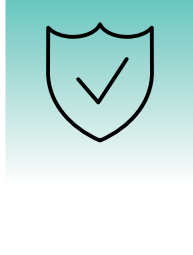




שירות רשתות

השקעה בשדרוג של רשתות התקשורת, הינה מהותית לטובת היערכות לסביבה דיגיטלית והתחרותיות וכלכלת המהירות ללקוחות. מהירות ויעילות הרשתות הינה הופתת לצורך ניהול הסיכונים של החברות בנוגע לתמיכה בחיבורים טכנולוגיים עתידיים. בתחום זה, פרטנר החלה במיטת דור 4.5 תוך ביצוע שדרוגים נוספים במערכת הליבה. מהירות חשיבות איליהם באמצעות ניהול דיאלוג ושיח שוטף עימם לאורך השנים, ביצוע סקרי שביעות רצון, ראינות ומשובים.



אבטחה מוגברת

התפתחות עולם הדיגיטל מכיא עמו סוגיות אבטחה ברשתות האינטרנט. הלקוחות מצפים מחברות מובילות להגנה כראשיתית על הפרטיות שלהם ועל המידע הנמצא ברשות החברות. חברות התקשורת נדרשות לתמוך בצפייה אלה באמצעות מנוון של חדשים טכניים ותפעולים העונים על צרכים אלו. פרטנר במסגרת פעילות תחום אבטחת המידע בפרטנר, מקדידה על יישום ואכיפת דרישות אבטחת המידע השמור בכסיס הנתונים של החברה, ויוזא נקטת הצעדים הדרושים לשם קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות ומעבר לכך. מירט על הפעילויות בתחום ניתן לתוצא כפרק אבטחת הפרטיות.

זיהוי נושאים מהותיים מהווה בסיס לתוכן המופיע בדו"ח האחריות התאגידית. תהליך זיהוי הנושאים המהותיים של החברה כולל 3 שלבים:

1 שלב 1: זיהוי הביטוי רלוונטיים

מטרת השלב הראשון הוא סקירה של נושאים רלוונטיים בתחום האחריות התאגידית. בתהליך זה סקרו דיווחי אחריות תאגידית של חברות תקשורת בינלאומיות מובילות המפרסמות דיווח על פי תקן הדיווח G4 של ארגון GRI וכמו נושאים מהותיים בענף התקשורת שווה על ידי ארגון Standard Board (The Sustainable Accounting - SASB) לצורך ניהול הסיכונים של החברות בנוגע לתמיכה בחיבורים טכנולוגיים עתידיים. בתחום זה, פרטנר החלה במיטת דור 4.5 תוך ביצוע שדרוגים נוספים במערכת הליבה. מהירות חשיבות איליהם באמצעות ניהול דיאלוג ושיח שוטף עימם לאורך השנים, ביצוע סקרי שביעות רצון, ראינות ומשובים.

2 שלב 2: קביעת חשיבות הנושאים

לאחר שביצענו שיתות נושאים מהותיים ביצענו מיט של רלוונטיות וחשיבות הנושאים. הנושאים נבחרו בהתאם למידת ההשפעה של החברה על הנושאים ולאופן שבו החברה מושפעת מהם (בכוח החברה ומחויבות לחברה). לאחר שביצענו את המיטת הראשונה, נשאלנו את הלקוחות שלנו על חשיבות הנושאים בדיווח. הנושאים חולקו על פי רמת חשיבותם: נושא בעל רמת חשיבות גבוהה- מדוח בדיוח זה, נושא בעל רמת חשיבות בינונית- נשאל שהחברה מדווחת בדיוח או באמצעים אחרים (כגון, אתר האינטרנט של החברה) ונושא בעל רמת חשיבות נמוכה- אינו מדוח בדיוח זה, אך אינו נכצע עליו בקרה.

3 שלב 3: יישום

הנושאים המהותיים, קבענו את הנושאים לדיווח, לרבות היקף ונבולות הנושא.

5.1 מטריצת מהותיות

נמוכה	בינונית	גבוהה
<p>נמוכה</p> <ul style="list-style-type: none"> מנומלים והגברת תחרות בטיחות ילדים ברשת וצמצום פערים דיגיטליים הכשרה ומיתוח עובדים זמינות עובדים ורווחתם 	<p>בינונית</p> <ul style="list-style-type: none"> שירות ושביעות רצון לקוחות גיוון בתעסוקה אבטחת מידע ומרטיות בטיחות אחיקה, ממשל תאגידי וניהול תקין קרינה ואכות הסביבה 	<p>גבוהה</p> <ul style="list-style-type: none"> אבטחה ומיטת הרשת חדשנות ויוזמות

5.2 גבולות הנושאים המהותיים שנבחרו לדיווח:

נושא לדיווח	גבולות הדיווח	פרק בדו"ח
השפעות כלכליות עקיפות	בתוך החברה ומחוצה לה	מחברים לקהילה
בטיחות ילדים ברשת וצמצום פערים דיגיטליים	בתוך החברה ומחוצה לה	מחברים לקהילה
הכשרה ומיתוח עובדים	בתוך החברה	העובדים שלנו
גיוון בתעסוקה ושויוון הדומנטיות	בתוך החברה	העובדים שלנו
זמינות עובדים ורווחתם	בתוך החברה	העובדים שלנו
מדיניות בטיחות ונהות בתעסוקה	בתוך החברה	העובדים שלנו
אבטחת מידע ומרטיות	בתוך החברה	הלקוחות שלנו
שירות ושביעות רצון לקוחות	בתוך החברה	הלקוחות שלנו
גנישות	בתוך החברה	הלקוחות שלנו
ניהול צריכת אנרגיה	בתוך החברה	הסביבה שלנו
אתיקה, ממשל תאגידי ומנהל תקין; התנהגות תחרותית, מניעת שחיתות, אתיקה, וממשל תאגידי	בתוך החברה	אתיקה, ממשל תאגידי ומנהל תקין

6 דיאלוג עם מחזיקי עניין

מחברים בכל זמן

השקת המותג החדש היוותה עבורינו הדמנט ליצור מערכת יחסים מודשת עם מחזיקי העניין. כזו שרתבסס על הנכסים התדמיתיים של המותג Orange ותבנה נכסים חדשים למותג פרטנר.

בכל מקום

הגדרנו למותג ייעוד חדש ועדכי - "להפוך את החיים המחברים למינים וזורמים משם כמו משאב טבע - כמו אוויר ומים", ובכזו שפה וערכים חדשים המשקפים את החשיבות שהחברה רואה בדיאלוג עם מחזיקי העניין תוך שקיפות, הוגנות ושקשורת פתוחה, בכל רגע.

בכל מכשיר

הערכים: "אנשים של אנשים", "מנצחים אמיתיים", "ימדי סקרנים", "יובנים אמון", "מחויבים לפנסיות" וימשיים מפתחים לשינויים - מבססים את הוגנות שבמסגרת מרכת היחסים עם מחזיקי העניין, עליו לפעול כאופן אקטיבי כדי להיות ראויים לאמונם.

6.1 ערוצי דיאלוג עם הלקוחות

ערוצי תקשורת רבים למינייה בכל

נושא למחלקת מינייה הציבורי דרך אתר החברה, מענה טלפוני, ציאט, פקס, מייל ועוד ומנוון ממשקים דיגיטליים כשירות עצמי לפנייה למוקד שירות הלקוחות הזמינים 24/7

דף פייסבוק הפתוח לדיאלוג בכל מינייה.

שירות חדשני - הציאט-בט של פרטנר

מענה אוטומטי של Bot בתוכנת המסנר של פייסבוק, עם אפשרות מעבר להמשך ציאט עם צגני כשעות הפעילות.

אפלקייט MyPartner

אפלקייט MyPartner, המרכת מידע אישי של החשבון המני, מידע כללי על שירותים ומצרים של פרטנר, יוכלת לבצע פעולות כגון קנייה מקוננת ושינוי תמאי תכנית.

6.2 ערוצי דיאלוג ושיח עם העובדים

מכתב

מכתב

פגישה-שיח

פגישה-שיח

טלפון

טלפון

לרשות העובדים עומדים מגוון ערוצי מינייה למנהלי החברה בכל הדרגות בכל נושא. ניתן לצנות למנהלות משאבי אנוש של החברה ולמנהלי פרטנר במייל, בטלפון, בפניה ישירה נליה או אונלייני. אמצעי הקשר מפורסמים לעובדים באתר הפנים ארגוני ובאפליקיה הפנים ארגונית של החברה.

בנוסף, באתרי החברה מפורסמים שלטים במנוון שפות המפרטות את ערוצי הפניה. בשנת 2017 נפתחה קבוצת פייסבוק סגורה לעובדים לשוחות ולדיאלוג בכל הנושאים.

סקר עמדות עובדים

בממצאי הסקר כלי ניהול מוביל ומשמעותי ללמידה ולשיפור הדיאלוג בין העובדים להנהלה.

קו ישיר למנהלי בממצאות מינייה	קו ישיר לסמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל	פגישות משוב	מנהלים - עובדים
מכשירים קבועים למנוון אונלייני	פגישות משותפים	תקשורת שוטפים	
אתר פנים ארגוני חדשני ודינמי המתעדכן תדיר	אפליקייט פנים ארגונית במוביל	מנוון ערוצי מינייה על האפליקה הפנימית, למנונה על מינייה מהסדרה המינית ועוד.	

6.3 ערוצי דיאלוג ושיח עם הקהילה

כפי שיפורט בפרק הקהילה להלן - לפרטנר פעילות נרחבת בקהילה בשותפות עם עמותות וארגונים ערוצי מינייה. שילוב דיאלוג קבוע ומתמשך עם נוספים אלה באמצעות ערוצי מינייה ישירים, כגון: מכתב מייל ייעודי מנהלת על ידי מנהלת האחריות הראגידית של הקבוצה, מפגשים וסיעור מחוות עם עמותות וארגונים לניבש תוכניות אסטרטגיות שנתיות בנושאי פעילות בקהילה, פניות יזמות של פרטנר לעמותות וארגונים ליצירת שיתופי פעולה ארוכי טווח ועוד.

6.4 ערוצי דיאלוג בנושאי סביבה

פרטנר מאמינה בהטמנת רכבות ניהולית המעודדת צמצום השפעות הסביבתיות. כדי לשמור על רכבות זו מקיימת פרטנר ערוצי דיאלוג בנושאי סביבה כגון:

- ניהול דיאלוג מול ארגוני סביבה - אנחנו מקיימים מפגשים ושיחות עם ארגוני סביבה בענף התקשורת בעיקר סביב נושאי הליכה של מעטות הקרינה והאננות.
- יצירת שיתופי פעולה עם עמותות ויזמים סביבתיים.
- פרטנר החברה בפרטנר שותפה בהוקם על ידי יזמות 2000 המאגדת את החברות והארגונים החברתיים-סביבתיים הפעילים בענף ראש העין בן ממוקמת החברה. מטרת המרום ליצור דיאלוג ושיחות פעולה חברתיים סביבתיים בין כל הגורמים.

6.5 ערוצי דיאלוג עם הספקים

אנו רואים בספקים שלנו שותפים לדרך ושואפים לעבוד עם ספקים הפועלים על פי הגורמות המקובלות בפרטנר.

ערוצי הדיאלוג עם ספקים:

- מעבר לקשר הרציף עם הספקים אנחנו מקיימים משוב שנותי לספקי פרטנר הבודק את כלל הנושאים הרלוונטיים לקשר בין פרטנר לביןם.
- עמוד ייעודי באתר האינטרנט של החברה המיועד לפניות ספקים.
- במנוון מדיות כאופן גלוי או אנונימי. הפניות מועברות למייל בלתי תלוי של מנכר החברה.
- קוד אתר החל על ספקי החברה המסדר את הסמעת כללי האתיקה עם כללי חלק ממערכת היחסים עם הספקים. במסגרתו מוסדרים גם כללי הדיאלוג עימם.

