İllik Dayanıqlı İnkişaf Hesabatı

2020

İllik Dayanıqlı İnkişaf Hesabatı
2020

Mündəricat

06 Baş İcraçı Direktorun müraciəti

10 Hesabat haqqında
- Əhatə dairəsi və metodologiya
- Əhəmiyyətliliyin təhlili

16 COVİD-19 dönəmində sektorun perspektivləri

20 Nar haqqında
- İlin əsas nailiyyətləri
- Missiyamız, məramımız və strategiyamız
- Biznes modelin icmalı
- Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr

30 Məsuliyyətli idarəetmə
- Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri
- COVİD-19 pandemiyası zamanı korporativ idarəetmə
- Düzgünlük və şəffaflıq
- Biznesin davamlılığı

40 Dayanıqlı fəaliyyət
- Əməliyyat və iqtisadi göstəricilər
- Texnoloji liderlik və rəqəmsallaşma
- Keyfiyyətin idarə olunması və müştəri məmnuniyyəti
- Məlumatların məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik
- Məsuliyyətli və etik marketinq

52 Ahəngdar cəmiyyətə töhfəmiz
- İnsanlara qayğı
- Cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələrə yanaşmamız
- KSM portfelimiz
- Tərəfdaşlar
- Məsuliyyətli təchizat zəncirinin idarə edilməsi

74 Ətraf Mühitin İdarə Edilməsi
- Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi
- Tullantıların idarə olunması

80 Yekun məlumatlar

84 Hüquqi imtina

90 GRI İndeks cədvəli

06

Baş İcraçı Direktorun müraciəti

1. Baş İcraçı Direktorun müraciəti

Ötən ildə insanların gündəlik həyat tərzini kökündən dəyişmiş COVİD-19 pandemiyası rəqəmsal əlaqənin həyati əhəmiyyətini önə çıxararaq məqsəd və öhdəliklərimizi bir araya gətirdi. Geriyə nəzər saldıqda görürük ki, pandemiya rəqəmsal iqtisadiyyata mərhələli, lakin davamlı keçidi daha da sürətləndirdi. Əlçatan və etibarlı bağlantının təmin olunması əmək fəaliyyəti, təhsil və ticarət, ailə üzvləri və dostlarla əlaqənin qurulması, həmçinin məlumatlar mübadiləsi üçün əvəzolunmaz oldu.

“ **Nar**-da məqsədimiz bağlantı yaratmaqdır. Müştərilərimizi və icmalarımızı yüksək səviyyədə əlaqə saxlamaqda uzun tarixə malikik və biz bunu korporativ məsuliyyətə güclü öhdəliyimizlə edirik. Ötən illər ərzində şəbəkənin əhatə dairəsini genişləndirməyə, eyni zamanda bağlantını, etibarlılıq və effektivliyi təkmilləşdirməyə kömək edəcək simsiz və simli şəbəkələrə əhəmiyyətli investisiyalar yatırdıq. Ölkə əhalisinin 99,9%-ni əhatə edən şəbəkəmiz, 8,500-dən çox baza stansiyası vasitəsilə 2,2 milyona yaxın istifadəçiyə yüksək keyfiyyətli xidmətlər göstərir. İl ərzində qarşılaşdığımız çətinliklərə baxmayaraq şəbəkənin təkmilləşdirilməsi üzərində işləri davam etdirdik. Hal-hazırda şəbəkədəki internetin təxminən 84%-i LTE-A texnologiyaları ilə işləyən baza stansiyaları vasitəsilə təmin edilir. Bundan əlavə, ölkədə yeni baza stansiyalarının quraşdırılması sayəsində 4G istifadəçilərinin sayı 33% artmışdır ki, bu ümumi artımın 52%-i bölgələrin payına düşür. ”

Bu günlərdə hadisələrin nə qədər gözlənilməz olmasına baxmayaraq, artıq on ildən çoxdur ki, Şirkətimizin müsbət təsir yaratmaq istəyi sabit fəaliyyət göstərməyimizə kömək edir. Fəaliyyətimizin hər addımında mükəmməl olmağa çalışaraq əsas xidmətləri göstərməyə, məlumatlandırmağa və yenilikləri təşviq etməyə davam edirik. Pandemiya şəraitində sosial yönümlü proqramlarımızın vacibliyi və ehtiyac yarandıqda şirkətlərin nə qədər çevik hərəkətə keçə biləcəyi kimi məsələlər ön plana çıxmışdır. Uzunmüddətli perspektivdə uğur qazanmaq üçün düşünülmüş planlaşdırmanın tətbiqi, eyni zamanda maraqlı tərəflərin və icmaların ehtiyaclarının nəzərə alınması labüddür.

2020-ci il ərzində pandemiya ilə üzləşmiş əməkdaşlarımızın sadiqliyinin şəxsən dəfələrlə şahidi oldum və buna görə onlara dərin minnətdarlığımı bildirirəm. İşçilərimizin yeni iş modelinə keçmələrini asanlaşdırmaq üçün il ərzində “FLEXcellence” proqramını təqdim etdik. Proqram hibrid iş modelinə üstünlük verir, belə ki, işçilər ofisdən işləmək üçün rəqəmsal qaydada öncədən rezervasiya edirlər. Bununla da sosial məsafə qorunaraq, komanda işi və əməkdaşlıq ruhu da dəstəklənir. Proqram işçilərimiz tərəfindən yüksək qiymətləndirildi, onların məhsuldarlığı və zehni rifahına müsbət təsir göstərdi.

Bu dəyişkən dövrdə xüsusi əhəmiyyət kəsb edən telekommunikasiya sektorunun fasiləsiz fəaliyyətini təmin etmək üçün işçilərimiz müştərilərə gücləndirilmiş iş rejimində xidmət göstərməyə davam etdi. Bundan əlavə, karantin tədbirləri çərçivəsində qapanmalar zamanı xüsusi məhsullar də təklif etdik. Karantin zamanı abunəçilərimizə bizimlə 24/7 rejimində əlaqə qurmaq imkanını vermək üçün müştəri xidmətlərimiz fasiləsiz iş rejiminə keçdi. Biz həmçinin 2020-ci ilin birinci rübündən başlayaraq “Səyyar Nar” layihəsinə start verdik. Layihə, abunəçilərimizə Nar xidmət mərkəzləri tərəfindən təqdim edilən SİM kart dublikatının təqdim edilməsi, nömrənin bərpası, “Asan İmza” xidmətinin aktivləşdirilməsi kimi geniş xidmətlərdən evdən çıxmadan istifadə etmək imkanını verdi.

2020-ci il yalnız COVİD-19 pandemiyası ilə deyil, Azərbaycanın 30 ildən çox davam edən münaqişədə şanlı qələbə qazanması ilə yaddaşlarımıza həkk olundu. Biz həmin dövrdə hərbçilərimizin cəbhədə hər gün qazandığı uğurlarını həyəcanla izlədik və qələbəmizə töhfə vermək üçün əlimizdən gələni etdik. Vətən müharibəsi zamanı cəbhəyanı bölgələrdə, habelə Gəncə və Bərdədə abunəçilərimizi pulsuz mobil rabitə ilə təmin edərək bu ərazilərdə yaşayan müvəqqəti köçkün ailələri isti qış geyimləri ilə təchiz etdik. Həmçinin həmin bölgələrdə baza stansiyalarının yerini dəyişərək onların tutumunu genişləndirdik.

İqlim dəyişikliyi ilə mübarizə çərçivəsində hesabat ilində bir neçə təşəbbüsü həyata keçirdik. 2020-ci ilin iyun ayında Azərbaycanda ilk alternativ enerji sistemindən qidalanan baza stansiyasını istifadəyə verdik. Bakı şəhəri ətrafında Səngəçal ərazisində quraşdırılmış baza stansiyası günəş panellərindən əldə olunan enerji ilə çalışacaq. Fasiləsiz enerji təminatı və şəbəkə bağlantısını təmin etmək üçün hibrid günəş sistemindən istifadə ediləcək. Daha dayanıqlı “yaşıl” həllər üzərində çalışan **Nar**, avadanlıqları enerji ilə təchiz edəcək bərpa olunan enerji mənbələrindən istifadəni artırmaq üçün gələcək perspektivləri nəzərdən keçirməyi davam edir.

Hazırkı hesabatda, Şirkətimizin, işçi və müştərilərimizin uzunmüddətli inkişaf imkanlarından maksimum dərəcədə faydalanması üçün **Nar**-ın icmaları necə əlaqələndirməsi və öz fəaliyyətinə cəlb etməsi, məsuliyyətli fəaliyyət göstərməsi, riskləri azaltması və iş fəaliyyətindəki problemləri aradan qaldırmasının müxtəlif yolları təsvir edilir. Ötən il göstərdiyimiz səylər və cəmiyyət üçün yaratdığımız müsbət təsirimizlə qürur duyur və həmişə olduğu kimi qarşımızda duran məsələlərin dayanıqlı həll yollarını araşdırmağa çalışırıq.

“ Fürsətdən istifadə edərək bu il ərzində yaxınlarını itirən hər kəsə dərin hüznlə başsağlığı vermək istəyirəm. İnanıram ki, böyük böhranlar əhəmiyyətli dəyişikliklərə təkan verir.

Nar olaraq, 2020-ci ili Şirkətimizi, ölkəmizi və planetimizi daha yaxşı məkana çevirmək üçün fürsət yaratmış bir il kimi dəyərləndiririk. Əminəm ki, insanların xeyrinə çalışan bir komanda olmaq niyyətimiz bizi gələcək uğurlara doğru aparacaq. ”

Qunnar Panke
Nar-ın Baş İcraçı Direktoru

10

Hesabat haqqında

2. Hesabat haqqında

2.1 Əhatə dairəsi və metodologiya

Böyük məmnuniyyətlə, Nar-ın 1 yanvar 2020-ci ildən 31 dekabr 2020-ci ilədək müddəti əhatə edən ən vacib iqtisadi, sosial və ekoloji göstəricilərini açıqlayan və şərh edən ikinci Dayanıqlı İnkişaf Hesabatını təqdim edirik. Qərarların qəbul edilməsi, idarəetmə və hesabatların hazırlanması kimi məsələlərə kompleks yanaşmanın tətbiqi müsbət dəyişikliklərin əldə edilməsi üçün təcrübəmizdən faydalanmaqla məqsədimizə doğru gedən yolda dəyərlərin qorunub saxlanılmasını təmin edir.

Bu Hesabat fəaliyyət göstərdiyimiz sahəyə aid olan dayanıqlı inkişaf göstəricilərinin açıqlanması ilə bağlı müvafiq standartların tələblərinə böyük diqqət yetirməklə tərtib edilmişdir. 2020-ci il üzrə Dayanıqlı İnkişaf Hesabatımız Qlobal Hesabat Təşəbbüsünün (GRI) Standartlarının "Əsas" hissəsinə istinadən hazırlanmışdır. Bundan əlavə, biz mövcud bazar tendensiyalarını, sektor prioritetlərini və ən yaxşı təcrübələri təhlil edərək məsələlərin Hesabatda tam və müvazinətli şəkildə təqdim olunmasını təmin etmək üçün aşağıda sadalanan konsepsiyalara da istinad etdik:

- **Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Qlobal Sazişinin Prinsipləri**
- **Sosial Məsuliyyətlərə dair ISO Təlimatı (ISO 26000)**
- **BMT-nin 2030-cu ilə qədər Davamlı İnkişaf Gündəliyi**

Cari Hesabatın hazırlanması prosesində seçilmiş əsas dayanıqlı inkişaf göstəricilərinin dəqiqlik, şəffaflıq və etibarlığını təsdiqləmək üçün kənar auditorları cəlb etdik. Müstəqil əminlik haqqında bəyanat 87-ci səhifədə təqdim edilib.

Bütün zəruri və müvafiq məlumatları Hesabata daxil etməyə çalışdıq. Lakin Hesabatda artıq, lazımsız hesab olunan və ya asanlıqla əldə edilə bilən məlumatlar göstərilməyə bilər. Müəyyən əsaslı səbəblərə görə bəzi məqamlar barədə açıq şəkildə məlumat verilməyə bilər. Nisbətlərdən və ya normallaşdırılmış məlumatlardan istifadə edərkən mövcud olan mütləq məlumatları və izahlı qeydləri daxil etdik.

Maraqlı tərəflərimizi fəaliyyətimizə cəlb etmək öhdəliyimizə tam olaraq sadiq qalıraq bu Hesabat və davamlı inkişaf sahəsində fəaliyyətimizin istənilən aspektinə dair rəyləri qəbul etməyə hazırıq. Elektron məktublarınızı İctimaiyyətlə Əlaqələr Departamentinin rəhbəri Əziz Axundova **aakhundov@azerfon.az** və yaxud **media@azerfon.az** elektron poçt ünvanları vasitəsi ilə göndərə bilərsiniz.

2.2 Əhəmiyyətliliyin təhlili

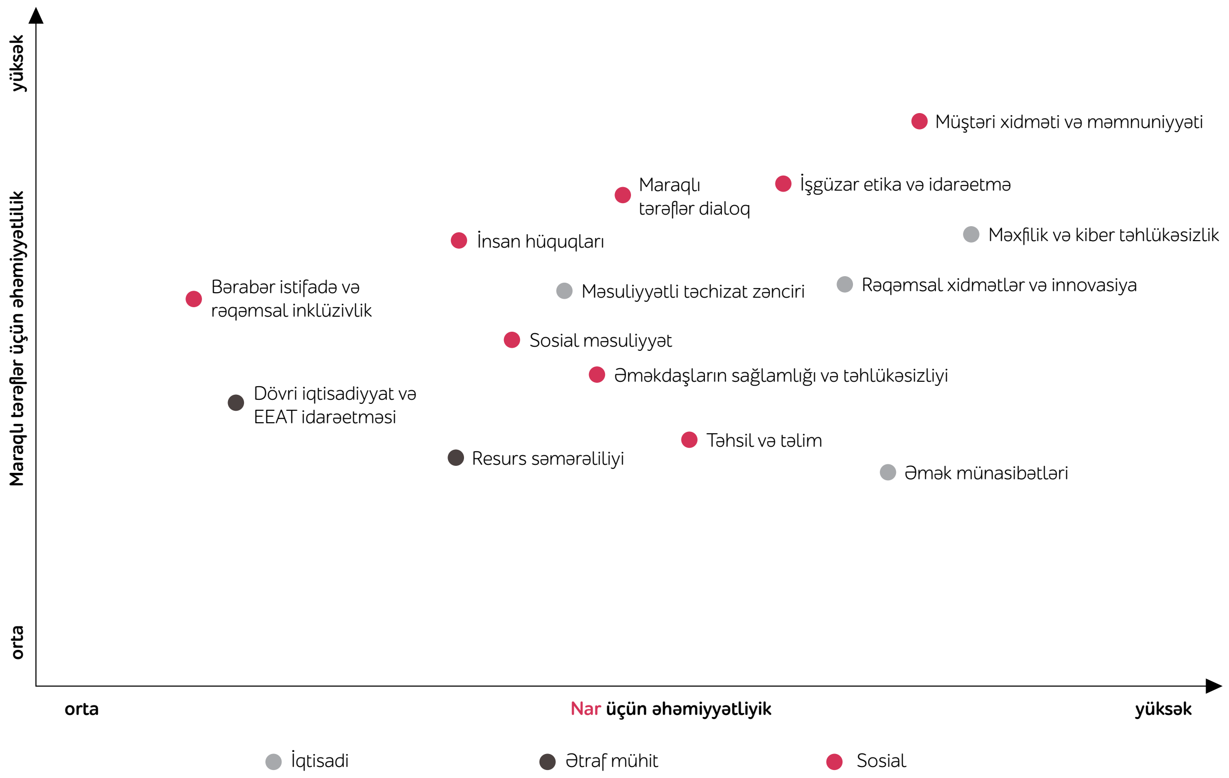
Maraqlı tərəflərimiz üçün və fəaliyyətimizin fasiləsizliyi baxımından vacib olan mövzuları müəyyənləşdirmək və tənzimləmək məqsədilə müntəzəm qaydada əhəmiyyətliliyin təhlilini aparırıq. Əhəmiyyətliliyin təhlili müvafiq məsələləri düzgün şəkildə prioritetlərə bölməyə və Dayanıqlı inkişaf hesabatında müzakirə olunaraq uyğun şəkildə açıqlanmasına kömək edir. Önəmli mövzular müəyyənləşdirildikdən sonra, bir çox maraqlı tərəf qruplarının fikir və rəyləri nəzərdən keçirilərək müəyyən edilmiş hər bir mövzunun əhəmiyyəti təyin olunur. Müxtəlif nöqteyi-nəzərlərə sahib olmaq və təhlilimizin əhatəsini mümkün qədər genişləndirmək üçün müxtəlif şöbələrin əməkdaşları ilə daxili müsahibələr apardıq, mühüm daxili siyasət və sənədləri nəzərdən keçirib təhlil etdik, maraqlı tərəflərin mediada açıqladıqları fikirlərini araşdırdıq və fəaliyyətimizin nəticələrini qlobal sektor liderlərinin göstəriciləri ilə müqayisə etdik.

Əhəmiyyətliliyi təhlil edərkən mövzuları iqtisadi, sosial və ətraf mühit kateqoriyalarına ayırdıq. Bundan əlavə, təhlilimizə inteqrasiya etmək üçün 17 Dayanıqlı İnkişaf Məqsədinə (DİM) istinad etdik, daha sonra diqqəti Azərbaycan Hökuməti üçün prioritet təşkil edən 2030-cu ilədək Dayanıqlı inkişaf gündəminə verə biləcəyimiz töhfəyə yönəltdik. İşgüzar fəaliyyətimizi məsuliyyətli şəkildə həyata keçirərək idarə edirik və inanırıq ki, telekommunikasiya sektoru demək olar ki, bütün DİM hədəflərinə töhfə vermək üçün əhəmiyyətli potensiala malikdir.

Mövzuların həm Nar, həm də maraqlı tərəflər üçün önəmini vizuallaşdırmaq üçün əhəmiyyətlilik matrisi yaradılmışdır. Mövzuların maraqlı tərəflər və Nar üçün əhəmiyyəti aşağı, orta və yüksək olmaqla üç səviyyəyə bölünmüşdür.

Əhəmiyyətliliyin təhlili nəticəsində aşağıdakı matrisdə göstərilən 14 əhəmiyyətli mövzunu müəyyənləşdirdik və yekun siyahıya aldıq.

Şəkil 01 Əhəmiyyətlilik matrisi



Cədvəl 01 Əhəmiyyətli mövzular və tətbiq etdiyimiz yanaşma

Əhəmiyyətliliyin aspektləri	Yanaşmamız	Əlaqəli DİM-lər
Müştəri xidməti və məmnuniyyəti	• Rəqəmsal xidmətlərə asanlıqla giriş əldə etməklə rəqəmsal inklüziv cəmiyyətin təşviq edilməsi • Müştərilərimiz üçün şəbəkə əhatəsinin, etibarlılıq və xidmət keyfiyyətinin artırılması	9, 10, 11, 17
Əmək münasibətləri	• İşçi qüvvəsinin səmərəli idarə edilməsi, gənc kadrların cəlb edilməsi və hazırkı işçilərimizin iş yerlərində saxlanılması göstəricisinin yaxşılaşdırılması • İşçilərin rifahı, sadiqliyi və motivasiyasının təmin edilməsi və rəqəmsal bacarıqları inkişaf etdirərək bacarıqlarda olan çatışmazlıqların aradan qaldırılması	1, 5, 8
Bərabər istifadə və rəqəmsal inklüzivlik	• Hər kəsə göstərdiyimiz xidmətlərdən istifadə etmək imkanının verilməsi və Azərbaycanın 4G şəbəkəsi ilə tam əhatə olunmasına nail olmaq	5, 9, 10, 16
Məxfilik və kiber təhlükəsizlik	• Daxili qoruma sistemlərinə davamlı nəzarət və investisiyaların köməyi ilə məxfiliyin, kiber təhlükəsizliyin və fərdi məlumat təhlükəsizliyinin qorunması	9, 11, 16
İşgüzar etika və idarəetmə	• Biznesin davamlılığını, uyğunluğunu, habelə yüksək etik standartların gündəlik biznes fəaliyyətinə inteqrasiyasını təmin etmək məqsədilə normativ-hüquqi baza çərçivəsində ədalətli və dayanıqlı biznes təcrübəsinin həyata keçirilməsi	8, 16, 17
Əməkdaşların sağlamlığı və təhlükəsizliyi	• Xüsusilə pandemiya şəraitində işçilərimizin sağlam və təhlükəsiz qalması üçün bütün vacib şərtlərin təmin edilməsi	3, 8, 11
Təhsil və təlim	• Güclü və çevik komandalar yaratmaqla Şirkətin insan kapitalının inkişaf etdirilməsi • Təhsilin, rəqəmsal bacarıqların artırılması və tədqiqat və inkişaf işlərinin təşviqi	4, 8, 9, 16
Maraqlı tərəflərlə dialoq	• Xidmətlərimizin maraqlı tərəflərin ehtiyaclarını ödəməsinin təmin edilməsi üçün davamlı dialoqun aparılması və lazım olduqda dəyişikliklər edilməsi	17
Məsuliyyətli təchizat zənciri	• Yerli iqtisadiyyatın dəstəklənməsi və təchizatçıların müxtəlifliyinin təşviq edilməsi • Satınalma təcrübələrinin şəffaf və ədalətli qurulması • Norma və dəyərlərimizin bütün dəyər zənciri boyu kommunikasiya olunması	8, 10, 16, 17
Sosial məsuliyyət	• Yerli icmalar üçün dəyər yaratmaq məqsədilə müxtəlif KSM layihələrində iştirak • Yerli icmalara mənfi təsirin minimuma endirilməsi məqsədilə əməliyyatlarımızın təhlili və uyğunlaşdırılması	1, 2, 8, 17
Rəqəmsal xidmətlər və innovasiya	• Həm daxili funksiyalarımız, həm də müştəri təcrübəmiz üçün tədqiqat, inkişaf və yenilikçi həllərə sərmayələrin qoyulması	4, 8, 9, 11
Resurs səmərəliliyi	• Təbii ehtiyatların istehlakını minimuma endirmək üçün proqramların araşdırılması və inkişafı	7, 8, 12, 15
Dövri iqtisadiyyat və EEAT[1] idarəetməsi	• Sektorun dövriliyinə verə biləcəyimiz töhfənin araşdırılması və elektron tullantılar və şəbəkə tullantıları da daxil olmaqla əsas tullantı axınlarının təkrar istifadəsi və təkrar emalının artırılması	11, 12, 13
İnsan hüquqları	• Daxili siyasət və etik korporativ mədəniyyət vasitəsilə insan hüquqlarının təşviqi və qorunması	5, 10, 16

[1] Elektrik və elektron avadanlıqların tullantıları

16

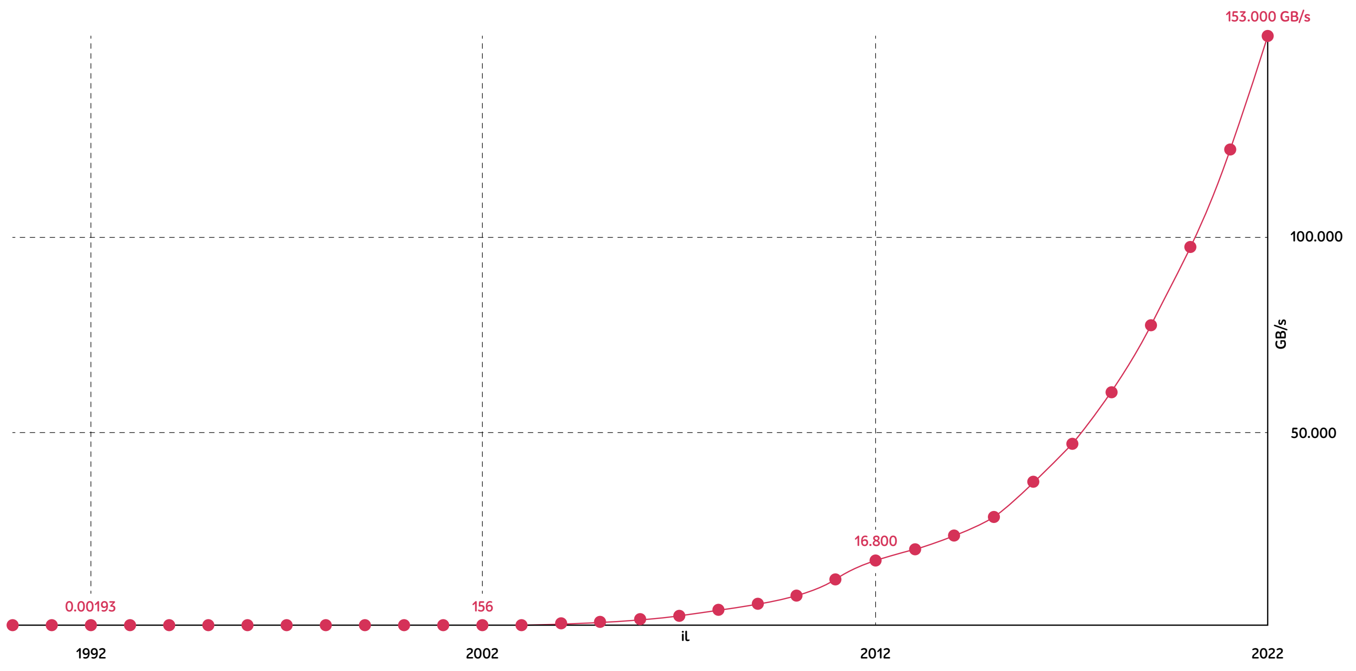
COVİD-19 dönəmində sektorun perspektivləri

3. COVİD-19 dönəmində sektorun perspektivləri

2020-ci ildə həyatımızın demək olar ki, bütün aspektlərini dəyişmiş COVİD-19 pandemiyası gündəlik ünsiyyət tərzimizə əhəmiyyətli təsir göstərdi, işimiz və əməliyyatlarımızda böyük fasilələrə səbəb oldu. Məcburi sosial uzaqlaşma nəticəsində yaranan məhdudiyyətlərdən başlayaraq neft qiymətlərinin enməsinə qədər sarsıntılara gətirib çıxarmış pandemiya bəşəriyyəti sürətlə dəyişən mühitə uyğunlaşmaq məcburiyyəti ilə üz-üzə qoydu. Vaxtaşırı qapanmalar və iqtisadi tənəzzül mövcud iqtisadi modellərin zəif tərəflərini üzə çıxardı. Əsrin ən təsirli iqtisadi böhranı nəticəsində yaşanan bütün itkilərə baxmayaraq, pandemiya, xüsusilə telekommunikasiya sektoru üçün yeni fürsətlər də yaratdı.

Digər tərəfdən, texnoloji innovasiyalar bütün dünyada bizneslərin inkişafına və onların fəaliyyətlərinin təşkil olunmasına əhəmiyyətli dərəcədə təsir etdi. Bu gün, əməliyyatların kiçik hissəsinin avtomatlaşdırılmasından süni intellekt ilə təchiz olunmuş daxili sistemlərə qədər texnoloji "nou-hau" artıq hər bir uğurlu şirkətin ayrılmaz hissəsi olaraq qəbul edilir. Bu gün rəqəmsal texnologiyaların tətbiq olunması faktı yüksək dəyərləndirilir və qlobal strateji təşəbbüslər də bu tendensiyadan kənara çıxmır. COVİD-19 pandemiyası ənənəvi biznes metodlarını dəyişməyə vadar etdiyindən, rəqəmsal həllər və bacarıqlara ehtiyac kəskin şəkildə artmışdır.

Şəkil 02 Qlobal internet trafikinin artması[2]



Qlobal internet trafiki 2000-ci illərin əvvəllərindən etibarən eksponensial şəkildə artmışdır. 2022-ci ilə qədər qlobal data trafikinə olan tələbatın 153,000 QB/s səviyyəsinə çatacağı proqnozlaşdırılır.

Proqnozlaşdırılan böyük həcmdə qoşulmaları düzgün təmin etmək məsuliyyəti ilk növbədə telekommunikasiya sektorunun üzərinə düşür. Müəssisələr rəqəmsal potensiallarını reallaşdırmağa başladıqca və istehlakçılar mobil internetə daha çox giriş etdikcə, texnoloji infrastruktura yatırımların aktuallığı da artır. GSMA Intelligence Report-un proqnozlarına əsasən, yaxın beş ildə mobil şəbəkə istifadəçilərinin sayı 610 milyon nəfər artacaq[3]. Bu cür sürətlə artan tələbi ödəmək üçün telekommunikasiya şirkətləri mövcud həllərin genişləndirilməsi və yeni texnologiyaların tətbiq edilməsində fəal mövqe tutmalıdırlar.

Qlobal trendlər ilə yanaşı, 2020-ci ildə Nar Azərbaycan tarixi üçün ən önəmli hadisələrin şahidi oldu. 2020-ci ilin son aylarında başlayan 44 günlük Vətən Müharibəsi, ölkədə fəaliyyət göstərən bir çox iri şirkətləri silahlı qüvvələr və müharibədən əziyyət çəkmiş mülki vətəndaşları dəstəkləməyə sövq etdi. Sektorumuz üçün şəbəkənin qeyri-sabitliyi və kəsilməsi, habelə kiber hücumlar kimi əlavə risklərin minimuma endirilməsi müharibə müddətində diqqət mərkəzində saxlanılan əsas məsələlərdən oldu. Telekommunikasiya sahəsində fəaliyyət göstərən əsas müəssisələrin operativ reaksiyası sayəsində potensial risklər ciddi nəzarət altında saxlanıldı.

