović

**Fotografije:**

Miljenko Marohnić, Ferdo Buva, Tomislav Lazarić

**Lektura:**

Marija Ivana Šivak

**Art director:**

Ivan Doroghy

**Grafičko oblikovanje:**

Tomislav Vlainić, Lada Vlainić

**Layout:**

Tomislav Vlainić, Lada Vlainić

**Tisak:**

Tipograf