7 העובדים שלנו

7.1 מקום העבודה וזכויות אדם

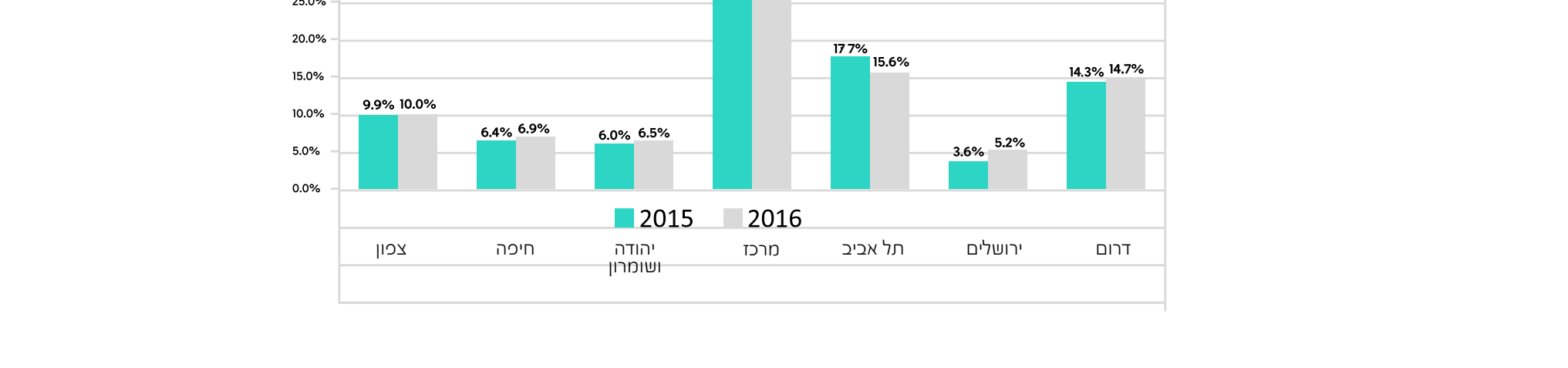
העובדים שלנו הם השותפים המרכזיים להישג החברה והצלחתה. בסוף שנת 2016 כפרטנר 2886 משרות המאוישות על ידי עובדים ועובדות, כולל גונוי הקשת בחברה הישראלית, הנגנים מסביבת עבודה מוחמת, ייחודית ונעימה.

מקום המתיסה הארגונית של החברה, אנו מאמינים בתרבות של תחיות ושקיפות ארגונית, חקדמים ומעודדים דיאלוג פתוח, יצירתיות, יזמה וחדשנות. אנו מועלים בהוגנות ובכבוד כלפי עובדינו ומכבדים את זכויותיהם ופרטיותם. אנו שואפים לאפשר איזון בין חיי העבודה והחיים האישיים של העובדים, תוך מתן מענה לאתגרי העולם העסקי וכן שוקדים לאפשר לעובדים אומק מקצועי ואישי במסגרת החברה. בשנת 2016 קודמו ונידו לתפקידים שונים 493 עובדי החברה.

לא ככדי אנוחנו מדורגים מזה 12 שנים במקום הראשון מבין חברות הסלולר בדירוג של החברות שהכי טוב לעבוד בהן של TheMarker ו-CofaceBdi. חקרת משקלל את דירוגם של עשרות אלפי עובדים במשק, סמנכ"ל משאבי אנוש וכן סקר פנים ארגוני בין עובדי קבוצת פרטנר.

אנו שומרים על מנמדנו כמוכלים מבין חברות הסלולר ועל ייתרונותינו במיטת הפרטנר-ים. שביעות רצון כללית, שביעות רצון מהתפקיד, מיקום העובד בסדר עדיפויות של החברה ועוד. חברה שטוב לעבוד בה, עבורינו, היא משימה יומיומית המיושמת כשטח הליכה למעשה, בכל עת ובכל תנאי שוק משתנים. ההשקעה הייחודית והבלתי ניתנת מתפשטת שלנו ביצירת סביבת עבודה ומכבדים, קשורה ומעצימה וברוחת העובדים היא חלק מההתרכות שלנו: ללמוד, לשפר כל העת, לשאוף מעלה ולהוביל.

ניהול תחומים: ניהול תחומים, תמיכה ההעסקה, ההדרכה הפיתוח הארגוני, רוחת העובדים ובטיחותם מרכזיים על ידי סמנכ"ל משאבי אנוש ומנהל החברה.



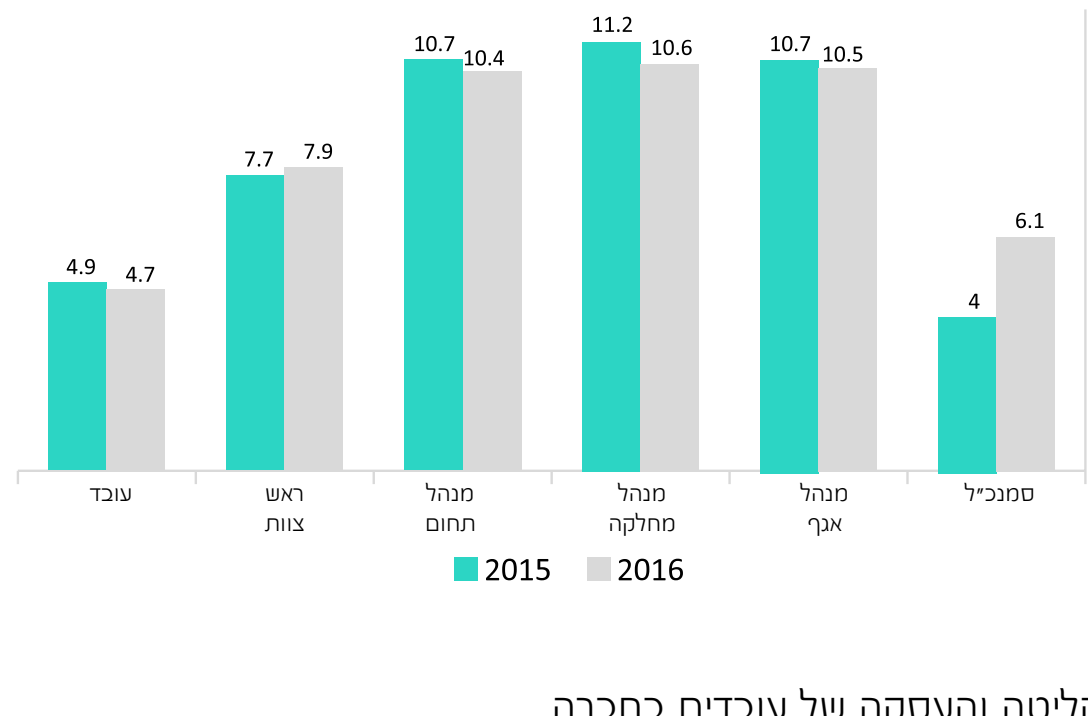
חלוקה על פי מגדר

חלוקה על פי גיל

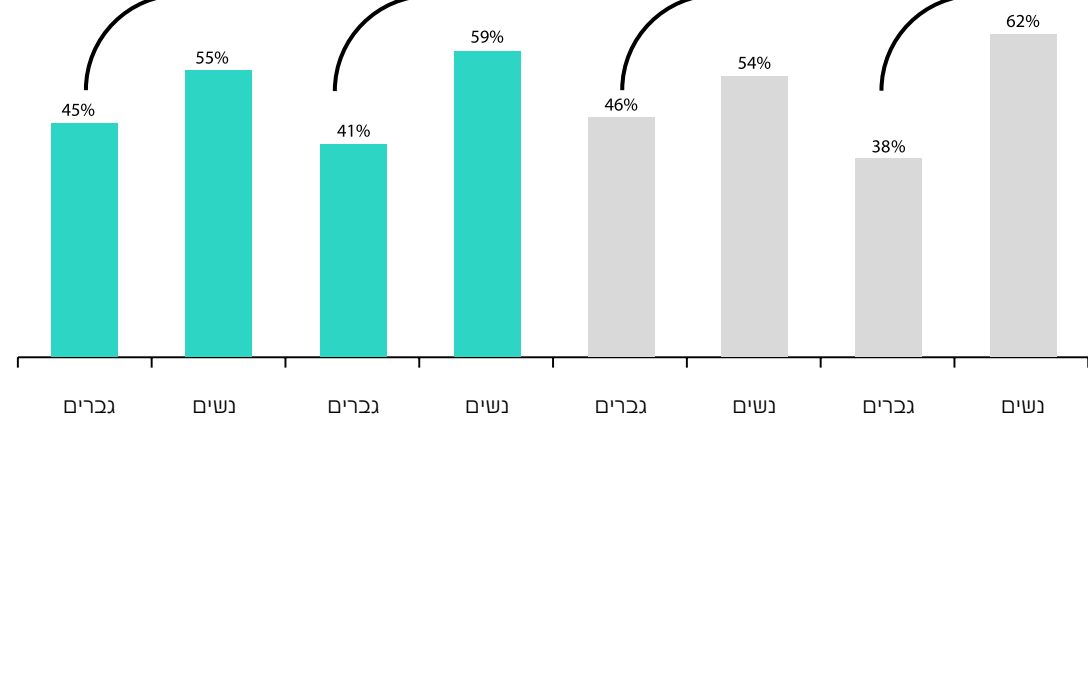
חלוקה על פי אזור גיאוגרפי

12 שנה 12 שנה 12 שנה
ברציפות שהיה טוב
החברה שהיה טוב
לעבוד בה מבין
חברות הסלולר

מומצע של ותק עובדים בחלוקה על פי תפקידים



קליטה והעסקה של עובדים בחברה



שמירה על זכויות אדם

פרטנר רואה עצמה מחויבת להקפידה ושמירה על זכויות האדם של עובדיה ועל רוחותם. הקוד האתי של החברה משקף את המחויבות לערכי היסוד: כבוד האדם וחירותו וחופש העיסוק. כל מקרה של הפרת זכויות מטופל כחומרה על ידי הנהלת החברה.

העסקת עובדים באמצעות חברות כח אדם

במהלך שנת 2016 קיבלה פרטנר החלטה לצמצם בהעסקת עובדים באמצעות חברות כח אדם בתפקידים מקצועיים או בתפקידי ליבה של החברה. אנו רואים חשיבות רבה בשמירה על זכויותיהם של כלל העובדים בחברה, עובדים בהעסקה ישירה ועובדים המועסקים באמצעות קבלני כח אדם.

התארגנות עובדים

במרץ 2016 נתחם בכירטנר הסכם קיבוצי מיוחד שמסדיר את הפיקו הארגוני עד לשנת 2019, ומרכז לכללי לשנת 2016. בדצמבר 2016 הוסדר ונתחם הסכם הכלכלי לשנתיים נוספים לשנים 2017-2018.

חסיבת משאבי האנוש וועד העובדים, מועלים יחד ובשיתוף פעולה לשמירה על יחסי העבודה ועורכים פעילויות משותפות לרווחת העובדים.

על מרבית מעובדי חברת פרטנר חלים הסכמים קיבוציים, למעט מספר עובדים מוחזרים.

7.2 ביוון בתעסוקה ושיויון הזדמנויות



מגוון העובדים בפרטנר משקף את הפסיפס האנושי הקיים בחברה הישראלית. חשוב לנו ליצור סביבת עבודה מגוונת, הכלה של עובדים מרקעים שונים והתאמת הסיבה על פי צרכיהם. לכן, אנו מקדמים העסקה של עובדים ללא הבחנה של דת, נטע או מין, הבאים מרקעים, גילאים, מנחים, מנדרים ואמונות שונות. אנו מעלים לשילוב עובדים מאוכלוסיות שונות הסובלות מתת ריצו ששוק התעסוקה ומקדמים שיויון הזדמנויות בתעסוקה. כ- 5.2% מהעובדים המועסקים בפרטנר הם מהחברה הערבית ומהווים כ- 3.6% מדרג הניהול בחברה. בנוסף, החברה מעסיקה באופן כללי יותר כ- 250 עובדים נוספים מהחברה הערבית. כ- 13.8% מדרגי הניהול בפרטנר מאוישים על ידי עובדים בנילי 45+.

ביוון מגדרי נשים מהוות 54%, מעובדינו ומאיישות כ- 41% ממשרות הניהול בחברה. אנתנו שואפים ליצור איזון בין המנהלים והמנהלות

בחברה הועדו ששילוב לטובה הבאה הוא 42% עובדות מנהלות. אנו מעלים לקידום סביבת עבודה התואמת את הצרכים של כל עובד ועובדת. אנו מציעים נקודות משרות הורים ובנות הסבלות ייחודיות להורים. כמענה לצורך של אמות בחברה, הארכנו את הזכות לישעת הנקה לתקופה של 12 חודשים מיום הלידה (מעבר לנדרש עפ"י חוק). אנו גם מאפשרים לאמהות להמשיך ולהשתמש ברכב החברה, ככל שהן זכאיות לו, כחלק מתמני עבודתן, גם במהלך חופשת הלידה, ועד כחמישה חודשים מיום הלידה. נשים ונכרים לאחר חופשת לידה יכולים להאריכה בהתאם למגדר בחוק, תוך שמירת הזכויות הנלוות.

