



CSR IZVEŠTAJ

o održivom i odgovornom poslovanju

2014

DELTA HOLDING

SADRŽAJ

O IZVEŠTAJU

03

O KOMPANIJI

07

**TRŽIŠNA
ODGOVORNOST**

37

**BRIGA O
ŽIVOTNOJ SREDINI**

63

RAZVOJ ZAPOSLENIH

81

DELTA FONDACIJA

105

LISTA GRI INDIKATORA

129

O IZVEŠTAJU

U najuspešnijoj godini od početka svetske ekonomске krize, Delta Holding je, pored ekonomskih, ostvario i značajne rezultate na polju unapređenja zaštite životne sredine i podrške razvoju zajednice.

U Delta Holdingu 2014. godinu obeležile su:

- Investicije u razvoj poslova u oblasti agrara i distribucije
- Investicije u izgradnju poslovног prostora
- Centralizovanje upravljanja energetskom efikasnoшćу
- Prijem 30 Mladih lidera treće generacije
- Podrška stanovništvu iz poplavljених područja
- 490 humanitarnih akcija u kojima je 154.090 stanovnika dobilo pomoć
- Tri nagrade za društvenu odgovornost

U 6. Izveštaju o održivom razvoju Delta Holdinga predstavljen je strateški pristup razvoju Kompanije kojim se dugoročno ostvaruje ravnoteža ekonomskih, socijalnih i ekoloških ciljeva. U fokusu su teme koje su, prema sprovedenom ispitivanju, najvažnije za dalji razvoj kompanije i od najvećeg interesa za stejkholdere.

Izveštajem su obuhvaћene i promene u portfoliju Kompanije, nastale kao posledica predviđanja i analize dešavanja u okruženju. Delta Holding ove promene vidi kao priliku za održiv rast i ulazak u nove poslove.

Za izradu izveštaja korišćena je Global Reporting Initiative (GRI) G4 metodologija. Iako nije bila obavezujuća za izveštavanje o 2014. godini, kao pionir i lider društvene odgovornosti Delta Holding odlučio je da među prvima izda izveštaj prema novoj, zahtevnijoj GRI metodologiji.

Korišćenje G4 smernica pokazuje jasnu opredeljenost Delte da uključi sve stejkholdere u odluke koje su važne za njihovo poslovanje, dobrobit zajednice i održivi razvoj Kompanije. Izveštaj sadrži i sve podatke i informacije koje zahteva napredni nivo Izveštaja o napretku Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija i verifikovan je od strane nezavisne revizorske kuće KPMG Srbija na inicijativu kompanije Delta Holding.

Kompanija jednom godišnje izdaje izveštaj o održivom razvoju. Prethodni izveštaj objavljen je 14. jula 2014. godine (GRI G3.1, B+).

Izveštajem je obuhvaćeno poslovanje Kompanije u Srbiji.



UVODNA REČ PREDSEDNIKA

Držati se jedne vizije, a istovremeno praksu prilagođavati aktuelnoj situaciji - to je recept po kojem Delta radi već 24 godine. Recept koji se pokazao održivim na duži rok i koji nas danas čini snažnom kompanijom, spremnom na nove izazove.

Naša vizija je da razvijamo kompanije koje imaju visoku tržišnu vrednost. Taj trud u 2014. godini rezultirao je prodajom naše osiguravajuće kompanije. Time smo nastavili trend započet prodajom bankarskog biznisa i biznisa maloprodaje i Deltu definitivno postavili na mesto

najuspešnijeg prodavca kompanija u ovom regionu. Kroz razvoj i prodaju kompanija u poslednjoj deceniji obezbedili smo više od 1,5 milijardi evra za svoje dalje investicije.

U tom poslu čvrsto smo se držali svojih korporativnih vrednosti: da budemo izuzetni u kvalitetu koji pružamo; da primenjujemo inovativna rešenja; da poslujemo sa punim integritetom, sa poštovanjem zakona, ljudi i dobre poslovne prakse; da postižemo najviša dostignuća; i da brinemo o svojim ljudima, čuvajući ih kao najveći kapital svake kompanije.

Uslovi u kojima smo radili nisu bili nimalo laki. Naše tržište karakteriše niska kupovna moć, slaba kreditna aktivnost, visoka nelikvidnost privrede.

Nezaposlenost je jedan od najvećih problema srpske ekonomije, a dodatne teškoće u 2014. godini napravila je priroda: nezapamćene poplave koje su pogodile Srbiju.

U ovim uslovima Delta je nastavila da se razvija, ali i da se prilagođava aktuelnoj situaciji. Treba napomenuti da se u fokusu brige o društvenoj zajednici našla sanacija štete posle poplava. Delta je u tu akciju uložila 860.000 evra, mnogo radnih sati i još više empatije za ljude koji su pogodeni nepogodom. Verujem da naše ponašanje tokom tragične nepogode služi na čast svakom zaposlenom u kompaniji.

I drugi fokus bio je prilagođen aktuelnom problemu na našem tržištu, a to je nezaposlenost. Investicijom preko 27 miliona evra stvarali smo nova radna mesta. Sem toga, kroz program Mladi lideri doprineli smo da se važan deo mладих stručnjaka zadrži u Srbiji, zemlji u kojoj su odrasli i školovani. Činjenica da se više od 4.600 visoko obrazovanih ljudi prijavilo za posao u našoj kompaniji predstavlja nam veliki kompliment i potvrdu da je Delta jedan od najpoželjnijih poslodavaca na našem tržištu.

U narednom periodu Delta ima ambiciozne planove:

- dalje investicije, koje će omogućiti razvoj kompanije, napredak društva u kojem poslujemo, a najviše kroz rast zapošljavanja
- nastavak snažne pomoći društvenoj zajednici, između ostalog i kroz realizaciju drugog zadužbinarskog projekta, Centra za sport i rehabilitaciju osoba sa invaliditetom

Na putu do ambicioznih ciljeva pridržavaćemo se poznatih principa koji su nam omogućili održivi rast:

- naših korporativnih vrednosti
- 10 principa Globalnog dogovora

Sa korporativnom kulturom koja je u Delti izgrađena, sa kadrovskom snagom koju imamo, siguran sam da ćemo postavljene planove uspešno realizovati.

Miroslav Mišković,
predsednik Delta Holdinga



Organizaciona shema kompanije





O KOMPANIJI

Delta Holding
osnovan je 4. februara 1991. godine.

Sedište Kompanije je u Beogradu
u ulici Milentija Popovića 7b.

Kompanija danas poslovanje realizuje kroz tri organizacione celine koje dele jedinstvenu poslovnu filozofiju, vrednosti i ambiciju da šire i razvijaju biznis. Primarni biznisi su agrar, proizvodnja hrane i real estate.

Kompanije članice Delta Holdinga posljuju kao društva sa ograničenom odgovornošću, a manji broj jedinica su akcionarska društva. U okviru Kompanije posljuju i dve neprofitne organizacije, Delta Fondacija i organizacija za upravljanje ambalažnim otpadom Delta Pak. Većina delatnosti obavlja se u Srbiji, ali i u zemljama u regionu (Crna Gora, Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Makedonija) i Rusiji.

Portfolio Kompanije menja se u skladu sa strateškim planovima i ciljevima. Najznačajnije promene bile su:

- izlazak iz bankarskih poslova - Delta banka prodata je italijanskoj kompaniji Banca Intesa 2005. godine
- prodaja maloprodajnog lanca - Delta Maxi prodat je belgijskoj kompaniji Delhaize grupa 2011. godine
- izlazak iz poslova sa osiguranjem - Generali Grupa 2014. godine preuzela je preostalih 50% udela u vlasništvu osiguravajuće kompanije Delta Generali



Delta Agrar Grupa bavi se agrobiznisom od 1993. godine.

DELTA AGRAR GRUPA

Poslovanje Delta Agrar Grupe organizovano je prema sledećim celinama:

Primarna poljoprivredna proizvodnja, koja obuhvata:

Ratarsko-povrtarsku proizvodnju na površini od 13.409 ha. Od ratarskih kultura zastupljene su: pšenica, kukuruz, soja, suncokret, uljana repica i šećerna repa. Od povrtarskih kultura najzastupljenije su grašak, boranija, krompir, luk, paprika, celer, kupus, karfiol, kelj i brokoli.

Proizvodnju voća na površini od 370 ha bruto u voćnjaku u Čelarevu i sadnica na 35 ha u rasadniku u Apatinu. U voćnjaku se proizvode jabuke sorte: Gala, Breburn, Zlatni delišes, Crveni delišes, Greni smit, Gold rush i klupske jabuke Modi i Kiku.

Stočarstvo - obuhvata tov svinja na pet farmi sa godišnjom proizvodnjom od 110.000 komada i tov junadi sa godišnjom proizvodnjom od 5.000 komada. Na dve farme proizvodi se 6 miliona litara mleka.

Kooperaciju i otkup - otkup voća i povrća, mesa i stoke, maloprodaja i višegodišnje ugovaranje proizvodnje ratarskih, voćarskih i povrtarskih kultura sa primarnim proizvođačima.

Agrotrgovinu i distribuciju - distribucija pesticida, semena i agromehanizacije u saradnji sa vodećim svetskim proizvođačima. Kompanija trguje i žitaricama, uljaricama i mineralnim đubrivima.

Proizvodnja hrane u četiri fabrike:

Fabrika Danubius - proizvodi različite tipove brašna i testenina.

Fabrika Florida Bel - proizvodi i pakuje musli i snek proizvode pod brendovima Fun&Fit i JUMBO. Snabdeva tržište grupom proizvoda pod brendom ABC, koju čine pakovanja zrnastih i praškastih proizvoda i proizvoda od voća.

Fabrika Yuhor - proizvodi meso i mesne prerađevine. Najveća je mesna industrija u Srbiji i prva koja je dobila izvoznu dozvolu.

Fabrika Mioni - puni prirodnu negaziranu mineralnu vodu Aqua Gala sa dubine od 200 m iz izvora u okolini Mionice kod Valjeva.



Delta Real Estate Grupa
bavi se poslovima izgradnje
i upravljanja nekretninama
od 1999. godine



DELTA REAL ESTATE GRUPA

Poslovanje Delta Real Estate
Grupe podeljeno je na sledeće
oblasti:

- Upravljenje šoping-molovima
i retail parkovima - Delta City
Beograd, Delta City Podgorica,
Delta Park Kragujevac





Upravljanje poslovnim prostorima



- Upravljanje hotelima - Crowne Plaza Beograd, Hotel Park Beograd, Nacional
- Upravljanje poslovnim prostorima - NBGP Apartmani, Mala Kula, Impuls Hol
- Strateško planiranje i razvoj projekata iz oblasti gradnje

Delta DMD osnovan je 1997. godine, bavi se distribucijom i skladištenjem robe široke potrošnje i pružanjem usluga logistike i domaćeg i međunarodnog transporta robe posredstvom Delta Transportnog Sistema.



DELTA DISTRIBUCIJA

Delta Motors osnovan je 2007. godine i generalni je zastupnik automobilskih brendova BMW i MINI za Srbiju i Crnu Goru.

Delta Automoto je ekskluzivni uvoznik i distributer putničkih vozila i rezervnih delova marke Honda od osnivanja 2007. godine. Honda motocikle distribuira od 2011. godine.



Delta MC osnovan je 1991. godine.



DELTA MC

Delta MC bavi se proizvodnjom, servisiranjem, veleprodajom, maloprodajom, uvozom i izvozom kroz saradnju sa domaćim i stranim kompanijama.

Zastupnik je Maximal viljuškara, kao i svih tipova magacinskih vozila. Ovlašćeni je distributer Pirelli i Petlas guma, kao i akumulatora Banner za sve tipove skutera, motora, putničkih i teretnih vozila. Osim Shell i FAM ulja i maziva, široka paleta proizvoda obuhvata i sve tipove trakcionih baterija za

viljuškare, magacinska vozila i UPS uređaje, kao i Glysantin® koji Delta MC proizvodi i distribuira u kooperaciji sa B.A.S.F.

U okviru kompanije posluje i Delta Bike, proizvođač savremenih bicikala za decu i odrasle. Veliki broj modela, razvijenih u saradnji sa inženjeringom partnera iz Italije i Dalekog istoka, dostupan je i na tržištu Bosne i Hercegovine, Crne Gore i Makedonije.



DELTA HOLDING

VIZIJA

Naša vizija je da u očima klijenata, partnera i zaposlenih budemo jaka globalna kompanija prepoznatljiva po svojim **VREDNOSTIMA**:

- **IZVRSNOST** nas čini najboljim
- **INOVATIVNOŠĆU** menamo svet
- **INTEGRITET** je duboko usađen u sve što radimo
- Uvek težimo najvećim **DOSTIGNUĆIMA**
- **BRIGA O LJUDIMA** je temelj našeg uspeha

MISIJA

Sa strašću stvaramo kompanije koje unapređuju društvo u kome živimo i radimo.



ETIKA I INTEGRITET

Kao lider i jedna od najvećih domaćih kompanija, Delta Holding ima odgovornost da postavlja nove standarde u poslovanju i da svojim primerom podstiče razvoj i primenu najboljih poslovnih praksi. U svakom segmentu poslovanja, bilo da razvija postojeće poslove ili kreira nove prilike, Kompanija pokazuje jasnu opredeljenost da poštuje zakon i etička načela.

Kodeksom poslovne etike utvrđene su norme ponašanja kojima se olakšava donošenje odluka koje su društveno, profesionalno i organizaciono prihvatljive. Namjenjen je svim zaposlenim licima, kao i licima angažovanim po osnovu posebnih

ugovora u bilo kom delu Kompanije. Svaki zaposleni Delta Holdinga dužan je da se upozna sa odredbama ovog kodeksa. Kompanija se Kodeksom obavezuje na zaštitu prava zaposlenih poštujući sledeće norme:

- Poštovanje različitosti
- Sprečavanje zlostavljanja na radu
- Pravo na zdrav radni prostor i zaštitu na radu
- Pravo na stručno usavršavanje
- Pravo na zaradu
- Poštovanje političkih prava zaposlenih
- Zaštita ličnih informacija zaposlenih

Kodeksom se nameću i obaveze zaposlenima u cilju zaštite ugleda Kompanije. U tom smislu jasno se navodi da:

Lica odgovorna za vođenje Kompanije, zaposlena lica, kao i lica angažovana po posebnom ugovoru u bilo kom delu sistema odgovorna su da postupaju u najboljem interesu, da svoju procenu zasnivaju na informacijama i mišljenjima stručnjaka i da poverene poslove obavljaju tako da interes Kompanije ne podrede ličnom interesu, niti da među njima izazovu sukob interesa. Pravila poslovne etike isključuju bilo kakvo nuđenje, davanje, obećavanje ili prihvatanje novca, stvari, prava, usluge, poklona veće vrednosti od vrednosti reklamnih proizvoda (50 evra) ili mogućnost uticaja drugog lica koje je u poslovnom odnosu sa Kompanijom.

Lica zaposlena u Kompaniji i svi oni koji na osnovu ugovora obavljaju neku delatnost u ime i za račun Kompanije dužni su da čuvaju poslovnu tajnu do koje su došli u toku obavljanja posla. Poslovnom tajnom smatra se svaka informacija čije bi neovlašćeno otkrivanje trećim licima moglo naneti štetu interesima Kompanije i njenih poslovnih partnera.

Kodeksom se definiše fer odnos sa kupcima, krajnjim korisnicima, dobavljačima, državnim službama, medijima i društvenom zajednicom koji podrazumeva uvažavanje i poštovanje njihovih potreba i interesa u svakodnevnom radu. Preporučuje se transparentna i otvorena komunikacija i pružanje istinitih i pravovremenih informacija svim stejkholderima.

Takođe, Etičkim kodeksom obuhvaćeno je i jačanje ekološke svesti zaposlenih i svih poslovnih partnera.

U 2014. godini delovi Etičkog kodeksa integrисани su u Ugovor o radu koji zaposleni potpisuju prilikom stupanja u radni odnos. Za sva pitanja u vezi sa etikom i integritetom zaposleni se mogu obratiti sektoru za ljudske resurse i stručnom saradniku za radno pravo.

Osim Etičkog kodeksa, a u cilju obezbeđenja poštovanja deset principa Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija i standarda ISO 26000 kompanija je usvojila i Kodeks poslovnog ponašanja, Politiku društvene odgovornosti i Pro bono politiku. Ovim dokumentima potvrđena je opredeljenost Delta Holdinga da čuva životnu sredinu, spreči korupciju, štiti ljudska i radna prava i pomogne razvoju zajednice u kojoj posluje. Dokumenta su dostupna svim zaposlenima na internom portalu.

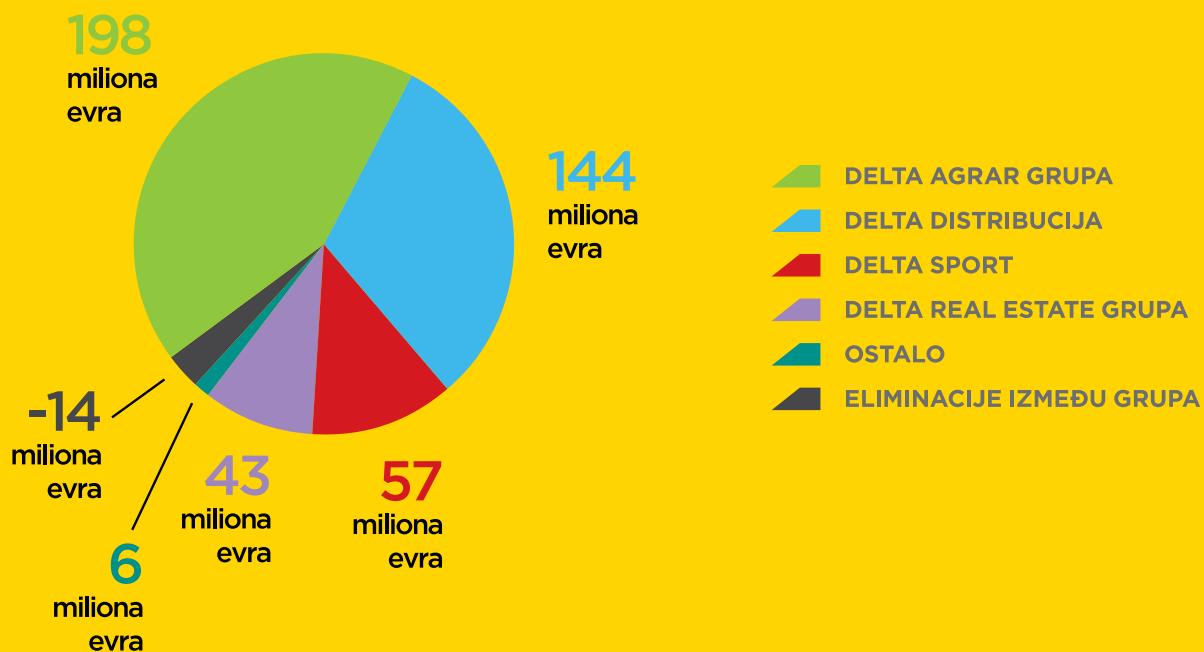
Delta Holding na različite kreativne načine nastoji da edukuje i podseti zaposlene na ove norme. Tokom 2014. godine sprovedena je interna kampanja promocije kompanijskih vrednosti. Zaposleni su anonimnim glasanjem odabrali po troje koleginica i kolega čiji stavovi i ponašanje najbolje oslikavaju vrednosti kojima kompanija teži, i oni su imenovani za ambasadore inovativnosti, dostignuća i integriteta.

EKONOMSKI REZULTATI

Delta Holding je u 2014. godini ostvario rekordne rezultate od početka ekonomske krize. Ukupan prihod prema konsolidovanom bilansu iznosio je 434 miliona evra. Konsolidovanim bilansom nije obuhvaćena kompanija Delta MC koja je ostvarila prihod od 3 miliona evra.

PRIHOD U MILIONIMA EVRA

Članice	2014. godina
Delta Agrar Grupa	198
Delta Real Estate Grupa	43
Delta Distribucija	144
Delta Sport	57
Ostalo	6
Ukupno	448
Eliminacije između grupa	-14
Ukupno	434



Značajan pokazatelj uspešnog poslovanja je i porast EBITDA na 51 milion evra, što je 28% više u odnosu na 2013. godinu. Rast u Delta Agrar Grupi iznosio je 16%, u Delta Real Estate Grupi 30%, a u Delta Distribuciji 8%.

EBITDA (PROFIT PRE KAMATA, POREZA NA DOBIT I AMORTIZACIJE)

Članice	2014. godina
Delta Agrar Grupa	23
Delta Real Estate Grupa	19
Delta Distribucija	7
Delta Sport	4
Ostalo	-1
Eliminacije između grupa	-1
Ukupno	51



>

57,4**MILIONA
EVRA**Izvoz Delta Holdinga
u 2014. godini

>

53**MILIONA
EVRA**Izvoz Delta Agrara
u 2014. godini**EU** 24,4 mil. EUR**Rusija** 19,4 mil. EUR**CEFTA** 5 mil. EUR**Ostala tržišta** 4,2 mil. EUR**UKUPNO** 53 mil. EUR**Žitarice** 27 mil. EUR**Voće i povrće** 11,7 mil. EUR**Meso i mesne prerađevine** 10,7 mil. EUR**Ostalo** 3,6 mil. EUR**UKUPNO** 53 mil. EUR

Kompanija je tokom 2014. godine investirala 27,7 miliona evra u:

- Izgradnju novog distributivno-logističkog centra Delta Transportnog Sistema - 10,2 miliona evra
- Drugu ULO hladnjaku na imanju Podunavlje u Čelarevu - 6 miliona evra
- Adaptaciju poslovne zgrade Mala kula - 3,5 miliona evra
- Novu proizvodnu liniju kratkih testenina u fabrici Danubius - 1,8 miliona evra

Kompanija je i u 2014. godini svoje poslovanje finansirala iz sopstvenih resursa i kredita dobijenih od banaka i drugih institucija. Prilikom obavljanja aktivnosti koristile su se olakšice i subvencije propisane domaćim zakonima i dostupne svim privrednim subjektima.



U budžet Republike Srbije i budžete lokalnih samouprava u 2014. godini Delta Holding je uplatio 90,4 miliona evra poreza. Od ovog iznosa 18,8 miliona evra su porezi i doprinosi, a 72,6 miliona evra PDV.

Kompanija je u 2014. godini u društvenu zajednicu uložila 1,96 miliona evra. Najveći deo sredstava bio je usmeren na pomoć stanovništvu ugroženom poplavama. Ostatak sredstava Kompanija je uložila u realizaciju projekata koji za cilj imaju poboljšanje kvaliteta života ranjivih grupa, podršku razvoju kulture i obrazovanja i podršku zaposlenima.

Od osnivanja Delta Fondacije 2007. godine do danas, Kompanija je u društvenu zajednicu uložila 33,49 miliona evra.

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Poslovanje Delta Holdinga utemeljeno je na primeni međunarodnih standarda, savremenih tehnologija i iskustava i znanja stručnih kadrova.

Model korporativnog upravljanja Kompanije, kao najširi kontrolni mehanizam, stimuliše ispravno i efikasno korišćenje korporativnih resursa.

Ovakva organizacija poslovanja omogućuje da se usklade interesi Kompanije i pojedinaca, ispune strateški ciljevi i održi ravnoteža između ekonomskih i socijalnih potreba. Strateški ciljevi predstavljaju operacionalizaciju misije i vizije Delta Holdinga na nivo usvojenih pojedinačnih ciljeva i biznis planova svake članice sistema.

Kompanijom upravljaju stručnjaci sa značajnim profesionalnim iskustvom iz različitih oblasti, čime se postiže efektivno upravljanje, efikasan nadzor poslovanja i izvršenja funkcija i odlučivanje uz sagledavanje svih aspekata.

Upravljačko telo čini Predsednik i 17 članova, od kojih su 9 žena i 8 muškaraca. U užem sastavu Borda direktora su Predsednik i 7 članova: 5 žena i 2 muškarca.

Članovi Borda direktora biraju se isključivo na osnovu kvalifikacija i postignutih rezultata u radu. Svi predstavnici Borda direktora imaju razvijenu svest o neophodnosti primene društveno odgovornih principa za razvoj Kompanije.

Osim strateških odluka koje se tiču finansijskog razvoja, investicija, prodaje kompanija, izlaska na nova tržišta i ulaska u nove poslove, upravljački odbor donosi i odluke o razvoju zaposlenih i ulaganju u društvenu zajednicu kroz ekološke i filantropske projekte. U ove odluke uključen je i Predsednik Kompanije.

Saradjnjom sa međunarodnim poslovnim partnerima, članstvom u renomiranim svetskim organizacijama i učešćem na konferencijama o održivom razvoju u zemlji i иностранству, članovi Borda direktora kontinuirano se informišu o najboljim praksama i inicijativama vodećih svetskih organizacija u suočavanju sa izazovima u oblasti održivog razvoja.

U procesu korporativnog upravljanja održivim poslovanjem centralnu ulogu u kompaniji ima Sektor za strategiju i razvoj, koji prati realizaciju strateških planova i njihov uticaj na ekonomski rezultate, životnu sredinu, zadovoljstvo zaposlenih i razvoj društvene zajednice. Ovaj sektor zadužen je i za izradu izveštaja o održivom razvoju Kompanije. Menadžer za društvenu odgovornost odgovara Potpredsedniku za strategiju i razvoj i svoje poslove obavlja u saradnji sa menadžerima zaduženim za srodne oblasti (ekologiju, ljudske resurse, odnos sa dobavljačima i kupcima, kontrolu kvaliteta, realizaciju filantropskih aktivnosti). Menadžeri za pojedinačne oblasti održivog razvoja realizaciju aktivnosti dogovaraju i sa generalnim

direktorima članica u kojima su zaposleni i spuštaju odluke do izvršnog nivoa.

Delta Holding redovno izveštava javnost o aktivnostima i rezultatima na polju održivog

razvoja izdavanjem godišnjeg izveštaja i na kvartalnim konferencijama za medije. Svi zainteresovani mogu redovno da se informišu o novostima iz Kompanije na sajtu Delta Holdinga i drugim digitalnim kanalima.

BORD KOMPANIJE



Miroslav Mišković
Predsednik



Dejan Jeremić
Izvršni potpredsednik,
Operativni poslovi



**Marija Desivojević
Cvetković**
Potpredsednik,
Strategija i razvoj



Milka Vojvodić
Izvršni potpredsednik,
Direktor, Pravni i
Finansije i ekonomija



Milica Glavaš
Direktor, Pravni i
korporativni poslovi



Živorad Vasić
Generalni direktor,
Hoteli
i poslovni prostor
Delta Real Estate



Ana Dišić
Generalni direktor,
Shopping Malls
Delta Real Estate



Jasminka Kiselčić
Direktor,
Plan i analiza



Milorad Sredanović
Potpredsednik,
Poljoprivreda



Ivana Mišković Karić
Upravitelj
Delta Fondacije



Goran Karić
Potpredsednik,
Medunarodni poslovi



Ivan Kostić
Generalni direktor,
Delta Agrar Grupa



Radmila Spasić
Direktor,
Delta Real Estate



Nemanja Lazić
Generalni direktor,
Delta Auto



Mira Cvjetić
Direktor, Finansije i
računovodstvo



Milica Pejnović
Direktor,
Interna revizija



Ivan Vasić
Direktor,
Informacione
tehnologije



Aleksandar Čamparević
Generalni direktor,
Delta DMD VD
Generalni direktor,
Delta Sport



PROCENA RIZIKA

Na godišnjem nivou, Bord direktora procenjuje rizike i identificuje kritične tačke u odnosu na trenutnu situaciju u internom i tržišnom okruženju, kao i u odnosu na predviđene promene u privrednom i društvenom ambijentu.

Strateški rizici predstavljaju sve vrste nepovoljnih događaja i okolnosti (internih i eksternih) koji mogu negativno da utiču pre svega na ostvarenje osnovnih/strateških ciljeva Kompanije, a u krajnjem slučaju i na njen opstanak.

