



Izvešće o
održivom razvoju
2014.

IOR





Razvijati svijest o tome da je naše more živo misija je Društva za ekološka istraživanja Paks. Hvala JGL-u što je prepoznao važnost takvih akcija te nas punih pet godina podržava. Od srca mu želimo mirno more u godinama koje dolaze.

MORE JE ŽIVO

Likovne ilustracije koje obogaćuju ovo Izvješće dijelovi su nagrađenih radova hrvatskih školaraca, nastali u sklopu nacionalnog projekta „More je živo“.

Jadransko more danas je jedno od najčišćih dijelova Mediterana. Kakvoća mora je izvrsna, a biološka raznolikost živog svijeta izuzetna. Njegovo podmorje bogato je morskim livadama u kojima odrasta većina nama ljudima gospodarski važnih vrsta riba, rakova i glavonožaca. U podmorju se skrivaju i impresivne podmorske litice, tajanstvene špilje i nepregledna pješčana dna, samo naizgled beživotna.

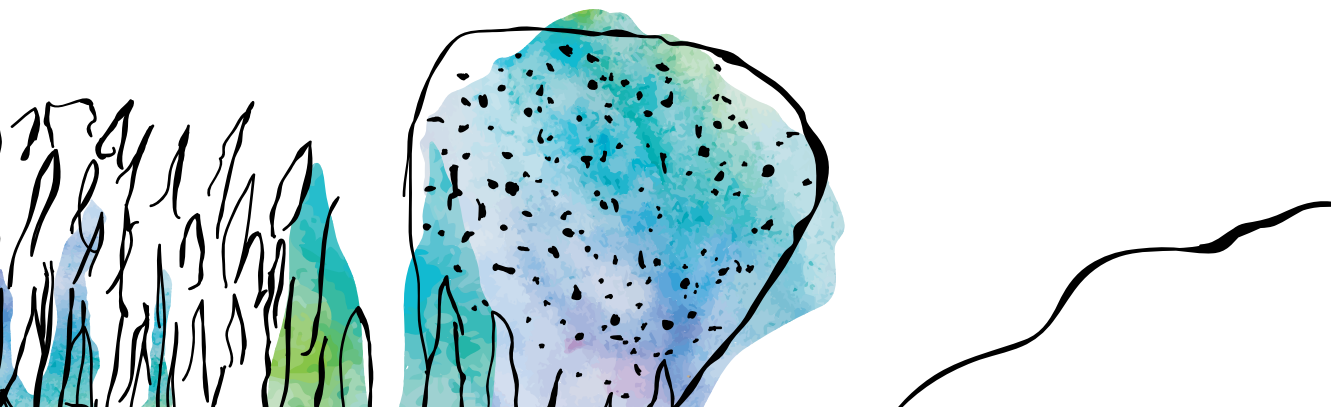
Jadransko more je, u stvari, samo maleni plitki zaljev Mediterana, ali je živo more, izvor zdravlja, bogatstva i energije. Osim toga, podmorje Jadrana čini 50 % teritorija Republike Hrvatske! U njemu žive neobične vrste riba, kao na primjer morski konjic i šilo, kod kojih je mužjak trudan i rađa mlade. Zatim crni i hridinski ježinci - vegetarijanci koji danju spavaju, a noću stružu alge sa stijena. U jadranskom podmorju živi i puno različitih vrsta koralja i spužava koji su životinje i vrlo su važni za ekosustav Jadrana. Jedan od najljepših ukrasa jadranskog podmorja su sićušni goli puževi. Na dnu Jadrana postoje brojni izvori slatke vode, a duž hrvatske obale postoji nekoliko otoka vulkanskog porijekla.