העסקת חרדים פרטנר משרתת כשלוש מאות ישראל ולכן פועלת לכך שעובדיה ישקפו את המארג האנושי בחברה הישראלית.

אנתנו מאמינים ששילוב עובדים מהמגזר החרדי יוצר הזדמנויות תעסוקה, מצמצם פערים חברתיים ומסייע ללמידה הדדית. לפרטנר 2 מוקדי שירות מועסקים מאות עובדי ייחודיים החברה: כאלעד ובירושלים. המוקדים מאפשרים עבודה בהתאם לאורח החיים החרדי. נשים ונכרים מועסקים במשמרות נפרדות. העובדים יכולים לבחור את ימי החופשה שלהם בימים מיוחדים החשובים להם. מעבר לכך, פרטנר מעסיקה עובדי מטה חרדים כמגוון בחטיבות השונות, חלקם במשמרות ניהוליות, תוך כיבוד הצרכים שלהם ומתן הסבלות והרוחה העסקית. השנה, במסגרת נופש החברה השנתי, נבנה נופש ייעודי שהותאם לצרכי עובדי פרטנר החרדים.

העסקת עובדים עם מוגבלויות פרטנר מקדמת העסקה שיויונית ומכבדת, ופועלת לעמוד ביעד המינימלי המוגדר בצו ההרחבה

לחוק להעסקת אנשים עם מוגבלות. הנהלת החברה מייחסת חשיבות רבה, ערכית ומוחית לנושא זה ומקדמת פעולות מעבר לנדרש בצו ההרחבה. נושא העסקת אנשים עם מוגבלות ופעילות החברה בנושא מדווחים לדיקטוריון אחת לרבעון. לצורך יישום הנחיות ההנהלה, הוקם צוות ייעודי לניתוח ולמיפוי הנושא ומנתה אחריות מטעם משאבי אנוש. כבר במהלך 2014 החלו פעילויות ליעוד לניושים אנשים עם מוגבלות לכל התפקידים בפרטנר, בין היתר, על ידי כינון תהליכי "בית הגלגלים", החליפת ידע והצגה הדדית. מוגבלות. בנוסף, פרטנר בפרטנר הפנים ארגוני של משאבי אנוש - בקטגוריות חבר מביא חבר לעידוד ניסו של בני משפחות וחברים עם מוגבלויות.

בשנת 2016, יצרנו שתיים עם ארגון "סיכוי שווה", המפעיל עמוד פייסבוק ייעודי לארגון, המשמש פלטפורמה לחיבורים בין מקומות עבודה לאנשים עם מוגבלות. אין מדובר בעמותה, ההשמות הן ללא עלות כספית והפעילות בו בהתנדבות בלבד.

במהלך שנת 2017, אנו מציינים להשקיע בפעילות שילוב אנשים עם מוגבלות בחברה, באמצעות עמוד הפייסבוק הייעודי והזמין מומחים להישיב מומחיות למשרות ולרווחת בחברה.

עד למועד פרסום הדו"ח שפירסמנו, בעמוד הייעודי המזמין הגשת מועמדות למשרות בפרטנר, היו 12,629 צפיות, אחוז הבנויה פי 3 ממוצע הצפיות, 80 שיתופים, עשרות לייקים וכחוצאה מכך, קבלו קורות חיים רלוונטיים.

לבנו זאת, החברה צפיה להרחיב את שיתוף המעלה האסטרטגי לניושים עובדים עם מוגבלויות ביניהם עם עמותת "בית הגלגלים". אנו בונים תכניות שיתוף נרחבות שילכלו ימי הדרכה למנהלים בחברה במתקני "בית הגלגלים", החליפת ידע והצגה הדדית. בנוסף, יצרנו קשר ונפגשו עם הגורמים הרלוונטיים בהסתדרות ואנו מעלים ליצירת שיתוף פעולה עם עריית ראש העין בה ממוקם מטה חברת פרטנר.

7.3 מקשיים לעובדים שלנו במגוון ערוצים

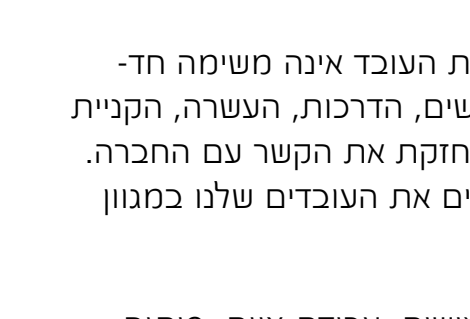
אנתנו מקדישים על שיש תחום ודילוג שוטף עם העובדים במטרה להקשיב וללמוד ולשפר. העובדים מקיימים שיחות אישיות קבועות עם המנהלים הישירים, מתקיימים מכשפים קבועים ורציפים עם מנהלי משאבי אנוש, קיימים ערוצי פנייה ישירים להנהלה ולמנהלי החברה וערוצים גלויים או אנונימיים למבקר החברה. בנוסף, אנו מקדישים לפרסם מספר פעמים בשנה את כל הדרכים ליצירת קשר.

כל פנייה של עובד בכל נושא נבדקת ומסופלת במלאו תשומת הלב. בשנים 2015 ו-2016 חלה ירידה משמעותית בכמות תלונות העובדים למבקר החברה.

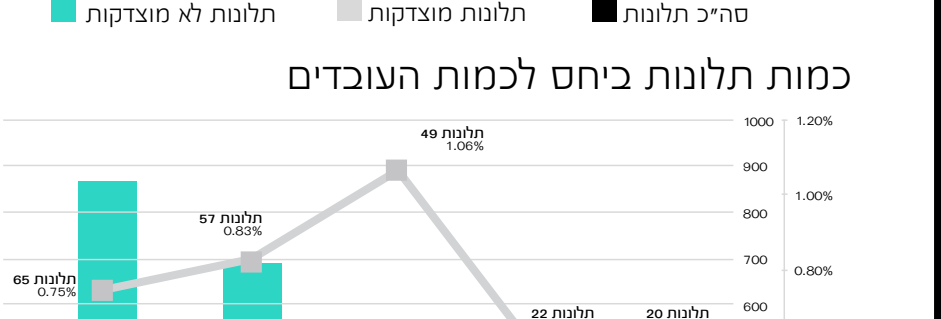
בשנת 2015 הופנו למבקר החברה 20 תלונות, מתוכן 10 תלונות מוצדקות שטופלו.

בשנת 2016 הופנו 15 תלונות מתוכן 8 לא מוצדקות, 4 לא נמצאות בתחום סמכות המבקר והועברו לטיפול נוסף ותלונה אחת שנמצאת עדיין בבחינה מול הנהלת החברה.

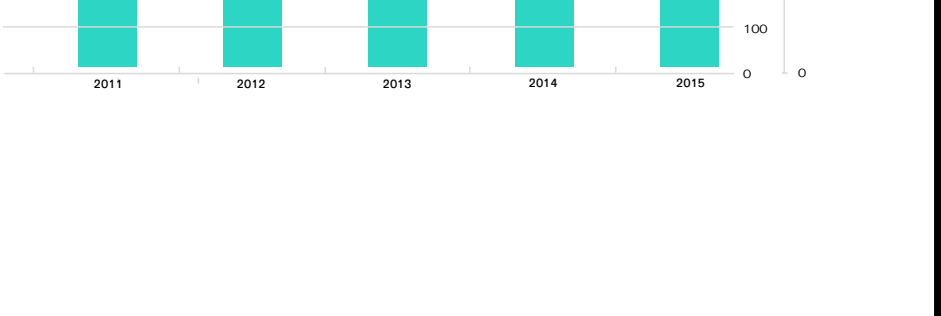
מיפוי נושאי תלונה



תלונות מוצדקות/לא מוצדקות



כמות תלונות ביחס לכמות העובדים



7.4 פיתוח וטיפוח ההון האנושי

אנתנו רואים בטיפוח ופיתוח ההון האנושי בחברה - ברמה האישית, המקצועית והניהולית, חשיבות רבה. הכשרת העובד אינה משימה חד-פעמית הנועשת רק עם קליטתם של העובדים בכל תחומי העשייה של החברה. מיומנויות הנושאות את המערכה של העובדים, מכינה אותם לתפקיד ולמשימות, מעלה את שביעות הרצון ומחזקת את הקשר עם החברה. לעובדים מיומנויות שתרומה מכרעת בהשגת המטרות העסקיות של החברה ולצמיחתה. אנתנו מציינים את העובדים שלנו כמגוון כלים חדשניים המאפשרים להם להתפתח ומעודדים אופק אישי ופיתוח מקצועי.

בתוכנית ההכשרה בפרטנר אנו שמים דגש על חיבור ליעדי החברה, המותג וערכיו, עידוד מוטיבציה ואחריות אישית, עבודת צוות, פיתוח יכולות ניהול וחישה עסקית.

נושא לדיווח	2015	2016	2015	2016	2015	2016
כמות פעילויות	186	133	221	213	407	346
כמות מודרכים	2,509	1,949	3,919	3,542	6,428	5,491
כמות הדרכה	329,553	336,187	42,137	43,540	371,690	379,727
מומצע שעות לעובד	131.35	172.49	10.75	12.29	57.82	69.15

בשנת 2016 יצרנו חוברת דיגיטלית - welcome to partner, המרכזת את כל המידע החשוב לעובד החדש המצטרף לחברה.

בשנת 2016 עם השקת המותג החדש בנינו מודל חדש ומעודכן של תפיסת הניהול בהתאם לערכי החברה. כלל הקורסים ותוצרי הדרכה הייעודיים הוקמו ומותגו בהתאם לטעם ולערכים החדשים. תהליכי ההכשרה נסקו בהסמעת הערכים כתפיסת השירות שלנו בינינו לבין עצמנו - כעובדים, וכינינו לבין לקוחותינו - כנותני שירות.

הכשרה

בשנה זו, השלמנו את המעבר מחברה סטולית לקבוצת כוללת. במסגרת זו העובדים במגוון תחומים ייצגו עבורם כלים כדי שיוכלו להעניק שירות בכל תחומי העשייה של החברה. כחברה דיגיטלית, אנו מתמחים באמצעים דיגיטליים גם בתחומי הדרכה. בפרטנר פורטל יעד דיגיטלי עשיר ובו מגוון כלים מתקדמים לשימוש העובדים. כפי שניתן לראות בטבלה, במהלך השנה, צימצמנו את משך השיעורים הפרונטליים בכיתה ועברנו להכשרה עצמאית המשלבת את הלימודים והעבודה.

תוכנית ההכשרה והפיתוח הארגוני הקיימת בחברה:

- 1 פיתוח, הכשרות וקורסים פרונטליים ודיגיטליים לפיתוח מקצועי ואישי
- 2 תכניות לחיזוק ופיתוח ריבוי צורכי היחידות השונות
- 3 ימי הדרכה להבנה ושליטה במערכות ותהליכים בחברה
- 4 הדרכות לרכישת מיומנויות מקצועיות וכישורי חיים במסגרת קורסים מיוחדים
- 5 פיתוח התרבות הארגונית
- 6 פיתוח והכשרת מנהלים
- 7 יעוד מנהלים על ידי מעולם משאבי אנוש בחטיבת משאבי אנוש

משוּב והערכה

המשוּב השנתי וסקר עמדות בקרב העובדים, הם שני כלים ניהוליים משמעותיים ביותר עבורנו המאפשרים לנו לנהל תהליכי מדידה ארגוניים.

בשנת 2014 בחנו מעבר לתהליך משוּב חצי שנתי, אולם מאזנו שסקר שנתי אחד ממלא ומקפו יעיל ואפקטיבי יותר ולכן, החל משנת 2015 אנו מקיימים משוּב שנתי אחד. בתהליך המשוּב השנתי אנו יוצרים שיתוף פעולה בין העובדים שלנו, המשקף את הערכת העובדים והמנהלים בחברה לנכי מגוון נושאים. משוּב והערכה משמעותיים הן עבור העובד והן עבור המנהל. התהליך מאפשר התבוננות מחודשת על תפקוד העובד לאורך זמן ומתן הדדמות לתשומת לב ניהולית שמשקיע המנהל כדי לתרום להתפתחות ולצמיחה של העובד והארגון כאחד.

מסקנותיו של המשוּב מהוות בסיס ללמידה ולשיפור תהליכי משאבי אנוש ולניהול המשך הקריירה והאופק המקצועי של העובדים. 86% מהעובדים והמנהלים קיבלו משוּב בשנת 2015 ו- 97.5% מהעובדים והמנהלים קיבלו משוּב בשנת 2016.