NAJZNAČAJNIJI PREDVIĐENI RIZICI U 2014. GODINI

VRSTA RIZIKA		OPIS
01	Tržišna nelikvidnost	Nizak kupovni kapacitet domaćeg tržišta i tekuća nelikvidnost.
02	Konkurenca	Ukrapnjavanje konkurenčije na domaćem tržištu i veći intenzitet konkurenčije koja prestiže iz EU.
03	Agrarna politika	Nepostojanje dugoročne agrarne politike što dovodi do destabilizacije tržišta nabavke.
04	Ekonomski situacija	Producetak recesije u regionu i EU i nestabilnost kursa.
05	Rizik rasta kamatnih stopa	U slučaju smanjenja kreditne aktivnosti banaka i daljeg rasta kamatnih stopa dolazi do ugrožavanja već opterećenog tržišnog novčanog toka.
06	Spore zakonske procedure	Dugotrajan proces dobijanja građevinskih dozvola.

Prilikom identifikovanja rizika, procenjuje se njegov značaj za ostvarenje strateških ciljeva i poslovanje. Shodno metodologiji interne revizije, značaj određenog rizika, kao i verovatnoća njegovog nastanka, može se kategorizovati na pet nivoa. Vremenski okvir za posmatranje verovatnoće je 12 meseci.

Da bi Kompanija iskoristila svoje snage i šanse, otklonila slabosti i umanjila negativne efekte predviđenih rizika, svake godine radi se revizija poslovne strategije i strategije održivog razvoja.



STRATEŠKO PLANIRANJE

Revizija petogodišnjeg strateškog plana sprovodi se jednom godišnje, na strateškim radionicama koje se organizuju u svim sektorima i organizacionim jedinicama. U radionicama učestvuju menadžeri svih nivoa upravljanja, koji poznaju makroekonomsku situaciju i mogu da predvide tržišna zbivanja, i zaposleni, koji neposredno komuniciraju sa stejkholderima i najbolje poznaju njihove potrebe.

Ovakav pristup obezbeđuje da svi članovi tima znaju i razumeju strateške odluke, čime je i sprovođenje lakše. Strateške planove na kraju usvaja Bord direktora na čelu sa Predsednikom. Po završetku celog procesa, svi zaposleni imaju jasnu sliku kako će se kompanija razvijati u narednih pet godina.

Prema revidiranim strateškim planovima, Kompanija će u narednom petogodišnjem periodu investirati u:

- Izgradnju poslovnih prostora, hotela i šoping-molova
- Razvoj stočarstva - svinjarstva
- Razvoj plastenika i povrtarskih kultura
- Proizvodnju novih vrsta klupske jabuka
- Proširenje sistema navodnjavanja
- Alternativne vidove energije
- Širenje distributivne mreže u zemlji i inostranstvu
- Edukaciju zaposlenih u zemlji i inostranstvu
- Izgradnju druge zadužbine - Centra za sport i rehabilitaciju osoba sa invaliditetom

Bord direktora sastaje se jednom nedeljno radi razmene najvažnijih informacija iz poslovanja. Jednom mesečno, a po potrebi i češće, održavaju se kolegijumi na nivou poslovnih jedinica/sektora, na kojima se detaljno razmatra realizacija planova i postignuti rezultati.

Članice i zajednički sektori organizuju kvartalne kolegijume na kojima razmenjuju informacije iz različitih segmenata poslovanja i okruženja i dele iskustva, što je neophodno zbog velike diversifikovanosti poslovanja.

Početkom svake godine održava se veliki godišnji kolegijum na kome se sumiraju rezultati iz prethodne godine i predstavljaju planovi za narednu. Ovom kolegijumu prisustvuju svi nivoi menadžmenta i određen broj izvršilaca iz svih članica i sektora kompanije. Zaposlenima koji nisu u mogućnosti da prisustvuju najvažnije informacije prenose se posredstvom internog portala.



UKLJUČIVANJE STEJKHOLDERA

Stejkholderi Delta Holdinga su:

- Zaposleni
- Kupci
- Dobavljači
- Izvođači radova na građevinskim projektima
- Zakupci u šoping-molovima i poslovnim apartmanima
- Banke

- Nevladine organizacije
- Obrazovne ustanove
- Mediji

Zaposleni svoje mišljenje o razvoju kompanije i stepen zadovoljstva u radu predstavljaju na strateškim radionicama, u direktnom kontaktu sa neposrednim rukovodiocima, srednjim i višim menadžmentom.

Slanjem poruke na mail adresu mojemislijenje@deltaholding.rs¹ ili u razgovoru sa licima određenim za podršku u okviru programa Otvorena vrata zaposleni takođe mogu da daju različite predloge, sugestije i komentare. Sektor za ljske resurse organizuje Otvorena vrata svakog poslednjeg dana u mesecu.

¹Detaljnije o ovim programima na strani br. 90

²Detaljnije o anketama i ispitivanju mišljenja kupaca i potrošača u odeljku Tržišna odgovornost

Menadžeri i zaposleni u stalnom su kontaktu sa eksternim stejholderima, čije zadovoljstvo prate i ispituju uz pomoć pripremljenih intervjua i anketa², na redovnim sastancima i posredstvom kompanijskih kanala komunikacije: web sajtova na kojima su istaknute mejl adrese, Call centara i društvenih mreža. Njihovo mišljenje integriše se u svakodnevno odlučivanje.

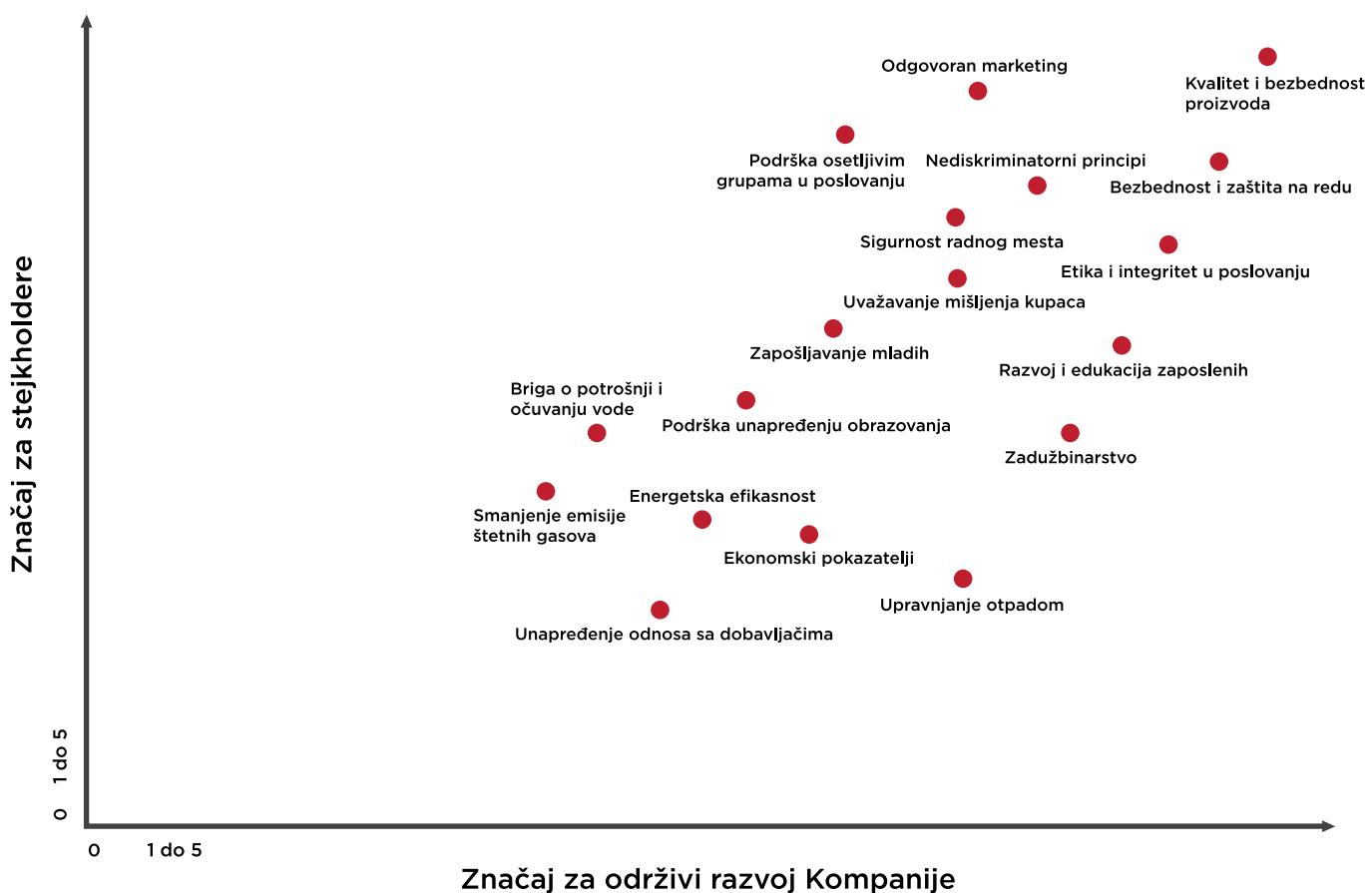
ODREĐIVANJE ZNAČAJA ASPEKATA DRUŠTVENE ODGOVORNOSTI

Prioritetne aktivnosti na polju održivog razvoja definisane su na strateškim radionicama posvećenim razvoju ekologije, zaposlenih, kvaliteta i bezbednosti proizvoda, odnosa sa potrošačima i dobavljačima i društvenom zajednicom. Na ovim radionicama učestvovali su kolege iz svih članica Delta Holdinga. Sve oblasti objedinjene su u Strategiji održivog razvoja koju je Bord direktora usvojio zajedno sa Biznis strategijom.

U toku godine sprovedeno je i rangiranje pojedinih društveno odgovornih tema prema značaju za poslovanje kompanije. Bord direktora, menadžeri i zaposleni ocenili su planirane aktivnosti prema:

- uticaju na ekonomski rezultate
- usaglašenošću sa zakonom
- usaglašenošću sa internim pravilima i kodeksom ponašanja
- usaglašenošću sa Biznis strategijom
- uticaju na zdravlje i bezbednost
- uticaju na životnu sredinu
- značaju za reputaciju.

Nakon internog ispitivanja 19 društveno odgovornih aspekata izdvojili su se po značaju za budući razvoj kompanije. Upitnik je zatim poslat na više od 100 adresa eksternih stejkholdera, sa molbom da daju svoje mišljenje o značaju aspekata za razvoj njihovog poslovanja i društvene zajednice u celini. Na osnovu internog i eksternog ispitivanja dobijeni su sledeći rezultati:



Rezultati ispitivanja mišljenja svih zainteresovanih strana za poslovanje Delta Holdinga pokazali su da je ulaganje u razvoj zdravih i kvalitetnih proizvoda najvažnije za održivi razvoj Kompanije, stejkholdera i zajednice u celini.

Svi navedeni aspekti i rezultati postignuti na ovim poljima biće predstavljeni u poglavljima Tržišna odgovornost, Briga o životnoj sredini, Razvoj zaposlenih i Ulaganje u društvenu zajednicu putem filantropskih aktivnosti čiji je nosilac Delta Fondacija.

STANDARDI

MEĐUNARODNI STANDARDI KVALITETA

STANDARD	OPIS	ČLANICE
ISO 9001	Postavlja kriterijume za sistem upravljanja kvalitetom u poslovnoj organizaciji. Primena ovog standarda obezbeđuje konzistentnost i kvalitet proizvoda i usluga, a ujedno doprinosi i unapređenju poslovanja.	Delta Agrar Grupa (Seme Sombor, Yuhor), Delta Distribucija (Delta DMD, DTS, Delta Auto, Delta Motors)
ISO 14001	Međunarodni standard za razvoj efektivnog i efikasnog sistema za upravljanje životnom sredinom primenljiv na sve delatnosti.	Delta Agrar Grupa (Yuhor)
ISO 22000	Upravljanje bezbednošću hrane - zahtevi za sisteme bilo koje organizacije u lancu ishrane.	Delta Agrar Grupa (Yuhor)
GLOBAL GAP	Standard koji pokriva procese koji se dešavaju pre proizvodnje osmišljen od strane vodećih maloprodavaca hrane u cilju pružanja garancije bezbednosti proizvoda potrošačima.	Delta Agrar Grupa (Podunavlje)
ISCC	Standard koji definiše korišćenje biomase proizvedene pod uslovima održive proizvodnje i procesa proizvodnje od iste biomase.	Delta Agrar Grupa (Kozara, Jedinstvo, Napredak, Topola, Podunavlje)
IFS logistic	Standard međunarodnih maloprodajnih lanaca koji obuhvata internacionalno prihvacute standarde kvaliteta u cilju unapređenja bezbednosti proizvoda.	Delta DMD, DTS
HACCP	Sistem za bezbednost hrane koji podrazumeva analizu kontrolnih tačaka biološkog, hemijskog i fizičkog rizika počevši od sirovina preko proizvodnje, distribucije, skladištenja pa sve do plasmana proizvoda krajnjem potrošaču.	Delta Agrar Grupa (Florida Bel, Mioni, Danubius, Yuhor, Napredak), Delta DMD
HALAL	Sistem smernica i pravila za proizvodnju hrane u skladu sa običajima islamske verske zajednice.	Delta Agrar Grupa (Yuhor)
IFS	Standard za kvalitet i bezbednost hrane.	Delta Agrar Grupa (Mioni, Florida Bel)
FSSC 22000	Standard baziran na ISO standardima koji garantuje bezbednost i kvalitet hrane do krajnjeg potroša podržan u potpunosti odd Global Food Safety Initiative (GFSI).	Delta Agrar Grupa (Mioni, Danubius)

ČLANSTVA

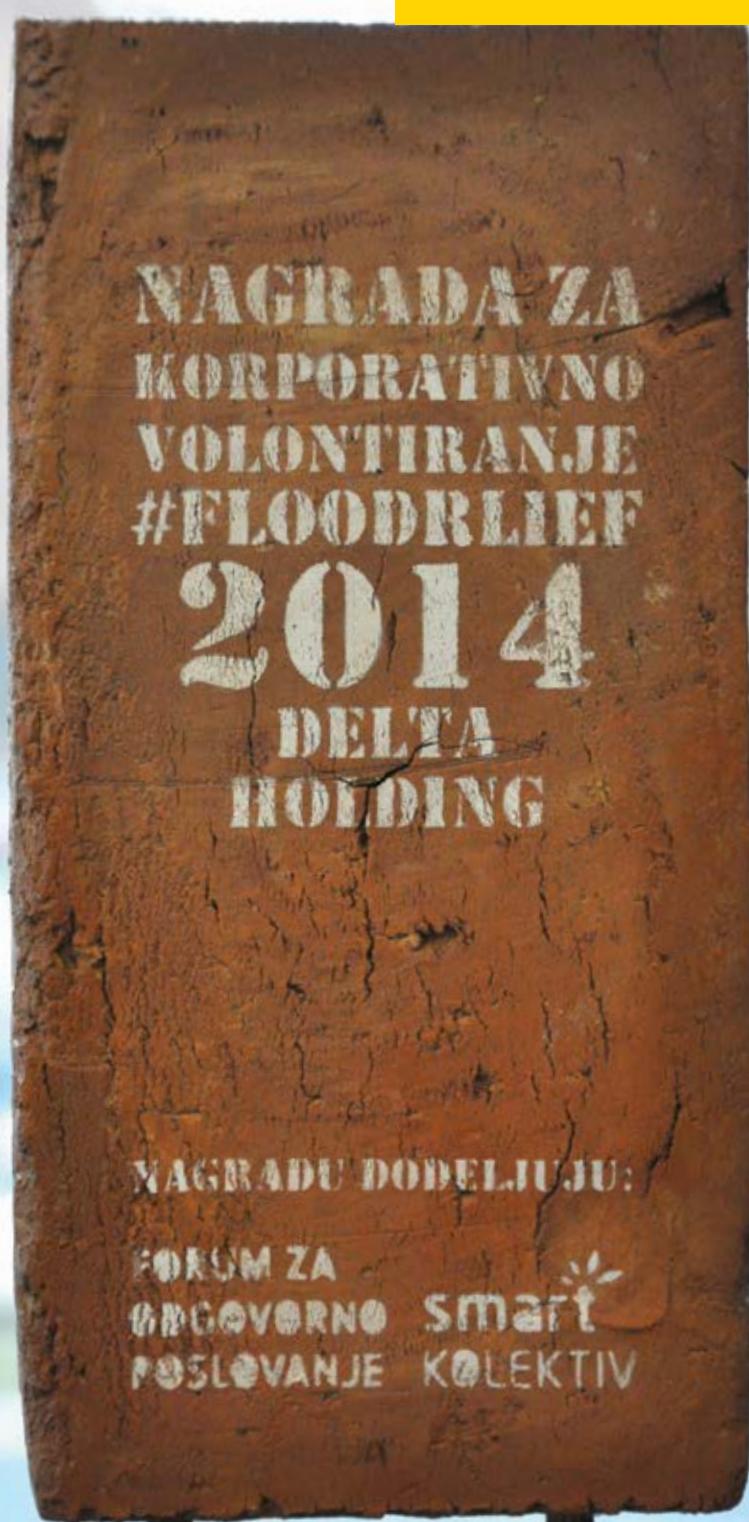
Globalni dogovor Ujedinjenih nacija - dobrovoljno udruženje kompanija posvećenih usaglašavanju poslovnih principa sa 10 univerzalnih principa društveno odgovornog poslovanja iz oblasti ljudskih prava, radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije.

Delta Holding je član ovog udruženja od 2008. godine i aktivan je u grupama za socijalnu inkluziju, zaštitu životne sredine i razvoj društveno odgovornog poslovanja.

ILO (International Labour Organization) - međunarodna organizacija odgovorna za izradu i nadgledanje implementacije međunarodnih standarda rada. To je jedina „tripartitna“ organizacija Ujedinjenih nacija koja okuplja predstavnike vlada, poslodavaca i radnika kako bi zajedno oblikovali politiku i program koji promovišu dostojanstven posao za sve. Delta Holding je član Poslovne grupe za zapošljavanje osoba sa invaliditetom od 2010. godine.

Frends of Europe (FOE) - Les Amis de l'Europe je vodeća think-tank organizacija koji ima za cilj da podstakne razmišljanje o ključnim globalnim i evropskim pitanjima u oblasti politike, ekonomije, socijalne zaštite i ekologije. Objavljajući korisne publikacije i podstičući aktivnu debatu, FOE nudi pristup kvalitetnim analizama aktuelnih tema i promoviše sučeljavanje ideja koje su od vitalnog značaja za kreiranje politika. FOE nastoji da bude glas onih koji nisu dovoljno zastupljeni u debatama unutar institucija EU, a čije je mišljenje važno za budućnost Evrope. Delta Holding član je organizacije Frends of Europe od 2014. godine.

NAGRade



NAGRADE U 2014. GODINI

Naziv nagrade	Dobitnik	Organizacija koja dodeljuje nagradu	Opis nagrade
Talent Management Award	Delta Holding	Stanton Chase	Nagrada za najbolju srpsku kompaniju u razvoju talenata
Korporativno volontiranje	Delta Holding	Forum za odgovorno poslovanje	Nagrada za korporativno volontiranje za angažovanje u otklanjanju i ublažavanju posledica poplava
Virtus	Delta Holding	Trag Fondacija	Nagrada za doprinos socijalnom uključivanju za uređenje lokalnog inkluzivnog centra „Mesto susreta”
Zlatno priznanje Udruženje za tržišne komunikacije Srbije (UEPS)	Delta Holding i Delta Fondacija	Udruženje za tržišne komunikacije Srbije (UEPS)	Zlatno priznanja Udruženja za tržišne komunikacije Srbije (UEPS) za pomoć poplavljениm područjima
Priznanje za doprinos razvoju sporta osoba sa invaliditetom	Delta Fondacija	Sportski savez osoba sa invaliditetom Beograda	Priznanje za doprinos razvoju sporta osoba sa invaliditetom
„Kapitan Miša Anastastijević“	Delta Agrar	Media invest iz Novog Sada i univerziteti u Novom Sadu i Beogradu	Povelja u kategoriji Najbolji agrar u Sremskom okrugu dodeljena društvu Napredak iz Stare Pazove
„Kapitan Miša Anastastijević“	Delta Agrar	Media invest iz Novog Sada i univerziteti u Novom Sadu i Beogradu	Povelja u kategoriji Najbolji agrar u Zapadnobačkom regionu dodeljena društvu Jedinstvo d.o.o iz Apatina
IHG Zvezda	Delta Real Estate, Crowne Plaza	IHG Group	Prvo mesto za najhumaniji Hotel u Evropi u okviru IHG grupe
Sajam Conventa	Delta Real Estate, Crowne Plaza	Conventa	Najbolji Hotel za sastanke u okviru Premium grupe na Conventa sajmu
Hotelsko otvaranje	Delta Real Estate, Crowne Plaza	Rexpo Adriatic Forum	Treće mesto za najbolje hotelsko otvaranje
Nedelja održivosti	Delta Real Estate, Crowne Plaza	IHG Group	Treće mesto u okviru IHG Grupe za inovacije i održivost
Nagrada za hranu i piće	Delta Real Estate, Crowne Plaza	IHG Group	Najuspješniji Hotel u okviru IHG Grupe za Evropu po profitu ostvarenom u Food&Beverage segmentu
Međunarodna zvezda - lider u kvalitetu (ISQL)	Delta Real Estate, šoping-mol Delta city Podgorica	BID Group One	Nagrada za izuzetna dostignuća u upravljanju kvalitetom i inovacijama
Menadžer godine	Delta Real Estate, Crowne Plaza	Srpska asocijacija menadžera (SAM)	Glavno priznanje „menadžer godine“ direktoru Hotela Crowne Plaza Živorad Vasić
Distributer godine	Delta DMD	DIAGIO	Nagrada za najboljeg distributera godine na tržištu Centralne, Istočne Evrope i Rusije
Najbolje izvedena marketinška kampanja za Smirnoff	Delta DMD	DIAGIO	Nagrada za najbolju marketing aktivnost i organizaciju događaja za Smirnoff proizvode
Pobednik konkurenциje	Delta DMD	DIAGIO	Nagrada za značajno povećanje tržišnog učešća u svim kanalima prodaje, uspešnu realizaciju komercijalnih i marketinških planova



TRŽIŠNA ODGOVORNOST - REZULTATI POSLOVANJA

Prema mišljenju menadžmenta, zaposlenih i eksternih stajholdera, odgovornost za proizvode i usluge jedan je od ključnih aspekata održivog razvoja Delta Holdinga.

Odgovornost za proizvode i usluge podrazumeva proizvodnju zdravih i kvalitetnih proizvoda i usluga uz poštovanje najviših međunarodnih standarda i njihovu prilagođenost potrebama i zahtevima kupaca.

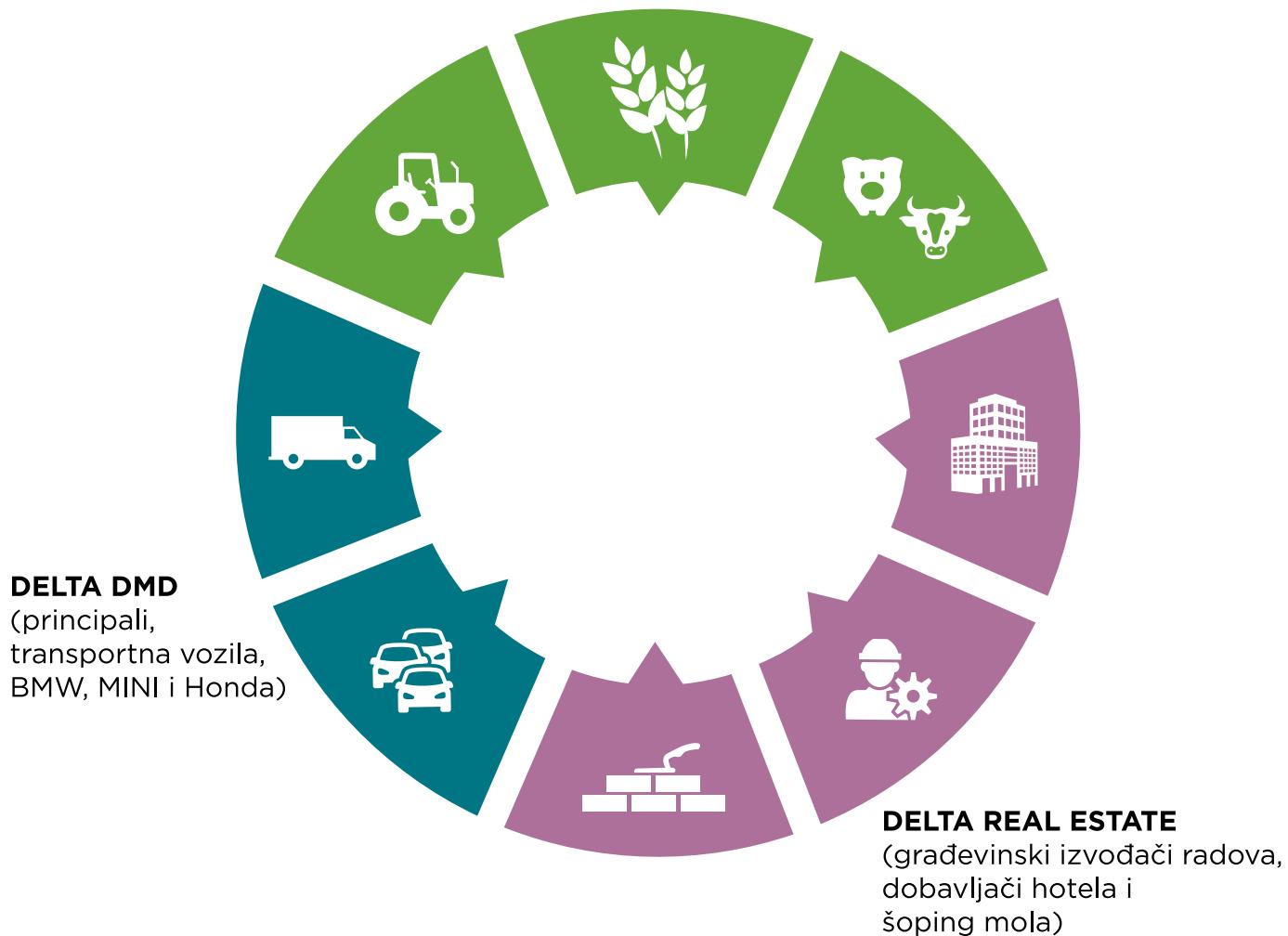
Da bi se vrhunski kvalitet proizvoda i usluga očuvao do krajnjeg potrošača, procedure upravljanja kvalitetom striktno se poštuju ne samo u proizvodnji, već i tokom pakovanja, skladištenja i dostave proizvoda.

Jedan od osnovnih principa održivosti je pravilan odabir dobavljača.

Članice Delta Holdinga biraju partnere koji takođe poštuju principe društvene odgovornosti i poseduju sertifikate o upravljanju kvalitetom i bezbednošću proizvoda (HCCP, ISO, Global Gap). Dugoročni odnosi sa dobavljačima predstavljaju garanciju konstantnog i održivog kvaliteta.

Da bi se dodatno utvrdila opredeljenost za poštovanje najviših etičkih standarda i principa društvene odgovornosti, u sve ugovore sa dobavljačima u 2015. godini biće uvedena klauzula kojom se zahteva poštovanje principa bezbednosti i zaštite na radu, osnovnih radnih prava i zaštite životne sredine u procesima rada.

DELTA AGRAR GRUPA (semena, mehanizacija, stoka i đubrivo)



Mišljenje kupaca presudno je za tržišni uspeh kompanija. Sve kompanije članice Delta Holdinga jednom godišnje sprovode ispitivanje zadovoljstva potrošača, a dobijeni odgovori pažljivo se razmatraju i uvažavaju prilikom razvoja novih i unapređenja postojećih proizvoda i usluga. Razmatranjem i usvajanjem inovativnih ideja upotpunjaje se assortiman i povećava kvalitet.

Ovakav pristup poslovanju doprineo je da sve članice Delta Holdinga, uprkos brojnim izazovima u okruženju, ostvare odlične rezultate u 2014. godini.