> “Ümumiyyətlə, Nar olaraq, məqsədimiz müştərilər üçün təkliflərimizi genişləndirərək və daha çox müştərinin xidmətlərimizdən istifadəsinə imkan verərək sektordakı trendlərindən faydalanmaqdır. Əminliklə deyə bilərik ki, cəmiyyətdə rəqəmsallaşmanı təşviq etməklə uzunmüddətli dəyər yaradır və insanların buna daha çox ehtiyac duyduğu zaman bir-biri ilə ünsiyyət qurmağına dəstək oluruq.”

[2] World Development Report 2021: Data for Better Lives | Crossing borders (worldbank.org)

[3] Forest-Interactive-2020-Telecoms-Industry-Roundup-ENG.pdf (gsma.com)

20 Nar haqqında

4. Nar haqqında

4.1 İlin əsas nailiyyətləri

2020-ci ildə əhalinin demək olar ki, 100%-ni əhatə etməklə Nar, lider mövqesini tutur.

Daha ətraflı - Bölmə 6.1

“FLEXcellence” proqramının köməyi ilə Nar-ın əməkdaşları “məsafədən iş” rejiminə keçməyə başlayıblar.

Daha ətraflı - Bölmə 7.1

DONATE

Nar Koronavirusla Mübarizəyə Dəstək Fonduna 1.5 milyon AZN ianə etmişdir.

Daha ətraflı - Bölmə 7.2

2020-ci ildə Nar sosial layihələrə təqribən 1.1milyon AZN ayırmışdır.

Daha ətraflı - Bölmə 7.2

SUBSCRIBERS

2020-ci ildə Nar 2.2 milyondan artıq aktiv abunəçi bazasına malik olub.*

Daha ətraflı - Bölmə 4.3

Nar-ın müştəri loyallığı indeksi 30% artmışdır

Daha ətraflı - Bölmə 6.3

1.000.000

Nar, 1 milyondan çox aktiv LTE abunəçisinə xidmət göstərir.

Daha ətraflı - Bölmə 4.3

4.2 Missiyamız, məramımız və strategiyamız

Missiya və Məramımız

Nar olaraq, dayanıqlı inkişafın biznes strategiyamızın əlavəsi deyil, təbii komponenti kimi iştirak edəcəyini hədəfləyirik. Dayanıqlı inkişafın təmin edilməsinə yönəlmiş təşəbbüslərin köməyi ilə bu ideyanı regionda tətbiq edən birinci şirkətlər sırasında olmağa çalışırıq. Azərbaycanda İKT sektorunda fəaliyyət göstərən ən gənc və ən sürətlə böyüyən sirkətlərdən biri olaraq, biz aparıcı davamlı inkişaf təcrübələri üçün təkanverici şirkət olmamızın məsuliyyətimizi anlayırıq. Dünyanı dəyişmək ambisiyasında biz özümüzü dəyişməyə başlayırıq.

Dünyanı daha dayanıqlı və məsuliyyətli gələcəyə doğru dəyişmək istəyərək biz, özümüzdən başlayırıq.

Missiyamız

Resurslarımızdan istifadə etməklə ailələr, müəssisələr və cəmiyyətə fayda vermək

*Aktiv abunəçilər 31 dekabr 2020-ci il tarixinə son 90 gün ərzində aktiv olan istifadəçilər kimi müəyyən edilir.

Məramımız

Fayc alı, fərdiləşdirilmiş, eyni zamanda istifadəsi asan məhsul və xdmətlər təqdim etməklə müştəri şəffaflığını təmin edərək ölkə daxilində müxtəlif müştəri seqmentlərinin tələblərinə uyğunlaşdırmaq

Vədimiz

Müştərilərimizlə qarşılıqlı fəaliyyətimizin hər bir mərhələsində yüksək dəyər və davamlı müştəri təcrübəsi təqdim edərək etibarlı tərəfdaşa çevrilmək

Başlıca prinsiplərimizi əks etdirən dəyərlərimiz effektiv korporativ mədəniyyətin yaradılmasında Nar-a kömək edir. **Bütün qaydalar, öhdəlik və daxili proseslərimiz həmin dəyərlər üzərində qurulur.**

Cədvəl 02 Dəyərlərimiz və onların təsviri

Müştəri yönümlülük	
	Müştərilərimizin gözləntilərini üstələyən dəyər və müstəsna müştəri təcrübəsi yaratmaq
Şəffaflıq	
	Bütün fəaliyyət və qərarlarımızda dürüstlük, etibarlılıq, davamlılıq və şəffaflığı təmin etmək
Bütövlük	
	Hər bir şəxs və resursun daxili dəyərini anlayaraq onlarlaləyaqətlə davranmaq
Məsuliyyətlilik	
	Üzərimizə götürdüyümüz öhdəliklərə və fəaliyyətimizə sahib olaraq onlara görə məsuliyyət daşımağa hazır olmaq

Qeyd olunan dəyərlər gündəlik əməliyyatlarda əməkdaşlarımız tərəfindən nümayiş olunaraq, müştərilərlə məsuliyyətli və qarşılıqlı əlaqənin yaranmasına öz töhfəsini verərək eyni zamanda məhsuldarlığın artmasına gətirib çıxarır.

Hər zaman bərabərlik prinsiplərini qoruyur, inklüzivlik üçün lazımi mühit yaradan müvafiq tədbirlər görürük. Bu məqsədlə KSM sahəsində müxtəlif təhsil, mədəniyyət və inklüziv təşəbbüslərini həyata keçiririk.

Strategiyamız

Strateji hədəflərimiz texnoloji irəliləyiş və davamlı sektor dəyişikliklərindən irəli gəlir. Fəaliyyətimiz sahəsində Azərbaycanda rəqəmsal xidmətlərini yeni səviyyəyə çıxardaraq transformasiyaları sürətləndirməyi hədəf tuturuq. Bu istəyimiz, müştərilərimizin fasiləsiz əlaqə ilə təmin olunması, innovasiya və rəqəmsallaşmaya töhfənin verilməsi, eləcə də cəmiyyətin rəqəmsal savadlılığını artırılması ilə bağlı öhdəliklərlimizlə sıx əlaqəlidir. Hesabat ilində beş transformasiya istiqaməti üzərində qurulmuş çoxşaxəli strategiyamızı gerçəkləşdirməyə davam etmişik.

Şəkil 03 Transformasiya istiqamətlərimiz

Beş Transformasiya İstiqaməti

Təşkilati təkmilləşdirmə
Müştərilərin diqqətini cəlb etmək üçün təşkilati strukturu optimallaşdırmaq, resursları və qərar qəbul edən, bazara yaxın çevik və səmərəli struktur formalaşdırmaq

İdarəetmənin mərkəzləşdirilməsi
Miqyaslı iqtisadiyyata nail olmaq, xərcləri azaltmaq və səmərəliliyi artırmaq üçün üstünlüklərimizdən istifadə etmək məqsədilə paylaşıla bilən infrastrukturun, mənbələrin və imkanların mərkəzləşdirilmiş idarəetməsini təşviq etmək

Prosesin standartlaşdırılması
Ümumi əməliyyatlarda əhəmiyyətli qazanc əldə etmək üçün müasir istehsal idarəetmə fəlsəfəsinə əsaslanan standartlaşdırılmış idarəetmə sisteminin və əməliyyat prosesinin qurulması

Bazarlaşdırma mexanizmi
Təşkilati canlılığı və resurs bölgüsünün səmərəliliyini artırmaq üçün bazar-yönümlü əməkdaşlıq mexanizmi, istedad idarəetmə mexanizmi və mükafatlandırma təşviqi mexanizminin yaradılması

İxtisaslaşdırılmış əməliyyat
Xüsusi ixtisaslaşdırılmış yeni sahələrdə bazar mövqeyimizi yaxşılaşdırmaq üçün əsas daxili qabiliyyətə malik olan və güclü rəqabət qabiliyyətini inkişaf etdirən təşkilati strukturun yaradılması

İstehlakçıların istifadə etdikləri xidmət və məhsullar barədə məlumat və biliyinin artması, şirkətlərin daha şəffaf və məsuliyyətli olmalarına təkan verir. . Qlobal pandemiya istehlakçıların davranışında kəskin dəyişikliklər edərək həm sektorların, həm də cəmiyyətlərin rəqəmsallaşmasını sürətləndirdi. Bu tendensiyaya cavab olaraq, daxili xidmətlərimizin avtomatlaşdırılması və mobil xidmətlərimizin genişləndirilməsini diqqət mərkəzində saxladıq.

Müştərilərin ehtiyac və gözləntiləri dəyişdikcə, biz də son bazar tələblərinə uyğunlaşmaq məqsədilə biznesimizin iş prinsipi ilə bağlı təsəvvürümüzü daim yeniləyirik. Hazırkı strategiyamız fəaliyyətimizi həcmdən dəyərə doğru istiqamətləndirir. Diqqətimizi çox saylı yeni müştərilərin əldə edilməsindən daha üstün keyfiyyət və təkliflər təqdim etməklə mövcud müştəri bazasının qorunmasına yönəldirik. Strateji hədəflərimizə nail olmaq üçün müştərilərimizə fərdiləşdirilmiş təklifləri inkişaf etdirir, onların hər hansı irad və istəklərini çevik qarşılamaq üçün çalışırıq. Bu təşəbbüs çərçivəsində şəffaf kommunikasiya kanallarından istifadə edərək və uzun müddətli faydanı təmin edərək, Nar müştərilərinə unikal təcrübəni bəxş etmək istəyirik.

4.3 Biznes modelin icmalı

Azərbaycanın ən gənc və sürətlə böyüyən mobil operatoru olaraq 2007-ci ildən etibarən telekommunikasiya xidmətlərini uğurla təqdim edirik. Şirkətimiz zənglər, SMS, gündəlik və aylıq internet paketləri, habelə fərqli müştəri seqmentləri üçün hazırlanmış xüsusi qiymətlər və paketlər də daxil olmaqla əsas mobil xidmətləri əhatə edən hərtərəfli və yüksək keyfiyyətli telekommunikasiya xidmətlərini göstərir. Şəbəkəmizin sürətini və əhatə dairəsini artırmaq üçün davamlı olaraq 4G LTE xidmətlərimizin təkmilləşdirilməsi üzərində işləyirik.

Bu gün Nar məhsul və xidmətlərini 2,2 milyondan çox müştəriyə təqdim edir. Məhsul və xidmətlərin inkişafında əsas istinad nöqtəsi müştərilərin ehtiyaclarıdır və Şirkətimiz müxtəlif fərdiləşdirilmiş funksiya, rouminq paketləri, Nar+ mobil tətbiqetmə, bonuslar və digər xidmətlər vasitəsilə bütün abunəçiləri üçün bənzərsiz təcrübənin yaradılması məqsədilə fəaliyyət göstərir.

Cədvəl 03 Müştərilərimizə nə təklif edirik

Xidmətlərimiz	
Pərakəndə	• Sadə, faydalı və şəffaf tariflər, paketlər və rouminq xidmətləri • Seqmentlər üzrə mobil məlumat və səs paketləri, "Təhsil +", "Veteranlar" kimi xüsusi kampaniyalar • Müştərilərin rabitə ehtiyaclarına uyğun fərdi optimal tariflərini hazırlamağa imkan verən fərdiləşdirilmiş funksiyalar • Müştərilərə 24/7 rejimində mobil hesablarına rahat daxil olmaq və idarə etmək imkanı verən Nar+ mobil tətbiqi • ASAN İmza, "Səyyar Nar", abunəçinin identifikasiyası, "Yaşat Fonduna" dəstək və s. xidmətlər
Korporativ	• Kiçik, orta və iri müəssisələrə, habelə dövlət sektoruna uyğunlaşdırılmış yüksək keyfiyyətli B2B xidmətləri • Korporativ həllər, məsələn Machine to Machine (M2M), Bulk SMS, Fiber Optic Internet

Nar-da tətbiq etdiyimiz xidmət yönümlü yanaşma sayəsində abunəçilərimizin təcrübələrinə xüsusi diqqət ayırırıq. Həm B2B, həm də B2C seqmentlərində xidmətlər göstəririk. B2B təkliflərimizin müxtəlifliyi və funksionallığı KOB-lar, korporasiyalar və dövlət sektoru üçün geniş imkanlar yaradır. Bundan əlavə, KOEO (kiçik ofis / ev ofis) müştərilərinə təklif edə biləcəyimiz potensial dəyəri də araşdırmağa başlamışıq. Yerli və xarici korporativ müştərilərdən ibarət geniş peşəkar şəbəkəmiz, olduğumuz hər yerdə yüksək keyfiyyətli rəqəmsal texnologiyaların təmin edilməsinə sadiqliyimizi əks etdirir.

Müştərilərə yanaşmamız sadədir. Biz hər zaman:

Ən yaxşı olmağa çalışırıq

Müştərilərə göstərdiyimiz xidmətlərin yüksək keyfiyyətə malik olduğuna daim əminik. LTE və LTE-A şəbəkələrimiz yalnız əhatə dairəsi ilə deyil, yüksək keyfiyyətli şəbəkə və bazarda ən sürətli internetlə təmin etmək qabiliyyəti ilə seçilir.

Pozitiv təcrübə yaratmağa səy göstəririk

Müştərilərimizin bizimlə qarşılıqlı ünsiyyətvə xidmətlərimizdən zövq alması üçün işçilərimizin lazımi bacarıq və təcrübəyə malik olmasını təmin edirik. Təqdim olunan xidmətlərin müstəsna keyfiyyətini təmin etməyə fəal şəkildə çalışır və əməliyyatlarımız haqqında rəyləritoplayaraq nəzərə alırıq.

Faydaların artırılmasına diqqət yetiririk

Müştərilərə və digər maraqlı tərəflərimizə təklif etdiyimiz xidmətlərvasitəsilə əlavə fayda və dəyərlərin yaradılmasını hər zaman diqqət mərkəzində saxlayırıq. Təqdim olunan məhsulların müxtəlifliyi hər kəsin istəyini yerinə yetirmək imkanını yaradır. Fərqli qiymətlərlə əlçatan xidmət seçimi təklif edərək optimal qiymət-keyfiyyət nisbətini təmin etmək və hər bir müştərininin həyatını daha da yaxşılaşdırmaq niyyətindəyik.

Cədvəl 04 Müştərilərin sayı, xidmət üzrə[4]

Göstəricilər	2018	2019	2020
Müştərilərin sayı, cəmi	2,170,128	2,251,471	2,170,540
2G müştərilərin sayı	1,033,329	854,406	610,851
3G müştərilərin sayı	695,217	591,088	487,719
4G müştərilərin sayı	441,582	805,977	1,071,970

İqtisadi geriləmələr nəticəsində müştərilərin alıcılıq qabiliyyətinin aşağı düşməsi səbəbindən 2019-cu il ilə müqayisədə ümumi müştəri sayında 4% azalma qeydə alınıb. Eyni zamanda, 2G istifadəçilərinin sayının azalması ilə yanaşı 4G kimi yüksək sürətli həllərə olan tələbatın artmasını müşahidə etdik.

4.4 Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr

Maraqlı tərəflərdən aldığımız rəy və təkliflər sayəsində proseslərimizi və məhsuldarlıq səviyyəsini daim təkmilləşdiririk. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələrimiz mütəmadi xarakter daşıyır və biz müxtəlif ünsiyyət kanalları vasitəsi ilə bütün maraqlı tərəflərimizi açıq dialoqa cəlb etməyə çalışırıq. Maraqlı tərəflərin gözləntilərini qarşılamaq üçün 2020-ci ildə Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr üzrə Siyasəti işləyib hazırladıq. Bu Siyasət maraqlı tərəflərin ehtiyaclarını təşkilatın hədəflərinə çevirməyə kömək edir, effektiv strategiyanın formalaşmasına zəmin yaradır.

[4] Əvvəlki illər üzrə aktiv abunəçilərinin sayı (aktiv abunəçilər 31 dekabr 2020-ci il tarixinə son 90 gün ərzində aktiv olan istifadəçilər kimi müəyyən edilir), Şirkətdə tətbiq olunan minimum data balansını nəzərə alan yenilənmiş yanaşma əsasında təkrar hesablanmışdır.

Siyasət ən qabaqcıl beynəlxalq təcrübələrə uyğun olaraq hazırlanıb və etibarlı beynəlxalq standartlardın tələblərinə cavab verir. Siyasətin rəsmi təsdiqlənməsi 2021-ci ilin ikinci rübünə planlaşdırılır.

Şəkil 04 Nar-ın maraqlı tərəfləri ilə qarşılıqlı əlaqələrinin qurulması prosesi

Qarşılıqlı əlaqə prinsipləri və təşəbbüsləri aşağıdakı təsnifat əsasında bütün maraqlı tərəf kateqoriyalarına tətbiq edilir.

Cədvəl 05 Nar-da əsas maraqlı tərəf kateqoriyaları

Maraqlı tərəf	Qarşılıqlı ünsiyyət kanalları	Əsas maraqlar, narahatlıq doğuran məsələlər və gözləntilər
Müştərilər	• Qurulmuş kanallarla daimi dialoq • Veb səhifə və sosial media • Müştəri xidməti mərkəzləri • İcmallar	• Müstəsna müştəri xidməti • Şəbəkənin əhatə dairəsi və keyfiyyəti • Rəqabətli qiymətlərin təyin edilməsi • Rəqəmsal inklüzivlik • Yeni məhsul və xidmətlər • Məxfilik və məlumatların qorunması
İşçilər	• Qurulmuş kanallarla daimi dialoq • Ümumi yığıncaqlar Menecer / komanda görüşləri • Anketlər və işçilərin təqdimatları • Şirkətin intranet və məlumatlandırma bülletenləri	• Əmək haqqı və əlavə faydalar • Məhsuldarlıq və fəaliyyət göstəriciləri • Sağlamlıq və təhlükəsizlik • Təlim və inkişaf
Təchizatçılar	• Qurulmuş kanallarla daimi dialoq • Təchizatçılarla birbaşa əlaqələr • Təchizatçının Davranış Məcəlləsi	• Satınalma imkanları • Müqavilə şərtləri • Yerli təchizatçılar üçün imkanlar
Səhmdarlar və investorlar	• İllik hesabatlar • İşlərin gedişinə dair təqdimatlar/ hesabatlar • Səhmdarların ümumi yığıncaqları	• Şirkətin xərcləri, böyüməsi və dayanıqlı inkişafı • Dividendlər • Transformasiya • İdarəetmə • Texnoloji məsələlər üzrə yol xəritəsi • Dəyərin yaradılması • Bazarda liderlik • Güclü idarəetmə strukturu
Biznes tərəfdaşları	• Qurulmuş kanallarla daimi dialoq • İclaslar • Təqdimatlar	• Ümumi bilik mübadiləsi • Paylaşılan dəyər
Yerli icmalar	• Şikayətlərin təqdim olunması və baxılması prosedurları • Veb sayt və sosial media • İllik hesabatlar • Sponsorluq və KSM fəaliyyəti	• İşə düzəlmə imkanları • Potensialın artırılması • Sosial investisiya təşəbbüsləri • Təhsil • Şəffaflıq və qarşılıqlı əlaqə tədbirləri
Hökumət və maliyyə təşkilatları	• Tənzimləyici hesabatlar • İşçi qruplar • Əməkdaşlıq	• Məsuliyyətli idarəetmə prinsiplərinin təmin edilməsi • Potensialın inkişafı • Açıqlamalarda şəffaflıq • İctimai layihələrin maliyyələşdirilməsi
NGO Qeyri Hökumət Təşkilatları (QHT-lər)	• Görüşlər • Əməkdaşlıq	• İctimai layihələrin maliyyələşdirilməsi • İctimai layihələr üçün əməkdaşlıq
Media	• Mətbuat yayımları • Müsahibələr • Veb sayt • Sosial media	• Korporativ vətəndaşlıq təcrübələri • Şirkətin dayanıqlı inkişaf üzrə fəaliyyəti • Bazarlar və məhsullar

30 Məsuliyyətli idarəetmə

5. Məsuliyyətli idarəetmə

5.1 Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri

Məsuliyyətli və effektiv korporativ idarəetmə Nar-da biznesin uzunmüddətli dayanıqlığını, habelə pozitiv nüfuzu, bütün müvafiq qanun və qaydalara uyğunluğu və maraqlı tərəflərin etibarını təmin etmək üçün böyük əhəmiyyət kəsb edir. Nar biznes etika qaydalarının, dürüstlüyün və şəffaflığın vacibliyini dərk edir, bu prinsipləri əməliyyatlarının bütün səviyyələrində tətbiq edir.

Hər zaman olduğu kimi, xüsusilə də COVİD-19 pandemiyasının törətdiyi qeyri-müəyyənlik şəraitində də səhmdarlar, işçilər, təchizatçılar, tərəfdaşlar və müştərilərimiz üçün güclü korporativ idarəetmənin təmin edilməsinin vacibliyi anlayırıq. Bütün maraqlı tərəflərimizin xeyrinə uzunmüddətli və dayanıqlı dəyərlərin yaradılmasını dəstəkləyəcək yetkin korporativ idarəetmə sistemini təmin etmək öhdəliyimizi ciddi qəbul edirik.

Sürətlə dəyişən normativ-hüquqi mühitdə rəqabətə yararlılıq və çevikliyi qoruyub saxlamaq üçün bütün əməliyyatlarımızın yerli qanunvericilik də daxil olmaqla daxili və xarici norma və standartlara, habelə beynəlxalq təşkilatların tövsiyələrinə uyğunluğunu təmin etməyə çalışırıq. İnanırıq ki, effektiv və məsuliyyətli idarəetmə hesabatlılığın artırılması, risk və məhsuldarlığın səmərəli idarə edilməsi, şəffaflıq və güclü rəhbərlik hesabına korporativ dəyərlərimizin və strategiyamızın effektiv gerçəkləşməsini dəstəkləyir.

Nar, 2005-ci ilin dekabrında Azərbaycan Respublikası Rabitə və İnformasiya Texnologiyaları Nazirliyinin lisenziyası ilə təsis edilmişdir. Şirkət ticarət fəaliyyətinə 2007-ci ildə "Nar Mobile" markası altında başlamış, 2015-ci ildə baş tutmuş rebrendinq nəticəsində Şirkətin ticarət nişanı "Nar" ilə əvəz olunmuşdur.

İdarəetməyə yanaşmamız yüksək standartların gördüyümüz hər bir işə inteqrasiyasına əsaslanır. Nar-ın ali rəhbərliyinin, yəni Baş İcraçı Direktorun və İdarə Heyətinin əsas məqsədi işgüzar fəaliyyəti biznes strategiyaya uyğunlaşdırmaq, eyni zamanda düşünülmüş beynəlxalq təcrübələrə uyğunluğu və bütün maraqlı tərəflər üçün maksimum dəyərin formalaşmasını təmin etməkdir. Şirkətimizdə korporativ idarəetmə, bizim etibarlı tərəfdaş və xidmət təminatçısı kimi nüfuzumuza təsir edə biləcək potensial saxtakarlığı və müvafiq riskləri minimuma endirməyə imkan verən daxili qaydalar və siyasətlər toplusu üzərində qurulur.

Korporativ idarəetmənin struktur və parametrləri, ali idarəetmə orqanlarının vəzifə və məsuliyyətləri Şirkətin Nizamnaməsi ilə tənzimlənir. Nizamnamənin müddəalarına uyğun olaraq Nar-ın ali idarəetmə orqanları birbaşa İdarə Heyətinə və Baş İcraçı Direktora tabe olan Direktorlar Heyəti və icra komitələri, xüsusilə İnvestisiya Komitəsi, Texnologiya Komitəsi, Audit Komitəsi, İntizam Komitəsi və Mükafatlandırma Komitəsidir.

Cədvəl 06 Nar-ın Direktorlar heyəti

Qunnar Panke
Baş İcraçı Direktor

Markus Qolder
Direktorlar Heyətinin Sədri

İqbal Yusifov
Direktorlar Heyətinin Üzvü

Ali rəhbərliyin vəzifələri və məsuliyyəti

Direktorlar heyəti

- Şirkətin məramına əsaslanan rəqabət strategiyasını qurur və icrasını təmin edir
- İcraçı rəhbərlik komandasını işə götürür, ona səlahiyyət verir, nəzarət edir və saxlayır
- İdarəetmə sisteminə və ən yaxşı təcrübələrə əsaslanan daxili qaydalar yaradır
- Əlaqəli qaydalara uyğunluğu təmin edir və Şirkəti idarə edir
- Məsuliyyətli və şəffaf təcrübəni təmin etməklə bütün maraqlı tərəflərin maraqlarını qorumaq üçün etibarlı vəzifə daşıyır.

Baş icraçı direktor

- Şirkətin strateji istiqamətini müəyyənləşdirir
- Menecerlər və departamentlər arasında vəzifələri bölüşdürür və Şirkət daxilində digər icraçı rəhbərlərin fəaliyyətini qiymətləndirir
- Şirkətin qısa və uzunmüddətli strategiyasının yerinə yetirilməsini təmin edir
- Şirkətin məramı, missiyası və dəyərlərini həyata keçirməklə səhmdar dəyərini artırmaq vəzifəsini yerinə yetirir
- Şirkətin adından səhmdarlar, dövlət qurumları və ictimaiyyət ilə əlaqə qurur
- Rəqabətli bazar mənzərəsi, genişlənmə imkanları və sektor meylləri barədə məlumatlılığı təmin edir
- Risk idarəetmə sisteminin effektivliyini izləyir

Düzgün idarəetmə sistemini qurmaq və saxlamaq məqsədilə etik, şəffaf və effektiv biznesin həyata keçirilməsində ədalət və məsuliyyət, hüquqi norma və sosial-mədəni əxlaq prinsiplərinə daim riayət edilməlidir. Bu səbəbdən Nar-da həmin prinsiplərə əsaslanan dəyərlər və onlar üzərində formalaşmış hədəflərimizi izləyir və cəmiyyətimizə ən məsuliyyətli şəkildə xidmət etmək üçün gələcək strateji istiqamətimizi müəyyən edirik.

Rəhbərlik, etika və korporativ vətəndaşlıq	Strategiya, effektivlik və hesabatlılıq
Direktorlar heyəti, strateji qərarların qüvvədə olan qanunlara uyğun olaraq verilməsini; bütün maraqlı tərəflərin mənafelərini nəzərə almaqla iqtisadiyyatın, cəmiyyətin inkişafı və ətraf mühitin qorunması, bu sahələrə vəsaitlərin yatırılmasını təmin edir. Direktorlar heyəti Şirkətin etik standartlarının dəqiq ifadə olunmasını və Davranış məcəlləsi ilə tənzimlənməsini təmin edir.	Direktorlar heyəti Şirkətin strategiyasında əsas rol oynayır, risk, effektivlik və dayanıqlı inkişaf göstəricilərinin lazımi səviyyədə inteqrasiya olunmasını təmin edir. Bundan əlavə, maliyyə, idarəetmə, risklərin idarə edilməsi və dayanıqlı inkişaf sahələrində fəaliyyət nəticələrini dəqiq, tam və bütöv şəkildə açıqlayan Şirkətin illik hesabatının təqdim edilməsini təmin edir.
İdarəetmə strukturları və səlahiyyətlərin həvalə olunması	**Funksional sahələrin idarə edilməsi**
Direktorlar heyəti əhəmiyyətlilik səviyyəsini müəyyənləşdirir və müvafiq qanunvericiliyi və Şirkətin məqsədləri nəzərə alınmaqla idarəetmə funksiyalarını həvalə edir.	Direktorlar heyəti ümumi məqsədə doğru inkişafı təmin etmək üçün bütün müvafiq funksional bölmələrə rəhbərlik edir və Şirkətin məramını çatdırır.

Cədvəl 07 Komitələr haqqında məlumat

Komitələr	Məsuliyyətlər	Yaranma tarixi
Audit komitəsi	Korporativ hesabatlılığın tamlığı və şəffaflığını təmin edir	2017

- Şirkətin daxili nəzarət sisteminin ümumi effektivliyinə dair hesabat verir
- Səlahiyyətləri yoxlayır və daxili və xarici auditin fəaliyyətləri arasında koordinasiyanı təmin edir
- Şirkətin hesabatlılıq prosesinin bütövlüyünü izləyir
- Ümumi nəzarət mühitinin təsirinin qiymətləndirməsini aparır və nəzarət sistemində aşkar olunmuş çatışmazlıqlar haqqında hesabat verir
- Siyasətlərə uyğunluğu izləyir və Şirkət daxilində etik davranışa nəzarət edir

İnvestisiya komitəsi	İnvestisiya strategiyasının maliyyə ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmasını nəzərə almaqla baş maliyyə direktorunun işinin planlaşdırılması və nəzarət edilməsi üçün məsuliyyətlidir.	2019

- Şirkətin investisiya məqsədlərini inkişaf etdirir və illik investisiya planlarını qəbul edir
- Korporativ investisiya siyasətini müəyyənləşdirir
- Baş maliyyə direktoru və əlaqəli departamentlərin işçilərinin işini izləyir
- Siyasətlərə uyğunluğu izləməklə investisiya strategiyasının icrası üçün məsuliyyətləri təyin edir.