סקר עמדות, הוא כלי מדידה ארגוני המאפשר לנו למידה מעמיקה של הנושאים החשובים לעובדים והזדמנות עבורנו ללמוד ולשפר את הנהלתנו, לצד שמירה על החזקתנו שלנו.

כלל העובדים מקבלים על ידי הנהלתנו את עמדותנו באופן דיסקרטי ואנונימי בנושאים שונים: כגון ניהול ישר, הצוות שלי, התפקיד שלי ועוד. הממצאים מתקבלים ומנותחים על ידי גורם ייצוגי שמכין את הסקר, ובהתאם לממצאים ולתובנות, מתקנים תהליך של יישום מסקנות והפקת לקחים ובעקבותיהם נכונות תוכנית העבודה של החטיבות.

7.5 דואגים לרווחת העובדים שלנו

פעילות הרוחה לעובדי פרטנר ולבני משפחותיהם נרחבה ומגוונת. מונטג' הרוחה, שכוללת אירועי פינוש אירוחים חוגי חברה, חגים ומועדונים, ומגוון הסבלות PartnerCLUB, פעילויות חברה ועוד. בנוסף, מונטג' הרוחה נהנים מהסבלות בשיתוף התקשורת של הקבוצה, ובכישות ציוד הקצה. החל ממחצית שנת 2016 פעילות הרוחה נעשת בשיתוף ועד העובדים.

מציינים אירועים במשפחה - לאמהות שילדו ולאבות חדשים ניתנת מתנה להולדת הילדה, נערכת פעילות מיוחדת בחברה לציון העלייה של ילדי העובדים ליתהא א' והם מקבלים תיק בית ספר הכולל הפעלות. שי מיוחד ניתן לעובדי עובדים חובשים בר עובדת המצויה. לבני המשפחה האחרונות החברה עורכת טיול בני ובנות מצווה לירושלים לעובדים ולילדיהם. שי ייעודי מחולק גם לילדי עובדים ובנות המצויה.

חודש המשפחה בפרטנר הוי בפעילויות והסבלות משפחתיות: אלפי כרטיסים משפחתיים מסובסדים לפארקי שעשועים ואתרסקויות מחולקות כרטיסים לסרטים בהקרנות מיוחדות מחולקות מתנות ליום האשה הבינלאומי מתקיימים יידיים קונספטואליים ברחבי החברה

אנו מחפשים על חגיגות משותפות עם החברה, מקיימים יידיים מתנות ומכירה מיוחדים, הרמת כוסיט בכל מוקדי החברה, אירועים חגיגתיים ביום הנצמאות, יידי חדרה לביה"ם, קייטנר Partner Kids, פעילות ילדים בקיץ ועוד.

PartnerCLUB בשנת 2014 השקנו לראשונה מועדון צרכנות המעניק לכלל עובדי החברה הנחות והסבלות במגוון רחב של אתרסקויות ובתי מוצרים. באמצעות הכרטיס הרחשים העובדים כרטיס לאתרסקויות מגוונות ברחבי הארץ כגון: מופעי מוזיקה, תרבות, הצגות שוברי נופש ומופעי וכו'.

פעילות הרוחה לעובדים ומנותחים על ידי גורם ייצוגי שמכין את הסקר, ובהתאם לממצאים ולתובנות, מתקנים תהליך של יישום מסקנות והפקת לקחים ובעקבותיהם נכונות תוכנית העבודה של החטיבות.

איזון בית עבודה או רואים חשיבות רבה באיזון שבין חיי העבודה לבין זמן המשפחה והפנאי. גישה זו באה לידי ביטוי במספר אופנים:

אנו מאפשרים הסדר של עבודה מביתי- על פי קריטריונים מוסכמים מראש ותוך תיאום עם גורם מוסמך.

בפרטנר סבסוד פעילות לילדי העובדים בתקופת החופש הגדול ופעילות לילדים בימי חופשות ולחג הספר והגנים. לוח החופשות שלנו נבנה בהתאם ללוח החופשות של כריים והגנים.

החברה דואגת לספק תשלום חודשי לחברות ליושני החופשת לידה חשתית קלה ונוחה לחזרה לשגרת העבודה וחברה הדרגתית מחובשת לידה. שיעור החזרה לעבודה לאחר חופשת לידה הינו כ- 82%. 12% מהעובדים והמנהלים בוחרים שלא לחזור מחופשת הלידה או עוזבים כשטוח חודש אירי הלידה.

מינעת הטרה מינית

בפרטנר הוגדרה אחראית למניעת הטרה מינית שעברה הכשרה מקצועית. לכן, אנו מיידיים במנוון מלספורמות בארנון דכר דרכי התקשרות עם האחראית למניעת הטרה מינית בחברה. מהנל משאכי אנוש נמצאים בקשר רצף עם העובדים, קשובים ורגישים לעשה בתוך החברה. מדיניותה של פרטנר בנושא מפורסמת ומתקשרת באמצעות הדרכות, למוד, מייל ייעודי ופרסום באינטרנט של החברה וזאת לכלל העובדים.

הפינה לאחראית על הטרה מינית אפשרית במנוון דרכים: באמצעות פינה אנונימית, דרך תיבת פניות, בטלפון, סקס או במייל. מודעות העובדים לערוצים אלו ולאפשרויות הפינה משתקפת בגיליה במספר הפניות. בשנת 2016, בשנת 2015 - נרשמו וטופלו 5 תלונות, מתוכן 2 מוצדקות. בשנת 2016 - נרשמו וטופלו 11 תלונות, מתוכן 2 מוצדקות.

זואפים לבריאות העובדים אנו רואים חשיבות רבה ללאנה לעובדים בתחום הבריאות וקידום אורח חיים בריא. הזואפים נהנים מביטוח "עתידי בריא" - ביטוח בריאות מקיף, לכל המשפחה, שכולל אפשרות לטיפולים והתייעצות עם רופאים מומחים, לרבות רופאים אלטרנטיביים, במנוון נשאים. הביטוח הכולל גם ביטוח נסיעות לחו"ל, ללא תשלום.

אנו מעודדים שמירה על אורח חיים בריא ומציעים לעובדים מנוון פעילות שייטיעו לך:

- חדר כושר במטה החברה בעלות מסובסדת. כ-300 עובדים נהנים מדי חודש מחדר הכושר ומנוון חוגי הספורט.
- אפשרות לאוכל בריא בחדר האוכל של החברה.
- קיום פעילות ספורטיבית באמצעות מספר נבחרות הספורט המשתתפות במשחקים של הלינה למקומות עבודה.
- בדיקות בריאות תקופתיות (ולא עלות), מידי חציין בחדר הכושר ואפשרות לקבלת יעוץ תזונאי.
- טכסוד דמי הצטרפות לקבוצות של שומרי משקל.

השכלה תוכנית Partner College מאפשרת לעובדי פרטנר וכני משפחתם להנות ממנוון רחב של הכוירה הראשונה לחיים המחוברים. חברה המובילה בתחומה, אנחנו מקדמים את המעבר לתקשורת חדש, בטול נכולות של זמן, בלימודים והכשרות לטובת תארים ראשון ושני, קורסי Gmat ומסוכמטרי, קורסי הכנה לברנריות, לימודי שפות, קורסי העשרה וכנאי ועוד.

עובדים בגילאי פרישה אנו מבינים את הצורך בלווי וסיוע לעובדים בתהליך פרישה ממקום העבודה ולכן ביכשנו תוכנית פרישה מוסדרת ותומכת לעובדים. יצרנו שותפות עם מספר גורמים מקצועיים ומנוסים המלווים את הפורשים בצמידות וכבר בשלבי הפרישה ובכניסה לחיים החדשים ומעניקים ליווי צמוד וכלים יסומיים. הלווי והקבוצתי כולל הכנה לחיי העבודה, הכשרה, הכוון, מיקוד ויעוץ. למורשים בגילאים מעל גיל 40 ניתנת האפשרות למספר ממששים ככל שנדרש שיכינו אתם לעולם העבודה (כתבת קורות חיים, חיפוש עבודה, הכנה לראיונות וכי"כ)

במקרים מסוימים, לפי הצורך, אנו מאפשרים העסקה של עובדים גם לאחר גיל הפנסיה. פרטנר משמרת ומחזקת את הקשר עם מילאי החברה, שולחת מתנות חג ומזמינה אותם לאירועים משמחיים לחברה. העובדים שפרשו מהחברה בתוכנית הפרישה קיבלו סיוע ומידע שימושי לגבי הסדרים כספיים בתקופת הפנסיה, הסדרה מול הרשויות הרלוונטיות למורשים, היבטים פסיכולוגיים, התדבות ועוד.

מדיניות בטיחות ונהות תעסוקתית מחויבותנו לבריאותם ולבטיחותם של העובדים והמבקרים באתרנו היתה ועודנה מרכיב מרכזי בתפיסת הניהול שלנו. אנו מקפידים לעמוד בתקן לבטיחות ונהות תעסוקתית 2007: OHSAS18001.

אנו מנהלים מערכת לבטיחות וניהות תעסוקתית המזהה ומבקר גורמי סיכון ומפגעים וממזערת ומונעת את השפעותיהם. לשיקולי בטיחות חלק מרכזי בתהליכי תכנון וכיצוע בחברה ואנו פועלים לשיפור מתמיד של המערכת לניהול בטיחות וניהות תעסוקתית. אנו פועלים להבנת המודעות לנושאי בטיחות וניהות בקרב העובדים והמועסקים הלא ישרים שלנו ודואנים להכשרות רלוונטיות. בשנת 2016 עדכנו את למדת הבטיחות המוצגת לעובדים, בנוסף על קשרורים פנים ארגוניים בנושאי בטיחות.

על מנת ליישם מדיניות זו, אנו מציעים בתחום הבטיחות את הפעילויות הבאות:

- מבדקים שנתיים בנושאי בטיחות ובטיחות הנדרשים על ידי תקן 18001.
- הדרכות לעובדים הרלוונטיים על ידי ממונה בטיחות.
- מעריך הגשת עזרה ראשונה המופעל על ידי עובדים.
- מעבר על למדת בטיחות שמועברת מידי שנה לכלל החברה.
- קיום ועדת בטיחות המורכבת מעובדי החברה.

בשנת 2015 נרשמו 18 אירועי בטיחות מינוריים ללא נמנעים ובשנת 2016 נרשמו 15 אירועי בטיחות מינוריים (ידידה יחסית לשנת 2014 בה נרשמו 20 אירועי בטיחות מינוריים ללא נמנעים)

8 הלקוחות שלנו

8.1 השירות שלנו

פרטנר היא חברה תקשורת כוללת המעניקה שירות בשוק תחרותי ובתחומים שונים לכ- 3 מיליון לקוחות. החזון שלנו הוא להיות הבחירה הראשונה לחיים המחוברים. חברה המובילה בתחומה, אנחנו מקדמים את המעבר לתקשורת חדש, בטול נכולות של זמן, מרחב וטכנולוגיה, ועושים זאת עם שירות מצוין.

לפרטנר מנוון ערוצי שירות אישיים, פרונטליים ודיגיטליים. אנחנו מציעים ללקוחות פתרונות תקשורת מנוונים ומותאמים לדפוסי השימוש שלהם, מפתחים ערוצי שירות דיגיטליים וזמינים ונוחים ומשיקים שירותים חדשניים.

חברה דיגיטלית, אנחנו יוצרים ערוצים חדשניים להעצמת חווית השירות שאנו מעניקים ללקוחות. בשנת 2016 פיתחנו והשקנו בכליטמרת תכנת המסרים המדידים Messenger, אשר המענה נעשה על ידי בוט (רבווט), ומותאם אישית לפונה. הבוט נתן מענה מידי לשאלות הלקוחות 24/7. במהלך שנת 2017 נוסף לבוט של פרטנר שירותים נוספים.

בשנה האחרונה פיתחנו כלים דיגיטליים שייטיעו לנו ליצור מערכת יחסים שקופה והוגנת עם הלקוחות - אנחנו שולחים ללקוחות באופן אוטומטי ומידי הודעת סיכום עסקה עם מילא כרטיסה כהודעת sms, אנחנו מאפשרים ללקוחות לחרות על טכסים כ sms ומעדכנים אותם באמצעות sms לקראת סיום הטבה.



במרכזי השירות של החברה ניתן מענה מקיף וכולל בתחום ציוד הקצה והשירותים הלוויים: מבחר ציוד קצה מתקדם ומוצרים מותאמים ומתקדמים, ומעבדות תיקונים המעניקות שירות מקצועי ושירותי אחריות ללקוחות כל החברות, בכריסה ארצית נרחבת.