Na površini od 13.409 ha pod ratarskim kulturama u 2014. godini ostvareni su prosečni prinosi:

- *kukuruz 12,4 t/ha*
- *pšenica 7 t/ha*
- *soja 4,3 t/ha*
- *šećerna repa 76,4 t/ha*
- *uljana repica 3,8 t/ha*

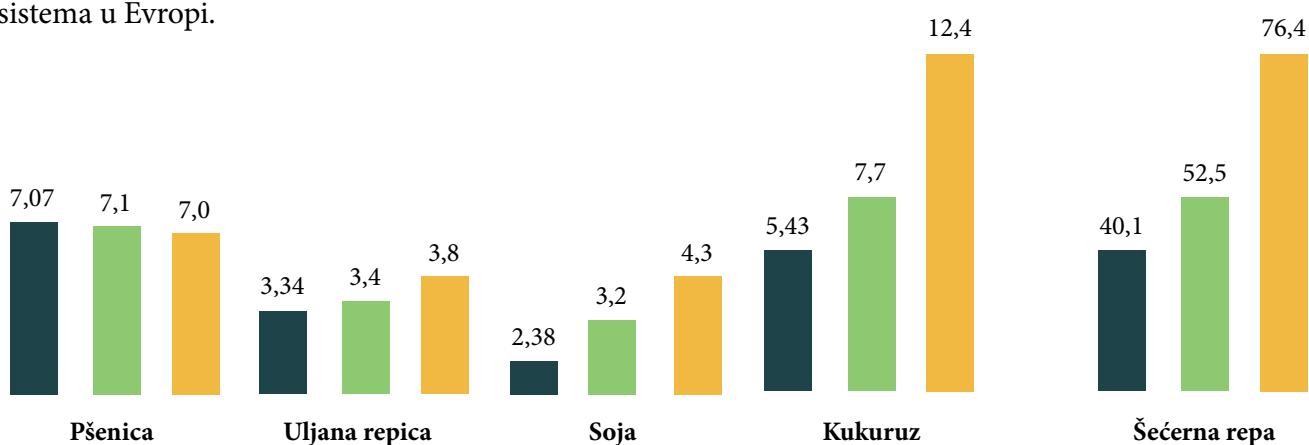
Ovi rezultati su iznad prosečnih rezultata u Evropskoj uniji, a daleko iznad rezultata postignutih u Srbiji i regionu.

Primarna proizvodnja Delta Agrara

Godinama unazad Delta Agrar Grupa ulaže u najsavremeniju tehnologiju, u primenu naprednih agrotehničkih mera i edukaciju ljudi.

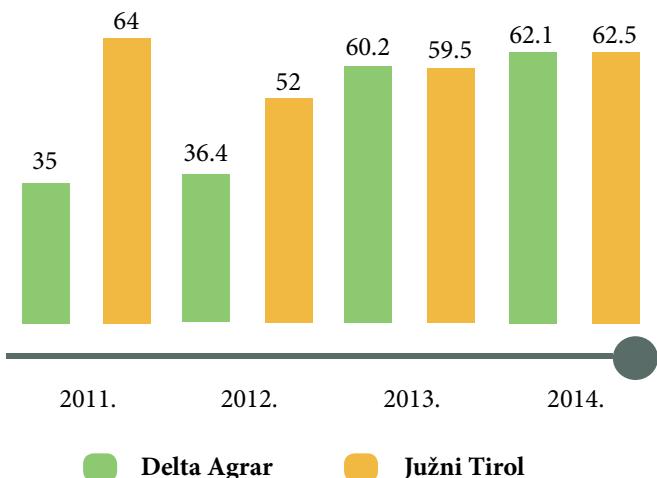
Ta doslednost danas daje rezultate u vidu prinosa koji su na nivou vrhunskih poljoprivrednih sistema u Evropi.

■ 2012. ■ 2013. ■ 2014.



U voćnjaku Delta Agrara na imanju Podunavlje u Čelarevu, neto površine 350 ha, prosečni prinos jabuka je 62,1 t/ha.

Ovaj rezultat jednak je prosečnom prinosu u Južnom Tirolu, italijanskoj regiji čuvenoj po uzgoju jabuka. Ukupna proizvodnja Delta Agrara od 16.000 tona jabuke predstavlja 6% srpske i 0,11% evropske proizvodnje.

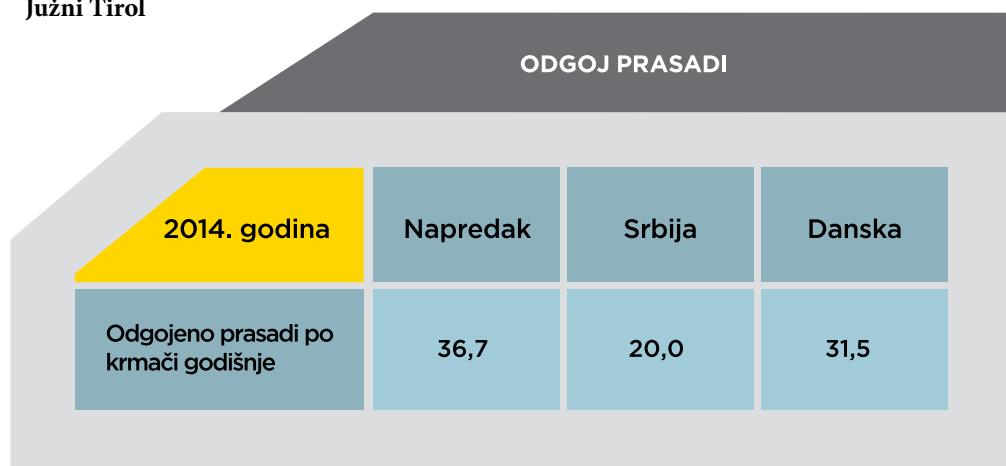


Prva komercijalna berba klupske jabuke Kiku bila je u 2014. godini. Kiku jabuka je izvanrednog ukusa, visoke nutritivne, a niske kalorijske vrednosti, i zato veoma popularna kod potrošača.

Delta Agrar u 2014. godini uložio je u proširenje kapaciteta skladištenja. Na imanju Podunavlje izgrađena je druga hladnjača sa smanjenim nivoom kiseonika (Ultra Low Oxigen), u kojoj se svežina voća čuva i do 300 dana. Kapacitet skladištenja sada iznosi 13.000 t.

Na 5 farmi svinja Delta Agrar Grupe odgojeno je 36,1 prasadi po krmači prema Dan Bred tehnologiji.

Ovakvim rezultatom nadmašen je prosek u Danskoj (31,5 prasadi po krmači), koja se smatra najrazvijenijom evropskom zemljom u oblasti stočarstva.



Na imanju Napredak u Staroj Pazovi u julu 2014. godine osnovana je istraživačka stanica u saradnji sa kompanijom Pioneer Hi-Bred. Istraživačka stanica obezbeđuje kvalitetno ispitivanje novostvorenih sorti hibrida kukuruza i suncokreta u uslovima uzgajanja kakvi vladaju u Srbiji. Rezultati ogleda pomoći će najboljem izboru hibrida koji će narednih godina biti uvedeni u proizvodnju i plasirani na tržišta Srbije i Jugoistočne Evrope. To omogućava da se na imanjima u Srbiji gaji kukuruz visokog kvaliteta, sa visokim prinosom, i da se jedan deo semenskog kukuruza plasira i u izvoz. Ovaj zajednički projekat potvrda je uspešne saradnje Delta Agrara i kompanije Pioneer Hi-Bred koja traje već 18 godina.

Delta Agrar pokrenuo je inicijativu za realizaciju plana navodnjavanja zone Istočnog Srema. Ustupanjem kompletne projektne dokumentacije i građevinskih dozvola preduzeću Vode Vojvodine kompanija je obezbedila osnovu za nastavak realizacije projekta navodnjavanja.

Celokupna proizvodnja na farmama i imanjima Delta Agrara odvija se u skladu sa GLOBAL GAP sistemom. GLOBAL GAP podrazumeva upravljanje primarnom poljoprivrednom proizvodnjom tako da se smanjuju negativni uticaji na životnu sredinu, uz optimalnu upotrebu sredstava za zaštitu bilja i efikasno korišćenje prirodnih resursa, pri čemu se ostvaruju visoki prinosi kvalitetnih i bezbednih poljoprivrednih proizvoda.

Na imanjima i farmama primenjuje se i standard ISCC (International Sustainability and Carbon Certification) kojim se ispunjavaju zahtevi EU za postizanje održive proizvodnje biomase koja se koristi kao sirovina za obnovljive izvore energije - biogoriva. Takođe, na imanjima se poslovanje obavlja prema smernicama standarda ISO 14001, iako ne postoji zvanična sertifikacija.

U okviru primarne proizvodnje Delta Agrar u narednom periodu planira:

- *Izgradnju nove Ultra Low Oxigen hladnjače*
- *Unapređenje sistema navodnjavanja u ratarstvu i povrtarstvu za 35%*
- *Povećanje površina pod intenzivnim usevima*
- *Uvođenje nove tehnologije praćenja useva i precizne poljoprivrede radi bolje kontrole troškova i praćenja svih faza proizvodnje. Ovaj sistem doprineće zaštiti životne sredine i maksimizaciji prinosa*
- *Podizanje novih zasada jabuka na površini od 55 ha*
- *Dodatno usavršavanje sistema za sortiranje i pakovanje jabuka*
- *Izgradnju pogona za sušenje šljiva u Kruševcu*
- *Izgradnju novog i renoviranje postojećeg objekta za odgoj prasadi zbog povećanog broja prasadi*

Kroz kooperacije i otkup Delta Agrar individualnim poljoprivrednim proizvođačima pruža:

- Nabavku sadnica, semena, đubriva i pesticida po tržišnim cenama
- Stručno praćenje tehnologije gajenja useva i uzgoja stoke
- Siguran plasman proizvoda
- Otkup viškova proizvedenih kultura
- Uslužno skladištenje

Na ovaj način Delta Agrar individualnim poljoprivrednim proizvođačima omogućuje da primenjuju svetske standarde u proizvodnji i obezbede izvozni kvalitet svojim proizvodima.

U 2015. planirano je:

- *uključivanje više malih proizvođača u sistem kooperacije*
- *povećanje isporuke tovljenika kroz kooperacije sa individualnim proizvođačima na 20.000*

Kooperantima i drugim individualnim poljoprivrednim proizvođačima Delta Agrar pomogao je i u saniranju posledica katastrofalnih poplava. U kritičnom trenutku, kada je hrana za životinje bila uništена i usevi potopljeni, Delta Agrar uputio je 1.500 vreća semenskog kukuruza i 190 t stočne kao urgentnu pomoć za nastavak proizvodnje u 7 najugroženijih opština.

Donacija je raspodeljena u saradnji sa lokalnom samoupravom, a poljoprivrednike su obišli i stručnjaci Delta Agrara koji su ih savetovali kako da primene neophodne mere za opstanak biljaka i životinja. Svim ugroženim poljoprivrednicima, primaocima donacije, garantovan je otkup celokupne proizvodnje.



Delta Agrar doprinosi razvoju poljoprivredne proizvodnje i poboljšanju kvaliteta života seoskog stanovništva i kroz učešće u različitim društveno odgovornim projektima. U 2014. godini Delta Agrar se pridružio realizaciji projekta „Preduzetnice u agrobiznisu – Žensko lice agrobiznisa“. Cilj projekta je da se žene u poljoprivredi upoznaju sa osnovnim pravilima i vidovima preduzetništva, kako bi stekle potrebna znanja, veštine i samopouzdanje za razvoj sopstvenog biznisa.

U okviru projekta realizovano je sedam radionica u različitim krajevima Srbije, u kojima su učestvovali i predstavnici lokalne samouprave i Ministarstva poljoprivrede.

Zaposleni Delta Agrara držali su predavanja o:

- *sistemu kooperativne i uzgoju jabuka u skladu sa najnovijim tehnologijama*
- *korišćenju i uvođenju Global GAP sistema i njegovojo povezanosti sa bezbednošću hrane na tržištu*
- *proizvodnji zdravih malina na najsavremeniji način*
- *načinu na koji kroz program kooperacije Delta Agrara može da se obezbedi plasman proizvoda i sigurna isplata.*

U projektu su učestvovale i druge kompanije i udruženja, pa su učesnici stekli znanja i o načinu prikupljanja finansijskih sredstava, registrovanju

preduzetničke firme, marketinškim aktivnostima itd.

U 2014. godini uz pomoć Delta Agrara realizovan je i projekat podrške mlađima u ruralnim sredinama „Ka mlađima sa sela“ Centra za unapređenje preduzetništva mlađih i Ministarstva omladine i sporta.

U Zrenjaninu, Bačkoj Palanci i Subotici realizovana su predavanja na temu „Strateško i poslovno planiranje u poljoprivredi“.

Mladim ljudima i predstavnicima lokalne vlasti predviđene su prednosti pokretanja sopstvenog biznisa u funkciji ruralnog razvoja i predstavljena je uloga menadžera kao nosioca poljoprivrednog gazdinstva. Stručnjaci Delta Agrara objasnili su značaj primene savremenih tehnologija u voćarstvu, povrtarstvu i stočarstvu za uspešan razvoj individualne proizvodnje i poljoprivrede uopšte.



Proizvodnja hrane u fabrikama Delta Agrara

Hrana se proizvodi u četiri fabrike Delta Agrara. Učešće njihovih proizvoda na domaćem tržištu prošireno je u 2014. godini, a u segmentima mesnih prerađevina, testenina, cerealija i apetisana ostvarena je i značajna saradnja sa distributerom u Rusiji.

Fabrika **Danubius** posluje od 1918. godine. Glavne proizvodne celine fabrike su Silos za žitarice, Mlin i Fabrika testenine.

Na godišnjem nivou u fabrici se proizvede 7.000 tona različitih vrsta testenina. Uz maksimalno iskorišćenje kapaciteta, zahvaljujući prednostima savremene opreme, u Mlinu se dnevno proizvede 300 tona brašna visokog kvaliteta.

U 2014. godini:

- *Unapređen je sistem upravljanja kvalitetom kroz primenu i sertifikaciju standarda FSSC 22000*
- *Instalirana je nova prizvodna linija za kratke testenine koja je omogućila proizvodnju testenina kvalitetnijih za jednu klasu*
- *Tržištu su ponuđena dva nova proizvoda: Cornetti creste i Tubetti elicoidali*

Prema istraživanju eksternih specijalizovanih agencija, Danubius je ubedljivi lider na tržištu testenina sa 20,5% tržišnog učešća, a lidersku poziciju zadržava i na tržištu kilskog brašna sa 28% tržišnog učešća.

U 2014. godini sprovedeno je ispitivanja zadovoljstva potrošača. Anketirano je 257 potrošača u pet gradova (Beograd, Novi Sad, Čačak, Kragujevac, Niš).

U ukupnom uzorku muškarci su činili 30,7%, a žene 69,3%. Većina ispitanika, 82%, pripadala je starosnoj dobi od 20 do 60 godina. Ocenama od 1 do 5 potrošači su rangirali karakteristike proizvoda: Kvalitet/bezbednost; Cena proizvoda; Pakovanje (Ambalaža); Pozicioniranost; Asortiman.

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Karakteristike	Ocena
Kvalitet proizvoda	4,24
Cena proizvoda	4,05
Pakovanje	4,17
Pozicioniranje	4,05
Asortiman	4,14
Srednja ocena	4,13



Ocene svih karakteristika proizvoda detaljno su analizirali direktor fabrike i predstavnici službe kvaliteta, prodaje, marketinga i razvoja. Kvalitet proizvoda biće unapređen novom proizvodnom linijom, koja će omogućiti i proizvodnju novih oblika testenina. Jedan od zahteva potrošača bio je i unapređenje asortimana tj. uvođenje sitne testenine za supu. S obzirom na to da se asortiman sastoji od 25 vrsta testenina, u narednom periodu službe prodaje i razvoja ispitaće tržište i komercijalnu opravdanost ovog zahteva.

U 2014. godini redizajnirana su pakovanja Danubius proizvoda. Zbog zahteva za korekcijom cena planirane su česte akcijske prodaje u maloprodajnim objektima.

Cilj je da se u 2015. godini srednja ocena zadovoljstva potrošača sa 4,13 poveća na 4,15.

Planovi za 2015. godinu

- *Nabavka nove mašine za pakovanje duge testenine kojom će se povećati kapacitet i efikasnost pakovanja*
- *Održavanje liderske pozicije na tržištu*
- *Razvijanje segmenta privatne robne marke*
- *Razvijanje novih vrsta brašna*
- *Rast proizvodnje durum destenina*
- *Lansiranje novih oblika kratkih testenina*

Fabrika mesa i mesnih prerađevina **Yuhor** je najveća mesna industrija u Srbiji. Posluje od 1902. godine. Prema učešću na tržištu Srbije zauzima 2. mesto. U poslovanju primenjuje standarde ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, HALAL i sistem za bezbednost hrane HACCP.

U 2014. godini:

- *Yuhor je ostvario saradnju sa vodećim industrijama mesa u Evropskoj uniji*
- *U saradnji sa inostranim industrijama razvijene su nove tehnologije proizvodnje, što je rezultiralo novim proizvodima specifičnih ukusa*
- *Odnos izvoza i uvoza proizvoda bio je 55% prema 45% u korist izvoza*

Izlazeći u susret potrebama potrošača, u 2014. godini fabrika Yuhor uvela je nove proizvode:

- *Pileći i čureći file, stišnjena šunka, pileća prsa i mortadela sa maslinovim uljem*
- *Pileća pariska i mortadela sa seckanim maslinama*
- *Cabanossi klasik i Cabanossi hot*

U 2014. godini sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva 50 velikih kupaca, a rezultat je prosečna ocena 4,39 (indikatori zadovoljstva kvalifikovani su ocenama od 1 do 5, gde 1 označava najnižu, a 5 najvišu ocenu).

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KUPACA	
Karakteristike	Ocena
Kvalitet proizvoda	4,26
Ponašanje kontakt osoba	4,84
Kvalitet komunikacije sa osobljem	4,72
Obučenost kontakt osoblja	4,64
Kvalitet distibucije	3,90
Brzina odgovora na zahteve kupaca	4,18
Kvalitet prateće dokumentacije	4,38
Da li će kupac kupovati/koristiti proizvode?	4,28
Da li preduzeće YUHOR AD isporučuje robu i pruža usluge vredne kupcu? (Opšta ocena kvaliteta)	4,34
Prosečna ocena	4,39

Veoma dobre ocene rezultat su brige i odgovornog odnosa prema potrebama kupaca. Kvalitet distribucije, kao najslabije ocenjen pokazatelj, biće unapređen boljom organizacijom skladištenja i transporta robe u novom Distribucionom centru DTS, pa se u 2015. godini očekuje porast zadovoljstva kupaca ovim segmentom usluge.

U 2015. planiran je:

- *Strateški izvoz i rast novih tržišta*
- *Rast tržišnog učešća prerađevina od mesa za 20% i pašteta za 30%*
- *Uvođenje 5 novih delikates proizvoda u modernim, atraktivnim pakovanjima*
- *Ulazak u kategoriju premium barenih proizvoda sa 4 nova ukusa*
- *Repozicioniranje kategorije šunki kroz redizajn i unapređenje recepture*
- *Unapređenje asortimana klasik pašteta sa četiri nova ukusa*
- *Novi dizajn i 6 novih ukusa programa Delikata pašteta*

Fabrika **Florida bel** u vlasništvu je Delta Holdinga od 2007. godine. Danas Florida bel na tržište plasira asortiman koji se može svrstati u četri robne grupe: apetisani (kikiriki, lešnik, badem, indijski orah), musli (tropic, classic, digestive), osnovne životne namirnice (pirinač, pšenica belija, sočivo), sušeno voće (suvo grožđe, smokva, urma, kajsija).

Proces rada u fabrici organizovan je prema smernicama standarda ISO 22000 i IFS, čije poštovanje obezbeđuje očuvanje kvaliteta i bezbednosti proizvoda do krajnjeg potrošača. U procesu rada primenjuje se i sistem za bezbednost hrane HACCP.

U 2014. godini:

- *fabrika je unapredila svoj proizvodni portfolio musli proizvoda razvojem limited edition artikla FUN&FIT REMIX*
- *FUN&FIT je zadržao vodeću poziciju na tržištu u segmentu musli proizvoda*

Fabrika za flaširanje prirodne mineralne i izvorske vode **Mioni** sagrađena je 2007. godine. Voda Aqua Gala puni se iz bunara čiji kapaciteti premašuju 20 l/s.

U 2014. godini fabrika je ostvarila:

- *Rast tržišnog učešća u odnosu na 2013. godinu*
- *Rast prodaje negazirane vode 43%*

Kako bi se zadovoljile potrebe kupaca, u 2014. godini plasirana je voda u novom pakovanju:

- *Aqua Gala PET 4*0,5 l super cena*
- *Aqua Gala PET 0,75 l flat cap*
- *Aqua Gala PET balon 5 l*

Fabrika Mioni investirala je i u unapređenje sistema kvaliteta. Resertifikovan je standard IFS food V6, a eksterna provera po zahtevima FSSC 22000 i HACCP dala je pozitivnu ocenu.

U 2015. godini fabrika Mioni planira:

- *Plasiranje novog proizvoda Aqua Gala PET 1,5 l gazirana*
- *Porast distribucije za 100%*

Broj reklamacija u sve četiri fabrike smanjen je u odnosu na 2013. godinu:

- U fabrici Danubius za 41%
- U fabrici Florida bel za 8%
- U fabrici Mioni za 55%
- U fabrici Yuhor 8%

U cilju podsticanja stalne i otvorene komunikacije, na zvaničnim internet stranicama fabrika Delta Agrara navedeni su brojevi telefona i mejl adrese³ posredstvom kojih kupci, potrošači i ostali zainteresovani mogu da ostave komentare i daju sugestije o proizvodima. Razgovori se snimaju, a poziv je besplatan. Na mejlove se odgovara u roku od 24 h. Svi zabeleženi komentari redovno se prate i uvažavaju prilikom donošenja odluka o unapređenju određenih segmenata proizvoda.

U svakoj fabrici usvojen je pravilnik kojim je definisana procedura rešavanja reklamacija.

³office@yuhor.rs; office@floridabel.com; office@danubius.rs; office@mioni.rs

Ovom procedurom utvrđuje se način prijema, evidentiranja, reagovanja i rešavanja reklamacija kupaca na isporučen proizvod u cilju pružanja kvalitetne usluge i potpune podrške.

Po prijemu reklamacije, predstavnik prodaje dužan je da u roku od 24 h (ili 10 dana za udaljene terene), izade na licu mesta, utvrdi vrstu defekta i količinu robe na kojoj je defekt nastao.

Ukoliko se radi o reklamaciji u vezi sa bezbednošću i kvalitetom proizvoda, supervisor prodaje u najkraćem roku prosleđuje informaciju menadžeru kvaliteta. Ako je uzrok oštećenja i opravdanost reklamacije nemoguće utvrditi na licu mesta, potrebne analize sprovode se u laboratoriji sektora kvaliteta.

Ukoliko se reklamacija odnosi na način distribucije, obaveštava se menadžer logistike. Referent logistike rešava pritužbe koje se tiču distribucije proizvoda (količina, vrsta, vremenski period...) i koordinira zamenu robe. O izvršenim aktivnostima informiše koordinatora prodaje.

Koordinator prodaje na osnovu pismene izjave menadžera kvaliteta i menadžera logistike obaveštava kupca o ishodu žalbe.

U 2014. godini nije bilo neregularnosti u vezi sa zdravstvenom ispravnošću i sigurnošću korišćenja proizvoda.

Hoteli Delta Real Estate Grupe

Hotel **Crowne Plaza Beograd** otvoren je 2013. godine u Beogradu. Ima 416 soba (94 sobe su club nivoa, luksuznijeg enterijera), 32 apartmana, predsednički i jedan Features apartman, 14 kongresnih sala, dva restorana, lobi bar, poslastičarnicu, Spa centar sa bazenom.

Poslovanje hotela sprovodi se prema standardima IHG grupe, što podrazumeva da su sve procedure orijentisane ka gostima, kao i sve aktivnosti podrške, jasno definisane. U toku 2014. godine različita odeljenja prošla su kroz reviziju kvaliteta rada od strane stručnjaka iz IHG grupe.

Poseban vid provere kvaliteta usluge predstavlja poseta tzv. „tajnog gosta”. U 2014. godini Hotel je imao dve takve posete, koje su rezultirale odličnim ocenama.

U svim restoranima meniji su prilagođeni različitim ukusima i potrebama: osim konvencionalnih, gosti se mogu opredeliti i za veganska, bezglutenska i jela pripremljena u skladu sa HALAL standardom. Jednom mesečno namirnice kontroliše Centar za ispitivanje namirnica (CIN), dok IHG grupa kvalitet hrane proverava jednom godišnje.



U cilju obezbeđenja potpuno jednakih usluga za sve goste i poštovanja osnovnih ljudskih prava, Hotel je u potpunosti pristupačan osobama sa invaliditetom. Poseban deo pulta na recepciji prilagođen je korisnicima invalidskih kolica. Lobi i toaleti takođe su prilagođeni osobama sa invaliditetom. Oznake u liftovima postoje i na Brajevoj azbuci, a tastatura je postavljena vertikalno.

U sobama namenjenim osobama sa invaliditetom, koje se nalaze na prvom spratu, sve priključnice i čitači kartica spušteni na visinu od 88 cm. U četiri ovakve sobe držači u garderoberu nalaze se na visini od 1,2 m, kako bi bili dostupni korisnicima kolica. Parking je obeležen u skladu sa propisima, a svi ivičnjaci su spušteni. U svim restoranima postoje jelovnici na Brajevom pismu.

U cilju unapređenja usluge, u Hotelu se redovno sprovodi ispitivanje zadovoljstva gostiju svim segmentima usluge i sektorima hotela. Ispitivanje se vrši posredstvom upitnika koji dobijaju svi gosti koji su noćili u hotelu i svi korisnici banket prostora. Prema rezultatima anketiranja sprovedenih tokom 2014. godine, hotel Crowne Plaza Beograd je drugi najbolji hotel u Continental Europe regionu IHG hotela. Prosečna ocena zadovoljstva gostiju bila je 9,8.

U 2014. godini hotel Crowne Plaza Beograd dobio je još jedno vredno priznanje redovnih posetilaca hotela u lancu IHG grupe: članovi IHG Rewards kluba proglašili su ga najboljim hotelom prema kvalitetu usluge koju pruža svojim gostima.

Hotel je u prvoj godini rada zabeležio odlične rezultate:

- *90.000 noćenja*
- *25 kongresa i 30 drugih velikih događaja*
- *4 nagrade, od kojih je jedna za najhumaniji hotel*
- *Drugo mesto po zadovoljstvu klijenata uslugom među evropskim hotelima IHG grupe*
- *Drugo mesto među svim hotelima na svetu koji posluju pod brendom Crowne Plaza*
- *Treće mesto u konkurenciji svih hotela u okviru Green Engage projekta*
- *Prvo mesto po kvalitetu usluge prema mišljenju posetilaca-članova IHG Rewards kluba*



Komentari na sajтовима Booking.com, Trip Advisor i ostalim operativnim sistemima za bukiranje soba redovno se prate i zaposleni im posvećuju posebnu pažnju. Na sve komentare odgovara se personalizovanim porukama, a svaka eventualna primedba adresira se na odeljenje koje je zaduženo za taj segment operacija i koje je u obavezi da nedostatak ukloni u najkraćem roku.

Odnosi sa gostima hotela brižljivo se neguju i dodatnim aktivnostima kao što su:

- Poštovanje značajnih datuma: dan firme, nacionalni dan, godišnjice, značajna dostignuća
- Na svaka 4 meseca organizuju se i Sales Blitz aktivnosti - kratki sastanci na kojima se razmenjuju informacije o novim uslugama hotela i potrebama klijenata u cilju unapređenja dalje saradnje.

U narednoj godini hotel Crowne Plaza Beograd planira da:

- *Poveća broj noćenja i zauzetost soba*
- *Poveća okupiranost sala za konferencije i druge događaje*
- *Održi nivo kvaliteta usluge*

Hotel Park smešten je u samom centru Beograda, nedaleko od pešačke zone. Spada u kategoriju hotela sa tri zvezdice. Potpuno renoviran 2012. godine, Hotel Park je moderan, sveden i udoban. U sklopu hotela su i restoran, gradski kafić, banket sale, fitness&wellness.