Texnologiya komitəsi	İKT ehtiyaclarını müəyyən edir, qlobal innovasiyaları izləməklə onların istifadəsini qiymətləndirir	2017

- İKT layihələrinin yenilənməsi və təsdiqlənməsi ilə bağlı əsas qərarları qəbul edir
- Şirkətin texnoloji strategiyasını nəzərdən keçirir və təsdiqləyir
- Texnoloji investisiyaları və büdcəni nəzərdən keçirir
- Ümumi texniki göstəriciləri qiymətləndirir və qiymətləndirmə nəticələrinə əsasən tövsiyələr təqdim edir
- Telekommunikasiya sektorunda qlobal tendensiyaları izləyir və xidmətin genişləndirilməsi təkliflərini hazırlayır

İntizam Komitəsi	Qanunlara, normativ qaydalara və müvafiq sənədlərə ümumi uğunluğa nəzarət edir	2018

- Şirkətin işçilərinin Davranış və Etika məcəllələrinə uyğunluğunu təmin edir
- Qaydalar pozulduğu hallarda araşdırmalar aparır
- Əlaqəli departamentlərə siyasətlə bağlı tövsiyələr verir
- Daxili proseslərdəki çatışmazlıqların aradan qaldırılmasını təmin edir

Mükafatlandırma Komitəsi	Rəhbərliyin mükafatlandırılması ilə bağlı məsələlər üzrə Direktorlar Şurasına tövsiyələr verir	2012

- Mükafatlandırma siyasətlərini və planlarını nəzərdən keçirir və qoruyur
- İşçiləri, menecerləri və icraçı direktorları cəlb etmək və saxlamaq üçün tövsiyələr verir
- Müvafiq vəzifələrin icrasına dəstək olmaq üçün müstəqil peşəkar tövsiyələr verir

Direktorlar Şurasının mükafatlandırılması

Nar-ın Mükafatlandırma sistemi ədalət və inklüzivlik prinsiplərinə əsaslanır. Nar-da İcraçı Direktora, Direktorlar Şurasına və bütün digər işçilərə ödəmələr bir sıra obyektiv meyarlar nəzərə alınmaqla həyata keçirilir. İşçilərə iki növ ödəniş tətbiq edilir - sabit və əməyin nəticələrinə əsaslanan dəyişkən ödənişlər.

Direktorlara ödənişlər	Ümumi ödəniş
İcraçı direktorlara ödənişlər, səlahiyyətlərinin əhatə dairəsi, habelə Şirkətin əməliyyat və maliyyə nəticələrinə verdiyi töhfəyə görə, eləcə də sektor və ölkə normaları nəzərə alınmaqla müəyyən edilir. Ödəniş paketinin əhəmiyyətli hissəsi Şirkətin strateji hədəflərinin yerinə yetirilməsindən və səhmdarların davamlı gəlirindən asılıdır.	Ümumi ödəniş paketi bazarda illik əmək haqqının müqayisəli təhlilləri əsasında, etalon göstəricilərin mürəkkəbliyi və həcmi nəzərə alınmaqla təqdim edilir. Direktorlar Heyəti ödənişlər və mükafatlandırma sisteminin ədalətli və şəffaf olmasını təmin etməyə çalışır.

Cədvəl 08 Son üç ildə illik cəmi kompensasiya nisbəti

	2018	2019	2020
Nar-da ən yüksək vəzifəli şəxsə illik ümumi ödənişin (həmin şəxs istisna olmaqla), bütün işçilərə verilən orta illik ümumi ödənişə nisbəti	43	39	56

5.2 COVİD-19 pandemiyası zamanı korporativ idarəetmə

COVİD-19 pandemiyasının nəticəsində bazarda yaşanan qeyri-müəyyənlik demək olar ki, bütün şirkətlərdə korporativ idarəetmə standartlarını və yanaşmaları əsaslı şəkildə dəyişdi. Maraqlı tərəflərin təzyiqinin artması və gözləntilərinin dəyişməsi, eyni zamanda gələcəyə dair qeyri-müəyyənlik rəhbər heyətlərin qarşına yeni tapşırıqlar qoydu.

COVİD-19 pandemiyasının yayılması və öncə yaşanmamış hadisələr əməliyyatlarımızın minimum fasilələr və maksimum effektivlik ilə davam etdirilməsi üçün korporativ idarəetməyə yanaşmamıza bir sıra mühüm düzəlişləri tələb etdi. Ümumi məsuliyyətlərdən əlavə Direktorlar Heyəti fəaliyyətimizin davamlılığını və sürətlə dəyişən mühitə uyğunlaşmasını təmin edəcək bir çox yeni çətinliklərlə üzləşdi.

İl ərzində idarəetmə yanaşmamızı yenidən gözdən keçirdik ki, daxili əməliyyatlarımızı yeni normallığa uyğunlaşdırarkən bir çox maraqlı tərəflərin ehtiyaclarını da qarşılaya bilək. Təşəbbüslərimiz nəticəsində, bazar qeyri-müəyyənliyinə və görünməmiş çətinliklərə baxmayaraq səhmdarlarımızın gəlirlə təmin edilməsini davam etdirdik.

2020-ci ildə Şirkətin səhmlərinə sahib olmayan digər maraqlı tərəflərimizə daha çox diqqət ayırdıq. Daimi ünsiyyət və bazar təhlili vasitəsilə müştərilərimizlə yaxından əməkdaşlıq etdik. Xidmətlərimizin fasiləsizliyində və keyfiyyətinə təsir edə biləcək təchizat zəncirində potensial çətinlikləri zamanında müəyyən edib minimuma endirdik. Müştərilər, işçilər və cəmiyyətimizin sağlamlığı və təhlükəsizliyi il ərzində ən vacib prioritet oldu. Nəzarət və qərar qəbuletmə proseslərində bütün maraqlı tərəflərin fikirlərinin nəzərə alınmasını təmin etmək məqsədilə Direktorlar Şurası, müntəzəm hesabatların hazırlanması işinə fəal şəkildə cəlb olundu.

Məsuliyyətli korporativ vətəndaş olaraq rəqəmsal xidmətlərə olan tələbin artmasına və daxili proseslərin rəqəmsallaşmasının sürətlənməsinə operativ cavab verdik. Məlumatların rəqəmsal emalı, məsafədən təsdiqləmə sistemi və elektron imzaların tərtib edilməsi kimi istiqamətlərə qoyulan sərmayələr karantin zamanı olduqca böyük əhəmiyyətə malik oldu. Keçid dövründə fəaliyyətimizi minimum fasilələrlə davam etdirməyi hədəfləyən İT komandası məsafədən iş platformalarının, video-konfrans və onlayn ödəmə alətlərinin mövcudluğu və əlçatanlığını təmin etdi.

Əlavə olaraq, Nar-ın risk üzrə rəhbərliyi və İT komandaları təhlükəsizlik tədbirlərini gücləndirmək və pandemiya zamanı artan məlumat sızıntısı təhdidlərinin qarşısını almaq üçün müvafiq tədbirlər gördülər. Biznesin məsafədən idarə edilməsinin effektivliyini təmin etmək üçün daxili hədəfləri və Əsas Effektivlik Göstəricilərini (ƏEG) nəzərdən keçirdik, düzəlişlər etdik və bəzi daxili siyasətlərimizi yenilədik.

İşçilərimiz üçün təşəbbüslər

- TƏBİB-in tələblərinə uyğun yenilənmiş siyasətlər
- "Udemy" kimi rəqəmsal təlim platformalarının tətbiq edilməsi
- Bütün texniki və ofis binalarında dezinfeksiya tədbirləri
- Yoluxmuş işçilərə 500 AZN maliyyə yardımı

Qurumlara dəstək

- Koronavirusla Mübarizəyə Dəstək Fonduna 500,000 AZN məbləğində ianə
- Tibb müəssisələrində paylanmış 50 AZN məbləğində ödəniş kartları

Cəmiyyət üçün təşəbbüslər

- Sosial təması minimuma endirmək üçün onlayn növbələrin tətbiqi
- Səhiyyə işçilərinə pulsuz əlavə dəqiqələrin verilməsi
- TƏBİB tətbiqini yükləyən hər kəsə pulsuz məlumatların verilməsi
- Birbaşa müştərinin ünvanına xidmətlərin göstərilməsinə imkan verən "Səyyar Nar" layihəsi
- Funksional və rahat veb səhifə və Nar+ tətbiqi

5.3 Düzgünlük və şəffaflıq

Dəyərlərə sadiq qalmağın əhəmiyyəti böhran dövründə daha da artır. Bir Şirkət və bir sektor olaraq gördüyümüz tədbirlərin tam olaraq dürüstlük və etik prinsiplərinə əsaslandığını təmin etməliyik. Bu kontekstdə şəffaflıq heç bir zaman bu gün müşahidə etdiyimiz qədər vacib olmamışdır. İşçilərimiz də daxil olmaqla, biznes tərəfdaşlarımıza dəyərlərimizi qərar vermə və əməliyyat proseslərinə inteqrasiya etmələrini tövsiyə edirik. Dəyərlərimizin sabitliyi və davamlığı, illər boyu inkişafımıza təkan verən ən vacib amillərdir.

Daxili nəzarət sistemi

Direktorlar Şurası bütün maraqlı tərəflərlə uzunmüddətli və etibarlı münasibətlərin əsas elementi olan məsuliyyətli və şəffaf idarəetmə prinsiplərinə sadiq qalır. Daxili nəzarət sistemini ciddi beynəlxalq prinsip və standartlar üzərində qurur, daxili və xarici yoxlamalar vasitəsilə onun mütəmadi olaraq nəzərdən keçirilməsini və təkmilləşdirilməsini təmin edirik. Daxili nəzarət proseslərimiz aşağıdakı əsas prinsiplərə əsaslanır:

- Yazılı siyasətlər və sənədlər
- Vəzifələrin bölüşdürülməsi
- Ən yaxşı kadrların işə qəbulu və karyera inkişafı

Sistem, əməliyyatların təsdiqlənmiş qaydada həyata keçirildiyi və müvafiq şəkildə qeydiyyata alındığına, aktivlərin qorunub saxlanıldığına və mühasibat uçotu qeydlərinin bütün mühüm tərəflərdən yerli qanunvericiliklə tələb olunan mühasibat prinsiplərinə, habelə Maliyyə Hesabatlarının Beynəlxalq Standartlarına uyğun olan maliyyə hesabatlarının hazırlanmasını təmin edəcək dərəcədə etibarlı olduğuna dair əsaslı əminlik əldə etmək üçün nəzərdə tutulur.

Məsuliyyətli biznesin idarə olunması

Nar-ın Davranış məcəlləsi, bütün işçilərin biznesin etik prinsiplərə və dəyərlərə uyğun olaraq idarə edilməsində öz rollarını və məsuliyyətlərini anlamalarını təmin edən vacib sənəddir. Biz həmçinin zəmanət veririk ki, əməkdaşlıq etdiyimiz bütün üçüncü şəxslər Davranış məcəlləmizin müddəaları barədə məlumatlıdır. İşçilərimizlə ünsiyyət qurmaq və onların Məcəllə ilə bağlı məlumatlılığını artırmaq üçün müntəzəm təlim sessiyaları keçiririk. Hər bir işçi Məcəlləyə riayət etməsinə görə şəxsən cavabdehdir və ona, etik davranış qaydalarının pozulması halları haqqında etika üzrə mütəxəssisə məlumat verməsi tövsiyə olunur. Davranış məcəlləsinin pozulması ilə bağlı bütün məsələlər İntizam Komitəsi tərəfindən araşdırılır və müvafiq qaydada həll olunur.

2020-ci ildə məsafədən iş rejiminə uyğunlaşma bu prosesi bir qədər məhdudlaşdırsa da, biz, xüsusi təlimlərin keçirilməsini davam etdik. Bundan əlavə, Nar-a qatılan hər kəsin Şirkətin dəyərləri və prioritetləri barədə məlumatlı olmasını təmin etmək üçün işə yeni qəbul olunan əməkdaşlar üçün məcburi təlimlər keçirdik. 2020-ci ildə 6 işçiyə korrupsiya ilə mübarizə və etika mövzusunda təlimlər keçirildi, lakin qarşıdakı illərdə bu təlimlərin əhatə dairəsini artırmaq niyyətindəyik.

Direktorlar Heyəti və icraçı komandalar tərəfindən beynəlxalq və yerli qanun və qaydalara uyğunsuzluq hallarının qarşısını almaq üçün lazımi səylər göstərilmişdir. Korrupsiya və saxtakarlıq risklərini vaxtında müəyyənləşdirib qarşısını almaq məqsədilə daxili sistemlərimizi daim təkmilləşdiririk. 2019-cu ildən etibarən daxili prosedurlara şəffaflığın və korrupsiyaya qarşı tədbirlərin inteqrasiya edilməsini nəzərdə tutan "Fırıldaqçılıq və Korrupsiyaya Sıfır Dözümlülük" layihəsini tətbiq edirik. Bu layihə saxtakarlıq və korrupsiya ilə əlaqəli riskləri minimuma endirməyi hədəfləyir və məsuliyyətli biznes davranışının əsas fəaliyyətimizə kompleks şəkildə inteqrasiya edilməsi üçün səmimi səylərimizi əks etdirən bir neçə siyasət və mexanizmi nəzərdə tutur. Bu layihənin ilk mərhələsini 2021-ci ildə yekunlaşdırmağı planlaşdırırıq. Bundan əlavə, korrupsiyaya qarşı daha konkret və məqsədyönlü yanaşmanın tətbiqini təmin etmək üçün, 2021-ci ildə Korrupsiya ilə mübarizə siyasətini işləyib hazırlamağı planlaşdırırıq.

Maraqlı tərəflərin qanunun pozulması və ya hər hansı korrupsiya hadisəsi ilə bağlı şübhə doğuran hallar barədə məlumat vermələrini təmin edən ciddi şikayət mexanizmini də işləyib hazırladıq.

2020-ci ildə korrupsiya və ya saxtakarlıq halları qeyd edilməmiş və ya belə halların baş verməsi haqqında məlumat alınmamışdır.

İnanırıq ki, Nar, bütün biznes əməliyyatlarının təməlində etika, dürüstlük, ədalət və məsuliyyətin dayandığı bir Şirkətdir və məhz buna görə də bu gün etibarlı bir biznes tərəfdaşı kimi qəbul edilir. Maraqlı tərəflərə yüksək mənəvi dəyərlərə arxalanaraq xidmət edən məsuliyyətli vətəndaş olduğumuzu təmin etmək üçün müvafiq daxili qayda və

prosedurların gələcək inkişafı və tətbiqi məqsədilə daxili nəzarət prosedurlarımızı təkmilləşdirməyə davam edəcəyik.

5.4 Biznesin davamlılığı

Son zamanlar baş verən qlobal hadisələrin ardıcıllığı, COVİD-19 pandemiyasının yayılması və ölkədə hərbi əməliyyatlar, mümkün qeyri-stabilliyin qarşısını almaq və uzunmüddətli dayanıqlılığı qorumaq üçün biznesin davamlılığını təmin edəcək realistik planın vacibliyini bir daha təsdiqlədi. Nar, hər hansı hadisə və ya böhran vəziyyətində əməliyyatlarında ciddi nasazlıqların qarşısını almaq üçün davamlılığı təmin edəcək etibarlı model işləyib hazırlamağa çalışır.

Biznesin davamlılığı, **risklərin və fürsətlərin vaxtında müəyyənləşdirilməsi, təhlili və idarə olunması** kimi məsələləri diqqət mərkəzində saxlayan Biznesin Davamlılığı Siyasətinə uyğun olaraq biznesin davamlılığı, Böhran şəraitində idarəetmə və Sağlamlıq, Əməyin Təhlükəsizliyi və Ətraf Mühit (SƏTƏMM) departamentinin xüsusi qrupu tərəfindən idarə edilir. Davamlılığı təmin edən planlar, habelə cavab tədbirləri Nar-ın Baş icraçı direktoru tərəfindən yaxından izlənilir və nəzarətə alınır. Bundan əlavə, biznes və əməliyyat risklərinin azaldılması tədbirlərinin effektivliyindən əmin olmaq üçün daxili audit mexanizmləri mütəmadi şəkildə təhlil olunur.

Biznesin davamlılığının idarə edilməsi ilə bağlı proseslər əsas etibarı ilə aşağıdakı rəsmi qayda və prosedurların köməyi ilə idarə olunur:

Nar-da, müştərilərə fasiləsiz xidmətlərin göstərilməsini təmin edən və eyni zamanda Şirkətin vəsaitlərə və vaxta qənaət etməsi üçün imkan yaradan, güclü fəaliyyətin fasiləsizliyi strategiyasının vacibliyini yaxşı anlayırıq. 2020-ci ilin yanvar ayında ISO 22301 Fəaliyyətin Fasiləsizliyinin İdarə edilməsi Sisteminə uyğun olaraq yeni **Biznes Davamlılığı Strategiyamızı** işləyib hazırladıq. Strategiya həm texniki, həm də sosiạl risk kateqoriyalarını əhatə edir. Strategiyanın əsas istiqamətləri ən əhəmiyyətli olaraq qiymətləndirilən risklərin azaldılması və əlaqəli bərpa tədbirləridir.

Böhran vəziyyətlərində idarəetmə sistemimiz təbii, iqtisadi və sosial böhranların dərhal müəyyən olunması və əlaqəli cavab tədbirlərin hazırlanmasını dəstəkləyəcək şəkildə qurulmuşdur. Böhran vəziyyətində effektiv idarəetmə fəaliyyətin fasiləsizliyinin vacib elementidir və bunu həm pandemiya, həm də Vətən müharibəsi zamanı sübut etdik. Sarsıdıcı qlobal böhrana səbəb olan COVİD-19 pandemiyası şirkətləri öz əməliyyatlarını və yanaşmalarını yenidən düşünməyə və dəyişmiş şəraitə uyğunlaşdırmağa vadar etdi. İşçilərimiz üçün sağlamlıq risklərini minimuma endirmək məqsədilə biznes funksiyalarımızın məhsuldarlıq və effektivliyini təmin etmək üçün daxili prosedurlarımızı yenidən layihələndirdik, rəqəmsal texnologiyalar tətbiq edərək məsafədən iş mühitinə keçid etdik. Müştərilərimizin sağlamlıq və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün onları evdə qalmağa təşviq edən təşəbbüslər həyata keçirdik.

Vətən müharibəsi zamanı xarici kiber hücumları minimuma endirib eyni zamanda cəbhə xətti ilə fasiləsiz əlaqənin təmin edilməsinə məsul olan İKT sektoru şəbəkə sabitlik və təhlükəsizliyinə xüsusi diqqət yetirməli oldu. Münaqişənin yaratdığı risklərin idarə edilməsinə məqsədyönlü yanaşmanın tətbiqini təmin etmək üçün bu sektorda digər oyunçular ilə sıx əlaqə və əməkdaşlığın təşəbbüskarı olduq. Səylərimiz nəticəsində müharibə zamanı obyektlərimi in, stansiyalarımızın və şəbəkəmizin mühafizəsi və təhlükəsizliyi təmin edildi.

Əminik ki, gözlənilməyən böhrana qarşı tədbirli və operativ cavabımız bizə imkan verdi ki, bütün maraqlı tərəflərin hüquqlarını qoruyaq və eyni zamanda bizə olan etimadını doğruldaq.

Cədvəl 09 Nar-ın müəyyən edilmiş risk kateqoriyaları və cavab tədbirləri

Risklər	Risklərin əhəmiyyəti və Nar-ın cavab tədbirləri
Kommersiya və bazar riskləri	
• İqtisadi risklər • Makroiqtisadi risklər • Rəqabət riskləri • Strateji transformasiya və strateji tətbiqlə bağlı risklər	İqtisadi tənəzzül və bazar dəyişkənliyi müştərilərin rəğbətinə və alıcılıq qabiliyyətlərinə təsir göstərə bilər. Gəlirimiz makroiqtisadi risklər, məsələn valyuta məzənnəsində dəyişikliklər, davam edən qiymət təzyiqi kimi amillərin mənfi təsirlərinə məruz qala bilər. İnnovasiya və yeni texnologiyaların inkişafı İKT sektoru üçün əlavə əvəzetmə riski yaradaraq xüsusi yanaşmanın tətbiq olunmasını tələb edir. Bundan əlavə, davam edən dəyişikliklərə və çətinliklərə uyğunlaşmaq üçün biznes strategiyalarımızın və xərclərin optimallaşdırılması ilə bağlı olan proqramlarımızın effektiv şəkildə həyata keçirilməsini təmin etməyə çalışırıq.
Hüquqi və tənzimləyici risklər	
• Şəffaflıqla bağlı risklər • Uyğunluqla bağlı risklər	Həm yerli, həm də beynəlxalq səviyyədə daim yeni normativ tələblər tətbiq olunur. Bu normalara uyğunluğu təmin etmək və bununla da nüfuzumuzu qorumaq üçün hər zaman tənzimləyici siyasətdə və qanunvericilikdə dəyişiklikləri müəyyənləşdirir və onlara operativ cavab verməyə çalışırıq. Şəffaflığı maraqlı tərəflərlə uzunmüddətli və etibarlı münasibətlərimizin ən vacib komponenti hesab edirik.
Əməliyyat riskləri	
İşçilərlə bağlı risklər	Biznesin davamlılılğının və strateji transformasiyanın təmin edilməsi üçün əməkdaşlarımız olduqca önəmlidir. Dəyərli kadrların cəlb edilməsi, inkişaf etdirilməsi və Şirkətdə saxlanılması bacarığının olmaması fəaliyyətimizdə ciddi nöqsanlara səbəb ola bilər.
Şəbəkə əməliyyatları və İT infrastrukturu ilə bağlı risklər	Xidmətlərin keyfiyyətini və dayanıqlığını təkmilləşdirmək, şəbəkənin tutumunu artırmaq və yeni təkliflər vermək üçün Nar, olduqca mürəkkəb şəbəkə infrastrukturundan istifadə edir və ona hər zaman vəsait yatırır. Daxili biznes funksiyalarımızı avtomatlaşdırmaq və optimallaşdırmaq üçün İT sahəsində əmələ gələn innovasiyaları daim araşdırırıq.
Təchizat zənciri ilə bağlı risklər	Fəaliyyətimizin effektiv şəkildə həyata keçirilməsinə kömək edən müxtəlif maraqlı tərəfləri cəlb edirik. Bütün təchizatçılarımızın yüksək məhsuldarlıq və etika tələbləri də daxil olmaqla dəyər və normalarımıza riayət etməsinin təmin edilməsi bizim üçün çox vacibdir.
Məlumat məxfiliyi və təhlükəsizliyi	Məlumatların məxfiliyi və təhlükəsizliyini mürəkkəb, lakin həyati bir vəzifə kimi qəbul edirik. Çoxsaylı profilaktik tədbirlər həyata keçirir və davamlı olaraq kiber təhdidləri qiymətləndiririk. Müvafiq daxili sistem və koordinasiya olmadan məlumatların təhlükəsizliyi ilə bağlı təhdidlər və kiber risklər xidmətlərimizə ciddi ziyan vura, fəaliyyətimizin fasiləsizliyi üçün təhlükə yarada bilər.
Nüfuz riskləri	
Nüfuz riskləri	Bazarda peşəkarlığımızı və etibarlılığımızı nümayiş etdirmək üçün maraqlı tərəflərlə fəal qarşılıqlı əlaqələr yaratmağa çalışırıq. Maraqlı tərəfləri vaxtında rəy bildirməyə və narahatlıq doğuran bütün məsələləri bizimlə paylaşmağatəşviq edirik. Kütləvi informasiya vasitələrini izləyib nüfuzumuz üçün mümkün təhlükələri müəyyənləşdirir, təhlil edir və minimuma endirməyə çalışırıq.
Davamlı inkişaf riskləri	Biznesin fasiləsizliyi strategiyasını dayanıqlı inkişaf risklərini nəzərə almaqla genişləndiririk, bununla da müvafiq departamentlər ətraf mühitə və cəmiyyətimizə potensial təsirləri müəyyən edib azaltmaq imkanını əldə edir. Dayanıqlı inkişafın idarə edilməsinə yanaşmamızı təkmilləşdirmək üçün mütəmadi sorğular, media icmallar və müqayisəli təhlillər aparırıq.
Maliyyə riskləri	
• Likvidlik, kredit, valyuta, faiz dərəcəsi riskləri • Vergi riskləri • Qalan maliyyə riskləri	Nar-ın maliyyə sabitliyinə, likvidliyinə və səhmdar dəyəri yaratmaq qabiliyyətinə ciddi təsir göstərə bilən maliyyə risklərini izləmək üçün müxtəlif alətlərdən istifadə edirik.

40

Dayanıqlı fəaliyyət

6. Dayanıqlı fəaliyyət

Şirkətimizin uzunmüddətli dayanıqlı inkişafı və müvəffəqiyyəti cəmiyyətə nə dərəcədə fayda verməyimizdən asılıdır. Cəmiyyətin ehtiyaclarını ödəyən məhsul və xidmətlərin düşünülmüş şəkildə tərtib və təqdim edilməsi hesabına, həyata keçirdiyimiz fəaliyyət əsnasında, firavan cəmiyyətin qurulmasına, uzunmüddətli dəyərlərin yaradılması və etibarlılığın artırılmasına töhfə verməyi hədəfləyirik. Bu, post-pandemiya şəraitində və ölkə tarixinin yeni dönəmi üçün xüsusilə vacibdir. Telekommunikasiya şirkəti olaraq, cəmiyyət daxilində keyfiyyətli rabitənin qurulmasında aparıcı rol oynayırıq. Əsas xidmətlərin effektiv şəkildə istifadəçilərə çatdırılması və icra edilməsini təmin etməklə daha dayanıqlı gələcək qurmaq öhdəliyimizə sadiq qalırıq. Ölkədəki pandemiya və hərbi vəziyyətin yaratdığı çoxsaylı risklərə baxmayaraq, hesabat dövründə müştərilərimizə və daha geniş maraq dairələrinə yüksək səviyyəli xidmətlər təqdim etmək üçün əlimizdən gələni etmişik.

6.1 Əməliyyat və iqtisadi göstəricilər

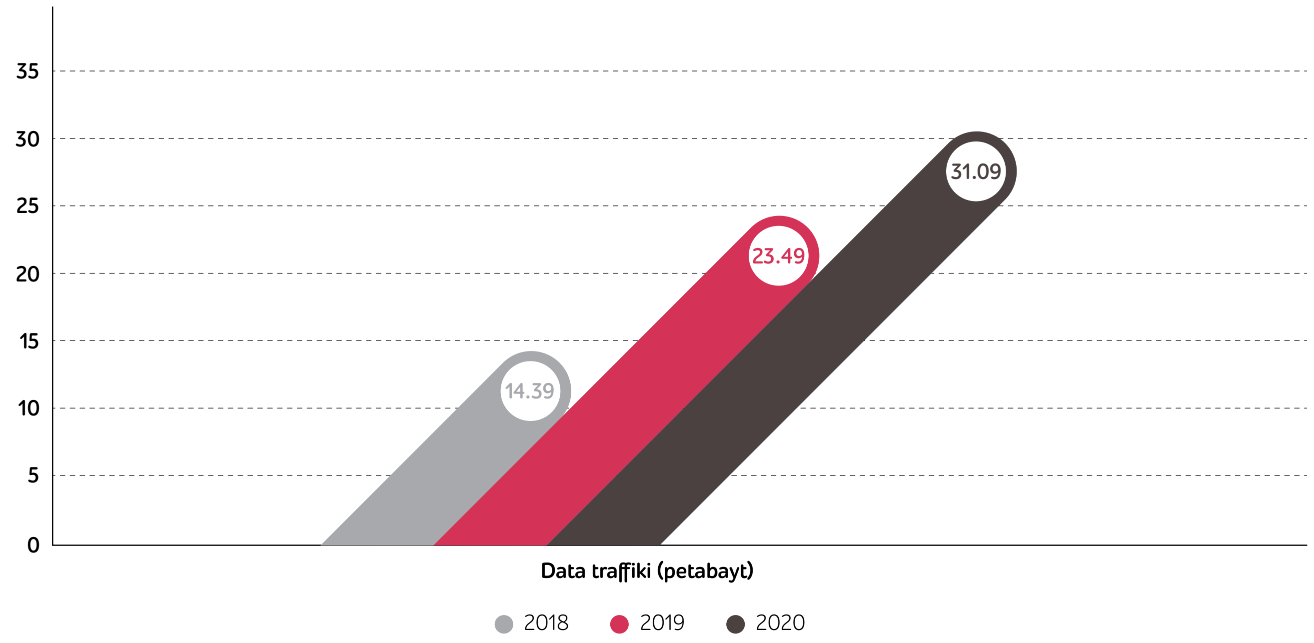
İnanırıq ki, maraqlı tərəflərin gözləntilərini qarşılamaq üçün fəaliyyətimizin əməliyyat və iqtisadi sahələrində öhdəliklərimizi yerinə yetirmək vacibdir. Bu məqsədlə, fəaliyyətimizin effektivliyini artıracaq ən üstün sektor təcrübələrini yaradır və tətbiq edirik. Vaxtaşırı qapanmalar və müştərilərin davranışında dəyişkən tendensiyaları nəzərə alaraq hesabat dövründə **prosedurlarımızın keyfiyyətini və müştəri məmnuniyyətini** diqqət mərkəzində saxladıq. Səylərimizi daha çox xərclərin optimallaşdırılması, əməliyyat səmərəliliyi və müstəsna müştəri təcrübəsi kimi sahələrə yönəltdik.

Hesabat ili ərzində fəaliyyətimizin səmərəliliyinin artırılmasına yönəlmiş mühüm yenidənqurma təşəbbüslərini həyata keçirdik. Belə ki, marketinq departamentini B2B və B2C müştərilərinə, istehlakçıların tələblərinə uyğun olaraq yaratdığımız tam yeni yanaşmadan faydalanmaq imkanını verəcək şəkildə restrukturizasiya etdik. Əlavə olaraq, Şirkətimizin iş sxemində müvafiq xidmət təkliflərini müştərilərimizin ehtiyaclarına uyğunlaşdırmaq üçün müştəriləri seqmentlər üzrə qruplaşdırdıq. Gələcəkdə, fəaliyyətimizin səmərəliliyini daha da artırmaq üçün yenidənqurma təşəbbüslərini genişləndirməyi planlaşdırırıq.

2020-ci ildə müştərilərimizi sabit, etibarlı və fasiləsiz rabitə ilə təmin etmək üçün şəbəkələrimizə yatırım etməyə davam etdik. Nar, Azərbaycanda LTE-Advanced texnologiyasına sərmayə qoyan aparıcı şirkətlər arasındadır.

Müştərilərin davranışında dəyişikliklər, internetə olan tələbin artması və müştərilərə təklif olunan internet paketlərinin təkmilləşdirilməsi səbəbindən 2020-ci ildə data trafikində 32% artım müşahidə olundu.