אנו בודקים את צרכי הלקוחות ומפתחים פתרונות פונקציונליים המאפשרים ללקוח לנהל את התקשורת הפרטית והעסקית שלו בצורה מותאמת ונכונה.

אנו מאמינים כי שירות איכותי, שביעות רצון ואמנות ללקוחותינו הם הבסיס האיתן לפעילותנו. אנו מספקים וקידום מכירות. אנו מקפידים וכלכלם אנשים עם מוגבלויות, להגיע למרכזינו או לקבל השירות באמצעים אחרים.

פרטנר מקפידה לפעול על ידי עקרונות ונהלים הוגנים, שקופים ואמינים בכל תוצאות הסקרים והשאלונים. פרטנר מקפידה וקידום מכירות. אנו מקפידים וכלכלם אנשים עם מוגבלויות, להגיע למרכזינו או לקבל השירות באמצעים אחרים.

לאור טענות כלפי חברות התקשורת בדבר מכירת במסגרתן נטען כי הלקוחות לא הבינו את התחייבותם, חידדנו בקרב העובדים את הכללים והנהלים כך שהיו נזהרים לעובדים ומשקפים את מדיניות החברה. הנחלת החברה קבעה מדיניות שאשרי במסגרתה טרם מכירת מוצרים אנחנו כוננים יחד עם לקוחותינו את הצורך של הלקוח במוצר והיכולת שלו לעמוד בתנאים ומציעים לו את האלטרנטיבה המתאימה לו ביותר. בחרנו לפעול בהוגנות כלפי לקוחותינו, על אף השפעה שלילית בטווח הקצר על קצב המכירות של החברה.

הפעולות בהן נוקטנו מכוונות את הלקוח, וקיימת ידידה בטענות בדבר הלקוחות לא הבינו את התחייבותם, חידדנו בקרב העובדים את הכללים והנהלים כך שהיו נזהרים לעובדים ומשקפים את מדיניות החברה. הנחלת החברה קבעה מדיניות שאשרי במסגרתה טרם מכירת מוצרים אנחנו כוננים יחד עם לקוחותינו את הצורך של הלקוח במוצר והיכולת שלו לעמוד בתנאים ומציעים לו את האלטרנטיבה המתאימה לו ביותר. בחרנו לפעול בהוגנות כלפי לקוחותינו, על אף השפעה שלילית בטווח הקצר על קצב המכירות של החברה.

בשנת 2016 מובילים 12 שנים ברציפות במידת חוות הלקוח של חברת "מרקט-סטטי" חוות הלקוח של חברת "מרקט-סטטי"

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות תלונות מכוין חברות הסלולר ביחס שכין כמות התלונות לגודל החברה.

2015 - מובילים 10 שנים ברציפות את המקום ה-1 בסקר "שביעות רצון מטיב" השירות ללקוחות" במשאל ייעודי אחרונתי

2016 - דו"ח משרד התקשורת קבע כי פרטנר מובילה במידת השירות וכי: לחברה הכי כמות ת



■ מוקד נגישה אישי - מוקד המאויש 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע על ידי נציגים מיומנים, אשר מסייע לאנשים הרשים וכבדי שמיעה להעביר מסרים באמצעות שלוחת הודעת מייל, SMS, שירות נגי - skype או כקסם למוקד השירות. נציגי השירות המעבירים את המסר ליעד המבוקש בשיחת טלפון. השירות אינו כרוך בתשלום לאחר הרשמה.

■ שירות SMS קולי לאנשים עם מוגבלות ראייה - שירות אשר ניתן ללא תשלום, ואשר מאפשר לקבל הודעות SMS כהודעות קוליות.

■ מכשירים נגישים לאנשים עם מוגבלות - מכשירים בעלי תכונות ייחודיות אשר נועדו לסייע לאנשים עם לקויות ראייה, שמיעה או מוגבלות כיסיות או קוגניטיביות.

■ אנו מאפשרים להתנסות במכשירים נגישים במכונים בעזרת צוות העובדים שלנו.

■ הערוצים הדיגיטליים של החברה מאפשרים שירות באמצעות האתר, בציאט, מייל ו- SMS

■ בנוסף, שירות כושר חדשני לאינטרמציה זמינה בביד.



עובדי פרטנר עוברים הדרכות שוטפות בנושא שירות נגיש ללקוחות עם מוגבלות. ההכשרות בתחום נגישות השירות מועברות באמצעות לימוד נגישה חדשה לכל אנשי השירות, השתלמויות ומכשירים בנושא, שאלת מבחן חדשה לאנשי השירות, תדריכים ייעודיים והדרכות חוץ-תוכנית כמעט בשנה. איתנו שמים דגש על נושא הנגישה גם במסגרת קליטת עובדים חדשים בחברה.

פרטנר הקימה צוות פנימי חוצה חברה לנושא הנגישה, ובתקופת הדיוח פעלו רבות גם בתחום ההנגשה הפיזית וגם בהנגשת השירות. איתנו עושים ככל יכולתנו במסגרת הדיוח וההנחיות היועצות כדי להנגיש את אתרי האינטרנט של החברה ומתרונו המוביל. עמותת 'נגישות ישראל' ועמותות נוספות העוסקות בתחום מלוות אותנו ביישום לתהליכי ההנגשה.

מתרונות הנגישה ואמצעי הקשר עם רכות הנגישה של החברה, מופיעים באופן מפורט באתר החברה.

8.6 פרטיות ואבטחת מידע

בקבוצת תקשורת כוללת שמספקת מתרונות תקשורת נרחבים, איתנו מכינים שמירה על פרטיות לקוחותינו היא אחד האתגרים המרכזיים והמשמעותיים ביותר בארגון. נוכח התפתחויות טכנולוגיות, כגון יכולות ניטור-מיקום במכשירים סלולריים, יכולות צבירת מידע (נתוני עתקיבי דאטה), חיבור מכשירים רבים לרשת (אינטרנט של הדברים), הנושא הופך לרגיש ולמהותי יותר ויותר - הן לחברה והן ללקוחותיה. את התחום זה מוביל אנג' בטחון ומניעת הונאה של החברה.

במסגרת פעילות תחום אבטחת המידע בפרטנר, קיימת הקפדה על יישום ואכיפת דרישות אבטחת המידע השמור בבסיסי הנתונים של החברה, ויודא נקטת הצעדים הדרושים לשם קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות.

אנו עומדים בסטנדרטים הקפדהים ביותר בשוק האורזי בנושא אבטחת מידע, ביטחון פיזי ומדינת עובדים, ומקצים לנושא זה באופן שוטף כח אדם, מאמצים ומשאבים רבים. במסגרת הפעולות איתן נוקטת החברה בתחום זה ניתן למנות מבדקי מהימנות בהתאם לתפקיד המועמד במהלך ניסוי לחברה, הדרכות אבטחת מידע לעובדים חדשים וקיימים, נהלי מיזור מחמירים, ניהול הרשאות מרוכז בכלל מערכות המידע של החברה, ומערך בקורות אבטחת מידע ברמה הפיזית והולנית.

■ קיום מערך נהלים מפורט המגדיר במדויק את סוגי המידע המאפשרים להפצה ללקוחות והליכי חיזויי המפקדים טרם הפצת המידע.

■ תיעוד קפדני של כל פעילות הקשורה למידע על לקוחות (כגון: הפקת פירוט שיחות) הן בצורה יזומה על ידי עובד החברה המבצע את הפעולה והן מצד מערכות הבקרה של אנג' הביטחון.

■ כל חשד לחריגה של מנהלי החברה נחקר ומטופל במלא החומרה על ידי אנג' ביטחון ומניעת הונאה.

אנו פועלים להבטיח את קיום הנהלים על ידי העובדים ועורכים הסברה נרחבת בנושא, במסגרתה מוצגים הסיכונים בכל הקשור לנושא המידע, המגבלות הקיימות והולים ליישום הנחיות אבטחת מידע ובטחון. עובדי החברה מחויבים להשתתף בהדרכות בהתאם לתפקידים בחברה והמידע לו הם חשופים מתוקף תפקידם. בנוסף להדרכות תקופתיות, כל עובד חדש בפרטנר עובר הדרכה בנושא במסגרת ההכשרה הראשונית בחברה.

ההדרכות כוללות בין היתר את הנושאים הבאים:

- סיכונים אבטחת מידע, בדגש על סיכונים ייחודיים, המאפיינים חברות המספקות שירותי תקשורת בכלל ואת פרטנר כפרט.
- הנחיות אבטחת מידע ובטחון לחברה.
- אופן השימוש המאובטח באמצעי אבטחת המידע העומדים לרשות המשתמשים (חשבון אישי, סיסמא, מוצרי אבטחת מידע וכו') את הביטוי אבטחת מידע בטכנולוגיות ספציפיות, בהן נעשה שימוש בחברה.

איתנו מציעים ללקוחות מוצרים המסייעים לשמירה על פרטיות ברשת. בשנת 2016 השקנו מגוון מוצרים כדוגמת:

Norton security - שירות (קלינט) המגן מפני סכנות ברשת (וירוסים, כושר ווד). השירות נמכר ללקוח במסגרת רישיונות כך שיוכל להגן על הסמארטפונים והמחשבים הביתיים. השירות אינו שירות מורחב ובעל יכולת נבונה.



כחחילת 2017, השקנו את Partner Guard שירות חדש ומקף לשמירה והשגחה על המשפחה בכל מקום ובכל זמן, על גבי הרשת הסלולרית והרשת הקווית של פרטנר. הממשק מאפשר להצניח ולשמור על המשפחה כולה, בכית, בבית הספר ובמרחב הציבורי, באמצעות ממשק אחד מתקדם ונוח המנהול מהנייד או מהמחשב הבית.

לממשק יכולת איתור בזמן אמת של בני המשפחה, והגדרת Safe-zones ("מתחם בטוח") בו יחיד או ההורה המבוחר מאוּרָם להיות בשטח הפעולות אותן נוקטת החברה בתחום זה ניתן למנות מבדקי מהימנות במשפחה. בקרה על התכנים אליהם נחשפים הילדים בגלישה ברשת הביתית של פרטנר או בטלפונים הניידים בשימוש ברשת הסלולרית, כולל אפשרות להסימת אתרים על פי בחירה או חסימת אפליקציות. מעטפת הגנת סיכור רשתית לאינטרנט הביתית והסלולרית של פרטנר, נלגשה בטוחה בכית, שממשיכה גם בגלישה מהנייד ברשת הסלולרית.

בנוסף, פרטנר מציעה שלושה שירותים רלוונטיים נוספים:

Partnet anti virus - שירות שנמכר כמחיר מהנמוכים בשוק לעשרות אלפים - שירות רשתית לאנדוואי ו- IOS ומספק הגנה בעולם סכנות ברשת.

שירות רשתית לטובת סינון תכנים מוגנים

שירות רשתית אפליקטיבי (קלינט) גם הוא לטובת סינון תכנים מוגנים.

כפי שהרחבנו בפרק על החששות החברתית, בחרנו החל משנת 2016 להתמקד בפעילות החברתית שלנו בגלישה בטוחה ברשת לילדים. במסגרת זו הפקנו סדרת רשת בשם 'ניו והדר גולשות בטוח' בה מסככות אחיות תאומות, מובילות דעה בקרב צעירים רשתית החברתית.

9 מחברים לקהילה

9.1 האסטרטגיה קהילתית שלנו



בשנת 2016, עם היציאה לדרך חדשה המלווה בחזון, יעוד וערכים חדשים, ניבשנו אסטרטגיה חברתית עדינית - להפוך את החיים המחוברים לחיים טובים ובטוחים עבור מגוון אוכלוסיות. כתוצאה דינמית בחרנו להיגש לאוכלוסייה הבוגרת את האינטרנט והסמארטפון ולהזכיר אותם במהפכה הדיגיטלית ולפעול למניעת הסיכונים הנובעים מן הרשת לילדים על ידי מתן כלים לגלישה בטוחה. בנוסף, בחרנו להמשיך ולסייע לניצולי השואה ולהשתמש ביכולות שלנו בהצגת זכרון השואה באמצעים דיגיטליים.

כמו כן הגדרנו מספר עקרונות לעשייה חברתית מוצלחת שתוכל להאצת שינויים חברתיים:

■ בבית פעילות קהילתית ארוכת טווח, אישית וקבוצתית, המחוברת לליבה העסקית של החברה, לחזונה ולערכיה.

■ מעורבות אקטיבית של עובדינו כדי לעמיק את הזיקה שלהם לחברה ולאפשר להם עשייה משמעותית נוספת במסגרת עבודתם.