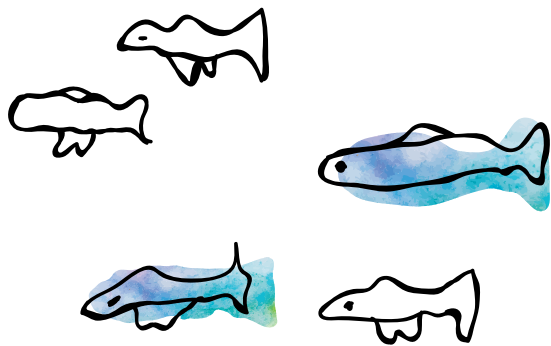
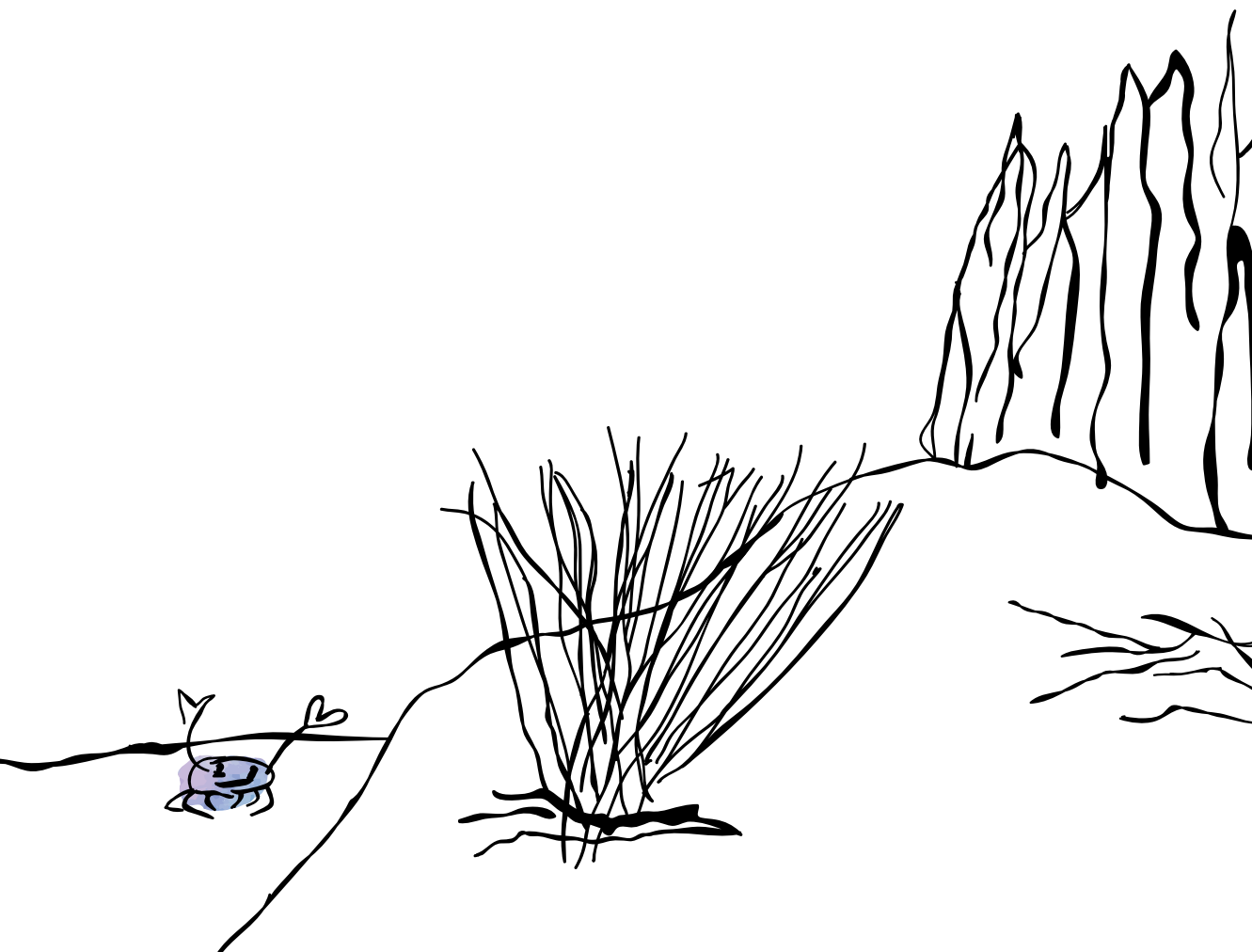
Da bi takvo more ostavili budućim generacijama, potrebno je djecu i mlade iz cijele Hrvatske neprestano podsjećati na važnost Jadranskog mora te ih naučiti zašto je Jadran važan, upoznati ih s njegovim značajkama i živim svijetom. Tek kada ga upoznaju, znat će zašto i na koji način ga mogu očuvati i zaštititi.

Razvijati svijest o tome da je naše more živo misija je Društva za ekološka istraživanja Paks. Hvala JGL-u što je prepoznao važnost takvih akcija te nas punih pet godina podržava. Od srca mu želimo mirno more u godinama koje dolaze.

Dr. sc. Maja Novosel

Predsjednica Društva za ekološka istraživanja Paks





SARA KUREČIĆ 4.B.