Şəkil 05 Son üç ildə Nar-ın data trafiki



2020-ci ildə coğrafi və əhali əhatə dairəsi baxımından 4/4.5G şəbəkəsini genişləndirə bildik.

Cədvəl 10 Son üç ildə Nar-ın şəbəkə göstəriciləri[5]

Şəbəkənin əhatə dairəsinin göstəriciləri	2018	2019	2020
Şəbəkənin əhatə dairəsi, əhali (%)	99.76	99.76	99.9
Şəbəkənin əhatə dairəsi, ərazi (%)	93.12	93.12	89.5

Şəbəkə tutumunun göstəriciləri	2018	2019	2020
Orta 3G şəbəkəsinin yükləmə sürəti, kB/s	2,400	2,459	2,454
Orta 4G yükləmə sürəti, kB/s	14,612	13,822	13,766

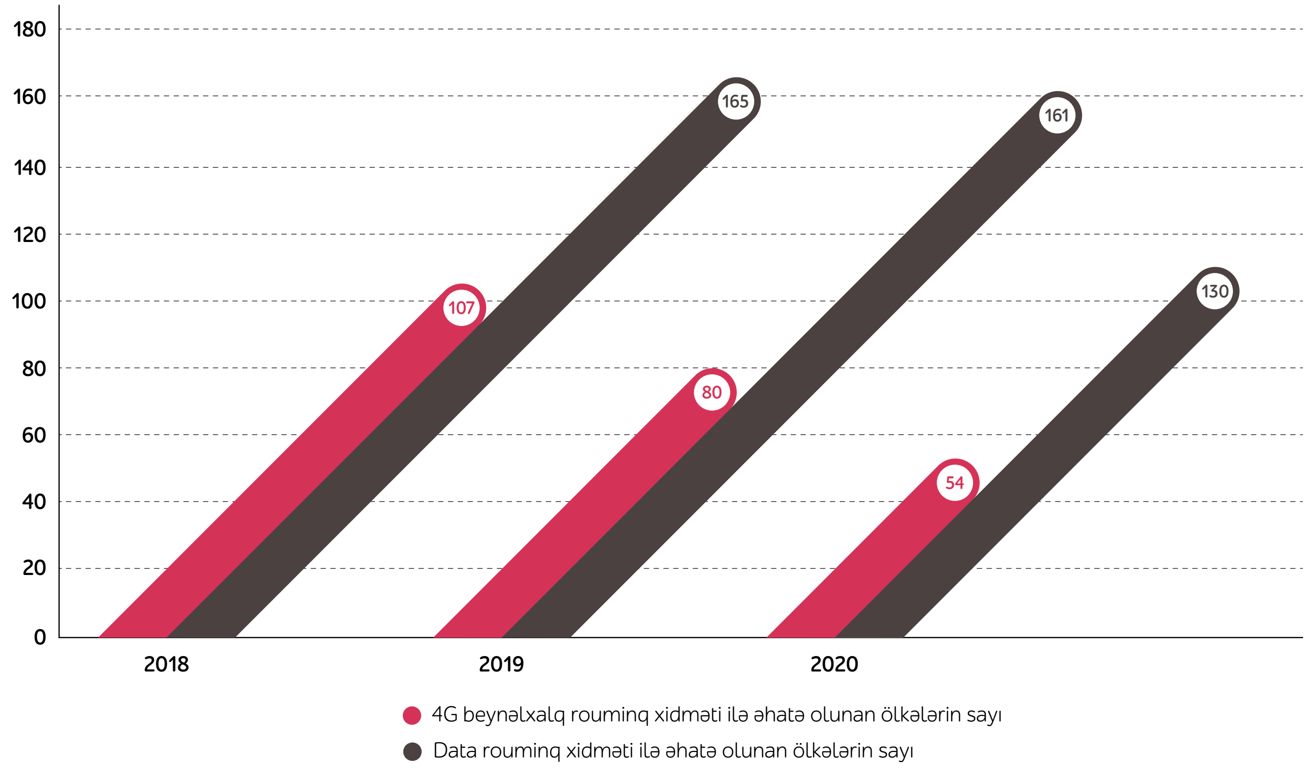
[5] 2020-ci ildə şəbəkə əhatəsi dairəsində baş vermis cüzi azalma ölkə ərazisinin 20%-nin azad olması ilə əlaqədardır.

Şəbəkənin təkmilləşdirilməsi göstəriciləri	2018	2019	2020
2G səs xidmətinə əlçatanlığın olmamasında azalma	98.98	99.82	99.81
3G səs xidmətinə əlçatanlığın olmamasında azalma	99.61	99.74	99.52
2G zənglərinin kəsilməsi dərəcəsində azalma	0.33	0.30	0.36
3G zənglərinin kəsilməsi dərəcəsində azalma	0.19	0.18	0.16

Rouminq xidmətləri

Nar dünyanın müxtəlif ölkələrində dəstəklənən geniş rouminq şəbəkəsinə malikdir. Məlumat ötürmə xidmətləri də daxil olmaqla rouminq xidmətlərinin əhatə dairəsini genişləndirmək məqsədilə daim müxtəlif tərəfdaşlarla əməkdaşlıq edirik. COVİD-19 pandemiyasına görə tətbiq olunan səyahət qadağaları götürüldükdən sonra müştərilərimizin maksimal rahatlığını təqdim etmək üçün 2020-ci ildə 4G beynəlxalq rouminq xidmətlərimizin əhatə dairəsini genişləndirməyə davam etdik.

Şəkil 06 Rouminq data xidmətlərinin əhatə dairəsi[6]



[6] Ötən ilin hesabatında 4G beynəlxalq rouminq xidmətləri barədə məlumatlar şəbəkə partnyorların sayı əsasında təqdim edilib. Cari hesabatda göstəricilər yalnız ölkələr sayı üzrə təqdim olunur.

İqtisadi perspektivlər

2020-ci ilə münasibət fərqlidir, ən çox yayılmış fikir - bu ilin yüz ildə bir dəfə meydana gələ biləcək miqyasda qeyri-müəyyənliklə dolu olmasıdır. İlboyu yaşanan çətinlikləri nəzərə alaraq, rəhbərliyin yanaşması və prioritetlərindəki dəyişikliklər timsalında marketinq və İR kimi bir sıra proseslər üzrə xərclərin optimallaşdırılmasını uğurla həyata keçirdik. Eyni zamanda, müştərilərimizə daha aşağı qiymətə üstün keyfiyyətli məhsul və xidmətlər təklif etməyi davam etdirdik.

Yenidən baxılmış strategiyamıza uyğun olaraq Şirkətimizin kommersiya komandası uzunmüddətli iqtisadi sabitliyin vacib meyarları olan aşağıdakı elementləri davamlı şəkildə təhlil edir və nəzərdən keçirir:

- Qiymətlərin təyin olunması, məsələn, qiymət və trafikin optimallaşdırılması
- Müştəri axınının təhlili, məsələn, ən dəyərli müştərilərin saxlanması
- Xərclərin optimallaşdırılması, məsələn, büdcə vəsaitlərinin effektiv və səmərəli şəkildə bölüşdürülməsi

Müştəri və digər maraqlı tərəflərə sektor üzrə ən dəyərli təkliflərini etməyə çalışan Nar, kapitalın rentabelliyinin artırılması, kommersiya və əməliyyat göstəricilərinin yaxşılaşdırılmasını əsas prioritetlər hesab edir.

2020-ci ildə, bazarın ümumi artımının 3-4% civarında olmasına baxmayaraq, uğurlu kommersiya təşəbbüsləri və COVİD-19 pandemiyası təsirinin effektiv idarə olunması nəticəsində Nar-ın ümumi gəliri 16% artıb.

6.2 Texnoloji liderlik və rəqəmsallaşma

Rəqəmsal transformasiya və texnoloji tərəqqi həyatımızın ayrılmaz tərkin hissələrinə çevrilmişdir. Rəqəmsallaşmanı və yenilikləri vaxtında inteqrasiya etməyən bir şirkətin inkişaf etməsini təsəvvür etmək mümkün deyil. Texnologiya bəşəriyyətə əvvəllər mümkün olmayan imkanlar təklif edir. Nar olaraq, yeni tendensiyaları və maraqlı tərəflərin gözləntilərində dəyişiklikləri anlayır, Şirkətimizi dəyişiklik tendensiyalarına hazır vəziyyətə gətirmək üçün qabaqlayıcı tədbirlər görürük.

Rəqəmsallaşma sahəsində həyata keçirdiyimiz təşəbbüslər daha mükəmməl biznes imkanlarını tapmağa kömək edir. Qətiyyətli addımlarla hərtərəfli rəqəmsallaşma və daxili proseslərin avtomatlaşdırılması vasitəsilə iqtisadi göstəricilərlə yanaşı cəmiyyətə təklif etdiyimiz xidmətlərin keyfiyyətinin də yaxşılaşdırılmasına töhfə veririk. Hesabat ili ərzində müxtəlif daxili funksiya və prosedurların avtomatlaşdırılmasını nəzərdə tutan iri layihələr həyata keçirdik. Hesabat ilində təqdim etdiyimiz əsas yeniliklərdən biri də **qabaqcıl CVM platformasının** müştəri dəyərinin idarə edilməsi funksiyasına inteqrasiyası oldu (ətraflı məlumat Bölmə 6.3-də təqdim edilir). Bundan əlavə, satış prosedurlarının rəqəmsallaşdırılması təşəbbüslərini həyata keçirdik və prioritet rəqəmsal satış kanallarını təyin etdik. Daxili İR proseslərini optimallaşdırmağa, eyni zamanda müştərilərlə və əməkdaşlarla əlaqələri əhəmiyyətli dərəcədə yaxşılaşdırmağa imkan verəcək **İR rəqəmsallaşdırma strategiyasını** da hazırladıq.

2020-ci ildə veb platformalarımızı yenidən nəzərdən keçirərək, yeni açılış səhifəmizi təqdim etdik və rəsmi veb səhifəmizin dizaynını optimallaşdırdıq. Bu layihə sektorda istifadəçilərlə qarşılıqlı əlaqə təcrübəsinin ən yaxşı metodologiyalarına uyğun olaraq həyata keçirildi. Qürur hissi ilə deyə bilərik ki, istifadəçilərin ehtiyaclarını daha sürətli və effektiv şəkildə qarşılayacaq yeni interaktiv funksiyaları təqdim etməyi bacardıq.

Vətən müharibəsi zamanı cəbhədə şəbəkənin sabitliyini təmin etmək üçün bütün səylərimizi optimallaşdırdıq. Bu məqsədlə 7/24 monitorinq və optimallaşdırma proqramlarını həyata keçirdik. Bundan əlavə, 2020-ci ildə azad edilmiş ərazilər üçün şəbəkə infrastrukturunun layihələşdirilməsinə başladıq. Dövlət qurumları ilə lazımi razılaşmalar əldə olunduqdan sonra bu bölgədə LTE-Advanced texnologiyasının quraşdırılmasına başlanılacaqdır.

Əməliyyatları subpodratçı şirkətin təqdim etdiyi, Azərbaycanda ən inkişaf etmiş İKT infrastrukturlarından birində həyata keçiririk. Şirkətimizin texnoloji mükəmməlliyinin təməlində xidmət etdiyimiz icmalar üçün fayda yaratmaq öhdəliyimiz dayanır. Ünsiyyətin asanlaşdırılması və sürətləndirilməsi üzrə məsuliyyətli olduğumuza inanır və işgüzar məramımızı bu inam üzərində qururuq.

Son üç ildə BTS stansiyalarının sayını təxminən 14%, LTE stansiyalarının sayını isə 57% artıra bildik.

Cədvəl 11 Son üç ildə stansiya, server və texnoloji mərkəzlərin sayı[7]

Rəqəmsal infrastruktur	2018	2019	2020
Baza Transiver Stansiyalarının (BTS) sayı	7,509	8,638	8,549
LTE stansiyalarının sayı	1,732	2,738	2,713
Xidmətlərin sayı	44	44	45
Texnoloji mərkəzlərin sayı	6	6	6

NAR+ və NAR+ Business

Rəqəmsallaşmaya tələbin artması və müştəri ehtiyaclarının dəyişməsi NAR+ tətbiqini 2020-ci ildə yenilənmiş həllərlə zənginləşdirərək yenidən istifadəyə verilməsini təşviq etdi. Yeniliklər müştərilərimizə 5-ə qədər hesabı idarə etmək və xidmətlərin əksəriyyətini evdən çıxmadan həyata keçirmək imkanı verir. Bundan əlavə, korporativ müştərilərimiz üçün nəzərdə tutulan xüsusi NAR+ Business tətbiqimiz onlara aldıqları xidmətlər üzrə idarəetməyə imkan verən funksiya ilə təmin edir.

Nar+ mobil tətbiqinin köməyi ilə vaxtınıza qənaət edin və hesabınızı idarə edin

- Arzu olunan tarifə qoşulun
- İnternet paket sifariş edin
- Balansla bağlı əməliyyatlar aparın
- Bonuslarınızı yoxlayın
- Xərclərin detallarını izləyin
- Sürətli onlayn dəstək əldə edin
- Ən yaxın Nar mərkəzlərini tapın

2020-ci ildə Nar+ tətbiqinin endirmələrinin sayı 405 mindən çox olmuşdur

6.3 Keyfiyyətin idarə olunması və müştəri məmnuniyyəti

Fərqli müştəri qruplarının ehtiyac və gözləntilərini qarşılamaq işimizin stabil və davamlı inkişafı üçün vacibdir. Yüksək səviyyədə müştəri məmnuniyyətini təmin etmək və bazarda liderliyi əldə etmək üçün, gələcək strateji qərarlarımızın özülünü formalaşdıran istehlakçı davranışının və seçimlərinin davamlı təhlilini aparırıq.

"Həcmdən dəyərə" strategiyamız Nar-da atılan hər bir addımı köklü şəkildə dəyişdi. Pandemiya başlayandan bəri bir çox prosesləri yenidən qurduq, mövcud müştəri bazasını və təqdim etdiyimiz xidmətlərin keyfiyyətinə dair prioritetləri yenidən sıraladıq. Prioritetlərimizi əsaslı şəkildə yenidən sıralamaqla müştəri loyallığını artırmağa və yeni müştəri axını yaratmağa çalışdıq. Hədəfyönlü yanaşma sayəsində müştəri axını və məmnuniyyəti ilə bağlı göstəricilərin yaxşılaşdırılmasına nail olduq.

Uzunmüddətli və effektiv nəticələr əldə etmək üçün məhsul və xidmətlərimizin planlaşdırılması, əlaqələndirilməsi və marketinqində müvafiq addımlar atdıq. Bu baxımdan, 2020-ci ildə rəqəmsal marketinq kampaniyalarını planlaşdırmaq və həyata keçirmək üçün yeni Reach, Act, Convert and Engage (RACE) strukturunu təqdim etdik. Bu struktur, Nar ekosistemi daxilində müştərilərin daha effektiv şəkildə cəlb olunması tədbirlərini tərtib etməyimizə kömək etdi. Bu təşəbbüs həm də sosial şəbəkələrdə daha uğurlu çıxış etməyimizə əhəmiyyətli töhfə verdi.

Şəkil 07 Nar-ın rəqəmsal marketinq kampaniyalarının hədəfləri

CVM platformasını inteqrasiya etməklə, müştəri dəyərini daha effektiv idarə edən kompleks sistem tətbiq etdik. Proqramın məqsədi müştərinin həyat siklində əldə etdiyi dəyəri və məmnuniyyəti artırmaq və əməliyyat səmərəliliyini yüksəltməkdir. 2020-ci ildə CVM-in avtomatlaşdırılması çərçivəsində aşağıdakı təşəbbüsləri də həyata keçirdik:

- Müştərinin həyat siklinin idarə edilməsi üçün tam avtomatlaşdırılmış sistemin gündəlik proseslərə inteqrasiyası
- Daha yüksək müştəri bazası göstəricisinə nail olmaq məqsədilə müştəri axını üzrə proqnoz əsaslı təhlil modelinin işlənib hazırlanması
- Skorinq əsasında ilk seqmentasiya modeli

Əminliklə deyə bilərik ki, müştərilərin təcrübəsini daha analitik və qabaqcıl texnoloji vasitələrlə izləməklə təkmilləşdirilməsi vacib olan sahələr barədə daha geniş məlumat əldə edəcək, müştərilərimiz üçün daha uyğun həll yollarını hazırlaya biləcəyik.

[7] 2020-ci ildə 2018-2020-ci illərdə BTS stansiyalarının hesablanmasına fərqli yanaşma tətbiq etdik. Yeni yanaşma yalnız aktiv stansiyaların sayını nəzərə alır (yəni müvəqqəti olaraq fəaliyyəti dayandırılan stansiyalar ümumi saydan çıxarıldı).

Müştərilərin rəyi

Daimi və effektiv ünsiyyəti təmin etmək üçün müştərilərimizi rəy verməyə çağırır və bu rəylərə xüsusi diqqət yetiririk. Media, çağrı mərkəzləri və digər mənbələr vasitəsilə yaradılan ünsiyyət, müvafiq məlumatları toplayıb təkliflərimizi müştərilərin ehtiyaclarına uyğun şəkildə təkmilləşdirməyə kömək edir. Müştərilərin problemlərini mütəmadi olaraq həll edən 7/24 çağrı mərkəzimiz fəaliyyət göstərir.

2020-ci ildə, 777 Çağrı mərkəzimizə 2.5 milyondan çox zəng daxil olmuş və bunlar ortalama 20 saniyə ərzində cavablandırılmışdır.

Müştərilər həmçinin rəylərini sosial media və xüsusi özünəxidmət NAR+ tətbiqi vasitəsilə bölüşməyə dəvət olunurlar. 2020-ci ildə tətbiqin onlayn yazışma xidməti vasitəsilə 195,000-dən çox, rəsmi sosial media səhifələrində isə 205,000-dən çox sorğu aldıq və dərhal cavablandırdıq.

Müştəri məmnuniyyəti

Şəbəkəmizin daim təkmilləşdirilməsi, daxili proseslərin optimallaşdırılması və avtomatlaşdırılması, müştərilərin saxlanmasına yanaşmanın yenidən nəzərdən keçirilməsi və rəqabətə yararlı təkliflərin verilməsi nəticəsində **2020-ci ildə müştəri loyallığı indeksinin 30% artdığını qürurla qeyd edə bilərik.** Müstəqil üçüncü tərəfin apardığı sorğuya görə, Nar son iki ildə davamlı olaraq yüksək müştəri məmnuniyyəti indeksini əldə etmişdir. Bu sorğunun nəticələrinə görə, müştərilərimiz bizi zənglər və mobil data üzrə əlverişli qiymətlər, şəbəkənin keyfiyyəti və sabitliyi, internet trafiki və balans hesablanmasında dəqiqlik üçün seçirlər.

Müştərilər bizim vacib tərəfdaşlarımızdır və biz, müştərilərin təcrübəsini yaxşılaşdırmaq və loyallığını artırmaqla müştərilərin qorunub saxlanması strategiyasını davam etdirməyi hədəfləyirik.

6.4 Məlumatların məxfiliyi və kibertəhlükəsizlik

Müasir texnologiyalar həyatımızın keyfiyyətini yaxşılaşdıran geniş imkanlar təklif edir, lakin müştərilərin şəxsi məlumatlarının məxfiliyi və təhlükəsizliyi ilə bağlı məsələləri də gündəmə gətirir. Hesab edirik ki, maraqlı tərəflərin etimadını qazanmaq üçün məlumatların məxfiliyi və təhlükəsizliyinin qorunması vacibdir. Buna görə də, əməliyyatlarımızın, məhsullarımızın və xidmətlərimizin rəqəmsal təhlükəsizliyini yerli və beynəlxalq standartlar, siyasətlər, qaydalar və kibertəhlükəsizlik sistemləri çərçivəsində yaxından izləyirik. Beynəlxalq Telekommunikasiya Birliyinin standartlarına riayət edir və İT təhlükəsizliyini 2020-ci ildə əldə etdiyimiz müasir ISO / IEC 27001 Standartına əsasən idarə edirik.

Potensial məlumat sızmalarının qarşısını almaq və müştəri məxfiliyini qorumaq üçün kibertəhlükəsizlik sistemlərinin müntəzəm monitorinqini aparırıq. Xüsusilə Vətən Müharibəsi dövründə xidmətlərimizin təhlükəsizliyini təmin edən proseslərdə hər hansı anomaliyanı vaxtında aşkar etmək üçün mürəkkəb avtomatlaşdırılmış qoruma sistemləri, şəbəkəarası ekranlar, DDoS hücumlarından qoruyucu və plandankənar təsadüfi mexaniki yoxlama vasitələrindən istifadə edik.

Kibertəhlükəsizliyin və istehlakçıların etibarının önəmi artdığı şəraitdə işçilərimizin bu mövzuda məlumatlılığını təmin etmək üçün mütəmadi təlimlər təşkil edirik. COVİD-19 pandemiyası və şəxsi təmasların minimuma endirilməsinin vacibliyini nəzərə alaraq, 2020-ci ildə üz-üzə təlimlər təşkil olunmadı. Əvəzində isə, bütün işçilər üçün əlçatan ümumi İT və evdən təhlükəsiz iş təcrübəsi ilə bağlı video formatında təlimlər hazırladıq.

2020-ci ildə, işçilərimizin 20%-i informasiya təhlükəsizliyi üzrə onlayn təlimlərə qatıldı.

İnformasiya təhlükəsizliyi üzrə komandamız müntəzəm olaraq monitorinqlər həyata keçirir və məlumatların icazəsiz əldə olunması cəhdlərin qarşısı vaxtında alınır. Kibertəhlükəsizlik və məlumatların məxfiliyinin idarə edilməsi sistemlərinə daha çox sərmayə qoymaqla rəqəmsal səriştəmizi artırmağa davam edirik.

6.5 Məsuliyyətli və etik marketinq

Müştərilər arasında inam yaratmaq və onların loyallığını qazanmaq üçün şəffaf və etik marketinqin mühüm əhəmiyyət kəsb etdiyini etiraf edirik. Bütün əlaqələrimizdə ən yüksək peşəkarlıq, şəffaflıq və ədalət prinsiplərinin tərəfdarıyıq. Marketinq strategiyamızı tətbiq edərkən həmişə şəffaflıq və dürüstlük kimi dəyərlərimizə uyğun davranmağa çalışırıq.

Şəkil 08 Məsuliyyətli marketinq strategiyamızın əsas istiqamətləri

Etik reklam prinsiplərini təbliğ edir və ədalətli qiymətqoyma tətbiq edirik - bunun sayəsində biz Azərbaycanın mobil şəbəkə operatorları bazarında "qiymət və keyfiyyətin ən yaxşı nisbəti" kateqoriyasında lider olduq.

COVİD-19 pandemiyasının səbəb olduğu qapanmalar zamanı komandamız Nar-ın marketinq kampaniyalarını yenidən quraraq böhran dövründə cəmiyyətin ehtiyaclarına uyğunlaşdırdı. Mövcud müştərilərimizin xərclərini əhəmiyyətli dərəcədə azalda biləcək sərfəli "paket" xidmət təkliflərimizin müxtəlifliyi barədə müştərilərin məlumatlılığını artırmaq üçün çoxsaylı marketinq kampaniyalarını həyata keçirdik. Əlavə olaraq, müharibə zamanı əsgərlərimizi dəstəkləyən marketinq kampaniyalarımızı vətəndaşlar arasında birlik ruhunun təbliğinə yönəltdik.

Şəffaf və etik marketinq təcrübəsini təmin etmək məqsədilə abunəçilərimizə göndərilən spam və arzu olunmayan mesajlara nəzarət olunması, onların qarşısının alınması, habelə müştəri məlumatlarının idarə edilməsi üçün səy göstərdik.

Satış və pərakəndə kanalların transformasiyası

Müxtəlif mənşəli abunəçilər və müştərilərlə ünsiyyət quran Nar, satış şəbəkəsini davamlı inkişaf etdirmək və genişləndirmək zərurətini anlayır. Bu günədək xidmət mərkəzləri, dilerlər və alternativ kanallar kimi müxtəlif satış kanallarından istifadə etmişik.

Cədvəl 12 Nar-ın satış kanalları

Satış kanalları	2018	2019	2020
Xidmət mərkəzlərinin sayı	4	4	5
Diler mağazaları	78	75	65
Digər pərakəndə satış kanalları	2036	1390	1613

Son bir il ərzində rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi sürətlənsə də, pərakəndə satış kanallarının transformasiyası proqramı çərçivəsində satış şəbəkəmizin tamlığını dəstəkləmək üçün digər kanalları da təqdim etdik.

Pərakəndə satış kanallarının transformasiyası çərçivəsində 2020-ci ildə **mobil müştəri xidməti** və **evə çatdırma xidmətini** tətbiq etdik. **"Səyyar Nar"** xidməti müştərilərə evlərini tərk etmədən müxtəlif məsələləri həll etməyə və əməliyyatlar aparmağa imkan yaratdı. SİM kartın dublikatının çıxarılması, nömrənin bərpası və ya ləğv edilməsi, nömrənin daşınması və digər Nar xidmətləri abunəçilərin yaşayış yerini tərk etmədən birbaşa təmin edilə bilər. İl ərzində biz həm də **www.Narsim.az** platformasının fəaliyyətinə start verdik - platformanın köməyi ilə müştərilər evlərinə çatdırılacaq nömrəni seçə və sifariş edə bilərlər.

Satış kanallarının transformasiyası çərçivəsində yeni NAR+ tətbiqi vasitəsilə satışlar təşkil etdik.

Eyni zamanda, effektivliyin idarə edilməsi prosesini sadələşdirmək məqsədilə pərakəndə satış kanallarımız üçün yeni effektivlik göstəricilərini təqdim etdik. Bu təşəbbüsün bir hissəsi olaraq satınalmalardan əldə edilən gəlirlərin və əlaqədar xərclərin mütəmadi monitorinqi və təhlilinə başladıq, bu da satış proqnozlaşdırma metodologiyalarımızın effektivliyinə əhəmiyyətli dərəcədə təsir göstərdi.

Pərakəndə satış kanallarının transformasiyası çərçivəsində aşağıdakı təşəbbüsləri də həyata keçirdik:

- Yeni "Retail Brand Book"a uyğun olaraq 22 mağaza yenilənmişdir
- "One-stop-shop" konsepsiyası tətbiq edilmişdir
- Mağazada müştəri təcrübəsi yaxşılaşdırılmışdır
- Səs və data satışları üçün yeni diler ƏEG-ləri tətbiq edilmişdir
- SİM kartların qiyməti artmışdır
- SİM kartların aktivləşdirilməsi üçün minimum 2 AZN ilkin yükləmə tələbi tətbiq edilmişdir
- Prestijli kateqoriyadan olan nömrələrin qiymətləri yenilənmişdir

Növbəti illərdə təqdim edəcəyimiz mobil və onlayn xidmətlər geniş populyarlıq qazanarsa, onları genişləndirməyə davam etməyi planlaşdırırıq. Bundan əlavə, genişlənən pərakəndə mağazalar şəbəkəmizdə müştəri təcrübəsini yaxşılaşdırmağa diqqət yetirir, eyni zamanda dilerlər ilə ünsiyyəti genişləndirərək ənənəvi satış kanallarımızı inkişaf etdirməyi hədəfləyirik.

52

Ahəngdar cəmiyyətə töhfəmiz

7. Ahəngdar cəmiyyətə töhfəmiz

7.1 İnsanlara qayğı

Hamıya bərabər imkanlar yaradan dayanıqlı iş mühitinin qurulmasının vacib elementi işçilərlə müntəzəm və effektiv ünsiyyətin aparılmasıdır. 2020-ci ildə COVİD-19 pandemiyası, strateji prioritetlərimizdə və insan resurslarının idarə edilməsi proseslərində bizi səfərbər edən və mühüm dəyişikliklərlə ayaqlaşmağı tələb edən əsas çağırış oldu. 2020-ci ildən etibarən işçilərimiz üçün çox güman ki, yeni "norma"ya çevriləcək çevik və məsafədən iş mühitinə keçməyə məcbur olduq. Lakin insan resurslarının (İR) idarə olunması proseslərində dəyişikliklər yalnız pandemiyaya reaksiya olaraq deyil, plana uyğun aparıldı. Sadəcə olaraq karantin tədbirləri bu proseslərin bir növ katalizatoru kimi çıxış etdi. Yeni proqramlar və yeniləmələr növbəti səhifələrdə təfərrüatı ilə təsvir edilir.

"FLEXcellence" proqramı

"FLEXcellence" proqramı 2020-ci ildə sürətli və hamar məsafədən işə keçməyi təşviq etmək məqsədilə başladılmışdır. "FLEXcellence" layihəsinin məqsədi COVİD-19 pandemiyası zamanı işçilərə, onların məhsuldarlığına ziyan vurmadan, məsafədən işləmək imkanı vermək, insanların rifahı, sağlamlığı və təhlükəsizliyini təmin etməkdir.

Layihə üç əsas istiqamətə diqqət yetirir:

Yuxarıda sadalanan üstünlüklərdən hər biri İR proseslərində aşağıdakı nəticələrdə öz əksini tapmışdır:

1. Təlim metodlarının və ümumi iş mühitinin məsafədən işə uyğunlaşdırılması
2. Evdən işləyərkən iş proseslərinin səmərəliliyini artırmaq üçün effektivliyin idarə edilməsində qabaqcıl təcrübələrə uyğunlaşma
3. Evdən işi dəstəkləmək üçün insan resurslarının idarə edilməsində əsas səriştələri artıran liderlik proqramları
4. Kadrların cəlb olunması üzrə proseslərin məsafədən iş rejiminə uyğunlaşdırılması

2020-2023 illərdə kadrların idarəolunması sahəsində prioritetlər

Şirkətin ümumi strategiyasına inteqrasiya edilmiş və uyğunlaşdırılmış İR strategiyası təşkilatın effektivliyinin artırılması üçün olduqca əhəmiyyətlidir. Bunu nəzərə alaraq, kadrların idarə olunması sahəsində aşağıdakı qrafikdə göstərilən üç əsas prioritetimizin həyata keçirilməsinə başladıq - İşçilərin Təcrübəsi və Rəqəmsallaşma, Təşkilati Səmərəlilik və İşçilərin iş proseslərinə cəlb olunması ("İnsanlara yatırım").