Svoju uslugu potpuno je prilagodio gostima. Restoran Continental prepoznatljiv je po kvalitetnoj internacionalnoj i nacionalnoj kuhinji. Nudi ukuse inspirisane različitim kulinarskim kulturama, ali neguje i tradiciju lokalne kuhinje, koristeći sveže i zdrave proizvode.

Hotel Park takođe nudi veganska, bezglutenska i jela pripremljena u skladu sa HALAL standardom. Ispravnost hrane redovno se proverava od strane eksternih i internih službi za kontrolu kvaliteta. Takođe, kako bi se pratili standardi pripremanja i čuvanja hrane, promenjena je oprema u kuhinji.

Imidž gradskog hotela upotpunio je pet friendly karakteristikom.

Rezultati u 2014. godini:

- *32.500 noćenja*
- *8 velikih kongresa*
- *7 velikih sportskih događaja*
- *Nagrada Award of Excellence for Booking.com Guest Reviews for 2014*
- *Novi ključni klijenti*

Booking.com dodelio je Hotelu Park nagradu Award of Excellence za 2014. godinu na osnovu komentara gostiju. Svaki gost ocenjuje šest karakteristika Hotela i daje opštu ocenu. Polazeći od komentara gostiju, Hotel se dodatno angažovao i poboljšao performanse u kategorijama Usluge, Ljubaznost i Čistoća.

Na sajtu booking.com Hotel Park ima ocenu 8,3, što je za 0,3 viša ocena u odnosu na prošlogodišnju. Gosti Hotela najbolje su rangirali lokaciju i ljubaznost osoblja.

Poboljšanje usluge Hotela tokom 2014. godine:

- *omogućeno online rezervisanje na web site-u*
- *remont liftova i renoviranje kancelarija*
- *zamena podnih obloga u javnim površinama*
- *svi zaposleni pohađali edukacije Veština komunikacije i Pružanje vrhunske usluge*

Plan za 2015. godinu:

- *Izgradnja banket sale na poslednjem spratu*
- *Povećanje broja noćenja*
- *Povećanje broja banketa*

Šoping-mol Delta City

Delta City Beograd je prvi šoping-mol na teritoriji Srbije izgrađen prema međunarodnim standardima⁴. Odlikuju ga savremena spoljašnja arhitektura i unutrašnji dizajn. Posetiocima nudi odličnu kombinaciju brendova i zabavnog sadržaja u 126 lokala.

U toku 2014. godine Delta City posetilo je 10 miliona ljudi, što je najveći godišnji broj posetilaca od osnivanja.

Ponuda šoping-mola tokom 2014. godine:

- *6 novih brendova*
- *98 različitih društveno odgovornih događaja*
- *320 zabavnih događaja*

U šoping-molu Delta City Beograd redovno se održavaju edukativni i humanitarni događaji, kada posetioci mogu da se upoznaju sa radom različitih organizacija civilnog društva.

Na ovaj način organizacijama se pruža mogućnost da skrenu pažnju društva na izazove sa kojima se njihovi članovi susreću, a posetiocima šoping-mola da pomognu onima kojima je pomoć potrebna. Delta City ovim organizacijama besplatno ustupa izložbeni prostor.

Takođe, šoping-mol organizuje i brojne zabavne sadržaje za različite generacije. To su: modne revije, koncerti, dečije pozorišne predstave, kreativne i edukativne radionice. Zadovoljstvo posetilaca kontinuirano se prati kroz knjigu utisaka. Redovno se kontroliše i higijena u objektu i kvalitet namirnica u 15 kafića i restorana.

Za sledeću godinu planirana je organizacija većeg broja humanitarnih akcija, kao i akcija posvećenih edukaciji dece i omladine.

⁴Projektni menadžment i izvođenje radova u skladu sa FIDIC (Internacionalna federacija za inženjering)



Poslovni prostori

NBGP Apartmani i poslovni prostori Mala kula i Impuls Hol nalaze se na Novom Beogradu. Površina koju zauzimaju iznosi 43.000 m², a površina za izdavanje 23.500 m².

Brojke u 2014. godini:

- *Popunjenoš poslovnog prostora 85%*
- *102 zakupca*
- *Započeto renoviranje 9.800 m² poslovnog prostora*

U 2014. godini uspešno je završena prva faza radova na objektu Mala kula. Renoviranje je u ovoj fazi podrazumevalo obnovu fasade i unutrašnjosti objekta i zamenu instalacija. Po završetku radova kompanija će dobiti nove savremene prostorije za izdavanje.

Plan za 2015. godinu:

- *Završetak radova na objektu Mala kula*
- *Rast popunjenoši poslovnog prostora na 100%*

Delta DMD i DTS

Delta DMD je jedna od vodećih kompanija u distribuciji robe široke potrošnje. Posluje kroz pet regionalnih centara u Srbiji i Crnoj Gori: Beograd, Novi Sad, Čačak, Niš i Podgorica. Usluge logistike i transporta robe obavlja DTS, flotom koju čini više od 500 vozila nosivosti od 2 do 25 tona.

Kompanija primenjuje integrisani sistem upravljanja kvalitetom ISO 9001 i sistem za bezbednost hrane HACCP.

Skladišta Delta DMD i DTS u Beogradu i Nišu sertifikovana su prema zahtevima standarda IFS logistics 2. Primenom ovog standarda obezbeđuje se očuvanje kvaliteta i bezbednosti proizvoda u procesu skladištenja i prevoza proizvoda do krajnjeg potrošača. U skladištima u Novom Sadu i Čačku ovaj standard se ne primenjuje jer je usvojena Cross Docking praksa, koja podrazumeva da se roba odmah distribuira kupcu, bez procedure skladištenja.



Delta DMD poseduje moderni sistem upravljanja skladištenjem WMS (Warehouse Management System) za skladišno poslovanje. WMS omogućuje praćenje svih skladišnih aktivnosti (prijem, skladištenje i komisioniranje robe) i pregled neophodnih informacija o važnim parametrima robe (količina i vrsta pakovanja, težina i volumen, datum proizvodnje, rok trajanja, serijski brojevi itd) u realnom vremenu. U domenu transporta upravlja se na osnovu satelitskog praćenja flote, koje omogućuje određivanje lokacije vozila u svakom trenutku i praćenje pozicije vozila na mapi u realnom vremenu.

U poštovanje zahtevanih standarda tokom godine uveravaju se i principali kompanije Delta DMD. U 2014. godini nije utvrđen nijedan propust u poštovanju pravila zaštite kvaliteta proizvoda određenih od strane principala.

Kontinuirani razvoj poslovanja u cilju unapređenja zadovoljstva principala i potrošača njihovih proizvoda rezultirao je rastom prometa i komadne prodaje svih brendova.

Brendovi:

- *Diageo dostigao market share od 23,3%*
- *Ferrero (konditori) dostigao 11,3% tržišnog učešća*
- *Johnson zabeležio rast prometa od 7% i rast komadne prodaje od 9%*
- *Beiersdorf (Nivea) postigao tržišno učešće od 26%*

Dugogodišnji partner Diageo dodelio je kompaniji Delta DMD čak tri nagrade za kvalitetnu distribuciju njegovih proizvoda, među kojima je i priznanje za distributera godine u konkurenciji 32 tržišta.

U 2014. godini DTS je ostvario:

- *Rast poslovnih prihoda od 36%,*
- *Rast međunarodnog prevoza od 187%*
- *Rast domaćeg transporta od 25%*
- *Unapređen vozni park: 31 putničko vozilo i 6 Volvo tegljača i poluprikolica za međunarodni saobraćaj*

U cilju ostvarivanja još bolje saradnje, jednom godišnje sprovodi se ispitivanje zadovoljstva ključnih i tradicionalnih kupaca pruženom uslugom.

Istraživanje **tradicionalnih kupaca** realizovano je pomoću anketnog upitnika. Uzorak je napravljen prema regionalnoj pripadnosti, tj. učešću konkretnog regiona u ukupnom prometu i strukturi kupca. Od ukupno 979 kupaca, pozivu da učestvuje u istraživanju odazvalo se 54 (5,51%). Dobijena srednja ocena je 4,22.

Na pitanje „Koji segment usluge biste poboljšali“, 19 od 54 kupca odgovorilo je sa *raspoloživost robe*, zatim *dokumentacija*, pa *brzina isporuke*. Najbolje ocenjen segment je komunikacija i profesionalnost osoblja.

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA TRADICIONALNIH KUPACA	
Kriterijum	Ocena
Opšte, program i asortiman	4,01
Isporuka	4,44
Komunikacija i profesionalnost osoblja	4,47
Dokumentacija	4,30
Reklamacija	4,18

U ispitivanju zadovoljstva **ključnih kupaca** učestvovalo je 7 od 9 ključnih kupaca.

Zbog blagog pada ocena u odnosu na 2013. godinu, Delta DMD je 2014. godine offormio korisnički servis. Glavni zadatak servisa je da efikasno, efektivno i u najkraćem roku odgovori na sve zahteve korisnika, kako bi se podigao nivo zadovoljstva kupaca pruženom uslugom.

Zahtevi koje rešava korisnički servis su:

- Eksterni: primedbe kupaca na kvalitet isporuke, robe, dokumentacije, izvršene usluge, ponašanje zaposlenih prema kupcima i sl.
- Interni: praćenje kretanja robe, kašnjenje isporuke, raspoloživost robe i sl.

Na ovaj način organizovana je jedinstvena baza svih reklamacija, koja sadrži podatke kada je reklamacija upućena, kojem sektoru, kojim povodom i kada je rešena, tj. kada je kupcu upućen odgovor.

U svim sektorima članica Delta DMD i DTS određen je jedan zaposleni kojem korisnički servis šalje obaveštenje o zahtevu kupca. Njegov zadatak je da procesuira zahtev u okviru svog sektora i pošalje korisničkom servisu povratnu informaciju o opravdanosti zahteva i mogućem rešenju.

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KLJUČNIH KUPACA			
Kriterijum	Ocena 2013.	Ocena 2014.	Rang 2014.
Reklamacije	4,08	4,06	6
Isporuka robe	4,34	4,07	5
Dokumentacija	4,20	4,19	4
Promocija	3,89	3,68	3
Opšte, program i asortiman	4,30	4,04	2
Komunikacija	4,50	4,10	1

Planovi DMD i DTS u 2015. godini:

- Širenje portfolija
- Proširenje obima logističkog poslovanja
- Transformacija merchandising službe u promo servis
- Dalji rast domaćeg i međunarodnog transporta

Delta Auto

Delta Motors je ekskluzivni uvoznik, distributer i serviser vozila marke BMW i MINI, a **Delta Automoto** ekskluzivni distributer i serviser vozila marke Honda na teritoriji Srbije i Crne Gore. U 2014. godini svi brendovi ostvarili su dobre poslovne rezultate uprkos padu tržišta automobila u Srbiji za 11%.

BMW i MINI su u 2014. godini zabeležili rast prodaje od 5% u odnosu na 2013. godinu. Pritom, prodaja novih vozila beleži rast od 3%, dok je prodaja polovnih vozila porasla za 12% u odnosu na 2013. godinu.

Delta Automoto, ekskluzivni distributer i serviser vozila marke Honda, ostvario je prodaju na istom nivou kao u 2013. godini, kada je maloprodajni deo u pitanju, ali je u 2014. godini izostala flotna prodaja. Imajući u vidu da je tržište automobila za period januar-decembar 2014. godine u Srbiji palo za 11% vozila u odnosu na 2013. godinu, ovaj rezultat je zadovoljavajući.

Delta Motors i Delta Auto u poslovanju koriste standard ISO 9001 i interni standard BMW grupe Quality Management Assurance (QMA).

Delta Motors dobitnik je priznanja BMW Premium Selection za 100% usaglašenost sa BMW standardima.

U 2014. godini predstavljeni su novi modeli BMW, MINI i Honda:

- *Dva nova BMW modela: BMW X4 i BMW Serije 2 Active Tourer*
- *Novi unapređeni model BMW X6*
- *Novi MINI, potpuno restilizovan i unapređen, ali sa prepoznatljivim karakteristikama i tradicijom brenda*
- *Novo Honda porodično vozilo – Honda Civic Tourer*



Da bi unapredili poslovanje i izšli u susret potrebama klijenata, Delta Motors i Delta Auto redovno sprovode ispitivanja zadovoljstva kupaca i korisnika servisa.

Ispitivanje zadovoljstva klijenata u **BMW-u i Hondi** obavlja se teleanketiranjem. Nakon pružene usluge, kupce vozila i korisnike servisa pozivaju zaposleni eksterno angažovanog Call Centra. Razgovori se snimaju, a predviđeno vreme trajanja je 3 minuta. Pitanja obuhvataju kompletan proces pružanja usluge i zadovoljstvo klijenta svakim aspektom. Ukupno zadovoljstvo dobija se izračunavanjem prosečne vrednosti svih aspekata, među kojima su zadovoljstvo izgledom salona, isporukom, objašnjenjem garancije i vremenom čekanja na preuzimanje vozila u servisu. Nakon obrade podataka, agencija za ispitivanje dostavlja podatke kompanijama.

Rezultati anketiranja podležu detaljnoj analizi. Na osnovu komentara klijenata zaključeno je da je potrebna bolja organizacija vremena u servisu BMW-a, posebno kada se radi o rutinskim redovnim servisima na BMW ili MINI vozilima. Iz tog razloga uspostavljena je usluga Fast Lane kojom su klijenti sa zahtevom za redovnim servisom dobili poseban status. Vreme čekanja na uslugu je skraćeno, a klijentima je omogućeno da sačekaju u salonu dok se servis ne završi.

Do pada zadovoljstva uslugom prodaje od 2% došlo je zbog toga što su u ispitivanje uključeni kupci korišćenih vozila, čijim je zadovoljstvom teže upravljati, tako da se ovaj rezultat i dalje smatra dobrim.

REZULTATI ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KUPACA I KORISNIKA SERVISA

	DELTA MOTORS (BMW i MINI) 2013.	DELTA MOTORS (BMW i MINI) 2014.	DELTA AUTO (HONDA) 2013.	DELTA AUTO (HONDA) 2014.
Ukupno zadovoljstvo klijenata servisa	82%	85%	89%	89%
Ukupno zadovoljstvo klijenata prodaje	96%	93,9%	93%	94%
Procenat pritužbi u servisu (ukupan broj reklamacija podeljen sa ukupnim brojem klijenata servisa)	2,3%	1,9%	0,9%	0,8%
Procenat pritužbi (reklamacija) u prodaji (ukupan broj reklamacija podeljen sa ukupnim brojem kupaca)	1,1%	0,8%	1,2%	1,3%

Proces anketiranja BMW klijenata je standardizovan u svim zemljama u kojima je ovaj brend zastavljen, samo se anketa lokalno prilagođava na zvaničan jezik. U odnosu na druga tržišta u regiji, BMW Srbija ima najbolji rezultat ukupnog zadovoljstva klijenata u prodaji u regiji B4-R1 (Turska, Izrael, Maroko, Ukrajina, Egipat). Poređenjem rezultata prosečnog zadovoljstva dobijamo da su kupci u Srbiji za 5% zadovoljniji uslugom prodaje i 2,9% uslugom servisa u odnosu na kupce iz ostalih zemalja B4-R1 regije.

Kompanija obavlja proveru novih vozila pre preuzimanja od strane kupca, i to na dva nivoa. Prvi nivo je provera prilikom dostave vozila u salon, a drugi nivo je takozvani „Multi servis”, koji se obavlja pre isporuke vozila klijentu. Ove provere obavljaju se radi potpune sigurnosti u ispravnost vozila pre isporuke kupcu. Ukoliko BMW centrala na osnovu minimalnog uzorka utvrди fabričku grešku na vozilu, svi kupci tog vozila se pozivaju i greška se otklanja zamenom dela o trošku Delta Motorsa tj. centrale BMW.

Koraci u razvoju odnosa sa kupcima:

- besplatna provera vozila u poslednjem mesecu garancije: pozivaju se svi klijenti kojima ističe garancija i organizuje se besplatan pregled njihovog vozila; popravke se vrše o trošku proizvođača u garantnom roku.
- produžetak garancije u BMW-u: u skladu sa novim Zakonom o zaštiti potrošača usklađeni su garantni uslovi i uneta dodatna pojašnjenja na produženu garanciju u BMW-u, sa kojima se klijenti detaljno upoznaju i koje dobijaju u pisanoj formi.
- uvođenje Procedura za postupanje u borbi protiv korupcije u kompaniji Delta Motors. Vođena dobrim primerom, i kompanija Delta Automoto uvela je ovu proceduru iako to inostrani partner nije zahtevano. Svi zaposleni upoznali su se sa novom procedurom i u okviru Ugovora o radu definisan je novi član prema smernicama iz ove procedure.

Planovi za 2015. godinu:

- *Povećanje zadovoljstva u BMW i Honda servisu za 1,5% (BMW – 86,5%, Honda – 90,5%)*
- *Povećanje zadovoljstva u prodaji za 2% (BMW – 95,9%, Honda – 96%)*
- *Novi modeli automobila sa motorima sa efficient dynamic sistemom (smanjen procenat izduvnih gasova uz bolje performanse)*
- *Rast poslovnih rezultata na osnovu preciznog plana pozicioniranja, prezentacija i zastupanja kod klijenata*

U 2014. godini nije bilo tužbi u vezi sa uticajem proizvoda i usluga kompanija članica na zdravlje i bezbednost potrošača. Kompanija se ne bavi prodajom zabranjenih ili osporenih proizvoda.

Proizvodi svih članica Delta Holdinga adekvatno su obeleženi i sadrže sve neophodne informacije o poreklu i količini komponenti od kojih su sačinjeni kao i preporuke za bezbedno korišćenje i odlaganje ambalaže. U vezi sa navedenim nije bilo pritužbi u 2014. godini. Pritužbi nije bilo ni na tačnost i preciznost informacija u marketinškim kampanjama, kao ni na kršenje privatnosti podataka o kupcima.



BRIGA O ŽIVOTNOJ SREDINI

U Delta Holdingu visoko je razvijena svest da poljoprivreda, izgradnja i transport u značajnoj meri mogu da utiču na okolinu.

Optimalnom upotreboru prirodnih resursa, praćenjem potrošnje energije i vode, selekcijom i zbrinjavanjem otpada sve članice značajno doprinose očuvanju životne sredine.

U oblasti zaštite životne sredine primenjuje se sistem upravljanja sa strogo regulisanim pravilima, kako bi se obezbedilo poštovanje zakona.

Kompanija čini i dodatne napore, koristeći obnovljive izvore energije kad god za to postoji mogućnost i tržišna opravdanost. Osim toga, menadžeri zaduženi za upravljanje ekologijom na godišnjem nivou samostalno ili u saradnji sa domaćim i međunarodnim ekspertima identifikuju oblasti u kojima postoji prostor za unapređenje.

U svim poslovnim zgradama, hotelima i šoping-molovima postavljeni su posteri i nalepnice sa preporukama da se umesto lifta koriste stepenice, da se zatvaraju vrata da bi se uštedela energija, isključuju svetla, klima uređaji i računari nakon radnog vremena. Zaposleni dokumentaciju čuvaju u elektronskoj formi, a štampači su podešeni na dvostrano štampanje. U toaletima su postavljene nalepnice sa apelima za štednju vode i papira.

U 2014. godini realizovan je plan centralizacije upravljanja energetskom efikasnošću predviđen strategijom društvene odgovornosti. Formiran je tim stručnjaka na čelu sa menadžerom za energetsku efikasnost Delta Holdinga čiji su ciljevi:

- Identifikovanje ključnih procesa na kojima bi mogla da se izvrše unapređenja i postignu uštede u potrošnji energije
- Uvođenje tehničko-tehnoloških i proceduralnih mera u cilju racionalnog korišćenja energije
- Aktivno angažovanje u fazi projektovanja i izgradnje novih i rekonstrukcije postojećih objekata u cilju postizanja maksimalne energetske efikasnosti tokom eksploatacije
- Nadzor nad eksploatacijom i korišćenjem svih proizvodnih energetskih postrojenja
- Centralizovani monitoring tokom sprovodenja procedura za energetsku sertifikaciju objekata
- Predlaganje projekata i budžeta za unapređenje energetske efikasnosti
- Unapređenje procedura izveštavanja o potrošnji energije i nastalim uštedama po osnovu izvršenih unapređenja
- Izrada internog pravilnika o energetskoj efikasnosti u 2015. godini

Delta Agrar Grupa nastavila je sa realizacijom inicijativa u okviru započetih projekata u 2013. godini.

Projekat „Čistija proizvodnja”

Projekat Čistija proizvodnje koji je realizovan pod pokroviteljstvom Organizacije Ujedinjenih nacija za industrijski razvoj (UNIDO), Vlade Austrije i Centra za čistiju proizvodnju Tehnološko-metalurškog fakulteta Univerziteta u Beogradu sproveden je u 5 kompanija Delta Agrar Grupe (Jedinstvo d.o.o., Napredak a.d., Kozara a.d., Podunavlje a.d., Delta Agrar d.o.o.).

U 2014. godini ovim kompanijama Delta Agrara organizacija UNIDO uručila je sertifikat, kao potvrdu da su uspešno realizovale projekat zaštite životne sredine i postigle finansijske uštede.

U prvoj godini članice Delta Agrar Grupe implementirale su 30% opcija definisanih projektom, iz čega su proizašla brojna poboljšanja: smanjenje potrošnje električne energije, vode, uglja i gasa, smanjenje emisije CO₂ i uvođenje energetskog menadžmenta u ceo sistem Delta Agrar Grupe.

Tokom rekonstrukcije i modernizacije objekata u narednom periodu, Delta Agrar Grupa planira realizaciju većine preostalih opcija, u cilju još efikasnijeg korišćenja sirovina, energije i vode.



Projekat „Low Carbon“

Tokom 2014. godine u regionalnom UNIDO Low Carbon projektu učestvovalo je 12 kompanija iz poljoprivrednog sektora šest zemalja (Srbija, Hrvatska, Crna Gora, Makedonija, Albanija i Moldavija). U projekat su se uključile i farme Delta Agrar Grupe: farma krava Petrović Salaš (Napredak a.d.) i farma svinja Halovo u Zaječaru (Delta Agrar d.o.o.).

Cilj projekta je da se procene mogućnosti smanjenja potrošnje fosilnih goriva i emisije CO₂ kroz optimizaciju postojećeg sistema za snabdevanje energijom i uvođenje alternativnih procesa za dobijanje energije iz obnovljivih izvora.

Na farmi krava Petrović Salaš, sprovođenjem predložene opcije da se nabavi pumpa koja potiskuje vrući freon do izmenjivača toplote, izvršena je ušteda u potrošnji freona i električne energije od 3.050 kWh (11 GJ). To je rezultiralo i smanjenjem emisije CO₂ za 3,05 t godišnje.

Početkom 2015. godine, kao mera energetske efikasnosti, izvršiće se kompenzacija reaktivne energije ugradnjom kondenzatorskih baterija. Očekivana ušteda je 1,8 miliona kWh (6.480 GJ), odnosno 11.500 evra na godišnjem nivou.

Na farmi svinja Halovo smanjena je potrošnja uglja i emisija CO₂ balansiranim korišćenjem kotlova za grejanje objekata shodno vremenskim uslovima. Balansiranje kotlova podrazumeva ravnomerno doziranje uglja (u jednakim vremenskim intervalima) i efikasnije korišćenje omešane vode.

U 2014. godini izvršena je rekonstrukcija kotla i time omogućena zamena granulacije uglja. Umesto pranog oraha-lignita toplotne moći 14.189 KJ/kg koristi se mrki ugalj iz rudnika „Soko“ Čitluk (60-150), čija je toplotna moć 19.150 KJ/kg. Na ovaj način postiže se ista temperatura korišćenjem 26% manje količine fosilnog goriva, a smanjena je i emisija CO₂. U narednom periodu razmotriće se instalacija kotlova na biomasu.

Obnovljivi izvori energije

Na farmama svinja Napredak a.d. za grejanje objekata koristi se sojina slama (potrošnja u 2014. godini cca 875 t), čime je ostvarena ušteda od 264.000 evra na godišnjem nivou.

Sojina slama koristi se za grejanje objekta i na imanju Jedinstvo d.o.o. Apatin. Potrošnja sojine slame u 2014. bila je 20,4 t, a uštede se procenjuju na 7.000 evra.

U članici Delta Agrar d.o.o. u radnoj jedinici Delta Seme kao biomasa u postupku sušenja semenskog kukuruza Pioneer® koristi se oklasak, koji preostaje nakon odvajanja semena kukuruza od klipa. U 2014. godini utrošeno je 2.000 t oklaska za sušenje 6.000 t semena kukuruza. Procenjuje se da je time ostvarena ušteda od 570.000 evra.

Osim ušteda, korišćenje biomase umesto konvencionalnih izvora energije ima veoma povoljan uticaj na zaštitu životne sredine zbog smanjene karbonske emisije.

DOPRINOS ZAŠTITI ŽIVOTNE SREDINE OD UPOTREBE OBNOVLJIVIH IZVORA ENERGIJE

Članica	Obnovljivi izvori (biomasa)	Toplotna moć MJ/kg (biomasa)	Druge vrste goriva	Toplotna moć MJ/kg	Emisija CO ₂ ⁵ (t CO ₂ /t)	Smanjenje emisija CO ₂	Ušteda (eur)
Napredak	875 t sojina slama	15	307 t (lož ulje)	42,7 (lož ulje)	3,09 lož ulja	950 t	264.000
Jedinstvo	20,4 t sojina slama	15	7 t (lož ulje)	42,7 (lož ulje)	3,09 lož ulja	22 t	7.000
RJ Seme Sombor	2.000 t oklasak	14,7	653 t (TNG)	45 (TNG)	1,53 (TNG)	999 t	570.000

⁵Metodologija obračuna preuzeta je sa web stranica:

<http://www.slideshare.net/masfaknis/alternativni-izvori-toplove-alternativna-goriva-motora-sus-1355538>

<http://www.vusb.hr/~mcobovic/encert/Predavanje%20Jukic%20-%20202.pdf>

<http://library.certh.gr/libfiles/PDF/PAPYR-927-MARCH-2001-CALC-CO2-011-08-ISS1-CAD-ENE-EFF.pdf>

Prirođni rezervat – ribnjak u Sviljevu

U okviru ribnjaka u Sviljevu, koji je u vlasništvu Jedinstvo d.o.o., na ostrvcima površine 50 ha, obraslim trskom i rogozom, u prvom jezeru do sela, površine 150 ha, nastanila se kolonija strogog zaštićenih vrsta ptica. Prirodna celina u okviru ribnjaka, koju u zimskom periodu naseljavaju i jata labudova, proglašena je 2011. godine rezervatom prirode. Za sve aktivnosti (seča rogoza ili trske) na tim lokacijama neophodna su posebna odobrenja od Republičkog zavoda za zaštitu životne sredine, a paljenje trske i niskog rastinja izričito je zabranjeno.

U neposrednoj blizini nalaze se imanja Delta Agrara na kojima se uzgajaju semenski kukuruz, šećerna repa i semenska soja, što pruža mogućnost da se upotrebljena dezoksiGENisana voda iz šaranskog ribnjaka Sviljevo iskoristi za navodnjavanje najbližeg imanja - Budućnost. Količina ponovo upotrebljene vode izračunava se na osnovu broja dana i norme zalivanja zastupljenih kultura i iznosi 403.706 m^3 .





Delta Real Estate Grupa u 2014. godini projektovala je izgradnju i rekonstrukciju dva energetski efikasna objekta distributivnog centra DTS i poslovne zgrade Mala kula.

Izgradnja distributivnog centra DTS

Novi, moderni distributivni centar Delta Transportnog Sistema prostire se na 20.730 m². Kapacitet centra je 26.000 paletnih mesta, različitih temperaturnih režima, od -20 do +25°C.

Centar je projektovan prema pravilniku o energetskoj efikasnosti i svrstan je u C kategoriju, sa godišnjom potrošnjom energije od 46,56 kWh/m². Svi elementi termičkog omotača imaju minimalne propisane vrednosti koeficijenata prolaza toplote.