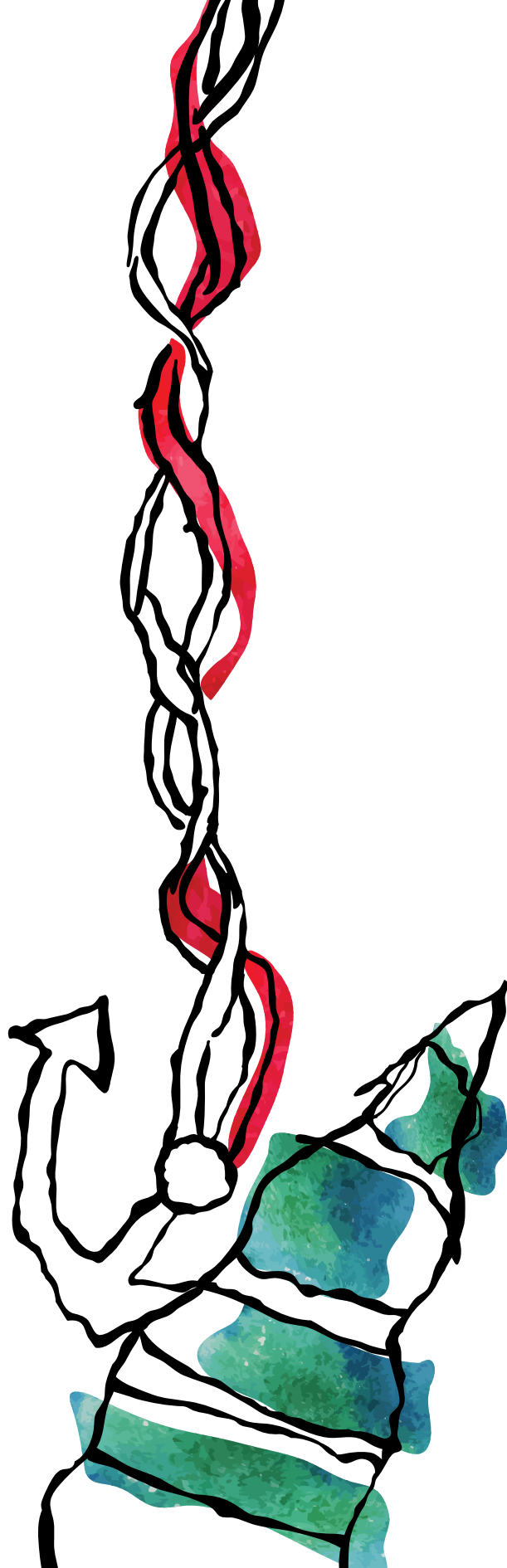
SADRŽAJ OPĆI STANDARDNI PODACI

- 8** Strategija i analiza
- 10** Organizacijski profil
- 18** Identificirani materijalni aspekti i granice
- 20** Uključivanje dionika
- 22** Profil izvještaja
- 24** Upravljanje
- 25** Etika i integritet

28 SPECIFIČNI STANDARDNI PODACI

- 28** Pokazatelji
- 28** Ekonomska kategorija
- 31** Okolišna kategorija
- 40** Društvena kategorija

58 MIŠLJENJE KOMISIJE HR PSOR-A



G4-1 Poštovani čitatelji, poštovani dionici,

uporno i strpljivo, tijekom protekle 24 godine, s mnogo strasti i energije JGL gradi svoju poziciju na tržištu zdravlja, a danas je sa svojih 160 brendova, 460 proizvoda, 1.360 varijacija i 6.000 artikala tvrtka prisutna na četrdeset tržišta, što čini 75 posto ukupnih prihoda. S pozicije internacionalne farmaceutske tvrtke čiji su standardi poslovanja usklađeni s europskom praksom vjerujemo da možemo i više, da možemo iskoračiti na globalno tržište zdravlja.

Znamo da je put do uspjeha satkan od društveno odgovornog rada, jasno postavljenih ciljeva, upornosti i jake motivacije za uzletom. Vrijeme sveopće gospodarske i geopolitičke krize na našim ključnim izvoznim tržištima, Rusiji i Ukrajini, kao i drastično smanjenje cijena lijekova u Hrvatskoj, iskušava našu poletnost, ali nas i dodatno jača u odlučnosti i posvećenosti realizaciji cilja. Unatoč problemima s kojima se suočavamo, maksimalno smo posvećeni našim razvojnim, korporativnim projektima koji su proizvodno i izvozno orijentirani.

Iako je protekla godina bila jedna od najzahtjevnijih poslovnih godina u povijesti JGL-a, nastavili smo s investicijskim ciklusom i zapošljavanjem. Tri strateški značajne investicije nosile su jasnu viziju tvrtke, potpunom predanošću i jakom odlučnošću. Projekti Pharma Valley, Adrialab i JGL Beograd Sopot dio su našeg aktualnog investicijskog uzleta. Pritom, najveća investicija izgradnje kompleksa Pharma Valley ima dva ključna cilja – osigurati uvjete i kapacitete u razvoju, proizvodnji i skladištenju za realizaciju dugoročnih planova rasta tvrtke te objediniti sve proizvodno-tehnološke lokacije na jednome mjestu.