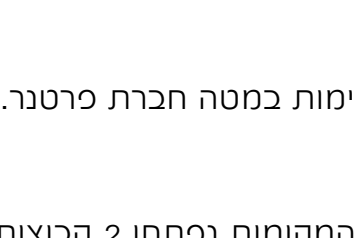
■ שיתופי פעולה עם גופים חברתיים רבים על מנת להעמיק את קשריה של פרטנר עם הקהילה וכדי לאפשר פעילות חברתית מקצועית.

■ שילוב בין תרומה בכסף לבין משאבים אחרים הקיימים בחברה. על מנת לאפשר יצירת ערך חברתי מוסף ייחודי ורלוונטי לפרטנר.

■ בשנת 2015 השקיעה פרטנר כ-1.23 מיליון ש"ח (2015) בתרומה כספית לקהילה לטובת הפרויקטים בהם בחרנו לעסוק ובנוסף השווי הכספי של התנדבות עובדיה הגיע לכ-201,000 ש"ח.

■ בשנת 2016 עמד גובה התרומה לקהילה על 3.076 מיליון ש"ח והשווי הכספי של ההתנדבות העובדים היה 192,080 ש"ח.

9.2 חדשנות חברתית



הפיכת העולמות הדיגיטליים לנגישים ומפוסטים עבור אזרחים מובגרים

לאחר זיהוי צרכי האוכלוסייה המבוגרת והבנת האתגרים המצויים בפניהם ניבשנו יחד עם עמותת 'תפוח' תוכנית לימוד ייחודית המאפשרת הזכות לימוד מיומנויות בסיסיות לשימוש בסמארטפון (טלפון חכם) ואינטרנט. התוכנית כוללת מערכי שיעור מפורטים, המינים למדריכים בפורטל ייעודי כמיני.

התוכנית מאפשרת מלפטרומות לביטוי עצמי ולשמירה על קשר עם המשפחה והחברים. במסגרת התוכנית המשתתפים לומדים, בין היתר: אישור מידע ושימוש בגוגל, פתיחת הספר היסודיים נחשפים לשימושי ברשתות החברתיות, עוברים שיימינג או מכירים לתוכן אלו הביאו אותנו להבנה כי חינוך לגלישה בטוחה ברשת בקרב ילדים הוא אתגר חברתי משמעותי וחשוב ומו רוצים להאיץ שינוי בתחום זה.

כדי להגיע לקהל רחב שיקף חלק בתוכנית, יצרנו שותפים עם עמותות וארגונים חברתיים המתמחים באוכלוסיית גיל הזהב.

תנועת שלימי - שירות לאומי למבוגר, היא השותף המרכזי שלנו לפרויקט. התנועה שייכת לחברה למתנסים, מונה כ-15,000 מתנדבים המועלים במאות מתנסים ברחבי הארץ. לפרויקט מונחה בהתנדבות מנהלת מקצועית בגיל הזהב. נכון לסוף שנת 2016, מדריכים בפרויקט כ-20 מדריכים ואיתנו הולכים ומרחיבים את כמות המדריכים ואת הפעילות.

בבית התכנית, בלינו מומחים מפרטנר וחוצה לו, נעשתה ברבעון השני של 2016. ההדרכות למדריכים בתוכנית מתקיימות במטה חברת פרטנר. לפרויקט הוקם דף פייסבוק ייעודי - מחברים לגיל הזהב.

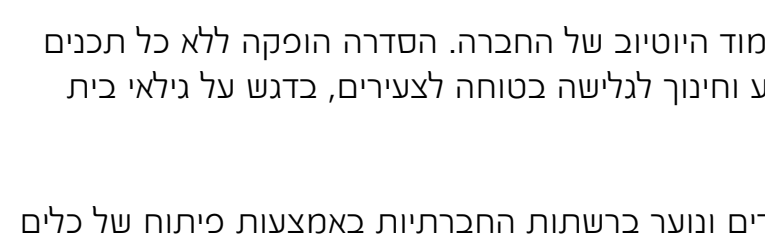
הפילוט לחדשנות החילי במהלך חודש ספטמבר 2016, כ-5 מרכזים שונים של תנועת שלימי ברחבי הארץ. בכל אחד מהמקומות נפתחו 12 קבוצות-לייפון ולאנדוואי ולקבוצה אחת של 65 מעמל- בני גיל הזהב.

לכל מפגש מצטרפים מתנדבים מפרטנר המסייעים למדריך הקבוצה, מתנדב של שלימי, שהוסמך לצורך כך במסגרת ההכשרות בפרטנר, בהעברת השיעורים. חלקם אף משמשים חברי טלפוני לכלי שאלה שעולה מהשטח.

התכנית למחברים לגיל הזהב 2017 כוללת:

1. הרחבת התוכנית לגרים נוספות בצפון הארץ ומתחת מחזור נוסף כ-5 הערים כמרזכר הארץ. (עד לסוף 2016 לקחו חלק בתוכנית למעלה מ-150 משתתפים בגיל הזהב. היקוש לתוכנית הולך וגדל ויש לנו רשימות המתנה לקורסים נוספים)
2. הנכרת המעורבות של העובדים בפעילויות ההתנדבות ובלקחת חלק בליניו הקורסים, שותפים אשר על שבעון שעות העבודה).
3. הרחבת התוכנית למזרח הערבי.
4. יצירת שותפויות נוספות עם עמותות וארגונים חברתיים שיקחו חלק בתוכנית.

כמו כן, במהלך שנת 2017 הצטרפו לחדשנות עמותת 'מסבי' ועמותת 'יהודרת'. מתנדבי 'יהודרת' מקימים קבוצות בודדים בני גיל הזהב. התוכנית תיתן מענה אישי בבתיים של המבוגרים.



תזינו מעקרו גלישה בטוחה ברשת בקרב ילדים ומכשירים עם נגפים ועמותות העוסקים בתחום, חושפים כי אחוזים ניכרים מבין הילדים בבתי הספר היסודיים נחשפים לשימושי ברשתות החברתיות, עוברים שיימינג או מכירים ילדים אחרים שעברו את זה ונחשפים למגוון הסכנות שיש ברשת.

תנוכם אלו הביאו אותנו להבנה כי חינוך לגלישה בטוחה ברשת בקרב ילדים הוא אתגר חברתי משמעותי וחשוב ומו רוצים להאיץ שינוי בתחום זה.

כדי לקדם נושא זה ולהציב אותו על סדר היום, בחרנו כל הסברתי שמתאים לרשת 'אחיות רשת' ניו והדר גולשות בטוח'. עם הסכנת הנוער ניו והדר. פרק 40 סדרת אשכולית ארוכה בנושא 'ילדים בגילאי בית ספר היסודי'. פרטנר הקימה סדרת שיווקיים או מיתוג, מתוך כוונה להפוך אותה לזמן עובר ארגונים ומחנכים להעברת ידע וחינוך לגלישה בטוחה לצעירים, בדגש על גילאי בית הספר היסודי (6-12). בסדרה נרשמו כ-5.5 מיליון צפויים.

בבית תכני הסדרה נעשתה בשיתוף עם עמותת 'המכרות האדום' השומרת על בטחון ילדים ונוער ברשתות החברתיות באמצעות פיתוח כלים טכנולוגיים לצד הפעלת מערך חינוך רחב ומקצועי המתבסס על ניסיון מעשי בסיוע הילדים ובני נוער בארץ ובעולם, העלאת תמונת וספורים לאתר העמותה, וזאת כדי להמחיש את העומדות השותפות כלי חינוכי במסגרת מנכסים הפעילויות או לשותפויות הסדרה שנסקטם ייחודית, להקשיב ליוזמות, להענות להצעות ולעלויות או לשותפויות ולהורים ניתנות להומה דרך 'עמותת המכרות האדום' למעלה ללקוחות פרטנר.

בנוסף, פרטנר חברה בשדולה למנון גלישה בטוחה ברשת שמובילה חיכ ורויטל סויד.

תמיכה בהצגת השואה באמצעים דיגיטליים וסיוע לניצולי השואה ההחלטה לתמוך במינהלת וכך השואה וקורבנותיה מציעה הממחשבים שלנו לצפייה ולשכוח ומתאהות העומקם של פרטנר כחברה ישראלית הרגישה לתמוך ולמטנר כחברה דיגיטלית כלים טכנולוגיים רבים המסייעים למטרה זו.

פעילויות של פרטנר באות לידי ביטוי במספר אופנים:

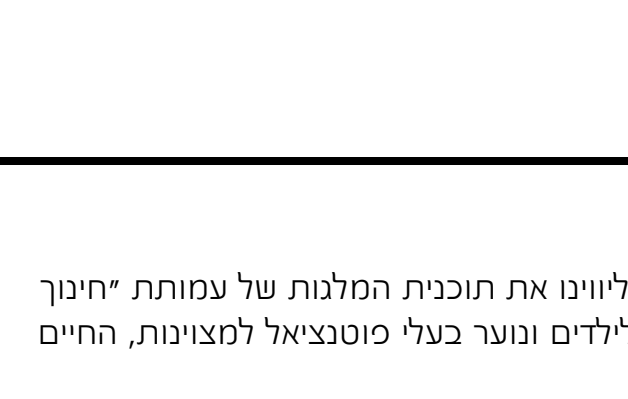
עמותת 'פירות העמשה' פעולת תיעוד והצגת קרבנות השואה באמצעות סיפורים אישיים תמונות וקטעי וידאו. לאחר מכשנים עם העמותה הבנו את האזור בכלי דיגיטלי שאפשר לילדים ובני נוער בארץ ובעולם, העלאת תמונות וסיפורים לאתר העמותה, וזאת כדי להרחיב את מעגל האנשים המונצחים. אתר. סיימנו לעמדתה לפתח אפליקצית תיעוד לסיפורים ולתמונות של קורבנות וניצולי השואה. האפליקציה - 'זרות המהשר' השקעה ביום השואה הבינלאומי וזמינה בחנויות האפליקציות.

שיתוף פעולה עם עמותת 'אביב לניצולי השואה'.

עמותת 'אביב לניצולי השואה' פעולת לטובת אוכלוסיית ניצולי השואה בישראל ולהגברת המודעות לכוחות ניצולי השואה. במסגרת שיתוף פעולה, לקחנו חלק בקידום 'עמותת הדיג'יטל' ובפרויקטים השותפים של החברה, כגון: שיתוף פעולה עם האותו אתר המחלקה הלאומית של החברה. בנוסף, ובהתאם לזיקת בן-בן העמותה לזכירת ילדינו וזמינה בחנויות האפליקציות.

תמיכה בפרויקטים דיגיטליים לרווחתם של ידעיה המעונות לניצולי השואה, כדוגמת- חוג צילום דיגיטלי המאפשר יצאה לטבע ותיעוד רגעים משמעותיים ומכשירים מתנדבים לתרפיה במוסיקה והכנת play list אישי טיפול בסמארטפון.

9.3 חינוך לטכנולוגיה בקהילה



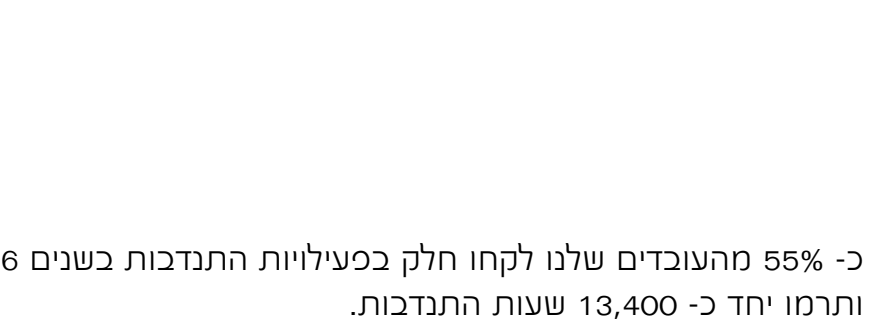
פרטנר רואה בהכללה הדיגיטלית גורם מרכזי ומשמעותי לצמצום פערים חברתיים וקריכות נורם בפריפריה החברתית והיאנורגית של ישראל לעולמות האינטרנט והתקשורת המתקדמת.

מקורות עובדי פרטנר בקהילה

עמקובות, בבית פרטנר איתנו ררמיים לניום תרומות, לפני חגי ראש השנה ופסח, עובדי החברה ארוצים ארוחות חג אלפיי משפחות ולקראת פסח תורמים העובדים יחד עם החברה ארוחות חג לניצולי שואה. פעילות זו מתקיימת בשיתוף עמותת 'עושים מכל לבכי' מעורבות עובדי החברה בפעילות חברתית היא חלק משמעותי ביותר מהתרבות הארגונית של החברה.