Grejanje, hlađenje i ventilacija su centralizovani, što će doprineti smanjenju potrošnje energije. Za grejanje objekta koristi se prirodni gas, čime je emisija CO₂ minimalizovana.

Sve utovarno-istovarne rampe u magacinu su na električni pogon, što omogućuje lako i brzo otvaranje i zatvaranje po završetku utovara, a sprečeno je hlađenje magacinskog prostora u zimskom periodu i ulazak toplote u letnjem periodu. Dupla prozorska stakla sa aluminijumskim profilima doprinose smanjenju nepotrebne potrošnje energije u kancelarijskom prostoru.

Optimizovana je i potrošnja vode. Sve slavine za vodu su sa tzv. oročenim mlazom vode na nekoliko sekundi.

Rekonstrukcija objekta Mala kula

Rekonstrukcijom poslovnog objekta Mala kula obuhvaćena je obnova spoljašnjeg termičkog omotača i unutrašnjosti, kancelarijskog prostora, kuhinje i restorana. Postavljena je nova fasada, zamenjeni su svi prozori i termički omotač krovne konstrukcije. Debljina krovne termoizolacije povećana je za 20% (sada iznosi 18 cm, a bila je 15 cm). Nova stakla su energetski efikasna i omogućuju održavanje temperature u radnom prostoru.

Procenjuje se da će potrošnja gasa za zagrevanje/hlađenje objekta biti smanjena i do 20%, jer je koeficijent prolaska toplove fasade smanjen sa $2,01 \text{ W/m}^2\text{K}$ na $1,12 \text{ W/m}^2\text{K}$. Koeficijent zasenčenja prozora iznosiće 20 - 25%, što smanjuje potrebu za klimatizacijom kancelarija u letnjem periodu.

Prilikom obnove unutrašnjosti objekta stare sijalice zamenjene su štedljivim sijalicama koje imaju manju potrošnju električne energije i duži vek trajanja.

Objekat Energana, iz koga se greju hotel Crowne Plaza, NBGP Apartmani, Mala kula i Impuls hol, koristi prirodni gas, koji ima najmanju emisiju štetnih gasova od svih energenata. Iz dimovoda objekta Energana emituje se vodena para, o čemu postoje stručni izveštaji licenciranog pravnog lica koje jednom godišnje kontroliše emisije štetnih gasova.



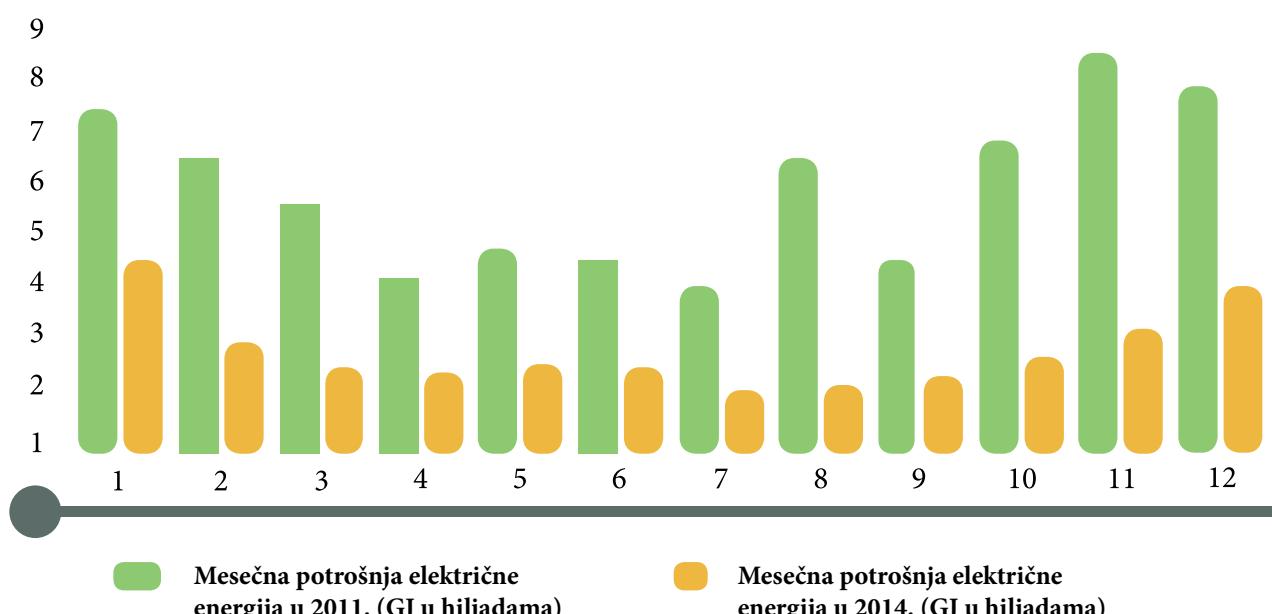
Dodatne mere zaštite životne sredine u hotelu Crowne Plaza

U 2014. godini hotel Crowne Plaza uključen je u interni projekat IHG grupe Green Engage, čiji je osnovni zadatak smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu, poboljšanje energetske efikasnosti i uštede svih vrsta.

U tabeli su prikazane značajne uštede u potrošnji energije u 2014. godini u odnosu na 2011. godinu, poslednju godinu rada pre kompletne rekonstrukcije. Uštede su ostvarene rekonstrukcijom hotela i primenom principa Green Engage programa.

Tokom godine zamenjeno je 20 halogenih svetiljki snage 150 W Led svetiljkama snage 8 W, 110 svetiljki halogene snage 50 W Led svetiljkama snage 4,5 W. Na godišnjem nivou time se postiže ušteda 40.580 kWh električne energije (1% od ukupne potrošnje električne energije).

U sistem hlađenja ugrađen je mehanizam za kondicioniranje vode u delu razmenjivači toplove - rashladne kule, koji doziranjem inhibitora sprečava pojavu korozije, kamenca i biorasta. Na ovaj način produžava se vek trajanja opreme i cevovoda i sprečava pojava bakterija, mulja, korozije, kamenca.



Slavine u toaletima za goste i zaposlene rade na senzor i same se isključuju kada nema korisnika. Ostale slavine i tuševi imaju ograničen protok. Na vodovodnoj instalaciji ugrađeni su reduciri pritiska.

Online software Green Engage automatski vrši obračun emisije CO₂ na osnovu potrošnje. Smanjenjem potrošnje smanjuje se i emisija CO₂.

U hotelu se redovno prati potrošnja toplotne energije, električne energije i vode uz pomoć centralnog sistema za upravljanje i nadzor (CSNU/BMS). Posredstvom ovog sistema podešavaju se sistemi za regulaciju temperature i svežine vazduha u restoranima, salama, sobama.

Redovnim čišćenjem akumulatora tople vode i razmenjivača toplote sprečava se stvaranje naslaga kamanca i mulja, što doprinosi boljoj razmeni toplote i uštedi energije. Takođe, redovno se čiste fini filteri i rashladne kule i prati se kvalitet vode.

U okviru tzv. Zelene nedelje (Green Week) organizovana su predavanja i sekcijske radionice na kojima su stručnjaci iz hotela i IHG grupe informisali zaposlene o preduzetim meraima uštede prirodnih resursa i edukovali ih o zaštiti životne sredine i upravljanju otpadom. Organizovana je i radionica na temu razdvajanja otpada i koristima od reciklaže.



Optimizacija potrošnje energije u šoping-molu Delta City

U šoping-molu Delta City posredstvom centralnog sistema prati se spoljna temperatura, osvetljenje i broj posetilaca. Ovim parametrima prilagođava se osvetljenje i temperatura objekta. Redovno se vrši i zamena dotrajalih sijalica led rasvetom.

Za grejanje objekta koristi se prirodni gas. Dva puta godišnje meri se emisija zagađujućih materija u vazduhu, a izveštaj pokazuje da su parametri daleko ispod propisanih limita.

ENERGETSKI INTENZITET

2014. godina	Ukupna potrošnja energije u GJ	Ukupan prihod u evrima	Odnos utrošene energije po jedinici prodaje (GJ/€)
Iznos	565.999	433.637.134	0,0013

POTROŠNJA ENERGIJE PO ČLANICAMA

2014. godina	Električna energija GJ	Potrošnja ugljja GJ	Potrošnja prirodnog gasa GJ	Potrošnja goriva GJ	Biomasa GJ
Delta Agrar Grupa	110.702	6.475	135.897	91.063	13.405
Delta Real Estate Grupa	99.184	0	38.776	1.826	0
Delta Distribucija	9.931	0	1.930	43.283	0
Delta Sport	12.217	0	0	1.313	0

⁶1 kg uglja = 0,0185 GJ ; 1 m³ prirodnog gasa = 0,0333 GJ; 1 l goriva = 0,043 GJ;
1 kWh električne i toplotne energije = 0,0036 GJ; 1 t biomase = 15 GJ



Modernizacija voznog parka

Delta DMD i DTS kontinuirano obnavljaju vozni park za prevoz robe principala i eksternih klijenata. U 2014. godini DMD i DTS kupili su 31 novi automobil i 6 šlepera marke „Volvo”. Sva vozila imaju Euro 6 motore sa smanjenim nivoom izduvnih gasova i GPS sistem koji, osim što doprinosi bezbednosti vožnje, utiče i na smanjenje potrošnje goriva jer kontroliše rute i brzinu kretanja vozila.

U objektima kompanija Delta Auto i Delta Motors služba tehničkog održavanja i obezbeđenja

redovno sprovodi mere uštede energije (zatvaranje vrata i prozora, isključivanje grejanja vikendom, gašenje svetla i sl.), kojima se delimično podiže nivo energetske efikasnosti.

U kompaniji Delta Motors dva puta godišnje vrši se merenje emisije štetnih produkata sagorevanja iz gasne kotlarnice, čime je znatno smanjena opasnost od kontaminacije vazduha. Merenje vrši ovlašćena laboratorija koja kontroliše da rezultati uvek budu u ekološki dozvoljenim granicama.

Briga o vodama

Sve članice Delta Holdinga vode računa o otpadnim vodama. Kanalizaciona mreža u novom distributivnom centru DTS projektovana je tako da se vode iz restorana za zaposlene prečišćavaju preko separatora masti, atmosferske vode sa parkinga preko dva separatora lakih naftnih derivata, vode iz akumulatorske stanice sprovode se do akcidentnog šahta, a ostale vode tretiraju se kao nezagadene i sprovode direktno do kanalizacione mreže.

U hotelu Crowne Plaza Beograd i šoping-molu Delta City otpadne vode iz kuhinja restorana prečišćavaju se u separatoru masti i ulja, koji se redovno prazni, a ovlašćene firme odvoze otpad na deponiju određenu za tu vrstu otpada. Kretanje otpada prati odgovarajuća dokumentacija.

U šoping-molu Delta City otpadne vode iz garaže i parkinga prečišćavaju se preko separatora lakih tečnosti, kako bi se predupredio rizik u slučaju da je došlo do curenja ulja ili benzina iz parkiranih automobila.

Takođe, u servisima Delta Motors i Delta Auto posebna pažnja i u 2014. godini posvećena je brizi o otpadnim vodama. Korišćenjem sistema za potpuno kontrolisani prihvatzaj zauljene atmosferske vode sa svih površina, kao i separatora ulje/voda u kome se vrši tretman zauljene vode pre puštanja u recipijent, smanjena je opasnost od kontaminacije zemljišta i vodotoka. Laboratorijsku kontrolu otpadnih voda vrši ovlašćena laboratorija (GZZZ) četiri puta godišnje, iako to nije zakonska obaveza kompanije.

ZAHVAĆENA VODA U m ³					
Članice	Voda iz bunara	Voda iz jezera	Površinska voda	Voda iz gradskog vodovoda	Ukupno
Delta Agrar Grupa	744.868	55.564	28.385.608	60.542	29.246.582
Delta Real Estate Grupa	0	0	0	135.946	135.946
Delta Distribucija	0	0	0	12.635	12.635
Delta Sport	0	0	0	26.840	26.840

Upravljanje otpadom

Sve članice Delta Holdinga bave se selekcijom, skladištenjem i zbrinjavanjem otpada u saradnji sa ovlašćenim reciklerima. Kancelarijski prostori opremljeni su kantama za razvrstavanje papirnog i plastičnog otpada. U zavisnosti od tipa delatnosti, u svakoj članici organizovano je i zbrinjavanje specifičnih vrsta otpada koji se generiše u procesu proizvodnje.

Pored redovnih aktivnosti, u okviru Delta Agrar Grupe u 2014. godini izvršeno je prekogranično

zbrinjavanje 13.021 kg opasnog otpada. Kao potvrdu adekvatnog postupanja ovlašćeni operater dostavio je Delta Agraru zakonom propisanu dokumentaciju o kretanju otpada (*Movement document for transboundary movements / shipments of waste; Certificate of disposal*).

Projektom izgradnje distributivnog centra DTS planirano je i tzv. Eko dvorište u kojem će se skladištiti sve vrste otpada koje nastanu u toku pružanja usluga (papir, karton i najlonski otpad kao najzastupljenije vrste, kao i metal, akumulatori i elektronski otpad).

KOLIČINA GENERISANOG I ZBRINUOTOG OTPADA U TONAMA

Članice	Generisano neopasnog otpada u 2014. godini	Količina neopasnog otpada na 01.01.2014. godine	Količina neopasnog otpada na 31.12.2014. godine	Generisano opasnog otpada u 2014. godini	Količina opasnog otpada na 01.01.2014. godine	Količina opasnog otpada na 31.12.2014. godine	Zbrinute količine neopasnog otpada	Zbrinute količine opasnog otpada
Delta Agrar Grupa	391,53	35,92	38,16	14,65	9,53	9,24	389,29	14,95
Delta Real Estate Grupa	191,99	0,00	0,00	6,30	0,00	0,00	191,99	6,30
Delta Distribucija	118,40	0,30	0,70	24,08	1,88	3,40	118,00	22,56
Delta Sport	4,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,50	0,00

Delta Pak

U okviru Delta Holdinga posluje i Delta Pak, operater sistema za upravljanje ambalažom i ambalažnim otpadom, čiji je zadatak da spoji organizacije koje plasiraju ambalažu na tržiste i reciklere. Ove organizacije prema Zakonu o ambalaži i ambalažnom otpadu („Službeni glasnik Republike Srbije“, broj 36/09) dužne su da državi dostave dokaz o zbrinutim količinama ambalažnog otpada koje su plasirale na tržiste. Tu obavezu mogu da izvrše samostalno ili posredstvom operatera.

U 2014. godini Delta Pak planirao je i organizovao aktivnosti sakupljanja, transporta, skladištenja, tretmana i odlaganja ambalažnog otpada za 86 organizacija.

PROCENAT ZABRINUTE AMBALAŽE

Vrsta ambalaže	Visina specifičnih nacionalnih ciljeva za 2014. godinu
Plastika ukupno	10,50%
Staklo ukupno	15,00%
Metal ukupno	18,50%
Ukupno papir i karton	28,00%
Drvo ukupno	7,00%

PLASIRANA AMBALAŽA - DELTA HOLDING

2014. godina	Ukupno stavljeni na tržište nepovratne (t)	Ukupno stavljeni na tržište povratne (t)
PET	228,43	0
Druge vrste plastike	430,7	298,13
Plastika ukupno	659,13	298,13
Staklo ukupno	769,42	0
Gvožđe	117,3	0
Aluminijum	29,69	0
Metal ukupno	146,99	0
Ukupno papir i karton	1.519,98	11
Palete	488,27	1.691,57
Ostalo (daske, pluta..)	56,54	0
Drvo ukupno	544,81	1.691,57
Tekstil ukupno	0	0
Keramika ukupno	0	0
Druge vrste ambalaže	0,09	0
Ukupno	3.640,42	2.000,70
Procentualno učešće povratne ambalaže		54,96%

Delta Pak ulaže u edukaciju stanovništva o selekciji i pravilnom zbrinjavanju otpada i druge projekte koji za cilj imaju smanjenje zagadenja životne sredine.

Stručnjaci iz Delta Paka i tokom 2014. godine na beogradskim pijacama edukovali su volontere o upravljanju ambalažom i ambalažnim otpadom, zakonskoj regulativi, društvenoj odgovornosti u teoriji i praksi. Volonterima (studenti Poljoprivrednog, Pravnog i Ekonomskog fakulteta) su predstavljeni i rezultati i poboljšanja koja su proistekla iz ovakve saradnje javno komunalnog preduzeća i specijalizovanog operatera.

Studenti iz Volonterskog centra obišli su i imanje Podunavlje u Čelarevu sa stručnjacima iz Delta Paka. Tamo su naučili o ambalažama i ambalažnom otpadu u primarnoj proizvodnji voća i povrća i optimizaciji u vidu ponovne upotrebe ambalaže u voćarskoj i ratarskoj proizvodnji. Posetili su i ULO hladnjaču, jednu od najvećih hladnjača u voćnjaku u ovom delu Evrope.

U 2014. godini u Delta Holdingu nije bilo neusklađenosti sa zakonima i podzakonskim aktima kojima je regulisana oblast zaštite životne sredine, te s tim u vezi nije bilo sporova ni novčanih kazni vezanih za povredu propisa kojima je regulisana zaštita životne sredine.





RAZVOJ ZAPOSLENIH

Pravilan odabir kadrova, njihov lični i profesionalni razvoj, motivacija i zadovoljstvo zadaci su Sektora za ljudske resurse koji vodi zaposlene ka ostvarenju vizije, misije, ciljeva i vrednosti kompanije.

Ove aktivnosti Sektor za ljudske resurse Delta Holdinga ostvaruje kroz tri odeljenja:

- regrutacija i selekcija
- edukacija i razvoj
- radno pravo

Regrutacija i selekcija

Proces regrutacije polazna je tačka u ostvarenju planova i ciljeva kompanije. Zato Tim za regrutaciju i selekciju bira kandidate koji su:

- Potencijali - postižu **Izvrsnost**
- Sigurni u sebe - obezbeđuju **Integritet**
- Kreativni - donose **Inovativnost**
- Ambiciozni - imaju **Dostignuća**
- Timski orijentisani - jer je **Briga o ljudima** temelj kompanijskog uspeha

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH U 2014. GODINI PREMA POLU

Članice	Novozaposleni		Napustili organizaciju	
	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci
Delta Agrar Grupa	58	94	28	86
Delta Real Estate Grupa	66	83	40	60
Delta Distribucija	46	156	35	122
Zajedničke funkcije	42	27	28	10
Ukupno	202	360	131	278
Interna fluktuacija	108		108	

FLUKTUACIJA ZAPOSLENIH U 2014. GODINI PREMA STAROSNOJ STRUKTURI

Članice	Novozaposleni			Napustili organizaciju		
	18-29 godina	30-50 godina	Preko 50 godina	18-29 godina	30-50 godina	Preko 50 godina
Delta Agrar Grupa	58	92	2	16	65	33
Delta Real Estate Grupa	79	63	7	52	44	4
Delta Distribucija	74	125	3	52	101	4
Zajedničke funkcije	20	35	4	7	28	3
Ukupno	231	315	16	127	238	44
Interna fluktuacija	108			108		

U 2014. godini zaposleno je 454 novih kolega, a zahvaljujući razvijenom sistemu interne selekcije 108 kolega dobilo je priliku da unapređuje svoje veštine i znanja i iskoristi potencijale kroz rad u drugoj članici Delta Holdinga. Svi zaposleni kojima je ponuđena promena radnog mesta dobili su zvanični dokument sa detaljnim uslovima, zakonom predviđen rok za izjašnjenje od 8 dana i Aneks ugovora o radu. Tokom godine Kompaniju je napustio 301 zaposleni.

Zbog potreba posla tokom godine otvoreno je 155 pozicija. Najveći broj formiran je u okviru kompanije Delta Agrar, usled širenja biznisa na inostrano tržište i povećanog obima posla, i Delta Transportog Sistema, zbog naglog rasta poslova domaćeg i međunarodnog transporta.

Nakon prodaje poslova osiguranja i delova sportskog i modnog biznisa određeni broj zaposlenih Delta Holdinga angažovan je kod novih vlasnika tih biznisa. Utoliko je i ukupan broj zaposlenih smanjen u odnosu na 2013. godinu.

Ukupan broj zaposlenih i radno angažovanih na dan 31.12.2014. godini iznosio je 4.433.

U pojedinim mesecima Delta Holding angažuje i više od 5.000 ljudi, jer se zbog sezonskih poslova angažuje dodatna radna snaga.

BROJ ZAPOSLENIH NA DAN 31.12.2014. GODINE				
Članica	Zaposleni u Srbiji	Zaposleni u regionu	Ukupno u 2014. godine	Ukupno u 2013. godine
Delta Agrar Grupa	1.455	7	1.462	1.425
Delta Real Estate Grupa	492	4	496	456
Delta Distribucija	668	79	747	709
Zajedničke funkcije	204	0	204	181
Delta MC	34	0	34	40
Delta Sport	127	105	232	721
Delta Generali Grupa	0	0	0	2.397
Ukupno	2.980	195	3.175	5.929
Angažovani po različitim vrstama ugovora	1.258	0	1.258	1.500

KVALIFIKACIONA STRUKTURA ZAPOSLENIH

Članice	Dr	Mr	Master	VSS	VS	VK	SS	KV	PK	NK
Delta Agrar Grupa	2	2	0	308	62	13	423	374	22	256
Delta Real Estate Grupa	0	0	1	143	49	12	196	60	2	33
Delta Distribucija	0	1	0	183	96	9	341	101	4	12
Delta Sport	0	0	0	35	47	0	126	21	1	2
Delta MC	0	0	0	9	4	2	19	0	0	0
Zajedničke funkcije	0	2	2	103	25	2	61	7	1	1
Ukupno	2	5	3	781	283	38	1.166	563	30	304

Program Mladi lideri

Delta Holding od 2012. godine sprovodi program Mladi lideri, inovativni projekat u oblasti zapošljavanja mlađih talentovanih ljudi, bez prethodnog radnog iskustva. U prve dve generacije angažovano je po 20 Mlađih lidera.

Na konkurs za treću generaciju Mlađih lidera, koji je raspisan 2014. godine, prijavila su se 4.624 kandidata. Zbog velikog interesovanja doneta je odluka da se program proširi, pa je zaposleno 30 motivisanih mlađih ljudi, spremnih da uče, razvijaju svoju karijeru i unaprede poslovanje kompanije.

Program predviđa da Mladi lideri tokom godinu dana upoznaju poslove i procese u tri ili četiri različita sektora Delta Holdinga i tako steknu kompletну sliku o poslovanju kompanije.

Prilikom planiranja rotacija u obzir se uzimaju njihova usmerenja i sklonosti i teži se kompromisu između potreba kompanije i interesovanja mlađih kolega.

Osim mentorske podrške saradnika iz sektora u kojima obavljaju poslove, trećoj generaciji Mlađih lidera dodeljeni su i posebni mentori - Mladi lideri prethodnih generacija.

Program Mladi lideri predstavljen je na internet stranici www.mladilideri.rs. Osim opštih informacija, sadrži i vesti o aktivnostima i blog sa utiscima i iskustvima Mlađih lidera nove generacije i njihovih prethodnika.



Edukacija i razvoj

Tim za edukaciju i razvoj posvećen je radu na dva važna polja:

- a) kreiranju podsticajne korporativne kulture, koja podržava kontinuirani rast i razvoj stručnosti i veština i koja omogućuje izuzetna poslovna dostignuća
- b) prepoznavanju potencijala na svim hijerarhijskim nivoima

Strateški plan aktivnosti, koji je kreiran u 2014. godini, baziran je na rezultatima analize internih komunikacija i zadovoljstva zaposlenih. Istraživanje pod sloganom **Vaše mišljenje nam je važno** tokom januara i februara 2014. godine sprovedeno je u čitavoj kompaniji, pratila ga je interna kampanja, a učestvovalo je 69% zaposlenih.

Rezultati istraživanja pokazali su da je potrebno:

- Približiti viziju, misiju i vrednosti Kompanije zaposlenima na svim hijerarhijskim nivoima
- Kontinuirano ulagati u razvoj liderskih veština višeg i srednjeg menadžmenta
- Razvijati osećaj pripadnosti Kompaniji kroz bolje informisanje i uključivanje svih hijerarhijskih nivoa u donošenje odluka
- Dodatno motivisati zaposlene na nižim hijerarhijskim nivoima

Godišnji razgovori

Na imanjima Podunavlje, Topola i Kozara 2014. godine uvedeni su godišnji razgovori kroz koje je prošlo 44 zaposlenih (1,4%). Cilj Godišnjih razgovora je sistematsko unapređenje kvaliteta poslovanja kompanije kroz povezivanje biznis ciljeva sa ciljevima svakog pojedinca i njegovim potrebama za razvojem. Na ovaj način, kroz fokus na ličnu odgovornost i rast, zaposleni se dodatno motivišu da preuzmu odgovornost za unapređenje procesa. Takođe, gradi se kultura u kojoj je povratna informacija u vezi sa učinkom zaposlenih neophodna za kompanijski rast i razvoj.

Razvoj liderskih veština

Jedan od prioriteta u 2014. bio je razvoj liderskih veština. Sektor za ljudske resurse organizovao je brojne treninge na temu efektivnog liderstva za viši i srednji menadžment. Izdvajamo:

- Trening Upravljanje promenama za top, viši i srednji menadžment
- Treninzi za razvoj ličnog i timskog liderstva
- Treninzi za osnaživanje komunikacije

Osim treninga, sproveden je i niz projekata u cilju razvoja i promovisanja liderstva i transfera znanja i informacija sa viših na niže pozicije u kompaniji. Najvažniji su: godišnji razgovori, mentorstvo, dobrodošlica za zaposlene.

Kompanijski potencijali

Tokom 2014. godine odabrani su mladi kompanijski potencijali za projekat Deltina budućnost. Selekcioni proces obuhvatao je preporuku rukovodioca na bazi postignutih rezultata i stručnih znanja, procenu kompatibilnosti između kompanijskih vrednosti i vrednosti pojedinca i proveru stepena razvijenosti targetiranih veština. Za 23 mlada kompanijska potencijala kreiran je razvojni program koji će biti realizovan tokom 2015. godine.

Zaposleni koji su ostvarili izuzetne rezultate, a nalaze se na poziciji višeg i srednjeg menadžmenta, tokom 2014. godine ocenjeni su metodom 360 stepeni. Za njih 39 identifikovane su jake strane i polja za razvoj.

Mentorstvo

Mentorstvo predstavlja veoma važan oblik prenošenja znanja. Unutar kompanije mentorska podrška omogućena je zaposlenima koji menjaju poziciju i kolegama kojima su zbog potreba posla neophodna specifična znanja i veštine.

Zaposleni Delta Holdinga kao mentorи doprineli su i široj zajednici, intenzivno radeći sa studentima tokom čitave godine. Jedan menadžer je tokom 2014. godine učestvovao u projektu AMCHAMPS Američke privredne komore u Srbiji, dok su kroz selekciju za ovaj projekat za

narednu godinu prošla dva mlada menadžera Delta Holdinga, koji će polaznicima programa deliti svoje znanje i iskustvo i pomagati im da razviju svoje talente.

Studentske prakse

Studenti na praksi upoznaju se sa radnim zadacima sektora i stiču konkretna znanja iz oblasti koju izučavaju na fakultetu ili vide kao buduće zanimanje. Kroz radnu praksu i projekte studenti se upoznaju sa kompanijom i oblastima u kojima Delta posluje, a Kompanija uspostavlja kontakt sa mladim potencijalima za pozicije koje će se otvarati u budućnosti.

Osim kroz radne prakse, Delta Holding intezivno sarađuje sa fakultetima i u okviru različitih projekata.

Dobrodošlica za novozaposlene

Cilj ovog projekta je da se svaki novozaposleni kolega kroz lični i direktni kontakt sa jednim od kompanijskih lidera na samom početku karijere upozna sa kompanijskom vizijom, misijom i vrednostima. Na ovaj način nove kolege od početka imaju uvid u šиру sliku o ciljevima kompanije, kao i ponašanja koja kompanija neguje na svom putu do cilja.

Najbolji radnik i Najbolji tim

Sektor za ljudske resurse pokrenuo je i projekat Najbolji radnik i Najbolji tim.