İşçilərin təcrübəsi və İR rəqəmsallaşdırılması

- Müştəri yönümlü daxili Brend Səfirlərinin köməyi ilə müştərilərə xidmətin keyfiyyətinin əhəmiyyətli dərəcədə artırılması.
- Rəsmi təlim, iş yerində əldə edilmiş təcrübə və icraçı komanda tərəfindən mütəzəm mentorluq yolu ilə effektiv rəhbər komandasının yaradılması.
- Əməkdaşlara fasiləsiz xidmətin göstərilməsi üçün İR mühitinin rəqəmsallaşdırılmasının tamamlanması.

Təşkilati effektivlik

- Departamentlər arası və funksiyalar arası yenidənqurmanın inkişaf etdirilməsi
- Məsafədən işin tətbiqi
- Gənc kadrların, Şirkətimizi inkişaf etdirmək və yeni imkanlar yaratmaq üçün yüksək potensiala malik liderlərin işə qəbul edilməsi.

İşçilərin iş prosesinə cəlb olunması ("İnsanlara yatırım")

- Yüksək əmək nəticələrinin qiymətləndirilməsi üçün işçilərin tanınması proqramı - təşviq, mükafatlandırma və komandanın /Şirkətin uğuruna töhfənin tanınması
- Rəqəmsallaşdırılmış xidmətlərin köməyi ilə işçilərə universal qüsursuz xidmətin göstərilməsi (İşçilərə texniki dəstək xidməti)

Bu prioritetləri gerçəkliyə çevirərək, fikrimizcə daha yaxşı iş təcrübəsini və yüksək peşəkarlıq prinsiplərini təmin edəcək İR İdarə edilməsi Sistemi (İRİS) layihəsi çərçivəsində Oracle Fusion modullarının tətbiqinin II mərhələsinə başladıq. İRİS layihəsinin mərhələləri aşağıdakı strateji modulları əhatə edir:

Bu 4 modul, 2023-cü ilədək ortamüddətli prioritet olaraq İR strategiyamızın əsasını təşkil edir. İR proseslərinin rəqəmsallaşdırılması bundan sonra bulud əsaslı həllərin istifadəsi və avtomatlaşdırmanın artırılmasını nəzərdə tutur.

İşçilərin işə qəbulu və işdən azad edilməsi

Şəffaf və ədalətli işə qəbul və seçim təcrübələrində dayanıqlı inkişaf prinsiplərinin tətbiqinə ayrılan diqqət əmək bazarında bizi rəqabət üstünlüyü ilə təmin edir. Yaşından, cinsindən, əlilliyindən və digər amillərdən asılı olmayaraq ən ixtisaslı və uyğun namizədlərin keyfiyyətlərinə (bacarıq, təcrübə və ya işi yerinə yetirmə qabiliyyətinə) görə işə götürülməsinə diqqət edirik. İşçilərə qarşı ədalətli və hörmətli münasibətə əsaslanan mütərəqqi İR idarə edilməsi sistemi əməkdaşlarımızın öz potensiallarını tam reallaşdırması üçün bərabər imkanlar yaradır. Nar bütün əmək qanunlarına və qaydalarına tam əməl edir və hər cür ayrı-seçkiliyin qarşısını almaq üçün ciddi tədbirlər görür. İşə Qəbul Siyasətimiz bütün işə qəbul proseslərinə strukturlaşdırılmış və ardıcıl yanaşma təmin etmək və cəlb olunan tərəflərə rəhbərlik etmək üçün nəzərdə tutulmuşdur.

2020-ci ildə müsahibələrin yeni iş mühitimizə uyğunlaşdırılması prosesinə başladıq. Ümumi işə qəbul prosesi sadələşdirilmiş, və namizədlər üçün bəzi tələblər aradan qaldırılmışdır. Mümkün olduqda, onlayn platformalara üstünlük verməklə ofisdə görüşlərin sayını da azaltdıq. Bütün namizədlərə bu platformalardan istifadə qaydaları, təlimlə bağlı tövsiyələr və nasazlıqların aradan qaldırılması üçün təlimatlar verilmişdir.

COVİD-19 pandemiyası səbəbindən 2020-ci ildə bütün təcrübə proqramları təxirə salındığına görə yalnız məhdud sayda təcrübəçi cəlb edə bildik. Lakin 2021-ci ildə təcrübə proqramlarımızı yenidən başlamağı planlaşdırırıq.

Vacib kadrların Şirkətdə saxlanılması istiqamətində Varəsəliyə Hazırlıq Layihəsinə və varislər üçün fərdi inkişaf proqramlarına start verdik. Bu tədbirlər yüksək ixtisaslı texniki kadrlardan ibarət daxili istedad fondumuzu saxlamaq məqsədilə həyata keçirilir.

İşə qəbul və işdən azad olunma üzrə statistik məlumatlar

COVİD-19 pandemiyası Nar-da işçi qəbulu və seçilməsi funksiyalarına əhəmiyyətli təsir göstərsə də, işçilərin ümumi axını pandemiyadan əvvəlki dövr ilə müqayisədə bir qədər az olmuşdur. İşə qəbul edilən işçilərin sayının işdən azad olunan işçilərin sayından çox olması nəticəsində kadr axını nisbəti əvvəlki iki ilin göstəriciləri ilə müqayisədə nisbətən aşağı olmuşdur. Aşağıdakı cədvəllərdə işə qəbul və işdən azad olunma ilə bağlı əsas statistik məlumatlar əks etdirilir.

Cədvəl 13 İşə götürülmüş və işdən azad edilmiş işçilərin sayı, cins üzrə

Cinsə görə	2018		2019		2020	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İşə qəbul olunmuş	33	27	23	9	30	26
İşdən azad edilmiş	22	19	36	30	7	7

Cədvəl 14 İşə götürülmüş və işdən azad edilmiş işçilərin sayı, yaş üzrə

Yaş üzrə	2018			2019			2020		
	30-dan aşağı	30-50 arası	50-dən yuxarı	30-dan aşağı	30-50 arası	50-dən yuxarı	30-dan aşağı	30-50 arası	50-dən yuxarı
İşə qəbul olunmuş	44	16	0	26	6	0	31	25	0
İşdən azad edilmiş	18	23	0	38	28	0	3	11	0

Cədvəl 15 Kadr axını nisbəti, %

İL	2018	2019	2020
Kadr axını nisbəti	11.5%	21%	7.6%

Şəkil 09 Yerli icmadan qəbul edilmiş rəhbər işçilərin faizi[8]

2020-ci ildə yerli icmadan olan rəhbər işçilərin faizi

Azərbaycanın normativ-hüquqi bazasına uyğun olaraq, Nar-da çalışan bütün qadın işçilər analıq məzuniyyətinə çıxmaq hüququndan faydalana bilərlər.

Cədvəl 16 Valideyn məzuniyyəti almaq hüququ olan işçilərin ümumi faizi

	2018	2019	2020
Valideyn məzuniyyəti almaq hüququ olan işçilərin ümumi faizi	100%	100%	100%
Valideyn məzuniyyəti almış işçilərin ümumi sayı	12	8	5
Valideyn məzuniyyəti bitdikdən sonra hesabat dövründə işə qayıdan işçilərin ümumi sayı	0	0	2

Təlimlərin təşkili

Bu baxımdan əsas məsuliyyətimiz strateji təşkilati hədəflərimizə çatmaq üçün aradan qaldırılması tələb olunan mühüm biliklərlə bağlı boşluqları vaxtında müəyyənləşdirməkdir. Başqa sözlə, biz daima tədris və inkişaf proqramlarımızı Nar-ın strateji ehtiyaclarına uyğunlaşdırmaq üçün çalışır, həyata keçirilən təşəbbüslərin effektivliyinin qiymətləndirilməsinə əsas maraqlı tərəflərimizi cəlb edirik.

Nar, "Satışdan Qayğıya" strateji prioritetinə sadiq qalır və müştəriləri ən keyfiyyətli xidmətlərlə təmin etmək üçün bütün işçilərə məcburi təlimlər keçməyə davam edir. Təlim sessiyaları əsasən öz sahələrində geniş səriştə və biliklərə sahib kənar mütəxəssislər tərəfindən keçirilir. Ümumiyyətlə, hər bir işçi təsərrüfat ili ərzində vəzifəsinə uyğun müəyyənləşdirilən minimum təlim saatı götürməlidir.

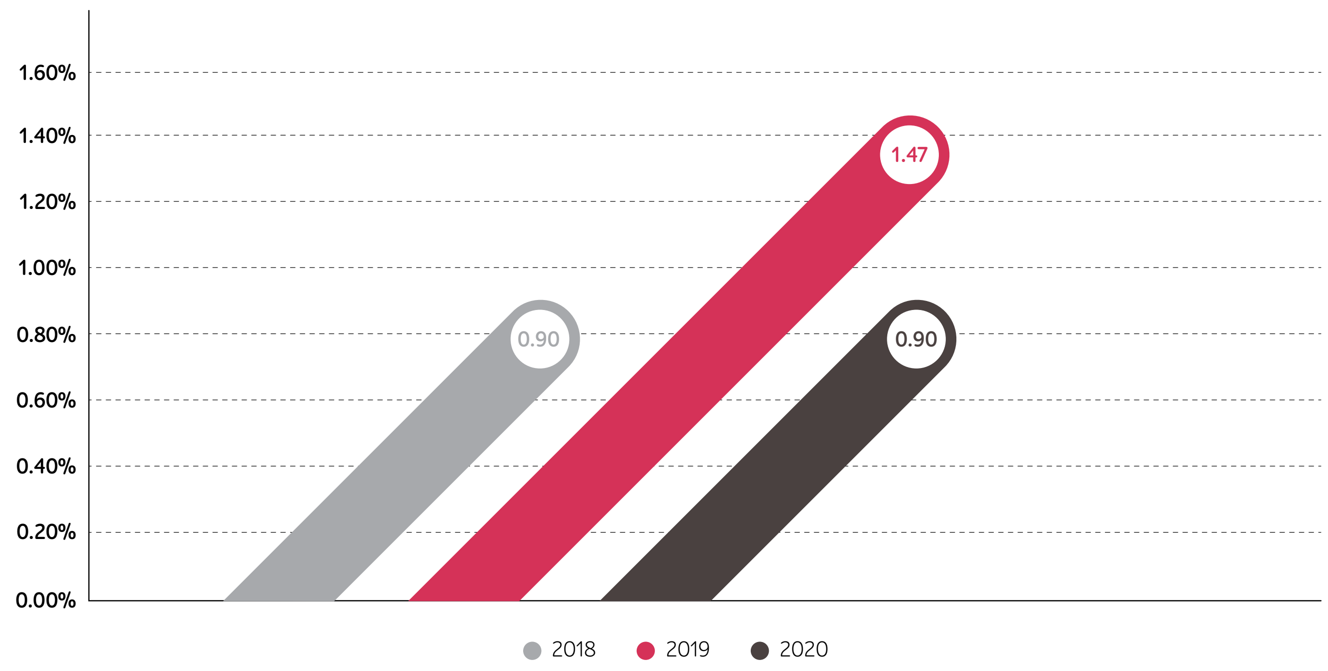
Onu da qeyd edək ki, Nar öz ixtisaslarını artırmağa və beynəlxalq səviyyədə sertifikat almağa qərar verən işçiləri dəstəkləyir və bütün xərclərini ödəyir.

Hesabat dövründə bir neçə təlim sessiyası keçirdik, məsələn:

- İcraçı heyətin üzvləri üçün mentorluq
- Satış qrupunun üzvləri üçün "Xidmət vasitəsilə satış" təlimi
- Şəbəkə və İT komandası üçün texniki təlim

2020-ci ilin noyabr ayında orta səviyyəli işçilərimizin istənilən sahədə bacarıq və biliklərini yüksəltmək üçün minlərlə kurs təklif edən yeni nəsil "Udemy for Business" onlayn təlim platformasından istifadə edə bilməsi üçün müqavilə imzaladıq. Təlimlə bağlı göstəricilər aşağıdakı qrafiklərdə təqdim olunur:

Şəkil 10 İllik büdcədə təlim və fərdi inkişafın payı, %



Cədvəl 17 Təlim saatlarının cəmi sayı

	2018	2019	2020
Cəmi təlim saatları	175	66	185

İllik büdcədə təlim və inkişafın payı 2018-ci ilin göstəricilərinə qədər azalsa da, 2020-ci ildəki pandemiya və təcrid zamanı məsafədən təlim seçimlərinin artması ilə əlaqədar ümumi təlim saatları da artmış oldu.

İşçi heyətinin inkişafı

Məhsuldarlığın idarə edilməsi ən effektiv proseslərimizdən biridir və biz onu 2021-ci ildən bulud əsaslı Oracle Fusion platformasına keçirməyi planlaşdırırıq. Korporativ məqsəd ilk öncə büdcə əsasında müəyyən edilir və daha sonra daha aşağı səviyyələrdə tətbiq edilir, hər menecer isə öz ƏEG-lərini təyin edir.

Menecerlərə daha sonra məlumat bazasında saxlanılacaq rüblük yoxlamaların aparılmasını tövsiyə edirik. Bu struktur daxilində illik qiymətləndirmələr də yer alır. Bundan əlavə, effektivliyin yoxlanılması və idarəetmə əsasında "nəticələrin idarə edilməsi" adlandırılan bir sistem tətbiq edirik. Nəticələr ilk öncə filial səviyyəsində, sonra isə yuxarı rəhbərlik tərəfindən qiymətləndirilir. Aşağı nəticələr nümayiş etdirmiş əməkdaşlara effektivliyin artırılması planı təklif edilir və onlar, müvafiq rəhbərlərinin geniş təlimat və mentorluq dəstəyi ilə təmin edilir. Etiraf edirik ki, sistemin funksional imkanları hələ orta səviyyədədir, lakin onun ildən ilə təkmilləşdirilməsi üçün səy göstəririk.

Şəkil 11 2020-ci ildə Nar-da tətbiq edilmiş karyera inkişafı və effektivliyin qiymətləndirilməsi sistemində dəyişikliklər

Cədvəl 18 Müntəzəm effektivlik və karyera inkişafı yoxlamasından keçmiş işçilərin faizi, cins üzrə

2018		2019		2020	
Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
100%	100%	100%	100%	100%	100%

İşçilərimizin fikirlərini və rəylərini nəzərə almaq üçün ilin sonunda əmək nəticələrinin illik qiymətləndirmələrindən sonra sorğu aparılmışdır. Qiymətləndirmə nəticələrini və rəhbərlərin rəylərini aldıqdan sonra işçilər rəylərin toplanması prosesindən razı qaldıqlarını bildirdilər (təxminən 81% məmnuniyyət dərəcəsi). Nəticədə, "COVİD-19 zamanı Şirkət işçilərinə necə münasibət göstərdi?" və "Müharibə zamanı Şirkət hansı işləri gördü?" suallarına olan cavablar işçilərin məmnunluğuna təsir edən ən yüksək cavab nisbətinə malik olmuşdur. Heç bir işçimiz işinin idarə olunması və rəhbərlərin işləri məsafədən idarə etməsi ilə bağlı narazılıq bildirməmişdir.

Əmək münasibətləri

İşçilərlə rəhbərlik arasında ünsiyyəti stimullaşdırmaq üçün 2020-ci ildə işçilərin baş icraçı direktorla görüşlərini keçirməyə başladıq. 2020-ci ildə həmin görüşlər və digər virtual tədbirlər işçiləri Şirkətin vəziyyəti haqqında məlumatlandırmağa kömək etdi, rəhbərliyə Nar əməkdaşlarının nailiyyətlərini tanımaq, onlara dəstək və təşəkkürlərini bildirmək imkanını yaratdı.

2020-ci ildə rəsmi şikayət kanalı ilə heç bir şikayət daxil olmamışdır.

Şikayətlərin verilməsi hallarının sayı, il üzrə

0 2020-ci ildə işçilərdən daxil olmuş şikayətlər

Kadrların inkişafı üçün qısamüddətli planlar

Strateji İşçi Qüvvəsinin Planlaşdırılması 2021-ci ildə sıfırdan başladılmış kadrların idarə edilməsi layihəsidir. Növbəti il ərzində biz qarşıdan gələn üç ildə biznes ehtiyaclarımızı, indiyədək əldə etdiyimiz nailiyyətləri və üzə çıxarılmış nöqsanların aradan qaldırılması yollarını təhlil edəcəyik. Bir neçə əsas effektivlik göstəricilərinin artıq təsdiq edildiyini və tədqiqatların aparılmasını nəzərə alsaq, 2021-ci ilin sonunadək çatışmayan bacarıqların müəyyən edilməsini başa çatdıracağıq.

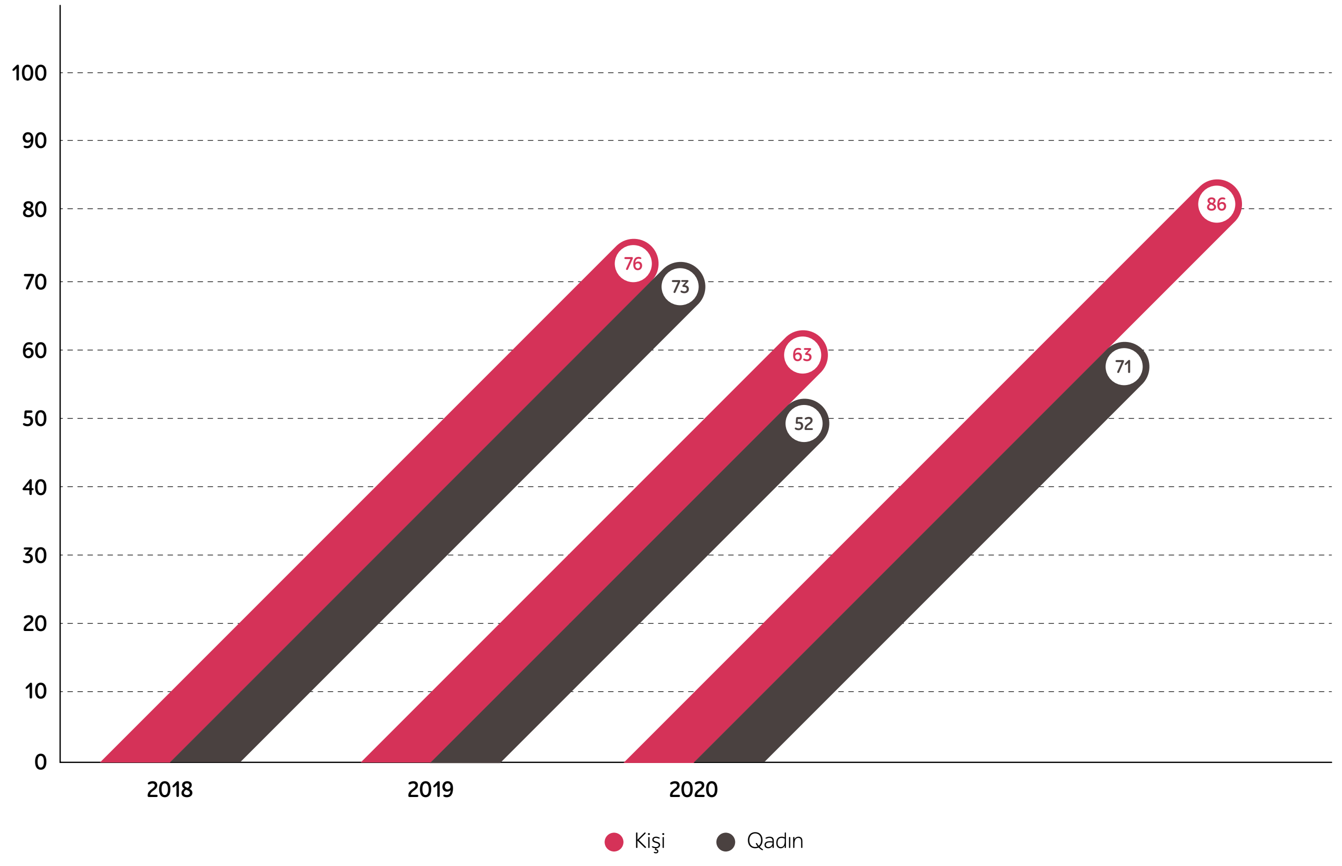
Müxtəliflik və inklüzivlik

Nar, müxtəlifliyin bütün formalarını təşviq edən inklüziv iş mühiti yaradır. Müxtəlifliyi və inklüzivliyi biznes uğurumuzun və dayanıqlı inkişafımızın həlledici elementləri hesab edirik. 2021-ci ilin ikinci rübündə təsdiq olunacaq Müxtəliflik və İnklüzivlik siyasətinə uyğun olaraq, insanların cinsindən, rəngindən, ailə vəziyyətindən, irqindən, milli və ya etnik mənşəyindən, dinindən, cinsi oriyentasiyasından, əlilliyindən, yaşından və ya təklif olunan işə aid olmayan cinayət məhkumluğundan asılı olmayaraq bərabərlik və müxtəliflik prinsiplərinə sadiqik.

Şirkətimizin Müxtəliflik və İnklüzivlik siyasəti, biznes mədəniyyətinin və biznes etikasının əsasında duran prinsipləri müəyyənləşdirir. Hər hansı əsassız şəkildə şəxslərə ziyan vura biləcək tələb və ya şərtlərin qoyulmadığına əminik. Müxtəlifliyə və inklüzivliyə yanaşmamız əsas insan hüquqları, əmək şəraiti, sosial məsuliyyətə dair beynəlxalq konvensiya və protokollara və Nar-ın daxili siyasətinə əsaslanır.

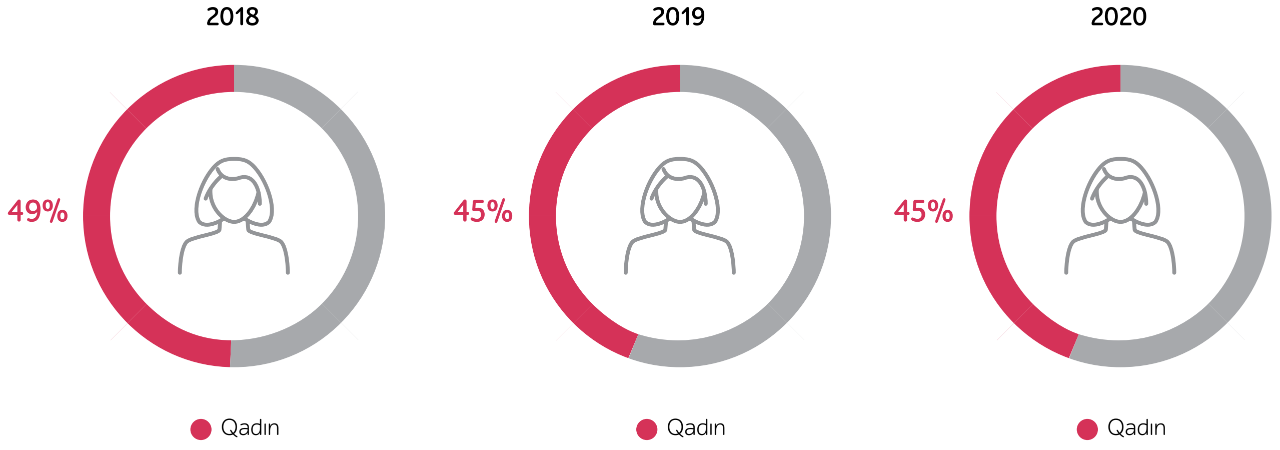
Kadrlarımızn demoqrafik göstəriciləri gender təmsilçiliyində sabit tarazlığın əldə olunduğunu göstərir. Son 3 ildə işçi qüvvəsinin ən azı 45%-nin qadınlarla təmsil olunan telekommunikasiya xidmətlərinin aparıcı təminatçısı olaraq, xüsusilə İT mühəndisliyi və kompüter elmləri sahəsində qadınların hüquq və imkanlarını genişləndirməklə müasir, dayanıqlı inkişaf edən cəmiyyətin inkişafına töhfə verə biləcəyimizə inanırıq.

Şəkil 12 İşçilərin sayı, cins üzrə

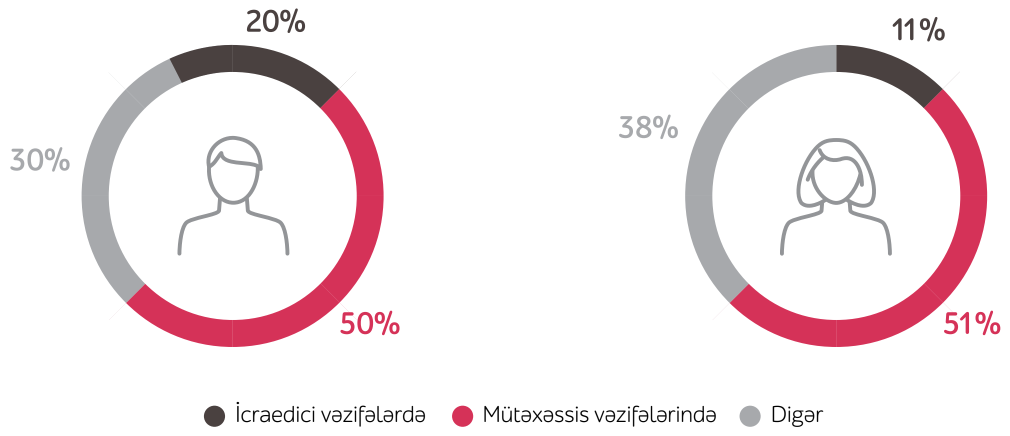


Məşğulluğun müxtəlif kateqoriyalarında qadınların mütənasib təmsilçiliyi də, demək olar ki, bərabərdir və yalnız rəhbər vəzifələrdə çalışan qadınların sayı daha azdır. Biz bunun fərqindəyik və daxili kadrların inkişaf etdirilməsi üzərində çalışırıq ki, qadın əməkdaşlar da rəhbər vəzifələrə yüksəlmək üçün zəruri təcrübəyə yiyələnsinlər.