מרבית הפעילויות שלנו בקהילה משלבות עובדים ומפעילות נעושות בעזרת מהתנדבות העבודה ועל חשבון העבודה ובתשלום מלא.

החברה עונה על ציפיות העובדים בכל התחומים



תוצאות הסקר לשנת 2016 מצביעות על מידה נבונה של שביעות רצון עובדים מפעילותה הקהילתית של החברה.

כמו בכל התחומים העשייה בחברה גם כאן איתנו מובילים יעד להתנדבות עובדים לשנת 2017 - 55% מכלל עובדי החברה. יעד זה נבחר מתוך רצון לשמור את אחוז העובדים המתנדבים בחברה ושהוא יהווה רף תחתון לכמות המתנדבים.

בדקנו בסקר חיצוני ובולתי תלוי את תמיכת העובדים לבני הפעילות החברתית שלנו בשנת 2016, להלן ממצאי הסקר:



10 הספקים שלנו

אנו רואים בספקים שלנו שותפים לדרך ולהצלחה, ולכן מקפידים לכוון את הספקים שלנו על פי שיקולים מקצועיים וענייניים. תמיכתם ושיתוף זו הובילה את החברה לניכוש קוד אתי לספקי פרטנר שמכיב את הקבוצה ואת ספקיה. במסגרת הקוד האתי של החברה אנו מתחייבים לעקרונות של הוגנות, תום לב, מקצועיות, יחס אישי ומגיעת נגוד עניינים. ספקי החברה מתחייבים בין השאר לשמור על כבודם של עובדיהם ועל רכושיהם והשקיעו המונענות להם בחוק ולשמור על הסיכבה.

אנו עושים מאמצים כדי להבטיח שהתקשורת החברה יתבצע עם ספקים שהם מעסיקים הוגנים ואשר פעולתם בהתאם להוראות החוק. במסגרת זו, ספקינו מחויבים לחתום על מסמך התחייבות לעמוד בכללי האתיקה תוך ציות לחוקי העבודה. אנו מכחיזים בצרכים השובים הקיימים בין ספקינו ומשתדלים להתאים את התנהלותנו עימם בהתאם. כך למשל, לחברה מדיניות תשלום דיפרנציאלית מומתמת. ספקים קטנים נהנים מתנאי תשלום מקלים והתאמים את יכולותיהם וצרכיהם. בנוסף, החברה דואגת ללוחות ספקי הרכוש עבורם מכשירים והראותו במגוון תחומים הקשורים לעבודה המשותפת, וזאת כחלק ממעולה ליצירת קשר רציף עימם, הן בהיבט המקצועי והן בהיבט האישי.

10.1 דיאלוג עם ספקים

על מנת לקדם דיאלוג שוטף עם ספקינו אנו מחויבים לשתתף בספר ערוצי מיה לחברה בכל שאלה או תלונה. באתר האינטרנט של החברה הוקצה עמוד ייעודי לכניית ספקים - באמצעותו ניתן לנסות באופן גלוי או אנונימי להבין את החברה. בנוסף, השקנו כלטפורה אינטרנטית - Isupplier מורטל ספקים דיגיטלי חדשני, באמצעותו ניתן לצפות בהזמנות הרכוש, חשבוניות שנקלטו וחסטוט תשלומים. מעבר לניהול דיאלוג שוטף עם הספקים, אנו מקפידים לקיים ימי הוקרה לספקים המצטיינים כדרך להביע הוקרה והערכה על התרומות והמקצועיות שלהם.

10.2 רכישת מתנות מספקים חברתיים

אנו מחויבים להבטיח מתנות לחנים ולקוחות עסקיים מארגונים חברתיים. העסקים החברתיים מהם אנו רוכשים את המתנות מאופיינים בכך שלפחות מחצית מעובדיהם הם אנשים עם מוגבלויות או אנוכיסיות בסיכון. עסקים אלה מאפשרים לעובדיהם להימנע ולחיות בכבוד, להיות יציבים, להשתלב בחברה ולקבל שכר הוגן לפי החוק. העסקים בהם חברנו מחויבים לעמוד בסטנדרטים גבוהים ביותר של איכות ולוחות זמנים.

11 הסביבה שלנו

אנו מחויבים בחשיבות ההשפעות הסביבתיות שלנו, ומטמיעים את גישת היקיימותי-בנהל העבודה ובמערך הארגוני שלנו. אנו מנהלים את הפעילות העסקית שלנו תוך צרכיה מושגתים של משאבים, פעילות מעבר לרף הציות לחוק וריתמת עובדי החברה. מהלכים אלו מנוהלים גם בהתאמה לדרישות המחמירות של התקן לניהול הסביבתי ISO 14,001.

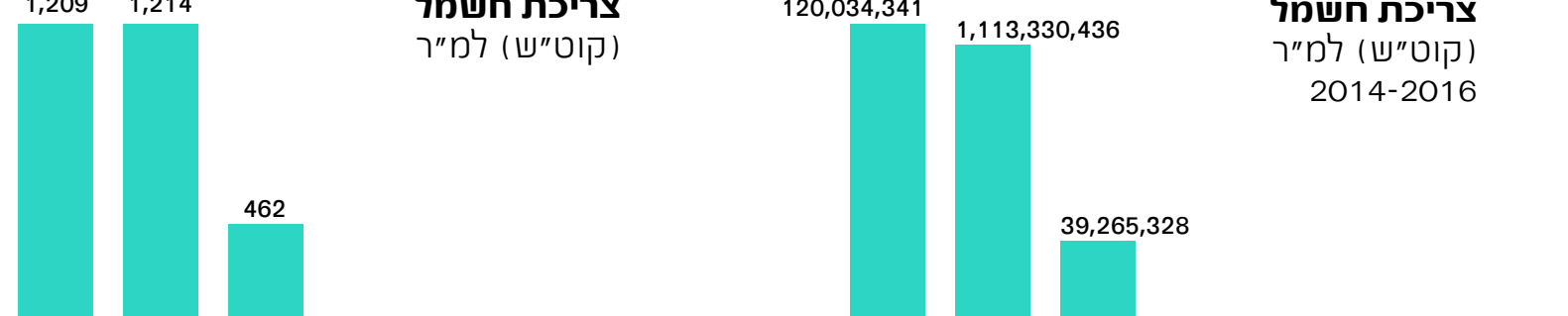
11.1 אחריות סביבתית

11.2 התייעלות אנרגטית, שינוי אקלים וגמי החממה

ניהול סביבתי: הפעילות שלנו לצמצום ההשפעות הסביבתיות נעשית תוך חלוקת תחומי אחריות, הקצאת משאבים, הגדרת יעדים, הדרכות, ניטור ובקרה באפיקי הפעילות הבאים:

- התייעלות סביבתית: הפחתת צריכת משאבים (שמול, דלק, פסולת וכד'), הפחתת צריכת חומרי גלם (נייר וכד') שימוש חוזר ומיחזור ציוד קצה, צמצום פליטות וניי חממה.
- רנוליציה ותקניה: אנו עומדים בכלל החוקים והתקנים הסביבתיים המחייבים והולנטיים בישראל ובזירה הבינלאומיים הרלוונטיים לפעילותנו.
- סקיפות: אנו רואים חשיבות גבוהה בהעמדת מיידע סביבתי מלא ולקוחותינו, עובדינו והציבור הרחב.
- ריתמת עובדים: הגברת המודעות של עובדינו לסוגיות סביבתיות באמצעות מגוון של פעולות פנים-ארגוניות.
- שרשרת אספקה: אנו מצפים מהספקים וקבלני המשנה שלנו לעמוד בכל מרכיבי המדיניות הסביבתית שלנו בכל פעילות שלהם עבור החברה או מטעמנו.

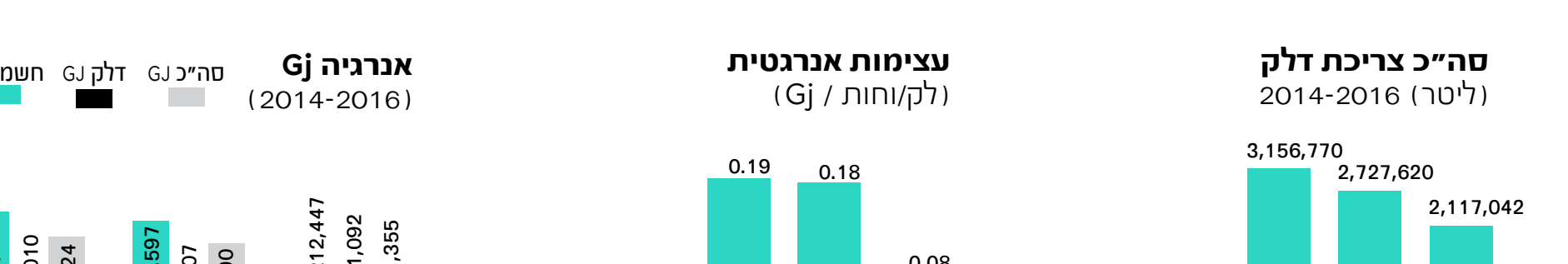
צמצום צריכת חשמל: הידיעה המשמעותית בצריכת החשמל נובעת מהעברת הטיפול בנושא האנרגיה של פרטנר לחברת PHI. בנוסף, במהלך שנת 2016 צמצמו את שטחי המשרדים ומרכזי השירות והתאמה ידה צריכת החשמל.



צמצום צריכת דלק: אנו משקיעים מאמץ רב במחשבה ובעשייה בתחום של צמצום מקור זה של מזהמים אוייר ופליטות ניי חממה. לאורך השנים ביצענו התקנת מערכת פיקוח וערכה על צריכת הדלק ברכבים ועודנו עובדים להשתמש באפיקי צריכת Carpool פנים ארגוניות לנסיעות משותפות. אנו מקפידים על וצמצום של שינוע ציוד והסעות עובדים, המצריכת שינוע כדלק.

בנוסף, פעלנו בתחומים רבים לצמצום פליטות גזי חממה מצריכת דלק כדוגמת:

- השקת מערכת Selfservice הרחבה המכסה את כל תחומי השירות ללקוח והמאפשרת קבלת כל האינפורמציה, הטקסים והשינויים באמצעים דיגיטליים, החוסכת שינוע ונסועה.
- בחירה וניהול רציף של קווי ההפצה של המוצרים למרכזי השירות, המאפשרים איחוד קווים, ביטול קווים מיותרים ויצירת ימי חלוקה מצמצמים ברחבי הארץ.
- הרחבת הפליטות הארציות של המקומות בניהול לרכוש ציוד, המצמצמת את הצורך בנסיעות של הלקוחות למרכזי שירות רחוקים.
- משלוח ציוד בדואר, במקום שינוע למרכזי שירות.



פליטות גזי חממה מתוך הכנה שהקהילה הבינלאומית כללה והעסקית כפרט, מניעה לצומת דרכים ולשלב של קבלת החלטות אל מול אתגר שינוי האקלים והתמשמות כדור-ארץ, אנו מודעים את פליטות גזי החממה שלנו ומועלים באופן נמרץ להפחתתם.

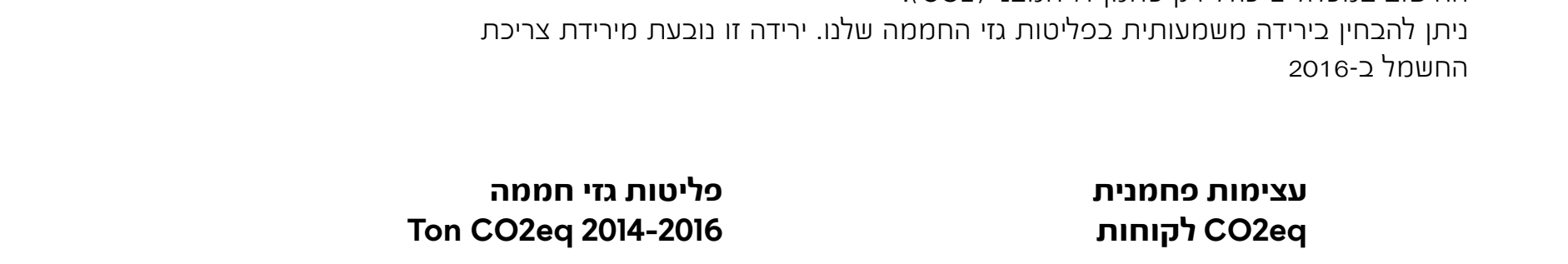
חישוב פליטות של גזי חממה כולל בתוכו את גורמי הפליטות הנובעים מצריכת משאבים, שימוש במוצרים וכד'. פליטות אלו משפיעות על תופעת שינוי האקלים והתחממות כדור-ארץ באמצעות 6 גזי חממה כשהיעקרי מביניהם הוא הפחמן הדו-חמצני. יחידת המדידה של מדד זה הוא טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (Ton CO2eq).