Na internom konkursu odabrani su ljudi u kompaniji koji su zahvaljujući svom radu, energiji i odgovornosti ostvarili najbolje rezultate u protekloj godini.

Kriterijumi za izbor **Najradnika** bili su:

- Da kolega/koleginica radi na **nemenadžerskoj poziciji**
- Merljivost (npr. najviše radnih sati, najmanje grešaka u radu i sl.)

Na osnovu ovih kriterijuma šestoro kolega iz različitih delova sistema (Agrar, Danubius, Kozara, Delta Motors, Delta DMD i Delta DTS) proglašeni su za najradnike.





Za **Najbolji tim** godine konkurisali su različiti sektori iz svih članica Delta Holdinga, a u uži izbor ušla su četiri tima.

Najtim biran je na osnovu:

- Postignutih poslovnih rezultata
- Vidljive posvećenosti zajedničkom cilju
- Dobre komunikacije, tj. otvorene razmene ideja
- Međusobne podrške, poverenja i poštovanja

- Entuzijazma u vezi sa svojim poslom i kompanijom
- Ponašanja članova tima u pogledu korporativnih vrednosti: izvrsnost, dostignuća, briga o ljudima, inovativnost, integritet

Za Najbolji tim 2014. godine proglašen je tim Delta Cityja.

Otvorena vrata, Moje mišljenje

U toku 2014. godine Sektor za ljudske resurse otvorio je dva dodatna kanala komunikacije sa kolegama:

- Otvorena vrata (mogućnost zakazivanja sastanaka sa HR-om) i
- Moje mišljenje (mejl adresa mojemisljenje@deltaholding.rs za predloge, sugestije, komentare)

Savetodavni rad zaposlenih u Sektoru za ljudske resurse dao je rezultate u vidu poboljšanja komunikacije između menadžera i njihovih saradnika, kao i između kolega. Usvajanje novih funkcionalnijih uvida pozitivno je uticalo i na ličnu efektivnost pojedinaca. Naime, zaposleni su dobili:

- Alate za rešavanje konfliktnih situacija u kojima su se našli
- Pomoć da uvide na koji način ih njihove kolege vide
- Podršku u adaptaciji na promene
- Smernice za poboljšanje komunikacije
- Omogućeno je razmatranje statusa i potencijala pojedinih zaposlenih
- Poboljšani su uslovi rada.

Uspostavljanjem ovih kanala Kompanija je pokazala da su joj važne potrebe zaposlenih, da želi da čuje i realizuje inicijative koje su u datom trenutku ostvarive.

Osim savetodavnih, sprovedene su i konkretnе akcije prilagođavanja kompanijskog prostora.

Primer je akcija Biciklom do posla - obezbeđena su posebna mesta za bicikle zaposlenih na parkingu Delta Holdinga u cilju promocije zdravih navika i zaštite životne sredine.

Razvojni projekat za DMD

Kao nastavak istraživanja zadovoljstva zaposlenih, u poslednjem kvartalu 2014. godine Tim za edukaciju i razvoj razgovarao je sa zaposlenima iz Brendinga, Prodaje i Merchandising-a u kompaniji Delta DMD, kako bi definisao koji faktori utiču na stepen zadovoljstva u radu. Rezultat je akcioni plan podrške razvoju zaposlenih i povećanja njihovog zadovoljstva, koji će biti implementiran tokom 2015. godine.

Treninzi i edukacije

Kako bi razvijali svoja znanja i veštine u oblastima za koje su angažovani, zaposleni su tokom 2014. godine pohađali stručne treninge i edukacije u zemlji i inostranstvu. Stečena znanja omogućila su da se u poslovima kompanije primenjuju savremena dostaiguća, a svakodnevne aktivnosti profesionalno i kvalitetno obavljaju.

Zaposleni su pohađali treninge iz oblasti računovodstva, revizije, transfernih cena, bezbednosti i zaštite na radu, bezbednosti lica i objekata, borbe protiv korupcije, upravljanja sistemom kvaliteta, upravljanja otpadima, upravljanja energetskom efikasnošću, izdavanja nekretnina, stvaranja poverenja kod kupaca, uzgoja voća, stočarstva itd.

OBUKE	
2014. godina	Broj
Sati treninga	24.469 h
Žene	1.256
Muškarci	2.676

Predavanja

U Delta Holdingu za sve zaposlene redovno se organizuju predavanja poznatih ličnosti, naučnika i priznatih eksperata. Teme su tokom 2014. godine bile raznovrsne:

- **Porazi su samo kratka odmorišta za buduće pobeđe**, predavanje o Mihajlu Pupinu koje je održala Aleksandra Ninković Tašić
- **Kako doživeti stotu**, predavanje prof. dr Branka Jakovljevića o značaju ishrane za dugovečnost i zdravlje
- **Građenje tima i preuzimanje odgovornosti u kriznim situacijama** - o značaju timskog duha u postizanju najviših ciljeva govorio je Dragan Jaćimović
- **Temelj kapitala su ljudi, a ne novac**, predavanje o globalnim svetskim promenama i njihovom uticaju na čoveka koje je održao prof. dr Ivo Šlaus
- **Vežbanje kao način života** - o značaju vežbanja i fizičke aktivnosti u savremenom svetu govorio je prof. dr Vladimir Koprivica.

Za ova predavanja tradicionalno vlada veliko interesovanje zaposlenih, koji na ovaj način proširuju opšta znanja i informišu se o društvenim temama od značaja za njihov privatni i poslovni život. Predavanju su otvorenog tipa, i svi zaposleni pozvani su da prisustvuju. U proseku prisustvuje oko 100 ljudi.

Interne komunikacije

Interne komunikacije predstavljaju novu poslovnu funkciju u Delta Holdingu, koja je na osnovu istraživanja zadovoljstva zaposlenih ustanovljena u julu 2014. godine. Interna komunikacija treba da omogući efikasniju razmenu informacija i ideja i na taj način čvrće poveže zaposlene i kompaniju. U tu svrhu kreirana je strategija interne komunikacije čiji je cilj čvrsto utemeljen i jasno definisan sistem internog komuniciranja u kome je svaki zaposleni brend ambasador, oseća pripadnost kompaniji i aktivno doprinosi njenom razvoju i unapređenju.

Jedna od najznačajnijih uloga interne komunikacije je da doprinese stvaranju okruženja u kome svaki zaposleni oseća da se njegovo zalaganje i rezultati rada cene i vrednuju. U 2014. pokrenuta je interna kampanja „**Biramo ambasadore naših vrednosti**“ koja promoviše korporativne vrednosti.

Zaposleni su anonimnim glasanjem birali po troje koleginica i kolega čiji stavovi i ponašanje najbolje oslikavaju vrednosti kojima Kompanija teži. U 2014. godini imenovani su ambasadori izvrsnosti i inovativnosti.

U 2015. godini u nastavku kampanje biraće se ambasadori dostignuća, integriteta i brige o ljudima.

DELTA HOLDING

Milana Petrović, Korporativne komunikacije
Baša Đuković, Delta Agrar



BIRAMO AMBASADORE NAŠIH VREDNOSTI

Izvrsnost nas čini najboljim.

Inovativnošću menjamo svet.

Integritet je duboko usađen u sve što radimo.

Uvek težimo najvećim *dostignućima*.

Briga o ljudima je temelj našeg uspeha.

Zato je vrednost sve što je naše.

Naša Delta. Od 1991.

Beneficije i solidarna pomoć

Svim zaposlenima u Delta Holdingu, bez obzira na to da li su angažovani sa punim ili nepunim radnim vremenom, na određeno ili na neodređeno vreme, isplaćuje se solidarna pomoć u slučaju rođenja deteta, bolesti zaposlenog, bolesti člana uže porodice, smrti zaposlenog ili smrti člana uže porodice. Deci preminulih zaposlenih koja se nalaze na redovnom školovanju do završetka srednje škole isplaćuje se mesečna stipendija.

Delta Holding svake godine obezbeđuje poklone za Novu godinu deci zaposlenih uzrasta do 8 godina.

Za sve zaposlene u Delta Holdingu ugovoren je kolektivno dodatno zdravstveno osiguranje za slučaj težih bolesti i hirurških intervencija, kao i kolektivno osiguranje od posledica nesrećnog slučaja (24 h).

Nediskriminatoryni principi i zaštita ljudskih prava

Kompanija je isključiva kada je diskriminacija bilo kog oblika u pitanju, pa tako i svaki konkursni tekst za prijem novozaposlenih u Kompaniji sadrži nediskriminatorynu izjavu sledeće sadrzine:

Svi kandidati koji su u procesu selekcije za radno mesto u Delta Holdingu tretiraće se ravnopravno. Lica koja traže zaposlenje neće biti neposredno niti posredno diskriminisana u odnosu na pol, jezik, rasi, boju kože, starost, trudnoću, zdravstveno stanje, nacionalnu pripadnost, veroispovest, bračni status, porodične obaveze, seksualno opredeljenje, političko ili drugo uverenje, socijalno poreklo, imovinsko stanje, članstvo u političkim organizacijama, sindikatima ili neko drugo lično svojstvo. Pravilo je da kandidat prilikom zapošljavanja ima najmanje 18 godina života. Cilj selekcije je da omogući Kompaniji da odabere kandidata koji po svojim kvalifikacijama, znanjima i kompetencama najviše odgovara zahtevima tražene pozicije.

Zaposleni su u obavezi da poštuju razlicitosti i u odnosu sa klijentima, kupcima, dobavljačima i drugim poslovnim partnerima.

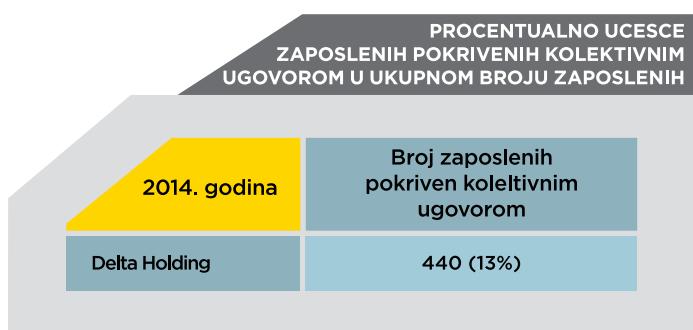
U 2014. godini nije bilo prijavljenih slučajeva diskriminacije na radu.

RODNA STRUKTURA ZAPOSLENIH

Članice	Zaposleni u Srbiji		Zaposleni u regionu		Ukupno	
	žene	muškarci	žene	muškarci	žene	muškarci
Delta Agrar Grupa	417	1.038	0	7	417	1.045
Delta Real Estate Grupa	219	273	2	2	221	275
Delta Distribucija	257	411	21	58	278	469
Delta Sport	64	63	38	67	102	130
Delta MC	11	23	0	0	12	28
Zajedničke funkcije	134	70	0	0	134	70
Ukupno	1.102	1.878	61	134	1.163	2.012

STAROSNA STRUKTURA ZAPOSLENIH

Članice	Zaposleni u Srbiji			Zaposleni u regionu		
	18-29 godina	30-50 godina	Preko 50 godina	18-29 godina	30-50 godina	Preko 50 godina
Delta Agrar Grupa	133	909	420	0	0	0
Delta Real Estate Grupa	149	271	72	0	4	0
Delta Distribucija	152	561	34	0	0	0
Delta Sport	36	86	5	32	45	28
Delta MC	1	29	4	0	0	0
Zajedničke funkcije	26	147	31	0	0	0
Ukupno	497	2.003	566	32	49	28



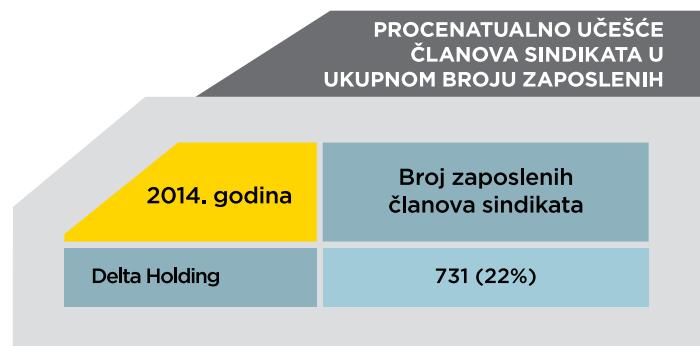
Svi zaposleni uz Ugovor o radu dobijaju dokument sa pravima i obavezama u vezi sa zlostavljanjem na radu. Ni po ovom pitanju nije bilo prijava u 2014. godini.

U kompaniji ne postoji procesi ni pozicije na kojima bi moglo da dođe do prinudnog rada, ni do radnog angažovanja maloletnih osoba.

Dobavljači sa kojima Kompanija sarađuje su najvećim delom međunarodne kompanije

koje poštiju principe zaštite ljudskih prava, ne dozvoljavaju zapošljavanje dece i prinudni rad. Domaće kompanije sa kojima Delta Holding sarađuje prema dostupnim informacijama takođe poštiju različitosti i posluju u skladu sa važećim zakonima koji izričito zabranjuju prinudni rad, zlostavljanje na radu i iskorišćavanje dečijeg rada.

Kompanija dozvoljava sindikalno organizovanje i kolektivno udruživanje zaposlenih.



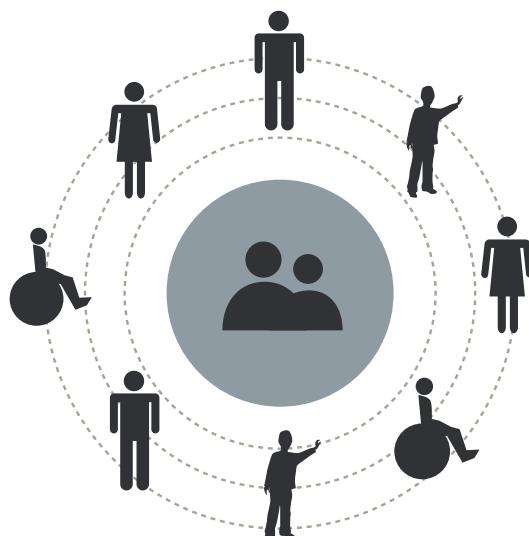
Zapošljavanje osoba sa invaliditetom

Osobe sa invaliditetom ravnopravni su članovi kolektiva Delta Holdinga. U Kompaniji vlada uverenje da osobe sa invaliditetom mogu i žele da rade i zato im se u tome pruža puna podrška.

Delta Holding godinama uspešno sarađuje sa organizacijom Forum mladih sa invaliditetom kako bi stvorio što bolje uslove za prijem novozaposlenih. Članovi Foruma pružaju stručne savete timovima kojima će se pridružiti osoba sa invaliditetom i drže predavanja na kojima zaposlene bliže upoznaju sa načinom komunikacije sa novim kolegama i mogućnostima i izazovima sa kojima se oni u svakodnevnom životu susreću. Dobra informisanost otklanja sve nedoumice i predrasude o sposobnostima osoba sa invaliditetom.

Dalju podršku u razvoju karijere i sticanju novih veština kolegama sa invaliditetom pruža Sektor za ljudske resurse. U Delta Holdingu je trenutno zaposleno 49 osoba sa invaliditetom.

Kompanija je usvojila i Bonton u komunikaciji sa osobama sa invaliditetom koji je svim zaposlenima dostupan na internom portalu.



Određivanje zarada

Zarada zaposlenih određuje se isključivo u skladu sa zahtevima radnog mesta. To znači da se rad koji zahteva isti stepen stručne spreme, istu odgovornost i radnu, intelektualnu i fizičku sposobnost isto vrednuje, bez obzira na pol ili bilo koje drugo lično svojstvo zaposlenog.

Zarada svih zaposlenih, uključujući i Bord direktora, sastoji se od:

- zarade za obavljeni rad i vreme provedeno na radu
- zarade po osnovu doprinosa zaposlenog poslovnom uspehu Kompanije (nagrade, bonusi i sl.)
- drugih primanja po osnovu radnog odnosa, u skladu sa opštim aktom i ugovorom o radu

Zarada za obavljeni rad i vreme provedeno na radu sastoji se od osnovne zarade, dela zarade za radni učinak i uvećane zarade.

Osnovnu zaradu određuje Predsednik kompanije ili direktor članice, u skladu sa Pravilnikom o radu. Ugovorom o radu menadžera i izvršioca može da se utvrdi osnovna zarada u većem iznosu od osnovne zarade utvrđene na osnovu elemenata iz opštег akta, a na osnovu stepena stručne spreme, složenosti posla, odgovornosti poslova i uslova obavljanja poslova.

Osnovna zarada iskazuje se u nominalnoj bruto vrednosti ugovorom o radu i to za puno radno vreme i standardni radni učinak.

Zarada za radni učinak utvrđuje se na osnovu sledećih opštih elemenata radne uspešnosti:

- ostvareni poslovi u odnosu na planirane
- obim ostvarenih poslova
- kvalitet obavljenog posla
- odnos zaposlenog prema radnim obavezama
- tačnost u obavljanju posla
- radna i tehnološka disciplina
- ostvareni poslovni rezultat za zaposlene u sektorima

Zarada se može uvećati do propisanog procenta u skladu sa odredbama opšteg akta, a u zavisnosti od radnog učinka zaposlenih ili ostvarenog poslovnog rezultata društva.

Takođe, zaposlenom se može isplatiti jednokratna nagrada odnosno dodeliti robna nagrada, u slučajevima izuzetnog zalaganja, u skladu sa trenutnim mogućnostima društva.

ODNOS ZARADA U DELTA HOLDINGU I VEĆIM GRADOVIMA U KOJIMA KOMPANIJA POSLUJE

Zarade na dan 30.11.2014.	Minimalna bruto zarada I		Prosečna bruto zarada I	
	U članici DH	Zvanična statistika Republike Srbije	U članici DH	Zvanična statistika Republike Srbije
Beograd	36.128,99	27.269,33	92.804,19	75.277,00
Novi Sad	40.990,51	27.269,33	74.064,04	68.908,00
Čačak	38.671,35	27.269,33	64.892,48	54.366,00
Jagodina	40.359,77	27.269,33	63.719,41	50.340,00
Niš	36.563,99	27.269,33	65.493,45	55.312,00

Bezbednost i zdravlje na radu i zaštita od požara

U Delta Holdingu izričito se poštuju svi propisima definisani aspekti bezbednosti i zdravlja na radu.

Primenom najsavremenijih tehnologija i preventivnih mera bezbednosti i zdravlja na radu i zaštite od požara stvaraju se uslovi za zdrav i bezbedan boravak zaposlenih u radnim i pomoćnim prostorijama. Takođe, na radnim mestima redovno se ispituju uslovi radne okoline, što je obavljeno u zimskom i letnjem periodu 2014. godine. U skladu sa propisima, izvršen je i pregled i provera ispravnosti opreme i sredstava za rad.

Predavanja i obuke o bezbednosti i zdravlju na radu zaposleni pohađaju prilikom dolaska u Kompaniju, promene radnog mesta ili uvođenja novih tehnologija u proces rada.

Na radnim mestima sa povećanim rizikom i na radnim mestima gde i pored primene preventivnih mera nije moguće obezbediti potpuno bezbedne uslove rada, zaposleni dobijaju posebnu radnu odeću i sredstva lične zaštite. Zdravstveno stanje zaposlenih na radnim mestima sa povećanim rizikom prati se periodičnim lekarskim pregledima. Za sve zaposlene koji duže od četiri sata dnevno rade na računaru redovno se organizuje lekarski pregled očiju.

U cilju bezbednog i pravilnog korišćenja računara, IT sektor obezbedio je svim zaposlenima aplikaciju koja ih na svaka dva sata podseća da je vreme da naprave pauzu tako što će uraditi preporučene vežbe za razgibavanje, a nakon toga prošetati četiri minuta.

Standarde su i mere opreza u vidu postavljanja pravovremene i jasne signalizacije i upozorenja kako bi se eliminisala mogućnost nastanka povrede kod zaposlenih, gostiju ili posetilaca (postavljanjem oznaka za klizav pod, na primer).

Ukoliko do povrede ipak dođe, poslodavci povređenim zaposlenima pružaju adekvatnu pomoć u skladu sa medicinskim procedurama na licu mesta, a zatim im obezbeđuju pratnju i prevoz do najbliže klinike. Stanje zaposlenog prati se do oporavka.

U kompaniji je 2% zaposlenih obučeno da pruža prvu pomoć i njihovo znanje se redovno obnavlja.

U određenim organizacionim celinama, u skladu sa potrebama, osim standarda ISO 9001 i ISO 14001, uveden je i standard BS OHSAS 18001, čime je unapređena organizacija i kontrola mera bezbednosti i zdravlja na radu.

Na imanjima i farmama **Delta Agrara** primena GLOBAL GAP standarda dodatno obezbeđuje bezbednost i sigurnost radnog mesta. Ovaj standard zahteva redovne procene rizika u vezi sa potencijalnim opasnostima od povreda, radom sa hemijskim sredstvima, mogućim narušavanjem higijene. Standard predviđa i kontinuirane provere kompetenci zaposlenih za rad na poljima i farmama i treninge i edukacije iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu.

Najveći broj povreda u 2014. godini zabeležen je u Delta Agrar Grupi, ali je broj izgubljenih radnih dana zbog odsustva smanjen. Jedina teška povreda (frakturna lopatice) dogodila se u fabriči u Kruševcu u okviru Delta Agrara, a do nje je došlo usled nepažnje i pada pri kretanju unazad.

Povećan broj povreda u fabrici **Yuhor** nastao je kao posledica povećanja obima posla. Više od 100 zaposlenih bilo je u svakodnevnom kontaktu sa oštrim predmetima. Da bi se trend rasta povreda zaustavio, preuzete su odgovarajuće organizacione mere.

STATISTIKA POVREDA NA REDU U 2014. GODINI

Članica	Broj lakih povreda	Broj teških povreda	Ukupan broj povreda	Broj izgubljenih radnih dana
Delta Agrar Grupa	61	6	67	1.151
Delta Real Estate Grupa	6	0	6	45
Delta Distribucija	15	2	17	227
Delta Sport	3	1	4	95
Delta MC	0	0	0	0
Zajedničke funkcije	0	0	0	0
Ukupno	85	9	94	1.518/12.144 h

Broj radnih sati u 2014. godine	12.193.080
Stopa IR ⁷	14,60
Stopa ODR ⁸	0,24
Stopa LDR ⁹	1,89

⁷Stopa IR - ukupan broj povreda / ukupan broj radnih sati x 1.000.000

⁸Stopa ODR - ukupan broj izgubljenih radnih dana zbog bolovanja / ukupan broj radnih sati x 1.000

⁹Stopa LDR - ukupan broj sati bolovanja zbog povreda na radu / ukupan broj radnih sati x 1.000

Zaposleni zaduženi za bezbednost i zdravlje na radu kontinuirano su radili na povećanju svesti radnika u fabričkom pogonu o značaju primene mera bezbednosti. Organizovana su i vanredna predavanja iz oblasti bezbednosti i zdravlja na radu, čime je dodatno istaknuta neophodnost primene zaštitnih mera.

U fabrici **Danubius** broj povreda povećan je zbog saobraćajnih udesa na putu od mesta rada ka mestu stanovanja (izgradnja novog mosta izazvala je velike gužve u delu grada u kom se nalazi fabrika).

Radni prostor u fabrikama dodatno je pokriven nadzornim kamerama, kako bi uzrok nastanka povrede mogao lakše i preciznije da se utvrdi.

Dodatne mere predostrožnosti koje se preduzimaju u cilju minimalizovanja šanse za nastanak povreda:

- kratko upoznavanje posetilaca o merama zaštite prilikom ulaska u fabriku i potpisivanje izjave o upoznatosti
- postavljanje dodatnog broja svetiljki da bi se u fabrikama povećala osvetljenost radnih mesta i komunikacijskih prolaza i omogućila lakša evakuacija u slučaju nezgode
- postavljanje motivacionih postera i uputstava za pravilno održavanje higijene u fabrici

Inicijative koje su sprovedene u 2014. godini: ažuriranje akta o proceni rizika, pregrupisavanje radnih procesa, podizanje svesti rukovodstva o bezbednosti i zdravlju na radu.

Za izvođenje radova na adaptaciji poslovne zgrade Mala kula i izgradnji distributivno-logističkog centra DTS u Staroj Pazovi **Delta Real Estate** je angažovao eksterne izvođače radova.

Kao investitor bio je u obavezi da:

- Imenuje koordinatora u fazi projektovanja i fazi izvođenja radova
- Doneše plan preventivnih mera i pravilnik o ponašanju na gradilištu
- Obezbedi nadzor u fazi izvođenja radova

Investitor je pre početka radova izvođače detaljno upoznao sa planom preventivnih mera i pravilnikom o ponašanju na gradilištu. Potpisom ovlašćenog lica izvođači su se izjasnili da su saglasni i da će poštovati navedene mere.

Izvođači radova bili su u obavezi da dostave urađen elaborat o uređenju gradilišta u skladu sa Zakonom o bezbednosti i zdravlju na radu i da prilože dokaz da je radnicima obezbeđena adekvatna oprema za obavljanje konkretnog posla, da su obavili lekarske preglede, da imaju i nose zaštitnu opremu i da skela koja se koristi za izgradnju ispunjava zahtevane standarde bezbednosti. Takođe, Delta Real Estate uverio se da su svi radnici angažovani na gradilištu legalno zaposleni kod izvođača.

Delta Real Estate koordinisao je i kontrolisao izvođenje radova i primenu principa bezbednosti i sigurnosti redovnim obilaskom gradilišta.

Na sastancima svih predstavnika izvođača i investitora diskutovalo se o eventualnim neregularnostima, uz konkretna uputstva i zahtev da odmah budu otklonjene. Zahvaljujući ovakvom pristupu, u toku izgradnje desila se jedna laka povreda kod izvođača radova.

U okviru novog Distributivnog centra izvršeno je ispitivanje uslova radne okoline, a instalirani su i najsavremeni sistemi koji osiguravaju bezbedan rad. To su sistemi:

- za detekciju metana (u prostoriji gasne instalacije)
- za detekciju vodonika (u prostoriji gde su punjači za viljuškare)
- za bezbednost objekta postavljen je video nadzor sa IP kamerama (optički zum)
- za zaštitu od požara (sprinkler sistem "FM Global 2-0")
- za automatsku dojavu požara („Notifier AM 6000")

Kao prevencija udara viljuškara ili transportnog vozila i zarad bezbednjeg kretanja zaposlenih u magacinu i u krugu celog objekta postavljena je horizontalna i vertikalna signalizacija.

Kako se određen broj povreda na radu dešava kao posledica saobraćajne nesreće, za zaposlene u **Delta DMD i DTS** organizovane su obuke na temu bezbedne vožnje. Rute i brzina vožnje prate se posredstvom ugrađenih GPS uređaja. Ukoliko se utvrdi da vozač nebezbedno vozi, njemu i njegovom rukovodiocu upućuje se e-mail upozorenja.

U hotelu **Crowne Plaza Beograd** u 2014. godini organizovana je serija treninga za poboljšanje bezbednosti zaposlenih i gostiju: bezbednost i zdravlje na radu; bezbednost lica i objekta; bezbednost gosta u zonama rekreacije; standardi izgleda i lične higijene; sigurnost hrane (HACCP); zaštita od požara; prva pomoć; dojava o bombi; evakuacioni putevi. Ove treninge pohađali su svi zaposleni.

Kompanija izlazi u susret i zahtevima zaposlenih za dodatnim proverama uslova radne okoline. Primer je ispitivanje nivoa elektromagnetskog zračenja u prostorijama sa tehničkom opremom izvršeno u Hotelu Park u 2014. godini. Ovo ispitivanje pokazalo je da je zračenje u granicama normale.

Kroz osnovnu obuku iz oblasti zaštite od požara svi zaposleni prolaze najkasnije u roku od 30 dana od datuma zasnivanja radnog odnosa. Dopunska obuka podrazumeva instrukcije za postupanje u vanrednim situacijama (tehnološki udesi, elementarne nepogode i slično). Znanje iz ovih oblasti obnavlja se jednom u tri godine. Radni prostori opremljeni su opremom za gašenje požara, sistemima za dojavu i gašenje požara, protivpožarnim klapnama, panik rasvetom i ostalim sistemima koji su postavljeni u cilju bezbednog boravka zaposlenih na radnim mestima.