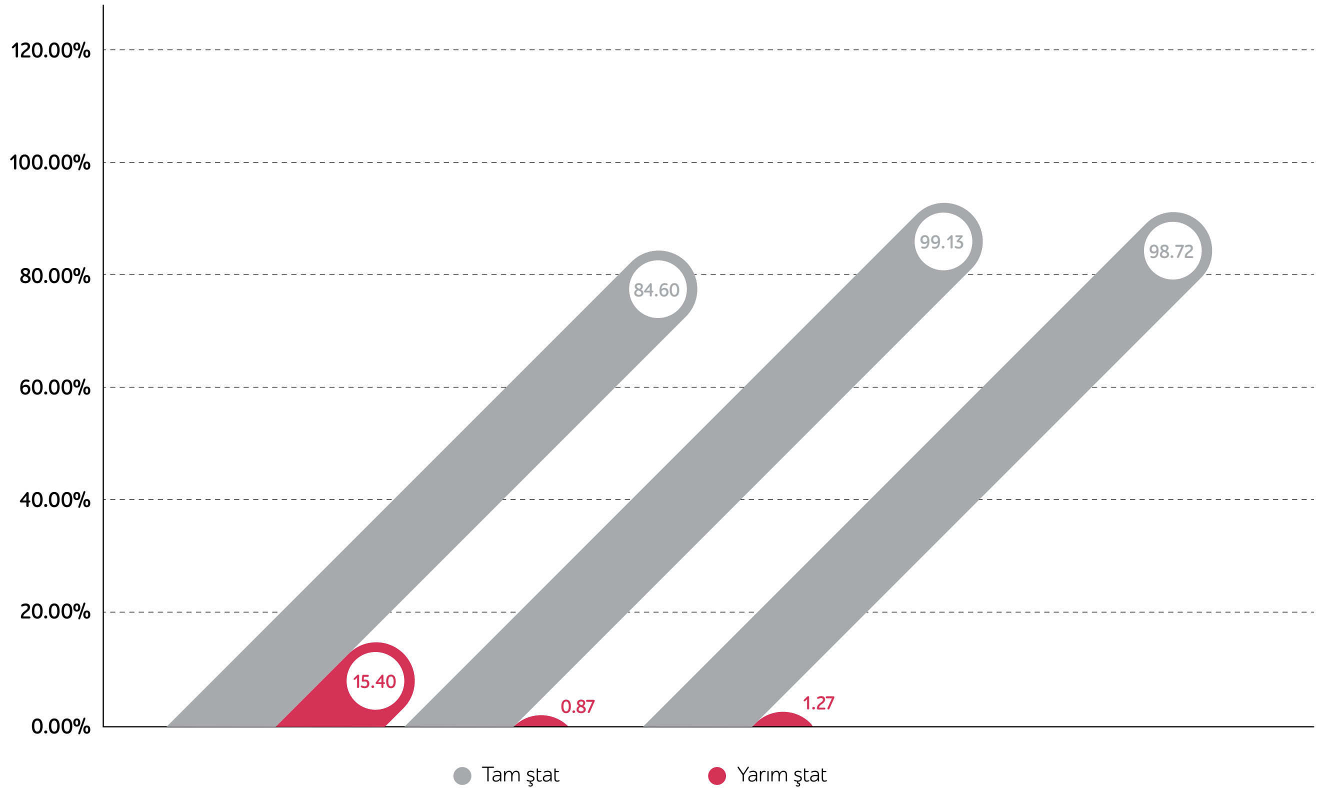
Şəkil 13 Şirkətdə qadın işçilərin payı, illər üzrə



Şəkil 14 2020-ci ildə Nar-ın işçi kateqoriyaları, cins üzrə

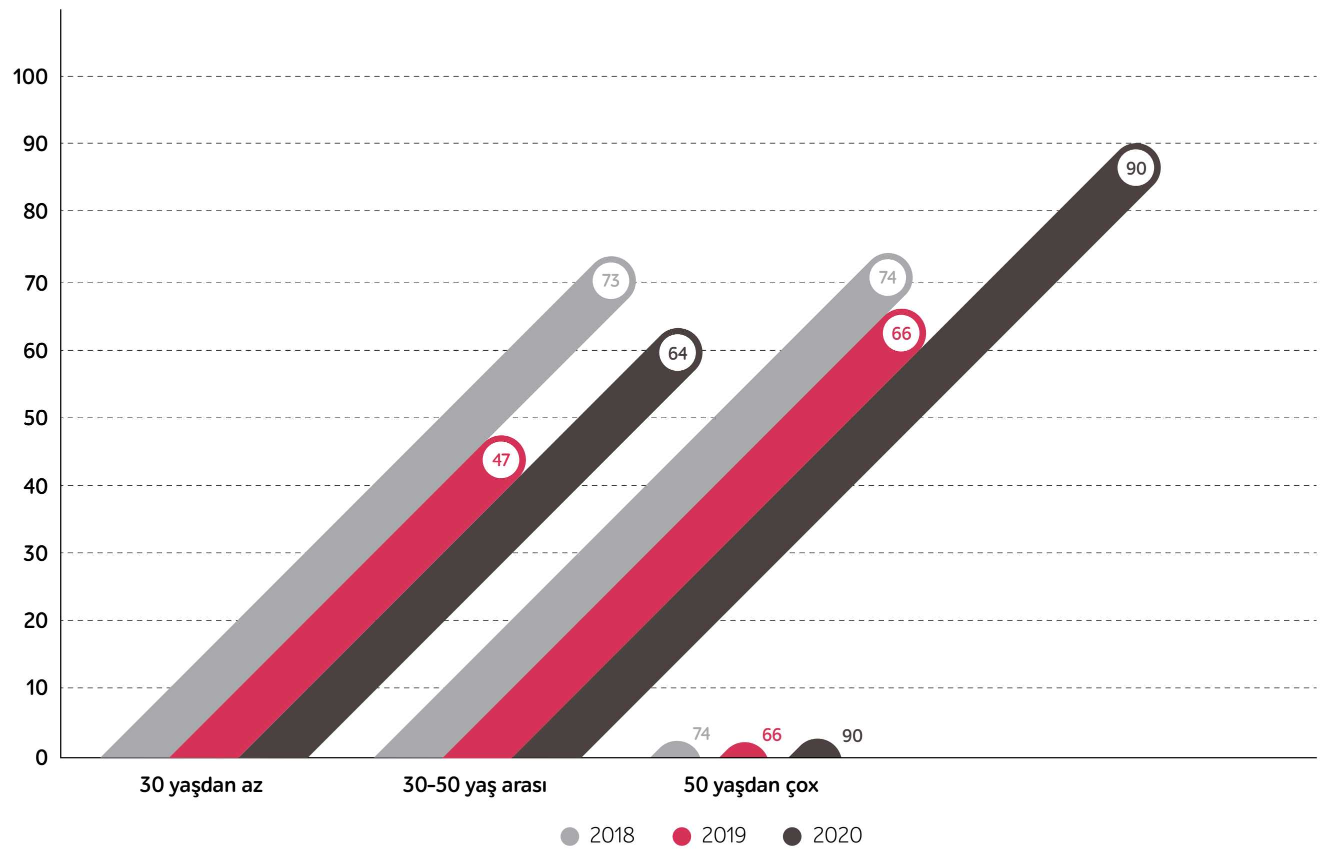


Şəkil 15 İşçilərin əmək münasibətlərinin növlərinə görə faizi



Demoqrafik göstəricilərlə bağlı digər müşahidə 2020-ci ildə 30-50 yaş arası işçilərin sayında əhəmiyyətli artımın olmasıdır. Bu tendensiya Nar-da kadr dövriyyəsi göstəricisinin yaxşılaşması ilə əlaqəli ola bilər, belə ki təcrübəli işçilər stabil məşğulluğa üstünlük verir və bizimlə qalırlar.

Şəkil 16 İşçilərin sayı, yaş üzrə



Əlilliyi olan insanların karyera yarmarkalarına qatılması kadrların cəlb edilməsi planımıza uyğun müntəzəm bir tədbir olsa da, 2020-ci ildə təcrid və pandemiyaya görə bu cür təşəbbüsləri 2021-ci və ya 2022-ci ilə qədər təxirə salmaq məcburiyyətində qaldıq.

Cədvəl 19 Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan qruplar üzrə əməkdaşların sayı

	2018	2019	2020
Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan qruplar üzrə əməkdaşların cəmi sayı, o cümlədən:	8	9	9
Əlilliyi olan	3	3	3
Məcburi köçkün	5	6	6

İşçilərin təhlükəsizliyi və sağlamlığı

Qəti əminik ki, sağlamlığın və təhlükəsizliyin qorunması sektorda ən yaxşı iş keyfiyyətinin təmin edilməsi üçün vacib şərtdir. Məhsuldarlığın artırılması ilə yanaşı, əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlığın qorunması çoxsaylı uzunmüddətli faydaların əldə edilməsini təmin edir ki, bunlar normativ tələblərin yerinə yetirilməsi ilə yanaşı işçilərimizin rifahını da yaxşılaşdırmağa kömək edir. İşçilərin xoş güzəranı haqqında dərindən düşünürük və bu hədəfi korporativ imperativə çevirmək üçün bir sıra tədbirlər görürük.

Sağlamlıq, Əməyin Təhlükəsizliyi və Ətraf Mühit (SƏTƏMM) üzrə Siyasətimiz (qrup daxilində) işçilərimizin sağlamlığını və təhlükəsizliyini idarə edir və bu sahədə prinsip və dəyərlərimizi müəyyənləşdirir. Siyasət Azərbaycanda sağlamlıq və əməyin təhlükəsizliyi ilə əlaqəli bütün yerli normativ aktlara (Əmək Məcəlləsi daxil olmaqla), habelə 1985-ci ilin ISO 45001 Sağlamlıq, Əməyin Təhlükəsizliyi və Ətraf Mühit Konvensiyasına (No. 161) uyğun olaraq işlənib hazırlanmışdır. Sağlamlıq və əməyin təhlükəsizliyi qaydalarının bütün dəyər zəncirimiz boyu yerinə yetirilməsini təmin etməyə çalışırıq. Davranış məcəlləmiz də SƏTƏMM Siyasətini dəstəkləyir, işçilər, müştərilər və təchizatçılar tərəfindən bütün müvafiq prinsiplərə riayət edilməsini təmin edir.

Fəaliyyətimizin ilk günündən heç bir ağır və ya ölümcül hadisəyə yol vermədən, işçilərimizin və müştərilərimizin sağlamlığı və təhlükəsizliyinin qorunmasına səylə çalışırıq.

2020-ci ildə 95 işçi SƏTƏMM üzrə təlim keçmiş, bu isə əvvəlki hesabat dövrü ilə müqayisədə 51% çoxdur.

Standart prosedur olaraq bütün yeni işçilərimiz Şirkətin SƏTƏMM qaydaları ilə tanış edilir. Bundan əlavə, işçilərimizi mövcud və mümkün gələcək SƏTƏMM tələbləri haqqında məlumatlı saxlamaq üçün xüsusi təlimlər keçiririk.

Cədvəl 20 SƏTƏMM üzrə təlim keçmiş işçilərin ümumi sayı

İL	2018	2019	2020
İşçilərin sayı	76	63	95
Təlim saatları	28	21	60

Müxtəlif təhlükələrə məruz qalan və yüksək riskli ərazilərdə təhlükəli avadanlıqlarla (məsələn, yüksək gərginlikli elektrik, hündürlükdə) işləyən işçilərimizə də xüsusi diqqət yetiririk. Növbəti illərdə SƏTƏMM təlimlərinin əhatə dairəsini genişləndirməyi və iştirakçıların sayını artırmağı planlaşdırırıq.

Cədvəl 21 SƏTƏMM xərcləri, AZN[8]

İL	2018	2019	2020
Əmək şəraitinin yaxşılaşdırılması üzrə xərclər	11,000	41,000	93,000
COVİD-19 ilə bağlı xərclər	-	-	204,000

SƏTƏMM proseslərini təkmilləşdirmək istəyimiz, Nar əməkdaşlarının təhlükəsizliyini artırmaq motivasiyasından qaynaqlanır. Hesabat dövründə SƏTƏMM xərcləri ilə bağlı büdcəmizdə kəskin dəyişiklik görürük. Əməliyyatlarımızın həcmi artdıqca işçilərimizin sayı da artır. Hər kəsin təhlükəsizliyini qorumaq üçün təhlükəsizliyi təmin edən avadanlıqlara ayrılmış xərcləri artırdıq. Bundan əlavə, büdcədə dəyişikliklər SƏTƏMM avadanlıqlarının və daxili sistemlərimizin maksimal təhlükəsizlik səviyyəsini təmin edəcək aktual vəziyyətdə saxlanması zərurətindən irəli gəlirdi.

COVİD-19 pandemiyası ilə bağlı xüsusi xərclərə gəldikdə biz yoluxma risklərini azaltmaq məqsədilə qəti tədbirlər gördük:

[8] 2020-ci ildə SƏTƏMM xərclərində əhəmiyyətli artım daxili SƏTƏMM sisteminin təkmilləşdirilməsi, əmək şəraitlərinin yaxşılaşdırılması və yeni SƏTƏMM prosedurlarının tətbiqinə investisiyaların edilməsi ilə bağlıdır.

- Bütün mağazalarımız və ofislərimiz müvafiq avadanlıq, təhlükəsizlik dəstləri və əl dezinfeksiyaedicilər, maskalar, əlcəklər və digər uyğun qoruyucu vasitələr kimi istehlak materialları ilə təchiz edildi;
- Müvafiq əl yuma və fiziki məsafə qaydaları dəfələrlə əməkdaşlara bildirildi və tətbiq edildi;
- Virusa yoluxmuş işçilərə 500 AZN dəyərində təzminat verildi;
- Azərbaycanın bir neçə klinikası və xəstəxanası ilə işçilərimiz üçün pulsuz COVİD-19 testlərinin aparılması haqqında müqavilələr imzalandı.

Nəhayət, 2020-ci ildə SƏTƏMM-lə bağlı iş metodlarının dəyişdirilməsi yoluna qədəm qoyduq - ISO 45001 sertifikatını almaq istəyimiz cari və potensial SƏTƏMM risklərinə qarşı qabaqlayıcı tədbirlərin görülməsi üçün qətiyyətimizi əks etdirir. Ərazilərimizdə hərtərəfli risk qiymətləndirmə tədbirləri nəticəsində hər bir yüksək riskli əməliyyat üçün ətraflı təhlükəsizlik təlimatları və risk qiymətləndirmə planları hazırladıq. 2020-ci ildə SƏTƏMM sisteminin diaqnostikası zamanı üçüncü tərəf məsləhətçi tərəfindən müəyyən edilmiş problemlərin həllinə davam etdik. Bu addımların nəticələrinə əsaslanaraq, SƏTƏMM ilə əlaqədar prosedurların əsas əməliyyatlarımıza təhkim olunmasına davam edəcəyik.

İnsan hüquqları

Nar-da, fundamental insan hüquq və azadlıqlarının qorunması və təşviq edilməsinə kömək edən, sosial-iqtisadi inkişafın tam gerçəkləşməsini dəstəkləyən bir şəkildə yerli icmaların tərəqqisi və rifahına töhfə verdiyimizə inanırıq. Əməliyyatları insan hüquqlarına xüsusi diqqət və ehtiramla aparır və hər kəsin hüquq və azadlıqlarına hörmət edən mədəniyyət qurmağa çalışırıq. Nar-ın İnsan Hüquqlarına dair Siyasəti, işçilərimizin bütün yerli qanunlara, beynəlxalq konvensiyalara və protokollara riayət etmələrini təmin edən başlıca prinsipləri müəyyən edir. Bu siyasəti 2021-ci ilin ikinci rübündə rəsmi olaraq təsdiqləməyi planlaşdırırıq.

İnsan hüquqlarının qorunmasına sadiqliyimiz Nar-ın öz fəaliyyəti və işçiləri ilə məhdudlaşmır, təchizatçı və digər maraqlı tərəflər ilə münasibətləri də müəyyənləşdirir. Nar-da, yalnız öz işçilərimizə deyil, həm də təchizatçılarımızın işçilərinə də lazımi hörmət və ləyaqətlə və əsas insan hüquqlarını qorumaqla yanaşılmasını mütləq hesab edirik. Bütün təchizatçılarımızdan Təchizatçının Davranış Məcəlləsinə riayət etmələrini gözləyirik.

7.2 Cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələrə yanaşmamız

Nar olaraq, bağlantı imkanlarının iş tərzimizi kökündən dəyişdirdiyini yaxşı başa düşürük və buna görə də hər kəs üçün əlçatan rəqəmsal gələcəyin qurulmasını hədəfləyirik. Fəaliyyət göstərdiyimiz icmaların ehtiyaclarını araşdırır və iqtisadi, sosial və ekoloji dayanıqlılıq arasında tarazlığı təmin etmək üçün bu icmaların sosial və iqtisadi inkişafına yönəlmiş müxtəlif təşəbbüslər və layihələr həyata keçiririk. 2020-ci ildə korporativ sosial məsuliyyət (KSM) strategiyamız Nar-ın ümumi korporativ strategiyasına uyğun olaraq yenilənmişdir.

KSM strategiyamız aşağıda qeyd olunan üç uzunmüddətli prioritet sahəni əhatə edir:

1 Təhsil və inkişaf

Təhsil və inkişaf təşəbbüslərində iştirak, cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqəmizin əsas prioritetidir. Hər il sağlam həyat tərzinin (xüsusən də COVİD-19 pandemiyası dövründə) və idmanın təşviq edilməsinə, həmçinin gənclərə karyera imkanlarının yaradılmasına yönəlmiş müxtəlif təhsil layihələrini dəstəkləyirik.

2 Milli irs və vətənpərvərlik

Əməkdaşlarımız arasında Azərbaycanın mədəni irsini, adət-ənənələrini, və vətənpərvərliyi təbliğ etmək mənəvi məsuliyyətimizdir. Vətənimizə olan sevginin millətimizin inkişafı üçün çox vacib olduğuna inanırıq. Vətən Müharibəsi xalqımızla bir yerdə olduğumuzu bir daha sübut etmişdir.

3 Əlilliyi olan insanların cəmiyyətə inteqrasiyası

Əlilliyi olan insanların cəmiyyətə inteqrasiyası KSM strategiyamızın əsas istiqamətlərindən biridir. İnklüziv iş mühiti və cəmiyyət qurmaq məqsədimizə uyğun olaraq məhdud və müxtəlif qabiliyyətli insanların Nar-a qoşulmasını yüksək qiymətləndiririk.

Cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələrin diqqət mərkəzində saxlanması Nar-ın əsas öhdəliyi olaraq qalır. Cəmiyyətlə Əlaqə üzrə Siyasətimiz bu öhdəliyi dəstəkləyir və uğurlu nəticələr üçün zəmin yaradır. Siyasəti 2021-ci ilin ikinci rübündə rəsmi olaraq təsdiqləməyi planlaşdırırıq. Bu siyasət aşağıdakı məqsədləri qarşıya qoyur:

- **Cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələr sahəsində tədbirlərin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (DİM) ilə uzlaşdırılması**
- **Yerli icmalar və bütövlükdə cəmiyyət üçün uzunmüddətli dəyər yaratmaq üçün cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələrin idarə edilməsi yollarının müəyyənləşdirilməsi**
- **Strateji qərar qəbul etmə prosesinə cəmiyyətin cəlb edilməsi prinsiplərinin həyata keçirilməsi**

2020-ci ildə cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələr qurmaq və dəyərlərimizi təbliğ etmək üçün müxtəlif tədbirlər gördük. Bu baxımdan, sosial sahəyə qoyulan investisiyalar, COVİD-19 pandemiyası və Vətən Müharibəsi kimi mühüm hadisələrin təsiri nəticəsində yaranmış yeni reallıqlara uyğunlaşdırılmışdır. Aşağıdakı cədvəl, sosial sahəyə qoyulan investisiyaları əks etdirir:

Cədvəl 22 İllər üzrə sosial sahəyə qoyulan investisiyalar, manatla[9]

Sosial sahəyə qoyulan investisiyalar	2018*	2019*	2020
Sosial sahəyə qoyulan cəmi investisiyalar, manatla	**939,207**	**928,945**	**1,093,864**
Təhsillə əlaqədar layihələr	674,098	627,991	128,000
Məhdud fiziki imkanlı insanlara yönələn layihələr	14,685	48,900	2,400
Milli dəyərlərin və mədəni irsin təbliği	20,634	23,554	247,464

[9] 2020-ci ildə məlumatların konsolidasiyası prosesinə fərqli yanaşmalar tətbiq edildiyinə görə, 2018-ci və 2019-cu illər üzrə sosial sahəyə qoyulan investisiyalar keçən ilin hesabatından fərqlidir.

COVİD-19 pandemiyası zamanı cəmiyyətə dəstək layihələri	T/E	T/O	506,000
Sağlam həyat tərzinin təbliği - İdmanla əlaqəli layihə	210,000	210,000	210,000
İT sahəsinin inkişafına yönələn layihələr	14,790	18,500	0
Ekoloji innovasiyaya yönəlmiş layihələrin dəstəklənməsi	5,000	0	0

Cədvəl 23 Məhsul ianələri manatla, illər üzrə

Məhsul ianələri	2018*	2019*	2020
Ümumi məhsul ianələri, manatla	**29,389**	**15,520**	**834,727**
Vətən müharibəsi	T/O	T/O	818,520
Digər	29,389	15,520	16,207

Təhsil layihələrinin sayında kəskin azalma bu cür təşəbbüslərin təcrid və pandemiya fonunda ləngiməsi ilə əlaqəlidir. İcmalara yönələn investisiyalardan başqa, Nar həm də qazilər, cəbhə bölgəsində məskunlaşan yerli icmalar və eyni zamanda pandemiya və Vətən Müharibəsi zamanı zərər çəkmiş ailələrə Nar-ın məhsulları çərçivəsində (pulsuz danışıq dəqiqələri və mesajlar) yardım göstərmişdir.

7.3 KSM portfelimiz

Koronavirusla Mübarizəyə Dəstək Fonduna ianələr

Hökumətin pandemiyanın yayılması ilə mübarizə təşəbbüslərini dəstəkləyən Nar, Azərbaycanda Koronavirusla Mübarizəyə Dəstək Fonduna yarım milyon manat ianə etdi. Öz növbəsində qeyri-kommersiya dövlət təşkilatı olan Fond, Azərbaycanda virusun yayılmasının qarşısının alınması, o cümlədən mobil klinikalar, reanimasiya şöbələrinin açılması və ya oksigen balonlarının təmin edilməsi kimi tədbirlərə maliyyə yardımı göstərdi.

Virusun yayılması ilə mübarizə zəminində Nar əlavə vacib addımlar da atdı. Belə ki, COVİD-19 xəstələri və həkim nəzarəti altında olan xəstələrə xidmət göstərən tibb işçilərini pulsuz mobil rabitə ilə təmin etdi - siyahılar Səhiyyə Nazirliyi tərəfindən təqdim edilən təsdiqlənmiş məlumatlara əsaslanmışdır. Bu yardım, tibb işçilərinə və zərər çəkmiş xəstələrə karantin və qapanma zamanı ailələri ilə əlaqə saxlamağa kömək etdi. Həmçinin TƏBİB ilə birlikdə tibb mərkəzlərində və karantin xəstəxanalarında 50 AZN-lik Nar ödəmə kartları da paylanılmışdır.

YAŞAT Fonduna dəstək

YAŞAT Fondu Azərbaycan Prezidenti tərəfindən müharibə veteranlarına, şəhid ailələrinə və Vətən Müharibəsi

zamanı zərər çəkmiş şəxslərə dəstək məqsədi ilə yaradılmışdır. Müştərilərimizi Fondun xüsusi qısa nömrəsinə qısa mesaj göndərməklə 1-50 AZN arasında ianə etmək imkanı ilə təmin etdik.

Pandemiya zamanı əlilliyi olan insanlara dəstək

Ünsiyyəti təmin edən bir Şirkət kimi insanların bir-birini eşidə bilməsi və qarşılıqlı olaraq fikirlərini şifahi şəkildə çatdırmasının nə qədər vacib olduğunu başa düşürük. KSM strategiyası çərçivəsində, Nar eşitmə və danışma qüsurlu insanlara koronavirus pandemiyasından qorunmaq üçün qoruyucu maskalar və dezinfeksiyaedici vasitələr payladı. 'Karlara Dəstək' İctimai Birliyi ilə birlikdə həyata keçirilən layihə çərçivəsində 1,500-ə yaxın eşitmə və danışıq qüsuru olan insan qoruyucu vasitələrlə təmin edildi. Bir neçə ildir ki, Nar bu qeyri-kommersiya xeyriyyə təşkilatına davamlı dəstək göstərir ki, bu dəstək də pandemiya dövründə əhəmiyyəti daha da artmışdır.

Əlavə olaraq, görmə məhdudiyyətli insanlara dəstək vermək üçün Radio Antenn ilə birlikdə "Canlı Kitab" layihəsi həyata keçirildi. Azərbaycan və dünya ədəbiyyatının Azərbaycan dilinə tərcümə olunmuş seçilmiş əsərləri efirdə səslənmiş və audio kitablara köçürülmüşdür. Bütün yazılar fləş disklərdə Azərbaycan Gözdən Əlillər Cəmiyyətinə, Əlillər üçün 5 nömrəli Xüsusi İnternat Məktəbinə və Korlar və Respublika Gözdən Əlillər Kitabxanasına təqdim edilmişdir.

TƏHSIL+ paketi ilə məsafədən təhsilin mümkün edilməsi

Nar-ın TƏHSIL+ paketi tələbə və müəllimlərə bütün mövcud platformalarda (iOS, Android, Windows, MacOS) və istənilən brauzerdə Zoom və Microsoft Teams proqramlarından geniş istifadə etmək imkanını verir. 50 Gb Zoom və Teams trafikini əhatə edən aylıq paket xüsusi olaraq COVİD-19 qapanmaları zamanı məktəb və universitetlərin artan təhsil ehtiyaclarına cavab olaraq nəzərdə tutulmuşdur.

"Günün Qəhrəmanları" yazı müsabiqəsi

Müsabiqə pandemiya ilə mübarizə dövründə gündəlik işlərini fədakarcasına icra etməyə davam edən bütün insanlar, habelə sosial layihə və təşəbbüslər haqqında yazıları bir araya toplayır. Layihə həm auditoriyanı qəhrəmanlarla tanış etmiş, həm də sosial məsuliyyətin təbliğinə dəstək vermişdir. Müəlliflər personajlarını özləri seçə bilər ki, bunlar ya həkimlər, müəllimlər, kuryerlər, könüllülər və ya təcrid zamanı vətəndaşlara qayğı göstərən hər hansı digər işçi ola bilərdi.

> "Günün Qəhrəmanları" yazı müsabiqəsi, müraciətlərin sayı və sənədlərin keyfiyyəti baxımından Azərbaycanda iştirakçı baxımından ilin ən çox maraq göstərilən media layihəsi olmuşdur.

"Baku Fight Lab" idman sponsorluğu

Nar, ilk gündən etibarən həm Şirkət daxilində, həm də xaricində idman tədbirləri və təşəbbüslərinin fəal dəstəkçisi olmuşdur. Avropa Olimpiya Oyunları (2015) ilə ortaqlığımız idman sahəsində iştirakımızı daha da genişləndirmiş, 2015-ci ildən isə Nar əsas idman bölməsi boks olan yerli "Baku Fight Lab" idman klubunun dəstəkləməyə başlamışdır.

Breyn Rinq, Azərbaycanda ən böyük təhsil layihəsi

Breyn Rinq intellektual oyunu ölkənin ən parlaq gənclərinin və yüksək rütbəli hökumət rəsmilərinin iştirak etdiyi

TV şoulardan biridir. İnanırıq ki, cəmiyyət yalnız güclü təhsil sistemi sayəsində uğur qazana bilər və buna görə də, Nar-ın Azərbaycanda intellektual inkişafın təşviqi nöqteyi nəzərdən Breyn Rinq təşəbbüsünün fəal tərəfdarı olmasından qürur duyuruq.

AIESEC ilə gənclərin sosial inkişafına dəstək

Nar, 'AIESEC Azərbaycan' gənclər təşkilatı tərəfindən gənclərin inkişafı, liderlik qabiliyyətləri və peşə bacarıqlarının artırılması üçün təşkil olunmuş tədbirə dəstək vermişdir. Qlobal COVİD-19 pandemiyası şəraitində toplantıların keçirilməsinə qoyulan məhdudiyyət səbəbi ilə "Evdə Qal: Gələcəyini Qur" adlı onlayn seminar təşkil edilmişdir. 4-8 iyun tarixləri arasında "Pandemiyadan sonrakı dünya", "Karyera", "Maliyyə" və "Sağlamlıq" kimi mövzularda keçirilən vebinarlara 200-ə yaxın gənc qatılmışdır.

"Bir topa adam", Vətən Müharibəsi haqqında film

2020-ci ildə, dəstəyimizlə "Bir topa adam" adlı vətənpərvərlik mövzusunda film çəkilmişdir. Dağlıq Qarabağ münaqişəsi zamanı çəkilmiş bu film dünya ictimaiyyətinə müharibə hekayələri və onların faciəli nəticələri barədə bəhs edir.

Cəbhə bölgəsindəki rayonlara dəstək

2020-ci ildə Nar cəbhə bölgələrində məskunlaşan vətəndaşlara mütəmadi dəstək göstərmişdir. Azərbaycanın Milli Müstəqillik Günündə xalqımızın qələbə ruhunu yüksəltmək üçün sakinlərə milli bayraqlar və gündəlik ləvazimatlar çatdırılmışdır. Bundan əlavə, sərhəd zonalarda yaşayan insanların ailələri ilə ünsiyyət qurması üçün ödəniş kartları paylanmışdır. Əlavə olaraq, düşmənin raket zərbələri nəticəsində evləri dağılmış, müvəqqəti sığınacaqlara yerləşdirilən bir qrup vətəndaşa qış geyimləri paylanmışdır. Nar, cəbhə bölgəsindəki bütün abunəçilərinə 100 zəng dəqiqəsi və 100 SMS təqdim etmişdir.

Milli bayraq günü

Nar, Dövlət Bayrağı Günü, 9 Noyabr və Şuşanın azad edilməsini qeyd edən xüsusi kampaniya keçirmişdir. Filiallarımızda və Bakının mərkəzi küçələrində insanlara Azərbaycanın bayraqları paylanmışdır. 44 günlük Vətən Müharibəsi zamanı Azərbaycan xalqının yanında olan, ona dəstək verən Nar, bu vətənpərvər qələbə hissini və Azərbaycan bayrağına olan məhəbbətini ölkə sakinləri ilə bölüşmək istəyi əvəzolunmazdır.

7.4 Tərəfdaşlar

Dayanıqlılıq dəyərlərimizi müxtəlif maraqlı tərəflər ilə bölüşmək üçün Azərbaycanda müxtəlif çeşidli təşkilatlar arasında tərəfdaşlığı davam etdiririk. Hesab edirik ki, texniki cəhətdən savadlı mütəxəssislərlə və yeni fəaliyyətə başlayan sahibkarlarla əlaqələrin qurulması istiqamətində görülən işlər biznesimizə çox fayda gətirir. Biznesin inkişafı, KSM-in təkmilləşdirilməsi və ölkəmizdə işgüzar mühitin yaxşılaşdırılması üzərində birlikdə çalışaraq həm Şirkətimizin, həm də ümumilikdə cəmiyyətin uzunmüddətli uğuruna birbaşa töhfə veririk. Gələcəkdə dayanıqlı texnoloji inkişafı yüksək səviyyəyə çatdırmaq üçün sektor liderləri şəbəkəsini qurmağa davam edəcəyik.

Aşağıdakı cədvəldə Nar-ın, birgə fəaliyyət çərçivəsində ölkədə bir çox tədbirlərin və təşəbbüslərin həyata keçirilməsini təşkil etdiyi və dəstəklədiyi və bununla da uzunmüddətli sosial və iqtisadi inkişafa kömək etdiyi böyük tərəfdaşlıqlar və assosiasiyalarda üzvlüyü əks etdirilir.

Cədvəl 24 Tərəfdaşlıqlar

Tərəfdaş / assosiasiya	Nə edir	Təsis edildiyi tarix
AmCham	AmCham peşəkar xidmətlər vasitəsilə Azərbaycanda iş mühitinin yaxşılaşdırılması üçün təsis olunmuşdur.	2019-cu ildən etibarən hər il yenilənir
ADA Universiteti	ADA, Azərbaycanda keyfiyyətli təhsil və gənclərin inkişafını təşviq edən ən yüksək səviyyəli təhsil müəssisəsidir.	2017
Azərbaycan Sahibkarlar İttifaqı	Azərbaycan Sahibkarlar Konfederasiyası Azərbaycanda işgüzar mühitin yaxşılaşdırılması üçün təsis olunmuşdur.	2019
TƏBİB	TƏBİB, dövlətin COVİD-19 yayılması ilə mübarizə aparmaq məqsədilə təsis etdiyi səhiyyə təşəbbüsüdür.	2020
YAŞAT Fondu	YAŞAT Fondu Azərbaycan Prezidenti tərəfindən müharibə veteranlarına, şəhid ailələrinə və Vətən Müharibəsi zamanı zərər çəkmiş şəxslərə dəstək məqsədi ilə yaradılmışdır.	2020

7.5 Məsuliyyətli təchizat zəncirinin idarə edilməsi

Fəaliyyətimizin əsasını təşkil edən təchizat zənciri, fəaliyyətimizin dayanıqlığının vacib və əvəzolunmaz tərkib hissəsidir və bizi kommersiya uğuruna doğru aparır. Regionumuzda müsbət dəyişikliklərin hərəkətverici qüvvəsi olmağa çalışaraq hər zaman dəyərlərimizi təchizat zənciri boyunca tətbiq etməyə çalışırıq. Məsuliyyətli təchizat zənciri prinsiplərinə uyğun, ən etik və şəffaf təchizat zəncirini qurmuş bir şirkətə çevrilməyi hədəfləyirik.