חישוב מצאי פליטות גזי החממה שלנו ("סביבת הרגל הפחמנית") נערך בהתאם לפרוטוקול הבינלאומי המוביל בתחום זה (GHG Protocol) ולפי פליטה אשר פוטנציאל זה עבר עלי-די כל החישוב של המנגנון הוולנטרי להפחתת דיווחו גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה ומקדמי פליטה אשר התקבלו מחברת החשמל.

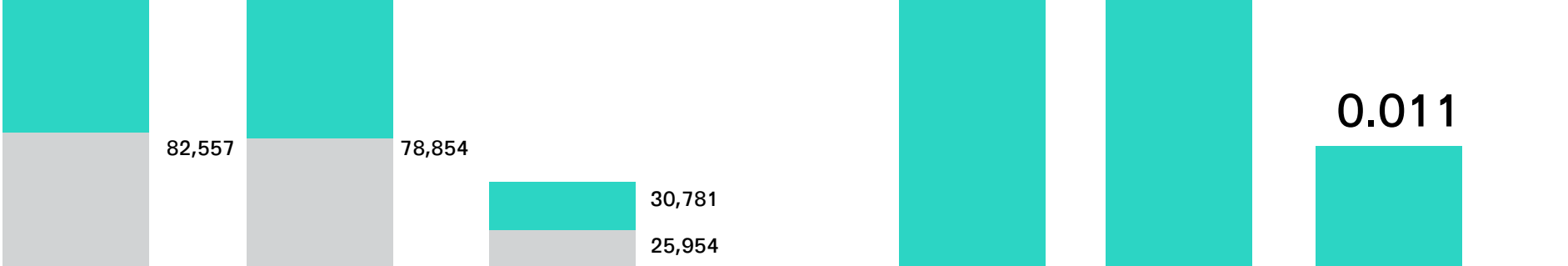
פליטות פליטות כולל בתוכו פליטות שירות במכלול 1 (פליטות שימוש בדלקים כצי הרכב שלנו) ופליטות עקיפות במכלול 2 (פליטות מצריכת פליטות כולל בתוכו פליטות מחברת החשמל). החישוב אינו כולל בשלב זה פליטות עקיפות נוספות במכלול 3 (פליטות כשרשרת האספקה, מצריכת מים, ייור, ייצור פסולת וכד').

הערה: חישוב גזי החממה במכלול 1 כולל בנוסף ל-CO2 את גזי החממה CH4 ו-NO2.

חישוב במכלול 2 כולל רק פחמן דו-חמצני (CO2). ניתן להבחין בירידה משמעותית בפליטות גזי החממה שלנו. ירידה זו נובעת מירידת צריכת החשמל ב-2016



הערה: חישוב גזי החממה במכלול 1 כולל בנוסף ל-CO2 את גזי החממה CH4 ו-NO2. ניתן להבחין בירידה משמעותית בפליטות גזי החממה שלנו. ירידה זו נובעת מירידת צריכת החשמל ב-2016



נייר ופסולת הפעילות העסקית והתפעולית שלנו מתאפיינת, בין השאר, בצריכת נייר ובהוצאות של פסולת מסוינים שונים. כחברה דיגיטלית אנו פועלים נמרצות להעביר את פעילות השירות שלנו לאמצעים בהם לא נדלק משאב הנייר. סוגי הפסולת העיקריים בהם אנו מטפלים על-מנת שהם ימונו באופן אחראי הם: פסולת אלקטרונית, נייר ופסולת מוצקה.

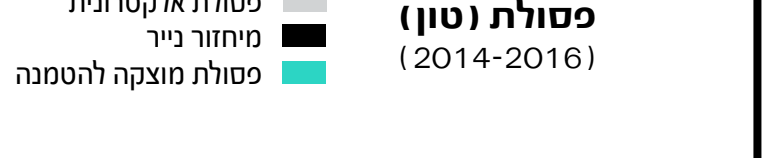
את משקל הפסולת שלנו אנו מודדים באופן קבוע במתקני החברה. על מהלכי צמצום הפסולת אחראי אגף המנהל של החברה. ההלכים אלו נעשים תוך כדי מדידה ובקרה, הצבת יעדים ודיווח.

כמו בשנים הקודמות, מרכזנו חלק מצידוד הקצה לשימוש חוזר כמדינת שונות ותרמונו ציוד אלקטרוני לארגון "אקולוגיה לקהילה מונג'י" החישובל מחדש פסולת אלקטרונית, ומעסיקים אנשים בעלי צרכים מיוחדים. כך, מן הצד, הבנו במשרדי החברה מרכזי מחזור לבקבוקים, פחיות וסוללות.

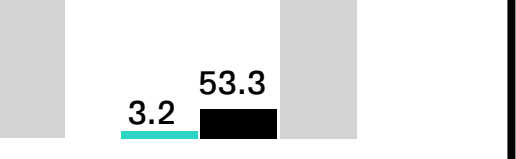
מחללים להפחתת פסולת השימוש בנייר: כתיחת ערוצים דיגיטליים חדשניים כדוגמת היבוס"ש של פרטנר, שירות באמצעות SMS, אפשרות לקבלת שירות בשיחה עם בנייב בויט, אפליקציית My partner, אתר אינטרנט ושירות כפיסיבוקי.

שימוש בחתימה האלקטרונית על גבי חוזי התקשרות במרכזי השירות כפרטנר החסכים ניירת והדפוסות מיותרות.

תצוגה דיגיטלית במרכזי השירות והפחתה משמעותית של הפקת עלויות ופוליורים.



צמצום צריכת מים: צמצום צריכת מים צומת המים - אנו מועלים על מחשבות החסכון במשאב המים - מנת להשתחרר גם בתחום סביבתי מאת ממונה, לצבע מדידות של מים מצמצום שימוש במערכת מחזור מים לשינוע רכבים והתקנת חסכמים ומכילים דוד כמותיים בחדרי השירותים חברה.



11.3 עמידה מחמירה בתקני הבטיחות של מוקדי השידור

מוקדי השידור המשמשים את פרטנר עונים להגדרת "מקור קרינה", כהגדרת סעיף 2 לחוק הקרינה התשי"ו - 2006, ומשך חלות עליהם הוראות חוק זה. בהתאם להוראות חוק הקרינה, נדרשים מוקדי השידור של פרטנר לקבל היתר בטיחות מטעם המשרד להגנת הסביבה וזאת עובר להקמתם ולהפעלתם ולמעט אותם מוקדים המפורטים בתוספת לחוק. החוק קובע במפורש כי עליו להפעלת כל מוקדי קרינה, בשלב הראשון, נדרש המבקש להפעיל מוקד קרינה בבקשת היתר להקמת מוקד קרינה מהממונה על הקרינה הסביבתית מטעם המשרד להגנת הסביבה. בשלב השני, נדרש המבקש בקבלת היתר הפעלה להקמת מוקד קרינה, אשר ניתן אף הוא על ידי הממונה המרכיב של בני אדם והסביבה לקרינה הצפויה ממקור הקרינה לכשיופעל, לרבות בעת תקלה, וכן בנקיטת האמצעים לקהילה מונג'י החישובל מחדש פסולת אלקטרונית, ומעסיקים אנשים בעלי צרכים מיוחדים. כך, מן הצד, הבנו במשרדי החברה מרכזי מחזור לבקבוקים, פחיות וסוללות.

אנו מנהלים החוק את מתן היתר הקמת בנקיטת אמצעי זהירות ובטיחות למניעת סיכנה לחיוב ולסביבה כתוצאה מחשיפה לקרינה או כתוצאה מהקמת של מתן היתר קרינה והפעלתה, ככל שנקבעו על ידי השר להגנת הסביבה. חזוק נוהג מספר תמשים מצטברים לקבלת היתר הפעלה. בין היתר, נדרש מבקש ההיתר, על פי הנחיות בכתב שקיבל מאת ממונה, לצבע מדידות של מים מצמצום שימוש במערכת מחזור מים לשינוע רכבים והתקנת חסכמים ומכילים דוד כמותיים בחדרי השירותים חברה.

12 ניהול האחריות תאגדית חברה

פרטנר חברה בארגון "מעלה" - ארגון של החברות המובילות במשק הישראלי, הפועל לקידום נושאים של אחריות תאגדית ולשיתוף הסטנדרטים של ניהול אחראי בישראל.

פרטנר משתתפת בדירוג "מעלה" אשר מדרג את ביוצעי החברות המשתתפות, בתחום האחריות התאגדית, החל משנת 2006. בשנים 2015 ו-2016 המוטב לשמור על המיקום הגבוה ביותר וזכינו בדירוג "פלטינה +". ההוצאה הכספית באחריות החברתית באופן ישישי והסביבתיים והמחויבות שלנו לניהול תחום האחריות התאגדית.

המבנה הארגוני של האחריות התאגדית בפרטנר

- דירקטוריון
- מנכ"ל
- סמנכ"ל חטיבת אסטרטגיה ופיתוח עסקי (חבר הנהלה)
- מח' אחריות תאגדית ותקשורת פנים
- פרנסים של אחריות תאגדית בחטיבות החברה



פרטנר הינה חברה ציבורית שמנייתה נסחרת בבורסה לניירות ערך בתל אביב ותגודות ה- ADS שלה נסחרות במאסדיק (Global Select Market) בארה"ב, וככלל חלות עליה שתי מערכות דפים (דן ישראל ודן אמריקאי).

13.1 ממשל תאגדי

חברי הדירקטוריון בדירקטוריון פרטנר 12 דירקטורים - 11 גברים ו-1 אישה אחר. להלן שמות חברי הדירקטוריון אשר כיהנו בדירקטוריון:

- מר אדם צזנון - יו"ר
- מר אלון שליו - סגן יו"ר
- ד"ר מיכאל אנגל
- מר בארי בן זאב
- מר פרד גולוקנב
- מר אורי ירון
- מר אריה סבן
- מר יהודה סבן
- מר אסנת רונן
- מר יואב רובינשטיין
- מר אריה (אריק) שטיינברג
- מר ברק פרידור

ועדת התגמול בהתאם לתקנון, מספר 20 של חוק המנהלים (שנכנס לתוקף בדיוק הצמחה ב-2012), על דירקטוריון של חברה ציבורית, לרבות פרטנר, ועדת התגמול, חספה לניהול את מנהלה ועובדיה לשמור, ולקיים ולכבד את הוראות הדין ולצייט באופן מלא ומחולט להוראותיהם ככל תחום בו פעולת החברה. ערכי פרטנר מושפעים, בין היתר, על עקרונות וכללים המחייבים, כרוחם וכלונם. כמות אלו והנחלים הקיימים מכוון מטרות להגנות את החברה ועובדיה בעתקרינות הדין ולוודא עמידת החברה והעובדים בהוראות אלו. נהלי האכיפה המנהלית מעודכים באופן שוטף ומופיעים באתר החברה.

בשנות הדיווח של דיווח זה, החברה לא הייתה מעורבת באירועים של הפרת דיני הנבילים עסקיים.

13.2 ניהול תקין

איכפה מנהלית והגבלות בשנת 2016 אישרה החברה הפעלת של תכנית איכפה בתחום נירות ערך וכשנת 2014 אושרה תכנית האיכפה בתחום ההנבילים העסקיים.

מטרת התכנית האיכפה היא לוודא עמידת החברה והעובדים בה, בהוראת דיני נירות ערך ודיני ההנבילים העסקיים. פרטנר מקפידה ומנהגת את מנהלה ועובדיה לשמור, ולקיים ולכבד את הוראות הדין ולצייט באופן מלא ומחולט להוראותיהם ככל תחום בו פעולת החברה. ערכי פרטנר מושפעים, בין היתר, על עקרונות וכללים המחייבים, כרוחם וכלונם. כמות אלו והנחלים הקיימים מכוון מטרות להגנות את החברה ועובדיה בעתקרינות הדין ולוודא עמידת החברה והעובדים בהוראות אלו. נהלי האכיפה המנהלית מעודכים באופן שוטף ומופיעים באתר החברה.

בשנות הדיווח של דיווח זה, החברה לא הייתה מעורבת באירועים של הפרת דיני הנבילים עסקיים.