DELTA HOLDING

Velike poplave u maju 2014.
odnеле су mnogo toga što
ne može da se nadoknadi.

U teškim vremenima zajedništvo
je pomoglo da život nadjača
nepogodu.

U akciji
#DeltaZaObrenovac

u Ulici Save Kovačevića
izgrađene su i obnovljene
23 poplavljene kuće

DELTA Fondacija
Oktobar 2014.

DELTA FONDACIJA

Delta Fondacija osnovana je 2007. godine sa misijom razvoja i realizacije trajnih socijalnih, obrazovnih, kulturnih i zadužbinarskih projekata i programa koji će unaprediti društveni ambijent u zajednici u kojoj Delta Holding posluje.

Njenim osnivanjem integrisane su sve filantropske aktivnosti članica Delta Holdinga.



Ciljne grupe Delta Fondacije su:

- Deca bez roditeljskog staranja
- Osobe sa invaliditetom
- Socijalno ugroženo stanovništvo
- Talentovani đaci i studenti

Delta Fondacija strateški planira svoje aktivnosti i projekte kojima doprinosi jačanju društvene zajednice na dugi rok.

Najznačajniji projekti u 2014. godini bili su:

- Pomoć stanovništvu iz poplavljenih područja
- Podrška obrazovnim ustanovama i talentovanim studentima

- Projekti čiji je cilj podrška kulturnim i sportskim aktivnostima osoba sa invaliditetom
- Nastavak realizacije aktivnosti programa Fond za budućnost
- Dalji razvoj projekta Jačanje porodice

Od 2007. do 2014. godine Delta Holding je u društvenu zajednicu uložio **33,5 miliona evra**, a kroz **2.623 akcije** pomoć je dobilo **546.562 stanovnika**.

U 2014. godini Fondacija je realizovala **490 humanitarnih akcija**, pomoć je dobilo **154.090 ljudi**, a u zajednicu je uloženo **1,9 miliona evra**.

Kompanija Delta Holding je 2014. godine usvojila petogodišnju poslovnu strategiju u koju je integrisana i strategija Delta Fondacije za period od 2015. do 2019. godine. Kompanija će se baviti rešavanjem društvenih problema u oblastima u kojima ima već izgrađene veštine, stručnost, praksu i jedinstvene resurse.

Jačanjem kapaciteta i potencijala građana kroz obrazovanje i edukaciju, podrškom razvoju socijalnih preduzeća u oblasti poljoprivrede, jačanjem porodica i zadužbinarstvom kompanija će doprineti smanjenju siromaštva i nezaposlenosti i formiranju kvalitetnijih kadrova.

U skladu sa postavljenim petogodišnjim ciljevima Kompanije, u narednom periodu planirane su sledeće društveno odgovorne inicijative:

- razvoj društveno odgovornih kooperacija u oblasti poljoprivrede, koji će omogućiti edukaciju i zapošljavanje kategorija stanovništva koje se teže zapošljavaju (osoba sa invaliditetom i socijalno ugroženih građana);
- razvoj mlađih talentovanih đaka poljoprivrednih škola kroz program „Fond za budućnost“. Program će biti preusmeren na stipendiranje, edukaciju dece i praktičnu obuku materijalno ugroženih učenika iz poljoprivrednih srednjih škola;
- izgradnja druge zadužbine Delta Holdinga, Centra za sport i rehabilitaciju osoba sa invaliditetom, koja će početi 2015. godine;
- podrška talentovanim studentima za studiranje u zemlji i inostranstvu.

Zadužbinarstvo

Delta Fondacija realizuje strateški važne projekte od istorijskog značaja koji trajno rešavaju probleme zajednice iz oblasti socijalne zaštite, obrazovanja, kulture i zdravstva.

Druga zadužbina Delta Holdinga

U 2015. godini u planu je izgradnja nove zadužbine u Kragujevcu - Centra za sport i rehabilitaciju osoba sa invaliditetom. Partneri na ovom projektu su Grad Kragujevac i Paraolimpijska akademija „Junior“.

Centar, veličine oko 500 m², biće izgrađen u blizini spomen parka Šumarice. Početak izgradnje planiran je na proleće 2015. godine. U ovom, po sadržaju i blizini sportske infrastrukture, jedinstvenom Centru, osobe sa fizičkim i senzornim invaliditetom moći će da se bave sportom, rehabilituju, edukuju, odmaraju i druže, a neki će se i zaposliti. Objekat je projektovan sa ciljem da pruži najbolje uslove za rehabilitaciju osoba sa invaliditetom i postane regionalni paraolimpijski centar.



Delta Fondacija izgradila je i poklonila 2012. godine Gradu Beogradu Centar za smeštaj i dnevni boravak dece i omladine sa invaliditetom „Sunce“ na Bežanijskoj kosi. Od tada Fondacija aktivno pomaže i učestvuje u radu Centra u kome dnevno boravi više od 80 korisnika. Tokom 2014. godine u Centru „Sunce“, zadužbini Delta Holdinga, Fondacija je organizovala nekoliko humanitarnih akcija.

Univerzalni dan deteta

Udruženje za pomoć MNRO „Živimo zajedno“ i Centar za smeštaj dece i omladine sa invaliditetom „Sunce“ iz Beograda, u saradnji sa Delta Fondacijom, obeležili su 20. novembra 2014. godine Univerzalni dan deteta u Centru „Sunce“. Deca bez roditeljskog staranja i deca sa invaliditetom slavila su njihov dan uz igru, ples i pesmu.

U inkluzivnoj priredbi učestvovala su deca iz OŠ „Laza Kostić“, deca iz Centra za smeštaj odojčadi, dece i omladine iz Zvečanske ulice u Beogradu i deca iz Centra za dnevni boravak i smeštaj dece i omladine sa invaliditetom „Sunce“.

Delta Fondacija već 4. put sa prijateljima obeležava Dan deteta.

Novogodišnji praznici u zadužbini Delta Holdinga

U 2014. godini Fondacija je organizovala treću novogodišnju proslavu za korisnike Centra „Sunce“. Glumci iz studio pozorišta „Dečija zemlja“ izveli su dečiji rokenrol kabare „Baš bi bilo fino“, a Deda Mraz je podelio 100 novogodišnjih paketića, koje je za decu pripremila Delta Fondacija.

Briga o zajednici

U maju 2014. Srbiju su zadesile katastrofalne poplave. Odluka rukovodstva Delta Holdinga i Delta Fondacije bila je da se sredstva planirana za realizaciju novih projekata i izgradnju druge zadužbine Delta Holdinga preusmere za pomoć zajednici i stanovništvu ugroženom elementarnom nepogodom.

Pomoć poplavljenim područjima

U prvim danima posle katastrofalnih poplava u Srbiji prva misao bila je da se spasu životi ljudi. To je bilo vreme kada se ugroženima pomagalo u osnovnim sredstvima za život. Delta Holding i Delta Fondacija odmah su pritekli u pomoć donacijama u vodi, hrani, sredstvima za higijenu, odeći i obući.

I Faza: Urgentna pomoć i Krizni štab

U Kompaniji je formiran tim za podršku poplavljenim područjima u kome su učestvovali zaposleni iz Sektora za ljudske resurse, Sektora za korporativne komunikacije, Službe protokola i Delta Fondacije. Tim za podršku Delta Holdinga saradivao je sa kriznim štabovima formiranim od strane državnih i nevladinih institucija i upućivao donacije vode, hrane, pića, sredstava za higijenu, odeću i obuću tamo gde je bilo najpotrebnije.

Sve članice Delta Holdinga donirale su robu iz svojih programa. Mioni, Danubius, Yuhor, Florida bel donirali su šlepere vode, osnovnih životnih namirnica i konzerviranih jela.

Delta DMD isporučivao je sredstva za ličnu higijenu i sredstva za dezinfekciju i čišćenje. Tokom akcije, Delta Sport je obezbedio 20.600 komada veša, 4.100 pari papuča i 4.000 majica. Vredno je izdvojiti i donaciju Delta Sporta učenicima srednjih škola u Svilajncu koji su usled poplava morali da napuste svoj dom. Po par patika i majica dobilo je 304 učenika mešovite srednje škole „Svilajnac“ i 187 srednjoškolaca poljoprivredno-veterinarske škole sa domom učenika „Svilajnac“.



Delta City postao je punkt za prikupljanje pomoći od stanovništva. Takođe, zaposleni Delta Holdinga organizovano su prikupili značajnu pomoć u odeću i obuću za svoje kolege. U velikom broju odazvali su se i humanitarnoj akciji Delta Sporta koji je organizovao prodaju svojih proizvoda, a sav dobiteni novac iskorišćen je za obnovu kuća

zaposlenih stradalih u poplavama. Odmah po otvaranja namenskog Fonda za obnovu od poplava od strane Vlade Republike Srbije, Delta Holding uplatio je milion dinara.

Pored materijalne pomoći, Kompanija je dala svoj doprinos i kroz pružanje neophodnih usluga. Za zaposlene koji su ostali bez svojih domova kao i za spasilačke ekipe iz inostranstva obezbeđen je smeštaj u sobama hotela Crowne Plaza Beograd, Park i Nacional. Uz to, hotel Crowne Plaza pripremao je i isporučivao hranu za spasioce i volontere u ugroženim područjima.

Poplave su nanele ozbiljna oštećenja transportnoj mreži zemlje. Zato je veliki izazov sa kojim su se svi suočavali bio dopremanje pomoći najugroženijima. Značajnu logističku podršku u rešavanju situacija na terenu pružili su stručnjaci iz Delta Transportnog Sistema.

Od ogromne važnosti bila je i psihološka podrška žrtvama poplava pružena od strane psihologa iz Sektora za ljudske resurse.

II Faza obnova poljoprivrede

Ubrzo je bilo jasno da su poplave izvazvale katastrofalne posledice širom zemlje i da predstoji dug put do potpunog saniranja štete.

Poslovodstvo Delta Holdinga i Delta Fondacija doneli su odluku da se pomoći fokusira na održivi razvoj, odnosno na jačanje proizvodnje u zemlji.

Sa ciljem da pomogne očuvanje i jačanje stočnog fonda u ugroženim područjima Delta Agrar je uputio 190 tona stočne hrane u 7 najugroženijih opština Srbije (Paraćin, Valjevo, Bajina Bašta, Smederevska Palanka, Trstenik, Krupanj i Obrenovac). Tokom akcije, stručnjaci iz Delte davali su savete poljoprivrednicima na licu mesta. Delta Agrar ponudio je garantovani otkup svega što proizvodači u ovim krajevima ponude tržištu. Ovom akcijom Delta Agrar pružio je podršku poljoprivrednicima u ugroženim krajevima Srbije u najtežem trenutku.

Za pomoć pruženu poljoprivrednicima Srbije nakon katastrofalnih poplava u maju 2014. godine Ministarstvo poljoprivrede i zaštite životne sredine uručilo je zahvalnicu Delta Holdingu.



III Faza obnova kuća zaposlenih

U poplavama su stradale i kuće zaposlenih u Delta Holdingu. Ubrzo nakon povlačenja vode njih su obišle kolege iz Delta Fondacije i inženjeri iz kompanije Delta Real Estate da bi procenili štetu. Tokom obilaska utvrđeno je da je potrebno ponovo izgraditi dve kuće, a renovirati 13. Za 14 zaposlenih koji su pretrpeli materijalnu štetu koja nije zahtevala rekonstrukciju objekata uplaćena je finansijska pomoć.

Sredstva za obnovu kuća obezbeđena su jednim delom iz donacija zaposlenih u Delta Holdingu, dok je drugi deo finansirala Kompanija.

IV faza Delta za Obrenovac

Nastavljajući akciju za pomoć poplavljenim područjima, Delta Holding je odlučio da obnovi jednu ulicu u Obrenovcu, gradu koji je najviše nastradao u majskoj nepogodi. Posle obilaska potencijalnih lokacija i razgovora sa velikim brojem ljudi, doneta je odluka da se pomoć pruži stanarima obrenovačke Ulice Save Kovačevića. Na ovoj lokaciji bilo je potrebno obnoviti 19, a iznova izgraditi 4 kuće. Reč je o porodičnim kućama starih Obrenovčana od kojih je najstarija izgrađena još 20-ih godina prošlog veka. U rekonstrukciju ulice Save Kovačevića Delta Holding je uložio 350.000 evra. Kompanija je želela da žiteljima Obrenovca uputi ohrabrenje i podršku, da im pokaže da nisu sami i da u teškim trenucima mogu da računaju na pomoć.





Radovi na otklanjanju posledica poplava počeli su u avgustu, a završeni su u oktobru. U završnici akcije #DeltaZaObrenovac u svako dvorište zasađena su tri stabla jabuke, kao simbol zdravlja i pobede života nad teškom prirodnom nepogodom. Osim kuća, i park u ulici Save Kovačevića dobio je potpuno novi izgled. Postavljen je novi travnjak i letnjikovac kao mesto okupljanja i druženja stanovnika. Predsednik Delta Holdinga obišao je sve stanare ulice kojima su obnovljene kuće.

Delta Fondacija odazvala se i pozivu mladih umetnika da pomogne u obnovi Sportsko-kulturnog centra Obrenovac. Tako je u okviru

akcije #DeltaZaObrenovac obnovljen i muzički studio „Magacin“ u SKC Obrenovac. Ukupna pomoć ugroženima od poplava, koju je u ime Deltinog poslovnog sistema uputila Delta Fondacija, dostigla je vrednost od 861.365 evra.

Svoj doprinos inicijativi Delta Fondacije da pomogne ugroženom stanovništvu dali su i Rotary Club iz Beograda, Leo klub iz Udina (Italija), Pompea, kao i stipendista Aleksandar Pavlović, student klavira na Kraljevskom muzičkom koledžu u Londonu, koji je u prestonici Velike Britanije organizovao nekoliko koncerata.

Velike poplave u maju 2014. odnеле су mnogo toga što ne može da se nadoknadi. U teškim vremenima zajedništvo je pomoglo da život nadjača nepogodu.



POMOĆ POPLAVLJENIM PODRUČJIMA

Nova kuća



Obnovljena kuća



Finansijska pomoć



6

33

14



OBRENOVAC

KOLARI

ČAČAK

JAGODINA

PARAĆIN

**UKUPNA VREDNOST
OBNOVE KUĆA:
484.750 EUR**

Pomoć evakuisanom stanovništvu

276.085 EUR



Pomoć poljoprivrednicima

100.530 EUR

**UKUPNA VREDNOST DONACIJA:
861.365 EUR**

Obrazovanje i kultura

Obrazovanje je osnova svakog napretka. Upravo iz tog razloga Fondacija od 2012. godine podržava obrazovne ustanove, projekte u oblasti kulture i realizuje poseban program podrške mladim talentima za studiranje u zemlji i inostranstvu.

Obrazovne ustanove

Na osnovu postignutih rezultata studenata, Fondacija je drugu godinu zaredom dodelila finansijski grant Fakultetu organizacionih nauka iz Beograda, za pokrivanje troškova održavanja međunarodnog takmičenja u rešavanju studije slučaja Belgrade Business International Case Competition (BBICC), kao i za odlazak studenata ovog fakulteta na takmičenja u inostranstvo.

Takmičenje u rešavanju studije slučaja BBICC održano je u aprilu 2014. godine, drugu godinu zaredom na Fakultetu organizacionih nauka u Beogradu. Studenti sa dvanaest svetskih univerziteta suočili su se sa istim poslovnim izazovom, a studiju slučaja postavila je fabrika testenina „Danubius“, koja posluje u okviru Delta Agrara.

Fakultet organizacionih nauka iz Beograda uručio je zahvalnice Delta Holdingu i Delta Fondaciji za uspešnu saradnju, doprinos u ostvarivanju visokih rezultata studenata i podršku u dosadašnjem razvoju Fakulteta.



Podrška Omladinskoj filharmoniji iz Niša

Delta Fondacija je u 2014. godini podržala odlazak Omladinske filharmonije „Naissus“ iz Niša na međunarodno takmičenje omladinskih orkestara u Bratislavu, gde su osvojili zlatnu medalju u kategoriji Simfonijskih orkestara.

Podrška talentovanim studentima

Delta Fondacija je na osnovu javnog konkursa raspisanog 2012/2013. godini, a prema jasno navedenim kriterijumima, odabrala 12 studenata koji su dobili stipendiju za nastavak školovanja i pokrivanje troškova života tokom studija.

Delta Fondacija nastavila je da podržava studente i u školskoj 2013/2014. godini u okviru

posebnog projekta dodele studentskih grantova za najtalentovanije.

Pravo na nastavak finansijske podrške imali su studenti koji su redovno ispunjavali ugovorne obaveze i stekli uslove za nastavak studija na istom ili višem obrazovnom nivou u Srbiji ili inostranstvu.

STUDENTI KOJI SU NASTAVILI SVOJE ŠKOLOVANJE UZ PODRŠKU DELTA FONDACIJE U 2014. GODINI

Ime i prezime	Tip studija	Godina	Fakultet	Smer	Zemlja
Ivana Stradner	doktorske	1. od 3	Pravni Fakultet Berkli	Pravo	SAD
Aleksandar Pavlović	osnovne	2. od 4	Kraljevski muzički koledž	Klavir	Velika Britanija
Ivana Seccareccia	doktorske	3. od 3	Univerzitet Fridrih Šiler, Jena	Biologija	Nemačka
Milan Marković	doktorske	4. od 4	Univerzitet u Gracu	Pravo	Austrija
Saša Marjanović	master	1. od 1	Fakultet tehničkih nauka	Mikroračunarska elektronika	Srbija
Azra Obuća	master	1. od 1	Fakultet tehničkih nauka	Mikroračunarska elektronika	Srbija
Branko Mićić	master	2. od 3	Međunarodni univerzitet Florida	Unutrašnja arhitektura	SAD
Dunja Tanasković	master	2. od 2	Univerzitet u Štutgartu	Inžinjerstvo i upravljanje vodnim resursima	Nemačka
Uroš Matić	doktorske	2. od 3	Univerzitet u Minsteru	Arheologija	Nemačka

Delta treći roditelj

Grupa programa i projekata pod nazivom „Delta treći roditelj“ ima za cilj poboljšanje i unapređenje kvaliteta života dece bez roditeljskog staranja i dece iz socijalno ugroženih porodica.

Fond za budućnost

Program podrške profesionalnom razvoju dece bez roditeljskog staranja.

Program „Fond za budućnost“ pokrenut je u proleće 2006. godine sa ciljem da se deca bez roditeljskog staranja, smeštена u ustanovama socijalne zaštite, motivišu za profesionalno napredovanje.

Program traje dve godine i realizuje se u sledećim fazama:

- Konkurs i izbor stipendista
- Mesečno stipendiranje
- Poslovna i praktična obuka
- Dodela sertifikata
- Studentske stipendije - podrška za nastavak školovanja
- Zapošljavanje

Konkurs se raspisuje svakoga septembra u ustanovama socijalne zaštite u Beogradu, Novom Sadu, Kraljevu i Kruševcu. Za izbor mladih koji će učestvovati u programu zaduženi su vaspitači iz domova i predstavnici Delta Fondacije.

Kriterijumi za ulazak stipendista u program su:

- da kandidat boravi u domu
- pohađa prethodnu godinu srednje škole
- redovno pohađa nastavu i
- da je primerenog vladanja.

Program dvogodišnje obuke prati i mesečno stipendiranje polaznika. Postoje tri nivoa stipendije i njihov iznos zavisi od školskog uspeha, redovnosti pohađanja nastave i opštег ponašanja.

Poslovna edukacija stipendista podeljena je na dva semestra. U okviru 72 teorijska časa stipendisti slušaju predavanja iz oblasti kompanijske kulture, aktivnog traženja posla, motivacije, komunikacije i prava i obaveza zaposlenih.

Praktična obuka odvija se kroz posete članicama Delta Holdinga. Tom prilikom menadžeri i zaposleni u Kompaniji upoznaju stipendiste sa načinom rada i poslovanja, organizacionom strukturom i potencijalnim radnim mestima.

Stipendisti **generacije 2013/2014. i 2014/2015.** u okviru redovnih programske aktivnosti obišli su sledeće poslovne jedinice Delta Holdinga:

- Fabriku „Danubius“ u Novom Sadu
- Kompaniju Delta Auto u Beogradu
- Imanje „Napredak“ u Staroj Pazovi
- Distributivne centre Delta DMD-a u Beogradu, Nišu i Novom Sadu

U 2014. godini poslovnu i praktičnu obuku u trajanju od dve godine uspešno je završila 9. generacija stipendista programa „Fond za budućnost“.

Na svečanosti organizovanoj u Delta Holdingu 16 stipendista iz Dečjeg sela iz Sremske Kamenice, SOS Dečjeg sela iz Kraljeva, doma „Jefimija“ iz Kruševca i Centra za zaštitu odojčadi, dece i omladine iz Beograda, dobili su sertifikate o završenom programu. Sedmoro najboljih na poklon su dobili tablet računare.

Nakon završene srednje škole i programa „Fond za budućnost“ Delta Fondacija nastavlja da pruža podršku mladima bez roditeljskog staranja na njihovom putu ka osamostaljenju. Neki od njih opredеле se da nastave školovanje i upišu studije, a pojedini izraze želju da stupe u radni odnos.

Školske 2014/2015. Delta Fondacija dodelila je studentske stipendije za 21 dete bez roditeljskog staranja, nakon što su uspešno završili program „Fond za budućnost“. Njih četvoro zaposlilo se u sistemu Delta Holdinga.

FOND ZA BUDUĆNOST		
Broj	Od 2006. - 2014. godine	2014. godine
Stipendisti	264	15
Zaposleni stipendisti	33	4



Jačanje porodice

Dečje selo iz Sremske Kamenice u saradnji sa organizacijom SOS Kinderdorf International pokrenulo je 2012. godine program „Jačanje porodice“. U 2013. godini priključila se i Delta Fondacija. Cilj programa je prevencija izdvajanja dece iz disfunkcionalnih porodica. Programske aktivnosti usmerene su na podršku biološkoj porodici i stvaranju uslova koji omogućuju deci da odrastu u zdravom i podsticajnom porodičnom okruženju.

Program obuhvata:

- Psihosocijalnu podršku (redovne kućne posete, individualni savetodavni rad, klub samopodrške)
- Podršku u ostvarivanju različitih pripadajućih prava
- Edukativne radionice za decu i roditelje
- Uključivanje u što veći broj usluga koje podržavaju decu i porodicu
- Zagovaranje dečjih prava u lokalnoj zajednici
- Materijalnu podršku

Delta Fondacija finansira rad dva socijalna radnika i kupovinu materijala i alata za pokretanje sopstvenog biznisa socijalno ugroženih porodica. Osim toga, čestim donacijama u odeći, obući, sredstvima za higijenu i životnim namirnicama olakšava porodicama da zadovolje osnovne životne potrebe na putu ka osamostaljenju.

Svake godine za decu iz programa organizuje se Uskršnji izlet, te je 50 mališana iz Žablja i Novog Sada praznik provelo u sportskim igrama i druženju na Fruškoj gori u naselju Alibegovac.



Predsednik Delta Holdinga Miroslav Mišković posetio je u maju 2014. godine Dečje selo u Sremskoj Kamenici i tom prilikom donirao ček na 500.000 RSD, kao dodatnu podršku projektu.

Rezultati projekta „Jačanje porodice“: Od 2012. godine do danas kroz projekat je prošlo 107 porodica sa 218 dece. Održivost je dostiglo 11 porodica, a 7 će nastaviti svoj razvojni put bez pomoći socijalnih radnika.

Tokom projekta članovi 14 porodica završili su različite kurseve, nakon čega im je obezbeđen materijal za započinjanje privatnog posla, kako bi mogli da privređuju i obezbede normalan rast i razvoj dece.

PORODICE UKLJUČENE U PROJEKAT

2013. godine

Opština	Godina	Broj porodica	Broj dece
Novi Sad	2013	82	160
Žabalj	2013	25	58
Ukupno	2013	107	218

PORODICE UKLJUČENE U PROJEKAT

Trenutno stanje

Opština	Godina	Broj porodica	Broj dece
Novi Sad	2014	44	111
Žabalj	2014	16	44
Ukupno	2014	60	155

Na sajmu razmene u hotelu Crowne Plaza Beograd predstavnici institucija i organizacija socijalne zaštite u Srbiji predstavile su svoje projekte i potrebe, a učešće su uzele i društveno odgovorne kompanije i pojedinci. Tom prilikom Delta Fondacija i Dečje selo iz Sremske Kamenice potpisali su Protokol o nastavku saradnje na projektu „Jačanje porodice“.

Podrška dnevnom boravku „Puž“ iz Smederevske Palanke

Dnevnom boravaku za osobe sa invaliditetom „Puž“ iz Smederevske Palanke, koje vodi Udruženje za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim i autističnim licima, Fondacija je uručila ček od 500.000 dinara za uređenje senzorne sobe i kupovinu neophodne opreme za poboljšanje opštih uslova rada Dnevnog boravka „Puž“.

Podrška osobama sa invaliditetom

Delta Fondacija podržava aktivno učešće osoba sa invaliditetom u društvenom životu i njihovu inkluziju. Zato od svog osnivanja pomaže realizaciju projekata koji imaju za cilj njihovo osamostaljivanje i održavanje sportskih, rekreativnih i kulturnih manifestacija.

Podrška osnivanju In centra - Centra za inkluziju, inovaciju i integraciju

Delta Fondacija pružila je finansijsku podršku za adaptaciju prostora In Centra - beogradskog Centra za inkluziju, inovaciju i integraciju. Centar u značajnoj meri doprinosi unapređenju socijalnog preduzetništva i zapošljavanju osoba sa invaliditetom po ugledu na razvijene evropske zemlje, jer na jednom mestu pruža različite vidove podrške pojedincima, organizacijama i poslovnom sektoru, sa akcentom na besplatno pružanje usluga osobama sa invaliditetom.



Podrška otvaranju prvog terapijskog vrta u Srbiji u rezervatu prirode „Zasavica“

Delta Fondacija podržala je otvaranje terapijskog vrta u rezervatu prirode „Zasavica“, namenjenog aktivnostima dece i mladih sa mentalno-intelektualnim invaliditetom.

Cilj otvaranja terapijskog vrta je obuka i radno angažovanje pripadnika socijalno ugroženih grupa za uzgoj prirodnih kultura za proizvodnju organske hrane.

Podrška sportskim aktivnostima osoba sa invaliditetom

Tokom 2014. godine Delta Fondacija je podržala brojne sportske aktivnosti osoba sa invaliditetom:

Deveti biciklistički maraton Kragujevac - Mostar održan je u septembru 2014. godine, kada su maratonci iz Paraolimpijskog kluba „Junior“ i biciklističkog kluba „Radnički“ iz Kragujevca pohodom do Mostara obeležili deceniju razvoja takmičarskog tandem bicikizma, sportske discipline koja je postala dostupna osobama sa oštećenjem vida. Na svečanosti organizovanoj povodom početka maratona, Paraolimpijski klub „Junior“ uručio je plaketu Delta Holdingu i Delta Fondaciji za izuzetan doprinos afirmaciji sportskih, kreativnih i intelektualnih potencijala osoba sa oštećenjem vida.

Odbojkaški klub osoba sa invaliditetom „Feniks“ iz Kikinde organizovao je uz podršku Delta Fondacije peti „KUP Kikinde 2014“.

Šesti međunarodni turnir u sedećoj odbojci „Trofej Beograda“ održan je 14. i 15. juna u Sportskom centru „Rakovica“. Organizatori turnira su Klub sedeće odbojke „Smeč“ i Sportski savez osoba sa invaliditetom Beograda, a pod pokroviteljstvom Sekretarijata za sport i omladinu grada Beograda. Turnir ima za cilj da utiče na popularizaciju sedeće odbojke i sporta osoba sa invaliditetom i okupi što više ekipa iz Srbije i regiona. Za pomoć u organizaciji 6. Međunarodnog turnira sedeće odbojke „Trofej Beograda 2014“ klub Smeč dodelio je plaketu Delta Fondaciji.

U septembru 2014. godine Fondacija je podržala inkluzivnu trku „Trčim da svetu poručim“.

Organizator ove trke, u kojoj je učestvovalo oko 200 dece i osoba sa invaliditetom, bio je Sportski klub za osobe sa invaliditetom „Pobednici“ iz Beograda. Cilj ove manifestacije je promocija mogućnosti osoba sa invaliditetom, socijalne inkluzije i njihove integracije u društvenu zajednicu.