Anlayırıq ki, təchizat zəncirimizin əhatəsi birbaşa təchizatçılarla məhdudlaşmır və bu faktı, missiya və məramımıza sadiqliyimizi nümayiş etdirmək üçün bir fürsət kimi qəbul edirik. Əsas öhdəliklərimizi nəzərə alaraq, 2020-ci ildə ilk Təchizatçının Davranış Məcəlləsini hazırladıq ki, onun da 2021-ci ilin birinci rübündə təsdiqlənməsi planlaşdırılır. Məcəllə satınalmalarda məsuliyyətli və dayanıqlı təcrübələrin əsas prinsiplərini əks etdirir. Dayanıqlığın gələcəkdə peşəkar biznes təcrübəsinin vacib elementlərindən birinə çevrilməsini təmin etmək üçün bütün təchizatçıların Davranış Məcəlləsində açıqlanan prinsiplərə əməl etməsi ilə bağlı gözləntilərimiz böyükdür.

4 növ təchizatçı müəyyən edirik:

Şəkil 17 Təchizatçı növləri

1-ci Səviyyə: Birbaşa tədarükçülər

Səviyyə 1 təchizatçıları bizi innovativ yeni məhsullarla təmin edir. Hesabat dövründə birbaşa 141 təchizatçıdan məhsul və xidmətlər aldıq. Bundan əlavə Səviyyə 1 təchizatçılarının dəyərlərimizə riayət etməsini yaxından izləyirik.

2-ci Səviyyə: Elektronik istehsalçıları və sub-montajçılar

Elektronika istehsalçılarının və elektron avadanlıq təchizatçılarının özlərinin bir çox təchizatçıları vardır. Biz Səviyyə 1 təchizatçıları ilə işləyib onların təchizatçılarının, yəni Səviyyə 2 təchizatçılarının da qaydalara riayət etmələrini izləyirik.

3-cü Səviyyə: Komponent tədarükçüləri

İstehsal olunan məhsulun hissələrini formalaşdırmaq üçün əhəmiyyətli sayda təchizatçılardan komponentlər əldə edilir

4+ Səviyyə

Bu təchizatçılar xammaldan hazırlanmış məhsulları əldə edirlər və təchizat zəncirimizin aşağı təbəqələrində mövcuddurlar.

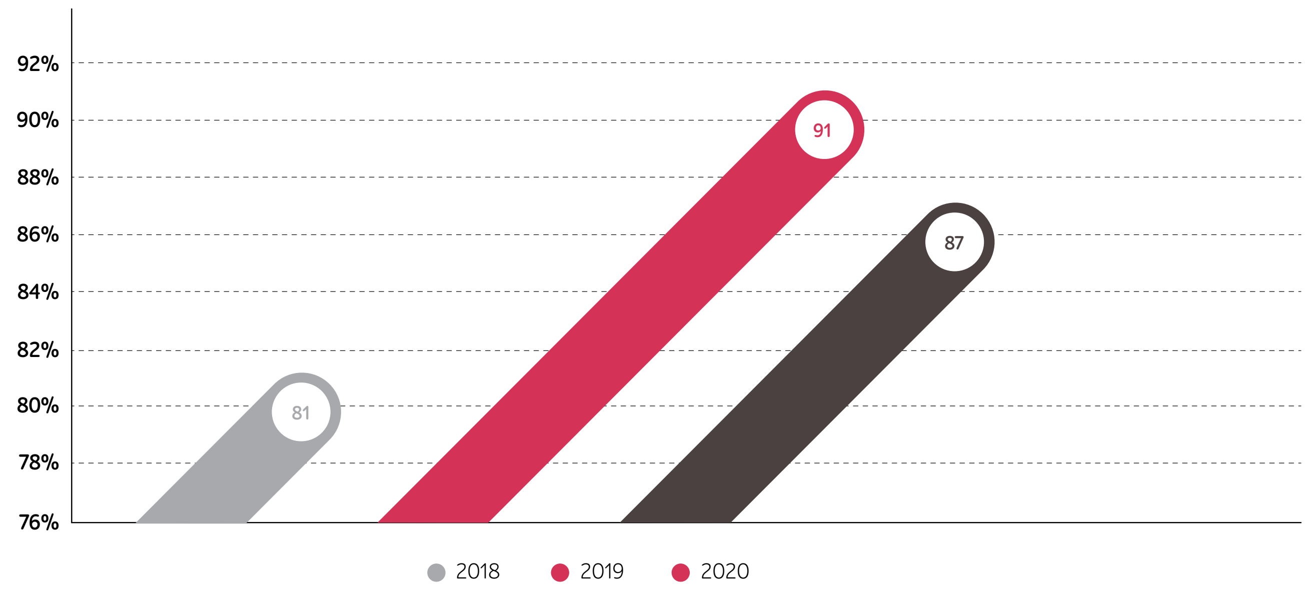
Təchizatçıların effektivliyinin idarə edilməsi prosesini asanlaşdırmaq üçün **təchizat zəncirimizin rəqəmsallaşdırılması** ilə bağlı böyük bir layihəyə başlamışıq. Bu layihə nəticəsində təchizatçıların səmərəliliyini, gözləntilərimizə uyğunluğunu daha şəffaf, açıq və məhsuldar şəkildə izləyə biləcəyimiz rəqəmsal platforma yaratmağı planlaşdırırıq.

Açıq tenderlərin elan edilməsi və ədalətli rəqabətin təşviq edilməsi yolu ilə satınalma prosesinin şəffaflığına və ədalətli olmasına xüsusi diqqət yetiririk. Nar-da yerli KOB-lar də daxil olmaqla yerli təchizatçılar üçün imkanlar yaratmağı üstün tuturuq. İqtisadi və maliyyə faydaları ilə yanaşı, yerli təchizatçıların cəlb edilməsi yerli kadrlar yetişdirməyə və tələblərin yerinə yetirilməsi üzrə nəzarəti gücləndirməyə kömək edir.

2020-ci ildə təchizatçılarımızın 88%-i yerli şirkətlər və xidmət təminatçıları olmuşdur.

Təchizatçıların sayının ildən ilə tədricən azaldılmasını nəzərdə tutan xərclərin optimallaşdırılması strategiyasına uyğun olaraq 2020-ci ildə, tədarük büdcəmiz azalmışdır.

Şəkil 25 Ümumi satınalmalar büdcəsində yerli təchizatçıların faizi[10]



[10] In previous year's Report, procurement expenditures included expenditures spent to third parties involved within CSR projects. These indicators were recalculated and cover business procurement expenditures only.

Cədvəl 26 Yerli təchizatçıların payı, illər üzrə

Yerli təchizatçıların payı	2018	2019	2020
Təchizatçıların cəmi sayı	201	162	135
Yerli təchizatçıların cəmi sayı	174	142	119

Biz, Azərbaycanda məsuliyyətli satınalma təcrübələri haqqında məlumatlılığı artırmağa çalışırıq. Bu öhdəliyə uyğun olaraq, təchizat zəncirimizdə dayanıqlı inkişafla bağlı ideyaları yaymağa və zəruri dəyərləri bütün tərəfdaşlarımız arasında təbliğ etməyə davam edəcəyik. Əminliklə deyə bilərik ki, dayanıqlı təchizat zəncirinin idarə edilməsində gələcək təşəbbüslərimiz sektorun uzunmüddətli uğuruna əhəmiyyətli töhfə verəcək.

74

Ətraf Mühitin İdarə Edilməsi

8. Ətraf Mühitin İdarə Edilməsi

Hesab edirik ki, iqlim dəyişikliyinə təsir edən intensiv elektrik istehlakçılarından biri olaraq, telekommunikasiya sektoru baza ili (1990) ilə müqayisədə 2030-cu ilə qədər Paris İqlim Sazişi üzrə dövlət öhdəliklərinin yerinə yetirilməsinə görə məsuliyyət daşıyanlar sırasındadır. Nar, ətraf mühitə təsirlərin proaktiv idarə edilməsini məsuliyyətli fəaliyyətin başlıca prioriteti kimi hesab edir. Zərərli tullantıları minimuma endirmək, insanları və ətraf mühiti qorumaq üçün cəmiyyət, hökumət qurumları, kommersiya təşkilatları və korporativ tərəfdaşlarla sıx əməkdaşlıq etməyə qərarlıyıq.

Rəqəmsallaşmanın müsbət tərəflərinə və ilkin olaraq birbaşa istixana effekti yaradan qazların (İEYQ) azalmasına (Scope 1) baxmayaraq, COVİD-19 pandemiyası, telekommunikasiya sektorunun intensiv enerji istehlakı nəticəsində dolayı istixana qazı tullantılarının artmasına səbəb oldu.

2020-ci il, ətraf mühitin qorunması ilə bağlı öncəki illər ərzində götürdüyümüz öhdəliklərin həyata keçirilməsinə əngəl olsa da, biz İSO sertifikatının əldə edilməsini mümkün etmək üçün səylərimizə davam etdik. 2021 -ci ilin sonuna qədər qlobal ekoloji standartların tələblərinə uyğunluğumuzu təmin edəcək 14001: 2015 Ətraf Mühitin İdarə Edilməsi Sistemi (EMS) sertifikatını almış Azərbaycanda telekommunikasiya sahəsinin birinciləri sırasında olacağımızı öngörürük. Bu sertifikatı əldə etmək üçün daxili prosesləri təkmilləşdirmək və Standartın tələblərinə cavab verən yeni siyasət və prosedurlar hazırlamaq üçün mühüm təşəbbüslər görmüşük. Aşağıdakılar da daxil olmaqla, müvafiq yerli və beynəlxalq ekoloji qanunlara və qaydalara əməl edilməsi də bu proses üçün önəmlidir:

1). Ətraf mühitin qorunmasına dair Azərbaycan Respublikasının bütün qanunvericiliyi
2). ISO 14001 Ətraf Mühitin İdarə edilməsi
3). Paris İqlim Razılaşması
4). Nar-ın Sağlamlıq, SƏTƏMM siyasəti
5). Daxili prosedurlarımız:

- Təcili təxliyə proseduru
- Təcili yardım proseduru
- Təhlükənin müəyyən edilməsi və riskin qiymətləndirilməsi proseduru
- SƏTƏMM üzrə yoxlama və audit proseduru
- Hadisələrin araşdırılması proseduru
- Təlim proseduru

İqlimlə bağlı mövcud və yeni riskləri və tendensiyaları daim nəzərdən keçiririk ki, bunlara dərhal cavab verə və şəbəkə infrastrukturumuzu qoruya bilək, eyni zamanda müştərilərin kommunikasiya tələblərini ödəməyə davam etməyi bacaraq. GSMA Assosiasiyası tərəfindən müəyyən edilmiş bəzi əsas risk və fürsətlər və Nar-ın cavab olaraq atdığı addımlar Cədvəl 26-da təqdim olunur.

Cədvəl 27 İqlim dəyişikliyi ilə bağlı risk və imkanlar və müvafiq addımlarımız

Əsas risklər	Bizim cavabımız
Təchizat zəncirlərində risklərin tam qiymətləndirilməsi	Azərbaycanda işgüzar mühitin tam inteqrasiya olunmuş dayanıqlı inkişafa səmərəli keçidində oynadığımız rolu anlayaraq, digərləri ilə yanaşı ətraf mühitə təsirlərlə bağlı məsuliyyəti əhatə edəcək Təchizatçının Davranış Məcəlləsini hazırladıq.
Aşağı tempdə baş verən dəyişikliyə (iqlimlə bağlı) diqqətin yetirilməməsi	Ətraf mühitə və iqlim dəyişikliyinə təsirimizi minimuma endirmək üçün İSO 14001:2015 EMS sertifikatının alınması mərhələsindəyik. Biz, həmçinin baza stansiyalarımızda enerji istehlakını azaltmaq üçün enerji effektivliyi üzrə pilot layihəni həyata keçiririk.
Texnoloji əhatəlilik	Ölkəmizin ucqar və kənd yerlərində rabitəni təmin etmək hər zaman prioritet məsələ kimi nəzərdə saxlanıb.
Əsas imkanlar	**Bizim cavabımız**
Şirkətlərin qabaqcıl təcrübələr haqqında məlumat mübadiləsi	Şirkət olaraq, biz daima müxtəlif sektorlar arasında və İKT sektoru daxilində güclü tərəfdaşlıq və əməkdaşlığı təbliğ edirik. Bu öhdəliyin bir hissəsi olaraq, biz şəbəkəmizi Azərbaycanın hüdudlarından kənarda genişləndirərək beynəlxalq İKT konfranslarında təmsil olunuruq. Bundan əlavə, ən yaxşı təcrübə və həlləri paylaşmaq üçün Dayanıqlı İnkişaf üzrə Hesabatları dərc edirik.
Maarifləndirmə	"Satışdan qayğıya" strategiyamızın bir hissəsi olaraq, biz cəmiyyətə davamlı müsbət təsir göstərmək niyyətindəyik və bu səbəbdən özəl şirkətlər və dövlət qurumları arasındakı dialoqun vacibliyini anlayırıq. Açıq dialoqu təşviq etmək və iqlim böhranının daha yaxşı anlaşılması məqsədilə icma və digər təşkilatlarla güclü əlaqələr qurmağa davam edirik.
Uyğunlaşma və dayanıqlı inkişaf üzrə səylərin harmonizasiyası	Fəaliyyət nəticələrimizi daim yaxşılaşdırmağa çalışırıq və buna görə də hal-hazırda baza stansiyalarımızda enerji istehlakını məhdudlaşdırmaq üçün pilot layihə həyata keçiririk. Bundan əlavə, bütün ərazilərimizdə effektiv tullantıların idarə olunması sistemini qurmağa çalışırıq.

8.1 Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi

Telekommunikasiya xidmətlərini göstərən bir Şirkət olaraq, baza stansiyaları, ofislər, mağazalar, anbar və məlumat mərkəzlərimizin ən böyük enerji istehlakçıları olduğunu yaxşı bilirik. Bunu nəzərə alaraq enerji istehlakının azaldılmasına kömək edən müxtəlif enerji səmərəli texnologiyaları və təşəbbüsləri tətbiq edərək enerji səmərəliliyini artırmağa davam edirik. Belə texnologiyalar xərclərin azaldılmasına kömək etməklə yanaşı ənənəvi yanacaqdan asılılığı və istixana qazı emissiyalarını azaltmağa kömək edir.

Nar-ın 2020-ci ildə enerji səmərəliliyi ilə bağlı öhdəlikləri baxımından mühüm mərhələlərdən biri də Səngəçal qəsəbəsində alternativ enerji mənbələrindən istifadə edən ilk baza stansiyasının istifadəyə verilməsi oldu. Bu stansiya fasiləsiz şəbəkə bağlantısını təmin etmək üçün hibrid günəş sisteminə qoşulacaqdır. Əlavə güc batareyalarının quraşdırılması, günəş işığı daha aşağı olan saatlarda da fasiləsiz enerji təchizatına imkan verəcəkdir.

Hesabat ilində həyata keçirilən daha bir "yaşıl" təşəbbüs bütün ofis və ərazilərimizdə LED işıqlandırılmasına tam keçid oldu. Bundan əlavə, qapalı istilik dövranını asanlaşdırmaq və enerji səmərəliliyini artırmaq üçün pəncərə ventilyatorları quraşdırdıq.

ISO14005 və ISO45001 sertifikatlarını aldıqdan sonra növbəti hədəfimiz, enerjiyə qənaət, enerjidən istifadə və enerji istehlakı da daxil olmaqla enerji səmərəliliyini daim yaxşılaşdırmaq üçün lazım olan sistemləri və prosesləri qurmağa imkan verən ISO 50001 Enerji idarəetmə sertifikatı olacaqdır.

2020-ci ildə avtomobillər üçün ekoloji təmiz sıxılmış təbii qazın istifadəsinə keçməyə başladıq. Təbii qaz istixana qazlarını əmələ gətirsə də, bunların həcmi benzin və ya dizellə müqayisədə xeyli aşağıdır. Gələcəkdə minimal yanacaq

istehlakına və yekun nəticədə istixana qazlarının birbaşa emissiyasının azaldılmasına nail olmaq üçün hibrid və ya elektrikli avtomobillərə keçid imkanlarını araşdıracağıq.

Cədvəl 28 Enerji və yanacaq istehlakı[11]

	2018	2019	2020
Ofisin istehlak etdiyi elektrik enerjisi, kVs	388,752	388,752	378,321
Texniki avadanlıq üçün istifadə edilən elektrik enerjisi, kVs (yəni, LTE, BTS və s.)	12,182,602	12,932,731	12,434,387
Dizel, ton	85.48	96.35	79,22
Yanacaq, ton	132.75	137.03	128.27

Cədvəl 29 Enerji intensivliyi əmsalları

	2018	2019	2020
Enerji intensivliyi (bir işçi üzrə kVs)	84,371.50	115,838.98	81,609.61
Enerji intensivliyi (petabayt data trafiki üzrə kVs)	873,617.37	543,956.02	412,116.72

Nar-ın fəaliyyətindən əmələ gələn İEYQ-ni təqdim etmək üçün CO2e (karbon dioksid ekvivalenti) göstəricisindən istifadə edirik. CO2 emissiyalarına dair məlumat aşağıdakı cədvəldə təqdim edilir.

Cədvəl 30 Nar-da İEYQ emissiyaları, ton CO_2e

	2018	2019	2020
Birbaşa İEYQ emissiyaları	714.93	761.69	680.92
Dolayı İEYQ emissiyaları	8,006.12	8,483.84	8,159.83
Dolayı İEYQ emissiyalarının intensivliyi əmsalı, abunəçi üzrə	0.0038	0.0036	0.0038
Dolayı İEYQ emissiyalarının intensivliyi əmsalı, işçi üzrə	53.73	73.77	51.97
Dolayı İEYQ emissiyalarının intensivliyi əmsalı, petabayt trafik üzrə	556.37	346.42	262.46

Nar, qarşıdakı onilliklərdə su çatışmazlığı ilə üzləşməsi ehtimalı olan ölkəmizdə ən dəyərli resurslardan biri kimi qiymətləndirdiyi su ehtiyatlarını qorumaq əzmindədir. Əhalinin artması, sənayeləşmənin davam etməsi və suya tələbatın yüksəlməsi Azərbaycanda şirin suyun mövcudluğu baxımından əlavə problemlər yaradır. Telekommunikasiya sektorunun su istehlakı kənd təsərrüfatı və ya istehsal sektorları ilə müqayisədə nisbətən az olsa da, su qıtlığı probleminin hər kəsə təsir edəcəyini qəbul edirik və eyni zamanda su istehlakının səmərəliliyinin artırılmasında müsbət dəyişikliklərin baş verməsinə öz töhfəmizi verməyə çalışırıq.

Cədvəl 31 Nar-da su istehlakı və intensivliyi[12]

	2018	2019	2020
Cəmi su sərfiyyatı, m^3	8,239.2	10,562.8	9,849.6
Bir işçi üzrə su intensivliyi əmsalı	55.30	91.85	62.74

8.2 Tullantıların idarə olunması

Elektron və elektrik avadanlıq tullantıları (EEAT) və kağız, plastik və kartriclər kimi digər ofis tullantıları, əməliyyatlarımızda və dəyər zəncirimizdə əmələ gələn əsas tullantı mənbələridir. Elektron tullantılar (e-tullantılar) sektorumuzda ən əhəmiyyətli tullantı növüdür. Rabitə texnologiyaları sahəsində nailiyyətlər bütün dünyada həyat tərzinin köklü dəyişməsinə səbəb olmuş və telekommunikasiya sektoru, bəlkə də, ən əhəmiyyətli və önəmli dəyişikliklər yaşamış bir sahəyə çevrilmişdir. Sürətli inkişafın təzahürü olaraq İKT cihazlarının ömrü azalmış, bu da elektron tullantıların həcminin artmasına səbəb olmuşdur.

Nar-da, elektron tullantıların azaldılması, təkrar istifadəsi və təkrar emalı prinsiplərinə sadiq qalaraq, innovativ və səmərəli proseslər və texnologiyaların köməyi ilə tullantıların əmələ gəlməsini minimuma endirməyə çalışırıq. **2020-ci ildə yeni ekoloji təmiz formatlı SİM kartların hazırlanmasına başladıq.** Atılan SIM kartların mənfi təsirini azaltmaq üçün yeni kartların tərkibində 50% az plastikdən istifadə olunacaq. Bundan əlavə, istifadə edilmiş və lazımsız elektron komponentlərin yenidən satılması üçün imkanları və bazarın hazırlığını qiymətləndiririk. İstifadə olunmayan və köhnəlmiş bütün avadanlıqları təkrar istifadə və təkrar emal üçün üçüncü tərəflərə verməyi hədəfləyirik.

İntensiv şəkildə istehlak edilən digər məhsul kağızdır. İşçilərimizi iş yerində kağız istehlakını maksimum dərəcədə azaltmağa təşviq edirik. Pandemiya zamanı məsafədən iş mühitinə keçdikdən və elektron sənədlərin təbliğindən sonra kağıza tələbat əvvəlki illərə nisbətən xeyli azaldı.

Tullantıların idarə olunması üçün müntəzəm prosedurlardan savayı biz, 2021-ci ilin sonunadək ən yaxşı qlobal təcrübə və standartlara əsaslanan universal tullantıların idarə edilməsi sistemini tətbiq etməyə hazırıq. Bu layihənin daha effektiv həyata keçirilməsi üçün müvafiq sahədə geniş təcrübəyə malik kənar şirkətlərlə əməkdaşlıq edirik. Əsas məqsədimiz tullantıların toplanması, daşınması və atılması ilə əlaqəli olan bütün əməliyyatlarımızda sıfır tullantı həcminə nail olmaqdır.

Biz, kənar tullantı emalı şirkəti ilə əməkdaşlıq edir, təhlükəsiz tullantıları yandırmaq üçün onlara göndəririk. Əlavə olaraq, yerli ekologiya təşkilatları və bələdiyyələrlə uğurlu əməkdaşlıq nəticəsində 2020-ci ildən etibarən ofislərimiz tullantı qutuları ilə təchiz edilmişdir. Maksimum effektivliyə nail olmaq üçün işçilərimizlə məlumatlandırıcı ünsiyyət qurmağı planlaşdırır və bunun da yeni davranış modellərinin inkişafına töhfə verəcəyinə ümid edirik.

Növbəti illərdə, fəaliyyətimizin enerji səmərəliliyinə və dövriliyinə əlavə töhfə verəcək daha hədəfyönlü təşəbbüslərin layihələşdirilməsi və həyata keçirilməsi üçün imkanlar araşdırmağa davam etməyi planlaşdırırıq. Bundan əlavə, əsas ərazi və binalarımızı daha dayanıqlı və səmərəli etmək üçün elmi tədqiqat və araşdırmalara vəsait yatıraraq yaranan tendensiyalara uyğunlaşmağa çalışırıq.

[11] Rəqəmlər təxmini qiymətəndirmələri əks etdirir və 2020-ci ildə məlumatların konsolidasiyası üçün fərqli yanaşma tətbiq edildiyindən, hazırkı hesabatda 2018-ci və 2019-cu illər üzrə göstərilən elektrik sərfiyyatı keçən il üzrə hesabatların göstəricilərindən fərqlənir. Nəticədə, intensivlik əmsalları və İEYQ hesablamalarına da müvafiq təsir olmuşdur.

[12] Rəqəmlər təxmini qiymətləndirmələri əks etdirir və 2020-ci ildə məlumatların konsolidasiyası prosesinə müxtəlif yanaşmaların tətbiq edilməsinə görə 2018-ci və 2019-cu illərdə su istehlakı göstəriciləri keçən ilin hesabatından fərqlidir.

80 Yekun məlumatlar

9. Yekun məlumatlar

Hazırkı Hesabatın təyinat auditoriyası geniş və çeşidlidir. Hesabatı gələcək və hazırkı maraqlı tərəfləri Şirkətlə bağlı mühüm faktlar haqqında məlumatlandırmaq üçün istifadə edirik. Geniş spektrli məlumatları ətraflı və sadələşdirilmiş bir formada təqdim edən hazırkı Hesabat Nar üçün unikal məlumat vasitəsidir.

Anlayırıq ki, təchizatçı seçimi prosesinin bir hissəsi olaraq müəyyən ekoloji və sosial məsuliyyət standartlarına uyğunlaşmağı tələb edən istehlakçıların sayı getdikcə artır. Bu səbəbdən hazırkı Hesabatı bir kommunikasiya vasitəsi olaraq istifadə etmək niyyətindəyik. Hesabat, ən iri korporativ müştəridən tutmuş telekommunikasiya sektorunda karyera qurmaq istəyən bir universitet tələbəsinə qədər istənilən şəxsə fəaliyyətimizi izah etməyə və geniş maraq dairələrinə yaxınlaşmağa kömək edəcək bir vasitədir. Daha dəqiq desək, Nar-ın kim olduğunu və gələcəkdə ondan nəyin gözlənildiyini başa düşmək üçün müəyyən məqamların başlıca əhəmiyyətə malik olduğunu düşünürük. Hesabatdan göründüyü kimi, əlçatanlıq və inklüzivlik kimi prinsiplər uğurumuzun təməlində dayanır. Bizim ali məqsədimiz sadəcə böyüyən bir Şirkət olmaq deyil. Nailiyyətlərimiz əhəmiyyətli dərəcədə müştərilərimizdən asılıdır, onların isə bizdən fəaliyyətimizin sağlam və dayanıqlı prinsiplərə uyğun şəkildə həyata keçiriləcəyi kimi gözləntiləri var. Bu gözləntilərin doğruldulması olduqca vacibdir - əks təqdirdə uzunmüddətli uğurumuza da sual altında qalmış olacaq. İki əsas prioritet müəyyən edilmişdir: birincisi, müştərilərimizə yüksək səviyyədə münasibət göstərmək, onların qayğılarına ciddi yanaşmaq, həmişə onları ön planda tutmaqdır. İkincisi isə, müştərilərimizə ən keyfiyyətli şəbəkələrin təklif edilməsidir. Bu hədəflərə çatmaq barədə müştərilərə vəd vermişik və bunu özümüzün uğur parametri hesab edirik.

Məqsədimiz - cəmiyyətimizin inkişafı üçün imkanlar yaratmaqdır. Gələcəyimizi qurmalı, onun müvəffəqiyyətsizliklə nəticələnməsinə yol verməməliyik. Bu niyyətin reallığa çevrilməsi üçün inkişafın dayanıqlığını fəaliyyətimizin prioriteti olaraq qoruyub saxlamalı, gələcək nəsillər qarşısında məsuliyyətimizi daha da yüksək tutmalıyıq.

84

Hüquqi imtina

10. Hüquqi imtina

Nar 'proqnoz xarakterli bəyanatlar' kimi təyin oluna bilən bütün məlumatlar da daxil olmaqla, hazırkı sənəddə yer alan məlumatların düzgünlüyünü və tamlığını təmin etmək üçün mümkün olan bütün səyləri göstərmişdir. Proqnoz xarakterli bəyanatlar 'inanmaq', 'ehtimal etmək, 'gözləmək', 'planlaşdırmaq', 'təxmin etmək', 'niyyətində olmaq', 'məqsəd', 'çalışmaq, 'proqnozlaşdırmaq' və 'ümid etmək' kimi sözlərlə ifadə edilə bilər. Proqnoz xarakterli bəyanatlar faktları deyil, Nar rəhbərliyinin Şirkətin gələcək fəaliyyəti ilə bağlı hazırkı təxminlərinə, proqnozlarına, gözləntilərinə, əqidəsinə və fərziyyələrinə əsaslanan açıqlamalarını əks etdirir. Proqnoz xarakterli bəyanatların düzgün olacağına zəmanət verilə bilməz və bu cür bəyanatlara əsassız dərəcədə güvənmək olmaz. Bu sənəddə yer alan proqnoz xarakterli bəyanatlara xas olan risklərə və qeyri-müəyyənliklərə, göstərilənlərlə məhdudlaşmayaraq, aşağıdakılar daxildir: hesabatlılıq sistemində və keçmiş, hazırkı və gələcək dövrlərə tətbiq edilən müvafiq şərhlər, tətbiqetmələr və təcrübələrdə dəyişikliklər; valyuta məzənnəsi və faiz dərəcələrində hərəkətlər kimi daxili və beynəlxalq biznes və bazar şərtləri; daxili və beynəlxalq normativ-hüquqi bazada dəyişikliklər; daxili və beynəlxalq əməliyyat, sosial, iqtisadi və siyasi risklərdə dəyişikliklər; cari və gələcək məhkəmə çəkişmələrinin təsiri. Nar bu sənəddə yer alan proqnoz xarakterli bəyanatları yeniləməyi öhdəsinə götürmür və gəlirin, mənfəətin itkisi və ya dolayı zərər və ya ziyan da daxil olmaqla, lakin bunlarla məhdudlaşmayaraq, hər hansı tərəfin sənədə güvənməsi nəticəsində yaranan zərər və ya ziyan üçün məsuliyyət daşımır.

Qrupun daxili hesabat sisteminin davamlı olaraq təkmilləşdirilməsi səbəbindən seçilmiş göstəricilərin hesablanmasına yanaşma və metodologiya cari hesabat dövründə yenidən nəzərdən keçirilmişdir. Nəticədə, əvvəlki hesabat dövrləri üzrə verilən məlumatlar ilə uyğunluğu təmin etmək üçün aşağıdakı göstəricilər yeni yanaşma/metodologiya əsasında yenidən hesablanmışdır:

- Baza transiver stansiyalarını (BTS) sayı
- Müştərilərin ümumi sayı
- 4G beynəlxalq rouminq xidməti olan ölkələrin sayı
- İşçi dövriyyəsi əmsalı
- Yerli təchizatçıların payı
- Elektrik və yanacaq istehlakı
- İEYQ emissiyaları
- Su istehlakı

Hesabat boyunca oxucuları metodologiyaya və ya əhatə dairəsinə tətbiq olunan dəyişikliklər barədə məlumatlandırmaq məqsədli izahlı qeydlər verilmişdir.

EY
Building a better working world

Ernst & Young Holdings (CIS) B.V.
Port Baku Towers Business Centre
South Tower, 9th floor,
153, Neftchilar Ave.
Baku, AZ1010, Azerbaijan
Tel: +994 (12) 490 70 20
Fax: +994 (12) 490 70 17
www.ey.com/az

Ernst & Yanq Holdinqs (SiAyEs) Bi.Vi.
Port Baku Tauers Biznes Mərkəzi
Cənub Qülləsi, 9-cu mərtəbə
Neftçilər prospekti, 153
Bakı, AZ1010, Azərbaycan
Tel: +994 (12) 490 70 20
Faks: +994 (12) 490 70 17

2020-ci il üzrə "Azerfon" MMC-nin Dayanıqlı İnkişaf haqqında Hesabatına dair Müstəqil Əminlik Bəyannaməsi

"Azerfon" MMC-nin rəhbərliyinə və maraqlı tərəflərinə

Mövzunun müəyyən edilməsi və təsviri

"Azerfon" MMC-nin (bundan sonra "Şirkət") razılığı ilə biz, 2020-ci il üzrə Şirkətin İllik Dayanıqlı İnkişaf haqqında Hesabatında (bundan sonra "Hesabat") açıqlanan seçilmiş qeyi-maliyyə göstəricilərinə dair (bundan sonra "Göstəricilər") məhdud səviyyəli əminlik bəyannaməsi təqdim etdik, xüsusilə:

Əməliyyat göstəriciləri

- Şəbəkənin əhatə dairəsi;
- Danışıqların kəsilməsi göstəricisi;
- 3G/4G orta yükləmə səviyyəsi;
- 4G beynəlxalq rominq xidməti ilə əhatə olunun ölkələrin sayı.

Müştəriləri əhatə edən göstəricilər

- Müştərilərin ümumi sayı;
- 2G/3G/4G müştərilərin sayı.

İnsan resursları üzrə göstəricilər

- İşçilərin yaş qrupuna və cinsinə görə ümumi sayı;
- İşə götürülmüş işçilərin ümumi sayı;
- İşdən çıxarılmış işçilərin ümumi sayı.

Cəmiyyətə qoyulmuş yatırımlar üzrə göstəricilər

- Cəmi sosial yatırımlar;
- Məhsul və ya xidmət formasında ianələr.

Satınalmalar üzrə göstəricilər

- Təchizatçıların ümumi sayı;
- Yerli təchizatçıların ümumi sayı;
- Yerli təchizatçılara sərf olunmuş büdcə xərclərinin faizlə göstəricisi.

Tapşırığın əhatə dairəsini əks etdirən əvvəlki paraqrafda təsvir olunanlardan başqa, Hesabata daxil olan digər məlumatlar üzərində prosedurları yerinə yetirmədik və buna görə də bu məlumatlara dair bir rəy bildirməmişik.

Meyarların müəyyən edilməsi

Layihəmizin meyarları Hesabatlılıq üzrə Qlobal Təşəbbüsün dayanıqlı inkişaf sahəsində hesabatların hazırlanması standartları (bundan sonra "GRI Standartları") və Hesabatın "Hesabat haqqında" bölməsində göstərilmiş Şirkətin dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatların hazırlanması prinsipləri (bundan sonra "Meyarlar") olmuşdur. Əminlik layihəmizin məqsədini nəzərə alaraq bu meyarları müvafiq hesab edirik.

Rəhbərliyin məsuliyyəti

Şirkət rəhbərliyi meyarların müəyyən olunmasına və bütün əhəmiyyətli aspektlərin meyarlara uyğun olaraq təqdim edilməsinə görə məsuliyyət daşıyır. Bu məsuliyyətə əhəmiyyətli təhriflər olmayan dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatın hazırlanması üçün müvafiq daxili nəzarətin təşkili, tətbiqi və saxlanması; münasib hesabat prinsiplərinin seçilməsi və tətbiqi; mövcud şəraitə uyğun olan ölçmə metodları və qiymətləndirmələrin istifadə edilməsi daxildir.

EY
Building a better working world

Bizim məsuliyyətimiz

Bizim məsuliyyətimiz, əldə etdiyimiz dəlillərə əsaslanaraq Göstəricilərin təqdimatı ilə bağlı nəticələri ifadə etməkdir.

Əminlik tapşırığını *"Tarixi Maliyyə Məlumatlarının Auditindən və Rəylərindən Başqa Etibarlılıq Təchizatı üzrə Beynəlxalq Standart"* (bundan sonra "ISAE 3000") Beynəlxalq Standartına (yenidən baxılmış) uyğun olaraq həyata keçirilmişdir. ISAE 3000, bütün əhəmiyyətli aspektlərdən Göstəricilərin Kriteriyalara uyğun olaraq təqdim edilib-edilməyəcəyinə və hesabat veriləcəyinə dair məhdud zəmanət əldə etmək üçün fəaliyyətimizi planlaşdırmağı və yerinə yetirməyi tələb edir. Seçilən prosedurların təyinatı, vaxtı və miqyası, saxtakarlıq və ya yol verilən səhv səbəbi ilə əhəmiyyətli təhrif riskinin qiymətləndirilməsi də daxil olmaqla, qərarımızdan asılıdır.

Əldə etdiyimiz dəlillərin, məhdud əminlik nəticələrimizə əsas vermək üçün kifayət qədər və uyğun olduğuna inanırıq.

Müstəqilliyimiz və keyfiyyətə nəzarət

Biz 1 saylı Beynəlxalq Keyfiyyətə Nəzarət Standartını (ISQC 1) tətbiq edirik və müvafiq olaraq etik tələblərə, peşə standartlarına və tətbiq olunan qanuni və tənzimləyici tələblərə uyğunluqla bağlı sənədləşdirilmiş siyasət və proseduralar daxil olmaqla hərtərəfli keyfiyyətə nəzarət sistemini tətbiq edirik.

Dürüstlük, obyektivlik, peşəkar səriştə və lazımi diqqət, məxfilik və peşə davranışının təməl prinsipləri üzərində qurulmuş, Mühasiblər üçün Beynəlxalq Etika Standartları Şurası tərəfindən qəbul edilmiş Peşəkar Mühasiblərin Etika Məcəlləsinin (IESBA) müstəqilliklə bağlı olan və digər etik tələblərinə əməl etdik.

Yerinə yetirilmiş işin xülasəsi

İcra olunan əminlik öhdəliyi məhdud əminlik öhdəliyini təmsil edir. Məhdud əminlik yerinə yetirilən prosedurların təyinatı, vaxtı və miqyası, əminlik tapşırığının zəruriliyi ilə müqayisədə məhduddur. Nəticədə, məhdud əminlik işində əldə edilən əminlik səviyyəsi daha aşağıdır.

Prosedurlarımızın mahiyyətini və miqyasını təyin edərkən rəhbərliyin daxili nəzarətinin effektivliyini nəzərə alsaq da, əminlik öhdəliyimiz daxili nəzarətlərə zəmanət vermək üçün nəzərdə tutulmamışdır. Prosedurlarımıza test nəzarətləri və ya informasiya texnologiyaları sistemləri daxilində məlumatların toplanması və ya hesablanması ilə bağlı prosedurlar daxil edilməmişdir.

Məhdud əminlik tapşırığı, ilk növbədə Göstəricilərin və əlaqəli məlumatların hazırlanmasından, məsul şəxslər tərəfindən sorğuların aparılmasından, analitik və digər müvafiq prosedurların tətbiq edilməsindən ibarətdir.

EY
Building a better working world

Həyata keçirdiyimiz prosedurlar aşağıdakılardan ibarət olmuşdur:

- Şirkətin dayanıqlı inkişaf sahəsində siyasəti, fəaliyyəti, nəticələri və müvafiq hesabatları üçün məsuliyyət daşıyan rəhbərliyin nümayəndələrinə göndərilən sorğular;
- Şirkətin dayanıqlı inkişaf sahəsində prosedurları, fəaliyyəti, nəticələri və müvafiq hesabatları ilə əlaqəli əsas sənədlərin təhlili;
- Şirkətin dayanıqlılıq göstəriciləri haqqında məlumat hazırlamaq üçün istifadə olunan prosedurlar haqqında ətraflı məlumat əldə etmək;
- Hesabatın Şirkətin seçilmiş beynəlxalq analoqlarının dayanıqlı inkişaf haqqında hesabatları ilə müqayisəli təhlili;
- 2020-ci ildə Şirkətin dayanıqlı inkişaf sahəsində siyasəti, fəaliyyəti, tədbirləri, və nəticələrinə dair seçilmiş korporativ və xarici nəşrlərin nəzərdən keçirilməsi;
- Dayanıqlı inkişaf məsələləri barədə Hesabatların verilməsi üçün istifadə olunan hesabat prosesini nəzərdən keçirərək Göstəricilərə dair hesabat vermə prosesi və digər tapşırıq şəraitləri barədə anlayışın əldə edilməsi;
- 31 dekabr 2020-ci il tarixində başa çatan il üzrə seçilmiş Göstəricilərlə əlaqəli məlumat nümunələrinin nəzərdən keçirilməsi, bu məlumatların Hesabatda müvafiq qaydada əks etdirildiyinin qiymətləndirilməsi.

Aparılan işlərin çərçivəsində tələb olunan digər əlavə prosedurlar da həyata keçirilmişdir.

Yekun

Həyata keçirdiyimiz prosedurlar və əldə etdiyimiz sübutlar nəticəsində, Göstəricilərin bütün əhəmiyyətli aspektlər baxımından ədalətli şəkildə təqdim olunmadığını hesab etməyə səbəb olan heç bir fakt qarşımıza çıxmamışdır.

Ernst & Young Holdings (CIS) B.V.

30 noyabr 2021-ci il

Bakı, Azerbaycan

90

GRI
İndeks cədvəli

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
102	**Ümumi açıqlamalar - Təşkilatın profili**			
102-1	Təşkilatın adı	Açıqlanmışdır: Bölmə 4. Nar haqqında	22	
102-2	Əsas fəaliyyət, brendlər, məhsul və xidmətlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 4. Nar haqqında	22	
102-3	Təşkilatın qərargahının yerləşdiyi ünvan	Açıqlanmışdır: Bölmə 4. Nar haqqında	22	
102-4	Əməliyyatların coğrafi ərazisi	Açıqlanmışdır: Bölmə 4. Nar haqqında	22	
102-5	Mülkiyyətin xüsusiyyəti və təşkilati-hüquqi forması	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-6	Xidmət göstərilən bazarlar	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.3. Biznes modelin icmalı	26	
102-7	Təşkilatın miqyası	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.3. Biznes modelin icmalı	26	
102-8	Əməkdaşlar və digər işçilər üzrə məlumat	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
102-9	Təşkilatın təchizat zənciri	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.5. Məsuliyyətli təchizat zəncirinin idarə edilməsi	71	
102-10	Təşkilatda və təchizat zəncirində baş vermiş əhəmiyyətli dəyişikliklər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.5. Məsuliyyətli təchizat zəncirinin idarə edilməsi	71	
102-11	Təşkilatda "ehtiyatlı yanaşma" prinsipi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Əhatə dairəsi və metodologiya	12	
102-12	Xarici təşəbbüslər	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.4. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr	27	
102-13	Təşkilatın assosiasiyalarda üzvlüyü	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.4. Tərəfdaşlar	70	
102	**Ümumi açıqlamalar - Strategiya**			
102-14	Yüksək vəzifəli qərar qəbul edən şəxsin bəyanatı	Açıqlanmışdır: Bölmə 1. Baş İcraçı Direktorun müraciəti	8	
102-15	Əsas təsirlər, risklər və imkanların təsviri	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.4. Biznesin davamlılığı; Bölmə 8. Ətraf mühitin İdarə Edilməsi.	38	
102	**Ümumi açıqlamalar - Etika və düzgünülk**			
102-16	Təşkilatın dəyərləri, prinsipləri, standartları və etik davranış normaları	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.2. Missiyamız, məramımız və strategiyamız; Bölmə 5.3. Düzgünlük və şəffaflıq	23	
102-17	Etik məsələlər ilə əlaqədar məsləhət və müraciət mexanizmləri	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.3. Düzgünlük və şəffaflıq	36	
102	**Ümumi açıqlamalar - İdarəetmə**			
102-18	İdarəetmə strukturu	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-19	Səlahiyyətlərin ötürülməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
102-20	İqtisadi, ekoloji və sosial mövzular üzrə rəhbərlik səviyyəsində məsuliyyət	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-21	İqtisadi, ekoloji və sosial mövzulara dair maraqlı tərəflər ilə ali idarəetmə orqanı arasında mövcud olan konsultasiya	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.4. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr	27	
102-22	Ali idarəetmə orqanının və komitələrin tərkibi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-23	Ali idarəetmə orqanının sədri	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-24	Ali idarəetmə orqanının namizədliyi və seçilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-25	Maraqların toqquşması	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.3. Düzgünlük və şəffaflıq	36	
102-26	Məqsəd, dəyər və strategiyanın təyin olunmasında ali idarəetmə orqanının rolu	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-27	Ali idarəetmə orqanının kollektiv biliyi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-28	Ali idarəetmə orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-29	İqtisadi, ekoloji və sosial təsirlərin müəyyənləşdirilməsi və idarə olunması	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.2. Əhəmiyyətliliyin təhlili	13	
102-30	Risklərin idarəolunması prosesinin effektivliyi	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.4. Biznesin davamlılığı; Bölmə 8. Ətraf mühitin İdarə Edilməsi.	38	
102-31	İqtisadi, ekoloji və sosial mövzuların təkrar gözdən keçirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Əhatə dairəsi və metodologiya	12	
102-32	Ali idarəetmə orqanının dayanıqlı inkişaf hesabatında rolu	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-33	Vacib məsələlər haqqında ali idarəetmə orqanının məlumatlandırılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 2. Hesabat haqqında	12	
102-34	Vacib məsələlərin təbiəti və ümumi sayı	Açıqlanmışdır: Bölmə 2. Hesabat haqqında	12	
102-35	Ali idarəetmə orqanının və rəhbər şəxslərin mükafatlandırma siyasəti	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-36	Mükafatlandırmanı müəyyən edən proses	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-37	Mükafatlandırmada maraqlı tərəflərin iştirakı	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-38	İllik kompensasiya nisbəti	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	
102-39	İllik kompensasiya nisbətində faiz artımı	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.1. Korporativ idarəetmənin strukturu və prinsipləri	32	

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
102	**Ümumi açıqlamalar - Maraqlı tərəflərlə münasibətlər**			
102-40	Maraqlı tərəf qruplarının siyahısı	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.4. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr	27	
102-41	Kollektiv əmək müqavilələri	Açıqlanmamışdır		Nar-da kollektiv sövdələşmə yoxdur
102-42	Maraqlı tərəflərin müəyyən edilməsi və seçilməsi üçün əsas proseslər və üsullar	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.4. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr	27	
102-43	Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsinə yanaşma	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.4. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr	27	
102-44	Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi nəticəsində qaldırılmış əsas mövzular və məsələlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 4.4. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr	27	
102	**Ümumi açıqlamalar - Hesabatlılıq təcrübəsi**			
102-45	Konsolidasiya edilmiş maliyyə hesabatlarına daxil olan müəssisələr	Açıqlanmamışdır		
102-46	Hesabat məzmununun və mövzuların müəyyənləşdirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Əhatə dairəsi və metodologiya	12	
102-47	Əhəmiyyətli mövzuların siyahısı	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.2. Əhəmiyyətliliyin təhlili	13	
102-48	Əvvəlki hesabatlarda əks olunmuş məlumatların dəyişdirilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 10. Hüquqi imtina	86	
102-49	Hesabatlılıq üzrə baş vermiş dəyişikliklər	Açıqlanmışdır: Bölmə 10. Hüquqi imtina	86	
102-50	Hesabat dövrü	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Əhatə dairəsi və metodologiya	12	
102-51	Ən son hesabatın tarixi	Açıqlanmamışdır		
102-52	Hesabatın dərc olunma tezliyi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Əhatə dairəsi və metodologiya	12	
102-53	Hesabat və hesabatın məzmunu ilə bağlı yaranmış suallar üçün əlaqə vasitəsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.1. Əhatə dairəsi və metodologiya	12	
102-54	Hesabatın GRI standartlarına uyğun olaraq hazırlanması iddiası	Fəaliyyətə uyğun deyil		Bu hesabat GRI standartlarına uyğun olaraq yazılmamışdır, lakin standartlar istinad nöqtəsi kimi qəbul edilmişdir
102-55	GRI məzmun indeksi	Açıqlanmışdır: Bölmə 11. GRI İndeks cədvəli	90	
102-56	Müstəqil audit	Açıqlanmışdır, Əminlilik hesabatı	87	
103	**İdarəetməyə yanaşma**			
103-1	Əhəmiyyətli mövzular və onların hüdudlarının izahı	Açıqlanmışdır: Bölmə 2.2. Əhəmiyyətliliyin təhlili	13	
103-2	İdarəetməyə yanaşma və onun komponentləri	Açıqlanmışdır: Bölmə 5. Məsuliyyətli idarəetmə	32	
103-3	Evaluation İdarəetməyə yanaşmanın qiymətləndirilməsi of the management approach	Açıqlanmışdır: Bölmə 6.3. Keyfiyyətin idarə olunması və müştəri məmnuniyyəti	47	

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
201	**İqtisadi fəaliyyət**			
201-1	Əldə edilmiş birbaşa iqtisadi dəyər və onun paylaşdırılması	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
201-2	İqlim dəyişikliyi ilə əlaqədar maliyyə nəticələri, risklər və imkanlar	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
201-3	Müəyyən edilmiş imtiyazlar planı üzrə öhdəliklər və digər pensiya planları	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
201-4	Dövlətdən alınan maliyyə yardımı	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
202	**Bazarda mövcudluq**			
202-1	Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə cinslər üzrə standart əmək haqqı	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
202-2	Yerli əhalidən olan rəhbərliyin payı	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
203	**Dolayı iqtisadi təsirlər**			
203-1	İnfrastruktur sərmayələri və dəstəklənən xidmətlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.2. Cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələrə yanaşmamız	66	
203-2	Əhəmiyyətli dolayı iqtisadi təsirlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.2. Cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələrə yanaşmamız	66	
204	**Satınalma təcrübələri**			
204-1	Yerli təchizatçılara xərclənən vəsaitlərin ümumi büdcəyə nisbəti	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.5. Məsuliyyətli təchizat zəncirinin idarə edilməsi	71	
205	**Antikorrupsiya**			
205-1	Korrupsiya riski üzrə qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.3. Düzgünlük və şəffaflıq	35	
205-2	Anti-korrupsiya siyasət və prosedurları üzrə keçirilmiş təlim və kommunikasiya	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.3. Düzgünlük və şəffaflıq	36	
205-3	Qeydə alınmış korrupsiya halları və bu halların qarşısını almaq üçün həyata keçirilmiş tədbirlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 5.3. Düzgünlük və şəffaflıq	36	
206	**Anti-rəqabət davranışı**			
206-1	Sağlam olmayan rəqabət davranışları, etimadsızlıq və monopoliya təcrübələri üzrə hüquqi tədbirlər	Açıqlanmamışdır		Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
207	**Vergi**			
207-1	Vergiyə yanaşma	Açıqlanmamışdır		
207-2	Verginin idarə edilməsi, nəzarəti və risklərin idarə edilməsi	Qismən açıqlanmışdır: Bölmə 5.4. Biznes davamlılığı	38	
207-3	Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi və vergi ilə bağlı məsələlərin idarə edilməsi	Qismən açıqlanmışdır: Bölmə 4.4. Maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqələr	27	
207-4	Ölkələr üzrə hesabatlar	Açıqlanmamışdır		
301	**Materiallar**			

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
301-1	İstifadə olunan materiallar, həcm və ya çəki ilə	Açıqlanmamışdır		
301-2	Təkrar istifadə olunan materiallar	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
301-3	Geri toplanılmış məhsullar və qablaşdırma materialları	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
302	**Enerji**			
302-1	Təşkilat üzrə enerji sərfiyyatı	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
302-2	Təşkilat xaricində enerji istehlakı	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
302-3	Enerji intensivliyi əmsalı	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
304-4	Enerji sərfiyyatının azaldılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
305-5	Satılmış məhsulların və xidmətlərin enerjiyə tələbatında azalma	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
303	**Su**			
303-1	Su bölüşdürülən mənbə kimi	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
303-2	Suyun axıdılması ilə bağlı təsirlərin idarə edilməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
303-3	Suyun götürülməsi	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
303-4	Suyun axıdılması	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
303-5	Su istehlakı	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
304	**Biomüxtəliflik**			
304-1	Qorunan ərazilər və yüksək biomüxtəliflik dəyəri olan ərazilərdə və ya bitişik ərazilərdə mövcud olan əməliyyat sahələri	Açıqlanmamışdır		
304-2	Əməliyyatların, məhsulların və xidmətlərin biomüxtəlifliyə ciddi təsirləri	Açıqlanmamışdır		
304-3	Qorunan və ya bərpa olunan ərazilər	Açıqlanmamışdır		
304-4	Əməliyyat sahələrində Beynəlxalq Təbiəti Mühafizə İttifaqının Qırmızı Siyahısına düşmüş növlərin mövcudluğu	Açıqlanmamışdır		
305	**Emissiyalar**			

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
305-1	İstixana effekti yaradan qazların (İEYQ) birbaşa emissiyası (Sahə 1)	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
305-2	İstixana effekti yaradan qazların (İEYQ) dolayı emissiyası (Sahə 2)	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
305-3	Digər istixana effekti yaradan qazların (İEYQ) dolayı emissiyası (Sahə 3)	Açıqlanmamışdır		
305-4	İEYQ emissiyalarının intensivlik əmsalı	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
305-5	İEYQ emissiyalarında azalmalar	Açıqlanmışdır: Bölmə 8.1. Ehtiyatlardan səmərəli istifadə və karbon qazı intensivliyi	77	
305-6	Ozon qatını məhv edən emissiyalar	Fəaliyyətə uyğun deyil		Nar-ın fəaliyyətinə uyğun deyil
305-7	NOx, SOx və digər əhəmiyyətli emissiyalar	Fəaliyyətə uyğun deyil		Nar-ın fəaliyyətinə uyğun deyil
306	**Atqılar və tullantılar**			
306-1	Keyfiyyət və təyinatına görə əmələ gələn çirkab suların həcmi	Açıqlanmamışdır		
306-2	Növünə və ləğv olunma metoduna görə tullantılar	Açıqlanmamışdır		
306-3	Əhəmiyyətli dağılmalar	Fəaliyyətə uyğun deyil		Nar-ın fəaliyyətinə uyğun deyil
306-4	Təhlükəli tullantıların həcmi	Fəaliyyətə uyğun deyil		Nar-ın fəaliyyətinə uyğun deyil
306-5	Su axıdılması və ya dağıdılması nəticəsində təsirə məruz qalan su obyektləri	Fəaliyyətə uyğun deyil		Nar-ın fəaliyyətinə uyğun deyil
307	**Ekoloji tələblərə uyğunluq**			
307-1	Ekoloji qanun və təlimatlarla uyğunsuzluq	Açıqlanmışdır: Bölmə 8. Ətraf Mühitin İdarə Edilməsi	76	
308	**Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi**			
308-1	Ekoloji meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		
308-2	Təchizat zəncirində mənfi ekoloji təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmamışdır		
401	**Məşğulluq**			
401-1	Yeni işə götürülən işçilər və işçi dövriyyəsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
401-2	Müvəqqəti və yarım ştat işçilərə təklif olunmayan, lakin tam ştat işçilərə təqdim olunan əlavə ödəmələr, güzəştlər və imtiyazlar	Açıqlanmamışdır		
401-3	Valideynlik məzuniyyəti	Açıqlanmamışdır		
402	**İşçi və rəhbər əlaqələri**			
402-1	Əməliyyat dəyişiklikləri ilə bağlı minimal bildiriş müddətləri	Açıqlanmamışdır		

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
403	**Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq**			
403-1	Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlığın idarə edilməsi sistemi	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-2	Təhlükələrin müəyyən edilməsi, risklərin qiymətləndirilməsi və hadisələrin araşdırılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-3	Əməyin təhlükəsizliyi xidmətləri	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-4	Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıqla bağlı işçilərin iştirakı, məsləhət xidmətləri və əlaqələrin yaradılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-5	İşçilərin əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq üzrə təlimatlandırılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-6	İşçilərin sağlamlığının təbliği	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-7	İşgüzar əlaqələrlə birbaşa əlaqəli olan əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq məsələlərinin təsirlərinin qarşısının alınması və azaldılması	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-8	Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlığın idarə edilməsi sistemi ilə əhatə olunan işçilər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-9	İş fəaliyyəti ilə bağlı zədələr	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
403-10	İş fəaliyyəti ilə bağlı xəstəliklər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
404	**Təlim və təhsil**			
404-1	Bir əməkdaşın payına düşən illik təlim saatları	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
404-2	İşçi bacarıqlarının artırılması və keçid üzrə təlimlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
404-3	Müntəzəm fəaliyyət və karyera inkişafı üzrə gözdən keçirilmiş işçilərin faizi	Açıqlanmamışdır		
405	**Müxtəliflik və bərabər imkanlar**			
405-1	İdarəetmə orqanlarının və işçilərin müxtəlifliyi	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
405-2	Başlanğıc əmək haqqı və mükafatlandırma üzrə qadınların kişilərə olan nisbəti	Açıqlanmamışdır		
406	**Ayrı seçkiliyin olmaması**			
406-1	Ayrı-seçkilik hadisələri və onların qarşısını almaq üçün görülmüş tədbirlər	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	54	
407	**Assosiasiya azadlığı və kollektiv müqavilələr**			
407-1	Fəaliyyət çərçivəsində assosiasiya azadlığını və kollektiv müqavilələrin istifadəsi haqqını risk altına salan əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
408	**Uşaq əməyi**			
408-1	Uşaq əməyinin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
409	**Məcburi əmək**			

Açıqlama	GRI Standartı (ümumi açıqlamalar daxil olmaqla)	Açıqlama statusu	Səhifə	Şərhlər
409-1	Məcburi əməyin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		No such operations have been identified
410	**Təhlükəsizlik təcrübələri**			
410-1	Təhlükəsizlik işçilərinin insan hüquqları üzrə siyasət və prosedurlar üzrə təlim keçməsi	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.1. İnsanlara qayğı	56	
411	**Yerli xalqların hüquqları**			
411-1	Yerli xalqların hüquqlarının pozulması insidentləri	Fəaliyyətə uyğun deyil		
412	**İnsan hüquqlarının qiymətləndirilməsi**			
412-1	İnsan haqlarının pozulması və təsirləri üzrə gözdən keçirilmiş və qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
412-2	Insan haqları siyasəti və prosedurları üzrə işçilərin təlimatlandırılması	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
412-3	İnsan haqlarına dair müddəaları əhatə edən və ya insan haqları üzrə baxışdan keçirilən əhəmiyyətli investisiya müqavilələri	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
413	**Yerli icmalar**			
413-1	Yerli icmaların cəlb olunması, təsirlərin qiymətləndirilməsi və inkişaf proqramları	Açıqlanmışdır: Bölmə 7.2. Cəmiyyətlə qarşılıqlı əlaqələrə yanaşmamız	66	
413-2	Yerli cəmiyyətlərə mövcud və potensial əhəmiyyətli mənfi təsirlərin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
414	**Təchizatçıların sosial qiymətləndirilməsi**			
414-1	Sosial meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
414-2	Təchizat zəncirində mənfi sosial təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
415	**İctimai siyasət**			
415-1	Political conSiyasi xarakterli ödənişlər və fəaliyyət tributions	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
416	**Müştəri sağlamlığı və təhlükəsizliyi**			
416-1	Məhsul və xidmət kateqoriyalarının sağlamlıq və təhlükəsizlik təsirləri üzrə qiymətləndirilməsi	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir
416-2	Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməməsi hallar	Açıqlanmamışdır		Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizliyə təsiri ilə bağlı heç bir uyğunsuzluq hadisəsi baş verməmişdir
417	**Marketinq və etiketləmə**			
417-1	Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etiketləmə tələbləri	Açıqlanmamışdır		
417-2	Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etiketləmə tələbləri ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmamışdır		
417-3	Marketinq kommunikasiyalarında uyğunsuzluq halları	Açıqlanmamışdır		
418	**Müştərinin məxfiliyi**			
418-1	Müştərinin məxfiliyinin pozulması və müştəri məlumatlarının itirilməsinə dair əsaslandırılmış şikayətlər	Partially disclosed, Section 6.4. Data privacy and cybersecurity	48	
419	**Sosial-iqtisadi uyğunluq**			
419-1	Sosial və iqtisadi sahədə qanun və qaydalar ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmamışdır		Qarşıdakı hesabatlarda yenidən nəzərdən keçiriləcəkdir

İllik Dayanıqlı
İnkişaf Hesabatı
2020