Kompanija Delta Sport donirala je sportsku opremu **kragujevačkom sportskom klubu „Pčelice“** koji je u maju 2014. godine bio domaćin državnog prvenstva Specijalne Olimpijade Srbije u fudbalu. Na prvenstvu je nastupilo 12 timova iz Srbije.

Podršku organizacijama osoba sa invaliditetom za realizaciju sportskih aktivnosti Delta Fondacija pruža i robnim donacijama sportske opreme.

Delta Fondaciji uručena je **Plaketa Sportskog saveza osoba sa invaliditetom Beograda** za izuzetan doprinos razvoju sporta osoba sa invaliditetom u 2014. godini.

Podrška aktivnostima osoba sa invaliditetom u oblasti kulture

Tokom 2014. godine Delta Fondacija je podržala realizaciju sledećih projekata iz oblasti kulture:

- Festival osoba sa oštećenjem vida
- Beogradski filmski festival osoba sa invaliditetom - BOSI fest
- Predstavu „Čekajući Godoa“

Fondacija je finansijskom donacijom peti put podržala Festival adaptiranih i sinhronizovanih filmova za osobe sa oštećenjem vida. Osim na festivalu, koji organizuje Udruženje „Homer“ iz Beograda, filmovi se prikazuju i na drugom kanalu javnog servisa. Sinhronizacija i adaptacija filmova omogućuje osobama sa oštećenjem vida da uživaju u najznačajnijim ostvarenjima sedme umetnosti.

Peti put za redom, Fondacija je podržala organizaciju Međunarodnog beogradskog filmskog festivala za osobe sa invaliditetom.

Organizator ovog festivala je Hendi centar „Koloseum“ iz Beograda. BOSI fest je jedini festival ovakve vrste u jugoistočnoj Evropi, koji pomaže da se osobe sa invaliditetom, ostvarujući umetničke i druge potencijale koje poseduju, uključe u kreativnu stvarnost našeg društva.

Fondacija je podržala i izvođenje inkluzivne predstave „Čekajući Godoa“ u kojoj, pored poznatih domaćih glumaca, učestvuju i osobe sa oštećenjem vida. Predstavu „Čekajući Godoa“ organizuje Radionica integracije iz Beograda i ovo je druga predstava ove organizacije sa slepim i slabovidnim glumcima.

Sa ciljem da pomogne u obnovi najstarijeg dečjeg pozorišta u Beogradu, Pozorišta „Boško Buha“, Delta Fondacija je, pored finansijske donacije, obezbedila i dve rampe za osobe sa invaliditetom i električnu platformu.



Podrška socijalno ugroženima u osamostaljivanju

*Daj čoveku ribu, nahranio si ga za jedan dan:
nauči ga da peca, nahranio si ga za čitav život.*

Podrška osnivanju životne i radne zajednice za osobe sa invaliditetom u Golubincima

Opremanjem kuće u selu Golubinci kod Stare Pazove, Fondacija je podržala pokretanje programa „Životna i radna zajednica za osobe sa invaliditetom - Oaza Golubinci“, koji realizuje udruženje „Živimo zajedno“ iz Beograda. Cilj programa je osamostaljivanje osoba sa invaliditetom, kroz organizovanje poljoprivrednog gazdinstva i radnu terapiju.

Ovaj program obuhvata i uslugu stanovanja osoba sa invaliditetom uz podršku, čime se sprečava njihova institucionalizacija.



Podrška udruženju Optimist iz Bosilegrada

Finansijskom donacijom za podizanje još jednog plastenika sa ciljem daljeg razvoja socijalnog preduzetništva, Fondacija je podržala Udruženje Optimist iz Bosilegrada. Udruženje je osnovano sa ciljem da pomogne u ekonomskom osnaživanju opštine i juga Srbije, kroz podizanje kapaciteta, motivisanosti i veština ključnih aktera, a pre svega mladih i ugroženih grupa stanovništva. Tokom 7 godina postojanja, Udruženje se fokusiralo na tri ključne oblasti: socijalno preduzetništvo, zaštita životne sredine i mlade. Usluge ovog udruženja koristi 35 porodica iz Bosilegrada.



UKLJUČENOST ZAPOSLENIH DELTA HOLDINGA U HUMANITARNI RAD

„Trčim za decu leptire“

Zaposleni u Delta Holdingu drugu godinu zaredom učestvovali su na Beogradskom maratonu, kako bi pružili podršku obolelima od bulozne epidermolize.

U Trci zadovoljstva učestvovalo je više od 200 zaposlenih sa svojim porodicama, a tokom humanitarne akcije prikupljeno je 200.000 RSD.

Udruženje „Debra“ okuplja roditelje dece i odrasle koji boluju od bulozne epidermolize, retkog naslednog oboljenja kože gde oštećenja, slična opekotinama, nastaju čak i pri samom dodiru ili pritisku. Udruženje trenutno okuplja 36 osoba sa buloznom epidermolizom koje zbog velike osetljivosti i krhosti kože nazivaju „deca leptiri“. Novčana sredstva iskorišćena su za kupovinu specijalnih flastera koji štite kožu od spoljašnjih uticaja.

„Deda Mrazovi pomoćnici“

Povodom božićnih i novogodišnjih praznika Delta Holding je organizovao humanitarnu akciju „Deda Mrazovi pomoćnici“. Deca zaposlenih pripremila su 125 novogodišnjih paketića za svoje drugare iz socijalno ugroženih porodica uključenih u projekat „Jačanje porodice“.

Karavan Mini automobila doneo je poklone u Dečje selo u Sremsku Kamenicu, a nakon novogodišnje priredbe i mađioničarske tačke, Delta Fondacija obradovala je najmlađe novogodišnjim paketićima.

Dobrovoljno davanje krvi

U saradnji sa Institutom za transfuziju krvi Delta Holding redovno organizuje akcije dobrovoljnog davanja krvi.

U 2014. godini održane su tri ovakve akcije, na koje su se zaposleni tradicionalno odazvali u velikom broju, svesni da na ovaj način pomažu u spasavanju života svojih sugrađana.



PRIME PRINCIPA IZVEŠTAVANJA

ZNAČAJNOST INFORMACIJA

Vizija Delta Holdinga je da u očima klijenata, partnera i zaposlenih bude jaka globalna kompanija prepoznatljiva po svojim vrednostima, pa je i poslovanje usmereno ka zadovoljavanju potreba svih zainteresovanih strana. U skladu sa tim, u izveštaju o društveno odgovornom poslovanju fokusirali smo se na informacije koje mogu biti od interesa za sve koji na direktni ili indirektni način dolaze u kontakt sa Kompanijom.

UKLJUČENOST

U svim poglavljima izveštaja istaknuto je na koji način Kompanija unapređuje odnos sa zainteresovanim stranama, ispituje njihovo zadovoljstvo i definiše planove za dalji razvoj. S tim u vezi, Kompanija pozdravlja povratne informacije o sadržaju i kvalitetu ovog izveštaja i uzeće ih u obzir u pripremi narednih. Kontakt podaci za dostavljanje povratnih informacija dati su na kraju izveštaja.

ODRŽIVOST

Značaj Kompanije za dalji razvoj Srbije i regionala uslovjava kontinuirani razvoj poslovanja u skladu sa principima održivosti. Članstvo u internacionalnim organizacijama i aktivno učešće na međunarodnim konferencijama, sajmovima i seminarima potvrđuju nastojanje Kompanije da u Srbiju prenese najbolja svetska iskustva. Petogodišnja strategija poslovanja jasno definiše svaki segment delatnosti uzimajući u obzir i moguće promene u okruženju i druge situacije koje bi mogle da utiču na dalji razvoj i održivost poslovanja.

POTPUNOST

Izveštaj sadrži informacije i podatke zaključno sa 31. decembrom 2014. godine koji su, gde god je to bilo moguće, upoređeni sa podacima iz 2013. godine. Finansijski i ekonomski pokazatelji preuzeti su iz konsolidovanog godišnjeg finansijskog izveštaja.

NA



RAVNOTEŽA

Izveštaj sadrži informacije o svim oblastima koje su obuhvaćene predstavljenim GRI indikatorima, a koje su od značaja za sve zainteresovane strane. Prikazani su ostvareni rezultati, ali i izazovi sa kojima se Kompanija u svom poslovanju susreće. Na taj način pružen je uvid u oblasti koje je neophodno usavršavati.

UPOREDIVOST

Primenom GRI standarda i prikazom određenih indikatora čitaocima je pružena mogućnost da Izveštaj Delta Holdinga uporede sa izveštajima drugih kompanija. U izveštaju su prikazani i podaci za uporedni period gde god je to bilo moguće, uz korišćenje istih metoda merenja. U slučaju odstupanja od metodologije korišćene u prethodnom izveštaju jasno je naveden razlog i efekat promene. Nije bilo korekcija podataka objavljenih u izveštaju za 2013. godinu

TAČNOST

Izveštaj sadrži kvalitativne i kvantitativne izvorne podatke iz poslovanja Kompanije, sa najvećim mogućim stepenom preciznosti i tačnosti. Gde nije bilo moguće prikupiti izvorne podatke, izvođene su kalkulacije uz objašnjenje metodologije. Finansijski i ekonomski podaci mogu se naći u finansijskim izveštajima o poslovanju Kompanije.

BLAGOVREMENOST

Na osnovu podataka prikazanih u izveštaju zainteresovanim stranama omogućeno je da blagovremeno donešu odluke u vezi sa načinom saradnje sa Kompanijom.

JASNOĆA

Poštujući principe jasnoće i dostupnosti, tekst izveštaja pisan je razumljivim i pristupačnim jezikom. Pojedini termini i skraćenice objašnjeni su u napomenama.

POUZDANOST

Prema principima izveštavanja koje je Kompanija prihvatile, nezavisnu verifikaciju ovog izveštaja sprovedla je revizorska kuća KPMG d.o.o. Beograd.

LISTA GRI INDIKATORA



GRI Indeks G4 Core		strana
STRATEGIJA I ANALIZA		
G4-1	Uvodna reč Predsednika	4
G4-2	Opis ključnih uticaja, rizika i mogućnosti	24, 25
PROFIL KOMPANIJE		
G4-3	Naziv kompanije	7
G4-4	Osnovni brendovi, proizvodi i usluge	7 - 13
G4-5	Lokacija sedišta kompanije	7
G4-6	Broj zemalja u kojim organizacija posluje	7
G4-7	Pravna forma i priroda vlasništva	7
G4-8	Tržišta na kojima kompanija posluje	7
G4-9	Veličina kompanije (broj zaposlenih, broj delatnosti, neto prodaja, količina proizvoda ili pruženih usluga)	7, 18, 19, 83
G4-10	Broj zaposlenih prema vrsti ugovora i polu	83, 95
G4-11	Procenat zaposlenih obuhvaćen kolektivnim ugovorima	96
G4-12	Opis dobavljačkog lanca	37
G4-13	Značajne promene u periodu izveštavanja	7
G4-14	Princip predostrožnosti - Kompanija u potpunosti poštuje načelo broj 15 deklaracije iz Rija	
G4-15	Ekonomski, društvene i povelje vezane za zaštitu životne sredine na koje se organizacija obavezala	33
G4-16	Članstva u udruženjima	33

MATERIJALNI ASPEKTI

G4-17	Subjekti uključeni u konsolidovani bilans, i subjekti koji nisu uključeni	18, 19
G4-18	Postupak određivanja sadržaja izveštaja i granica aspekata	26 - 31
G4-19	Materijalni aspekti	31
G4-20	Granice materijalnog aspekta	31
G4-21	Granica aspeka izvan organizacije	28 - 31
G4-22	Korekcije podataka u prethodnom izveštaju - nije ih bilo	126, 127
G4-23	Značajne promene u pogledu granica aspekta i područja primene u odnosu na prethodna izveštajna razdoblja koje	126, 127

UKLJUČENOST STEJKHOLDERA

G4-24	Popis stejkholdera	28
G4-25	Osnova za odabir ključnih stejkholdera	28
G4-26	Način na koji organizacija uključuje stejkholdere	28 - 31
G4-27	Ključne teme i interesi koji su podstakli uključivanje stejkholdera	42 - 61

PROFIL IZVEŠTAJA

G4-28	Period izveštavanja	4
G4-29	Datum poslednjeg izveštaja	4
G4-30	Ciklus izveštavanja	4
G4-31	Kontakt za pitanja u vezi s izveštajem ili njegovim sadržajem	140
G4-32	Opcija usklađenosti, verifikacija izveštaja	4, 130
G4-33	Praksa organizacije u pogledu podnošenja zahteva za eksternom verifikacijom	4

UPRAVLJANJE

G4-34	Upravljačka struktura organizacije, uključujući tela odgovorna za donošenje odluka o ekonomskim, ekološkim i pitanjima vezanim za podršku društvenoj zajednici	22, 23
G4-35	Proces delegiranja odgovornosti za ekonomске, ekološke i teme podrške društvenoj zajednici	22, 23
G4-36	Osobe određene za sprovođenje odluka u vezi sa ekonomskim, ekološkim i pitanjima vezanim za podršku društvenoj zajednici	22, 23
G4-38	Sastav najvišeg tela upravljanja prema statusu, nezavisnosti, polu, nadležnostima u vezi sa ekonomskim, ekološkim i pitanjima vezanim za podršku društvenoj zajednici	22, 23
G4-39	Da li je predsednik kompanije ujedno i izvršni menadžer?	22, 23
G4-40	Postupak izbora i imenovanja borda direktora kao najvišeg tela upravljanja	22, 23
G4-41	Procesi kojima se osigurava sprečavanje sukoba interesa kod najvišeg tela upravljanja	16, 17
G4-42	Uloga najvišeg tela upravljanja i viših menadžera u razvoju, odobravanju i ažuriranju izjava o svrsi, vrednosti ili misiji organizacije; njenih strategija, politika, i ciljeva u vezi sa ekonomskim, ekološkim i pitanjima vezanim za podršku društvenoj zajednici	22, 23
G4-43	Mere preduzete za unapređenje i poboljšanje kolektivnog znanja najvišeg tela upravljanja o ekonomskim, ekološkim i društveni temama	22, 23
G4-45	Uloga najvišeg tela upravljanja i viših menadžera u identifikaciji i upravljanju ekonomskim, ekološkim i pitanjima vezanim za podršku društvenoj zajednici, rizicima i prilikama	22, 23
G4-46	Uloga najvišeg tela upravljanja i viših menadžera u reviziji odluka o ekonomskim, ekološkim i pitanjima vezanim za podršku društvenoj zajednici, rizicima i prilikama	26, 27
G4-47	Koliko često najviše telo upravljanja proverava ekonomске, ekološke i uticaje na društvenu zajednicu, rizike i prilike	26, 27
G4-48	Najviši odbor ili radno mesto zadušeno za formalnu reviziju i odobravanje izveštaja o održivosti organizacije i pokrivenosti svih materijalnih aspekata	22, 23
G4-49	Proces saopštavanja ključnih tela najvišem telu upravljanja	22, 23

ETIKA I INTEGRITET

G4-56	Opis vrednosti, načela, standarda, normi ponašanja organizacije poput pravila ponašanja i etičkog kodeksa	14 - 17
-------	---	---------

G4-58	Mehanizmi prijave neetičkog i nezakonitog ponašanja i pitanja vezanih za organizacijski integritet	16, 17
-------	--	--------

KATEGORIJA	EKONOMIJA
------------	-----------

ASPEKT	Ekonomski učinak
--------	------------------

EC 1	Prihodi, EBIDA	18 - 21
------	----------------	---------

ASPEKT	Prisutnost na tržištu
--------	-----------------------

EC 5	Odnos minimalne zarade muškaraca i žena zaposlenih u kompaniji. Odnos minimalne zarade u kompaniji i lokalnim zajednicama	96, 97
------	--	--------

ASPEKT	Ekonomski uticaj na zajednicu
--------	-------------------------------

EC 7	Razvoj i uticaj ulaganja u infrastrukturu i usluge	21, 41, 42, 104 - 125
------	--	-----------------------

EC 8	Značajni ekonomski uticaji, uključujući iznos investicija	21, 104 - 125
------	---	---------------

KATEGORIJA	EKOLOGIJA
------------	-----------

ASPEKT	Energija
--------	----------

EN 3	Potrošnja energije unutar organizacije	72
------	--	----

EN 5	Energetski intenzitet	72
------	-----------------------	----

EN 6	Smanjenje potrošnje energije	64 - 71
------	------------------------------	---------

	ASPEKT	Voda	
EN 8	Potrošnja po izvoru		74
EN 10	Procenat i ukupna količina reciklirane i ponovo upotrebljene vode		67
	ASPEKT	Biološka raznolikost	
EN 11	Lokacija i veličina zaštićenog zemljišta u posedu		67
EN 13	Zaštićena područja		67
	ASPEKT	Emisije	
EN 19	Smanjenje emisije CO ₂		64, 65, 66
	ASPEKT	Otpadne vode i otpad	
EN 23	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja		75
EN 25	Težina izvezenog otpada		75
	ASPEKT	Proizvodi i usluge	
EN 28	Procenat preuzetih prodatih proizvoda i njihovih ambalažnih materijala po kategoriji		76, 77
	ASPEKT	Kazne i sankcije	
EN 29	Vrednost značajnih novčanih kazni i ukupan broj nenovčanih sankcija		78
	ASPEKT	Mehanizmi i sporovi	
EN 34	Broj sporova u vezi sa zaštitom životne sredine		78

KATEGORIJA			DRUŠTVENI POKAZATELJI			
SUBKATEGORIJA		RADNI ODNOSI I DOSTOJANSTVEN RAD				
ASPEKT		Zapošljavanje				
LA 1	Ukupan broj i stopa novozaposlenih i njihova fluktuacija prema starosti, polu i regiji		82			
LA 2	Povlastice omogućene zaposlenima koji rade puno radno vreme, a koje nisu omogućene zaposlenima sa nepunim radnim vremenom ili na privremenom radu, prema značaju mesta i lokacije		94			
ASPEKT		Odnos zaposlenih i menadžmenta				
LA 4	Najkraći period za obaveštavanje o značajnim promenama u poslovanju, uključujući i podatak da li su ti rokovi određeni kolektivnim ugovorom		83			
ASPEKT		Zdravlje i zaštita na radu				
LA 6	Stopa i vrsta povreda na radu, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka i ukupan broj smrtnih slučajeva povezanih sa nesrećama na radu, prema regiji i polu		101			
LA 7	Radnici sa visokom učestalosti ili velikim rizikom od bolesti povezanih sa njihovim zanimanjima		101			
ASPEKT		Obuka i obrazovanje				
LA 9	Prosečan godišnji broj sati obuke prema zaposlenom po polu i kategoriji		91			
LA 10	Programi za sticanje veština i celoživotnog učenja koji omogućavaju nastavak rada zaposlenih i pomoć pri upravljanju krajem karijere		85 - 87, 91			
LA 11	Procenat zaposlenih koji dobijaju redovnu ocenu radnog učinka i individualnog razvoja prema polu i kategoriji zaposlenih		86			
ASPEKT		Različitost i jednake mogućnosti				
LA 12	Sastav upravnog odbora i struktura po kategorijama prema polu, starosti, pripadnosti manjinskoj grupi i drugim pokazateljima različitosti		22, 23, 95 - 98			

DRUŠTVO		
ASPEKT	MJERI	RAZVOD
ASPEKT	Jednakost naknada za žene i muškarce	
LA 13	Racio osnovne plate i naknade žena i muškaraca po kategorijama zaposlenih prema značaju radnog mesta za poslovanje	99
ASPEKT	Mehanizmi rešavanja sporova u radnim odnosima	
LA 16	Broj sporova u vezi radnih odnosa koji su podnešeni, obrađeni i rešeni putem formalnih mehanizama rešavanja sporova	96
ASPEKT	Nediskriminacija	
HR 3	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i preduzete korektivne mere	96
ASPEKT	Rad dece	
HR 5	Delatnosti i dobavljači prepoznati kao oni kod kojih u značajnoj meri postoji opasnost u vidu zapošljavanja dece i mere preduzete radi doprinosa ukidanja takvog zapošljavanja	96
ASPEKT	Prisilni i obavezni rad	
HR 6	Delatnosti i dobavljači prepoznati kao oni kod kojih u značajnoj meri postoji opasnost u vidu prisilnog ili obaveznog rada i mere preduzete radi doprinosa ukidanja takvog zapošljavanja	96
SUBKATEGORIJA	DRUŠTVO	
ASPEKT	Lokalna zajednica	
SO 1	Procenat delatnosti u kojima su sprovedeni programi uključivanja lokalne zajednice, procene uticaja i razvoja	104 - 125
ASPEKT	Borba protiv korupcije	
SO 4	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i postupcima	16, 17

SUBKATEGORIJA			ODGOVORNOST ZA PROIZVOD
ASPEKT		Zdravlje i bezbednost potrošača	
PR 1	Procenat značajnih proizvoda i usluga za koje je izvršena procena radi poboljšanja		36 - 61
PR 2	Nepridržavanje propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi sa uticajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost potrošača za vreme njihovoga životnog ciklusa		61
ASPEKT		Obeležavanje proizvoda i usluga	
PR 4	Ukupan broj žalbi zbog nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi sa obeležavanjem i podacima o proizvodima i uslugama		61
PR 5	Prakse vezane za zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate istraživanja zadovoljstva kupaca		36 - 61
ASPEKT		Marketinške komunikacije	
PR 6	Prodaja zabranjenih ili osporenih proizvoda		61
PR 7	Nepridržavanje propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi sa marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promociju i sponsorstva		61
ASPEKT		Prvatnost kupaca	
PR 8	Ukupan broj osnovanih žalbi u vezi sa povredama privatnosti kupaca ili gubitkom ličnih podataka o kupcu		61
ASPEKT		Pridržavanje propisa	
PR 9	Ukupna vrednost značajnih novčanih kazni za nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču ponovne upotrebe proizvoda		61



KPMG d.o.o. Beograd
Kraljice Natalije 11
11000 Belgrade
Serbia

Telephone: +381 11 20 50 500
Fax: +381 11 20 50 550
E-mail: info@kpmg.rs
Internet: www.kpmg.rs

Izveštaj o ograničenom pregledu Izveštaja o odgovornom i održivom poslovanju

VLASNICIMA
DELTA HOLDING D.O.O., BEOGRAD

Obim angažovanja i odgovornost

Izvršili smo pregled Izveštaja o odgovornom i održivom poslovanju („Izveštaj“) za Delta Holding d.o.o., Beograd („Društvo“). Rukovodstvo je odgovorno za pripremu Izveštaja u skladu sa smernicama G4 Inicijative o Globalnom Izveštavanju (*GRI - „Global reporting Initiative“*), kao što je navedeno u odeljku „Primena principa izveštavanja“. Rukovodstvo je takođe odgovorno za definisanje ciljeva Društva u pogledu rezultata i izveštavanja o održivom razvoju, uključujući identifikovanje zainteresovanih strana i materijalno značajnih pitanja, kao i za kreiranje i održavanje odgovarajućeg upravljanja učinkom i sistema interne kontrole iz kojih se generišu informacije o učinku. Naša odgovornost je da izdamo ovaj Izveštaj na osnovu našeg pregleda.

Obavljeni postupci

Obavili smo naše postupke u skladu sa kriterijumima ustanovljenim za preglede koji su definisani „Medunarodnim standardom za angažmane uveravanja 3000 – angažmani uveravanja koja nisu revizija ili pregled istorijskih finansijskih informacija (ISAE 3000)“ izdatog od strane Medunarodnog komiteta za revizorske i računovodstvene standarde (IAASB). Standard zahteva ispunjenje relevantnih etičkih zahteva (Etički kodeks za profesionalne računovode izdat od strane Medunarodne federacije računovoda - IFAC), uključujući zahteve nezavisnosti, planiranja i obavljanja angažmana sa ciljem sticanja ograničenog uveravanja da izveštaj ne sadrži materijalno značajne greške. Angažovanje na ograničenom pregledu Izveštaja se sastoji od ispitivanja, prevashodno lica koja su zadužena za pripremu informacija prikazanih u Izveštaju, i primene analitičkih i drugih procedura za prikupljanje dokaza, u zavisnosti od potrebe.

Te procedure obuhvataju:

- poređenje informacija i podataka prikazanih u odeljku „Prihodi kompanije“ Izveštaja, sa uporednim informacijama i podacima prikazanim u konsolidovanim nerevidiranim finansijskim izveštajima Društva na dan i za godinu koja se završava 31. decembra 2014. godine u skladu sa relevantnim Zakonom o računovodstvu i reviziji Republike Srbije;
- analizu načina na koji funkcionišu osnovni procesi generisanja, evidentiranja i upravljanja kvantitativnim podacima koji su prikazani u Izveštaju, a posebno smo obavili:
 - intervjuje i diskusije sa rukovodstvom Društva, u cilju prikupljanja informacija o informacionim tehnologijama, sistemima računovodstva i izveštavanja koji se koriste u pripremi Izveštaja, o procesima i procedurama internih kontrola koje se koriste za prikupljanje, kombinovanje, obradu i prenos podataka i informacija kancelariji zaduženoj za pripremu Izveštaja;



Delta Holding d.o.o.
Izveštaj o ograničenom pregledu Izveštaja
"Održivo i odgovorno poslovanje"
31. decembar 2014. godine

- analizu prateće dokumentacije na bazi uzorka koja se koristi u pripremi Izveštaja, u cilju potvrde efektivnosti procesa, njihove adekvatnosti u odnosu na opisane ciljeve, kao i da sistem interne kontrole pravilno upravlja podacima i informacijama uključenim u Izveštaj;
- analizu usklađenosti kvalitativnih informacija uključenih u Izveštaj sa smernicama pomenutim u stavu Obim angažovanja i odgovornost, kao i opštoj konzistentnosti, posebno u smislu strategije i politike održivog razvoja i određivanja materijalnih pitanja za svaku kategoriju zainteresovanih strana;
- analizu procesa učešća zainteresovanih strana sa stanovišta korišćenih metoda i kompletnosti učesnika, a na osnovu uvida u zapisnike sa sastanaka ili putem svih drugih dostupnih informacija o identifikovanim suštinskim elementima;
- dobijanje pisma o prezentaciji potpisanoj od strane pravnog zastupnika Društva o usklađenosti Izveštaja sa smernicama pomenutim u stavu Obim angažovanja i odgovornost, kao i o pouzdanosti i kompletnosti informacija i podataka koji su u njemu sadržani.

Pregled podrazumeva manji nivo angažovanja od revizije koja se obavlja u skladu sa standardom *ISAE 3000* i stoga pruža niži nivo uveravanja u cilju da bi došli do saznanja o svim značajnim pitanjima i događajima koje bi identifikovali u toku revizije.

Mišljenje

Na osnovu obavljenih procedura, nismo došli do saznanja koja bi ukazivala da Izveštaj Društva nije pripremljen, po svim materijalno značajnim pitanjima, prema G4 Smernicama Globalne inicijative, kao što je navedeno u odeljku „Primena principa izveštavanja“.

Kao što je naznačeno od strane rukovodstva u odeljku „Primena principa izveštavanja“ Izveštaja, Društvo namerava da nastavi sa proširenjem opsega izveštavanja u Izveštaju kroz dodatnu standardizaciju postojećih procedura za prikupljanje informacija i podataka.

Beograd, 29. maj 2015. godine



KPMG d.o.o. Beograd
James Thornley
Partner

Koncept i priprema izveštaja:

Sektor za strategiju i razvoj

Članovi tima:

Kolege iz: Sektora za korporativne komunikacije, Delta Fondacije,
Sektora za ljudske resurse, Sektora Plana i kontrole, Sektora za obračun zarada i kadrovske poslove,
Delta Agrar Grupe, Delta Real Estate Grupe, Delta Distribucije, Delta MC kompanije

Dizajn i priprema za štampu:

Sektor za korporativne komunikacije

Kontakt osoba:

Tijana Koprivica
Menadžer za društvenu odgovornost
tijana.koprivica@deltaholding.rs

Ovaj CSR izveštaj je odštampan na recikliranom papiru.





www.deltaholding.rs