Sumiramo li financijski godinu, ukupni prihodi JGL d.d. iznosili su 634 milijuna kuna od čega je 408 milijuna realizirano na izvoznim tržištima, prvenstveno regije ZND-a, čime tvrtka i dalje ponosno nosi internacionalni predznak. Najvećim dijelom zbog problema na ruskom i ukrajinskom tržištu, tvrtka bilježi pad neto dobiti od 75 posto u odnosu na prethodno razdoblje te ista iznosi 18 milijuna kuna. Ukupni prihodi JGL Grupe u 2014. pali su po stopi od 7 posto i iznosili su 810 milijuna kuna.

U organizacijskom dijelu, 2014. obilježile su pripreme za promjenu organizacijskog ustroja tvrtke, za prelazak s dualističkog na monistički model korporativnog upravljanja s ciljem doprinosa boljoj realizaciji strategije i jačanju odnosa s kupcima. U proizvodnom dijelu, ukupno je proizveden oko 31 milijun proizvoda, odnosno prosječno 245 tisuća komada po osobi, 2.500 serija gotovih proizvoda pušteno je u promet,

proveden je rekordan broj provjera nadležnih tijela, portfelj je obogaćen s devet receptnih i dva bezreceptna lijeka, a naš najprodavaniji globalni brend Aqua Maris proslavio je 15. godišnjicu i izlazak sto milijuntog proizvoda.

Izrazito nas veseli što je prepoznat naš trud u području društveno odgovornog poslovanja pa smo u ovom izvještajnom razdoblju primili čak dvije nagrade Index DOP-a i to u kategoriji Velikih poduzeća, prvu u travnju za rezultate i aktivnosti u 2012., drugu u prosincu za ostvarene rezultate u 2013. Također smo se 2014. godine našli na popisu Top 5 poslodavaca Partnera, treću godinu zaredom, što dokazuje kvalitetu naših procesa upravljanja ljudskim resursima.

U narednom razdoblju, nastavit ćemo biti posvećeni dizanju tržišnih udjela na postojećim tržištima, razvoju novih proizvoda, kao i otvaranju novih tržišta. Intenzivno ćemo se fokusirati na velika i brzorastuća tržišta i ključne regije svijeta – Bliski istok, Zapadnu Europu, SAD, Južnu Ameriku, Kinu i Vijetnam. Prema našim predviđanjima u periodu od naredne četiri poslovne godine, vjerujemo da možemo biti prisutni na više od 50 tržišta svijeta. Ostajemo predani dugoročnoj viziji, postati globalni lider u području nazalnih dekongestiva i generičkih oftalmika, što od nas traži izuzetnu tehnološku i terapijsku fokusiranost.

Putem odgovornog menadžmenta i predanošću zaposlenika, JGL će nastaviti obavljati svoje operacije na način neškodljiv za okoliš. Uz to, tehnička sigurnost i zaštita zdravlja naši su zacrtani ciljevi, počevši od početnog stupnja razvijanja proizvoda nadalje. Zaštita okoliša i očuvanje prirodnih resursa i dalje će stajati visoko na našoj ljestvici prioriteta, nastojat ćemo ostati pouzdan i odgovoran član zajednice u kojoj živimo i radimo vjerujući da poslovati dobro znači i činiti dobro.

Na samom kraju, iskreno se zahvaljujem zaposlenicima koji su i u ovom izvještajnom razdoblju timski doprinosili i bili aktivno posvećeni još jednom godišnjem ciklusu tvrtke. Njihova kompetentnost, posvećenost, lojalnost, trud i motivacija najveće su vrijednosti JGL-a. Također, na podršci i povjerenju zahvaljujem svim dioničarima, financijskim institucijama i poslovnim partnerima JGL-a te sa zadovoljstvom predstavljam naš sedmi Izvještaj o održivom razvoju za 2014. godinu u kojemu smo se prvi put vodili smjernicama G4 GRI-ja (Global Reporting Initiative), kao i temeljnim načelima UN Global Compacta.

S izrazitim poštovanjem,

Ivo Usmiani,

Predsjednik Upravnog odbora

Slijedom odredbi Statuta JGL d.d. do dana 31. prosinca 2014. na snazi je dualistički ustroj, a Ivo Usmiani jedini je član Uprave. Od dana 31. prosinca 2014. na snazi je monistički ustroj s glavnim izvršnim i ostalim izvršnim direktorima koji zajednički zastupaju tvrtku i operativno vode poslovanje. Ulogu nadzora preuzima Upravni odbor kojim predsjedava Ivo Usmiani.

ORGANIZACIJSKI PROFIL

JGL je internacionalna farmaceutska tvrtka orijentirana na razvoj i proizvodnju lijekova u ciljanim terapijskim područjima s fokusom na osjetila. Unaprjeđenjem kvalitete života kroz brigu o zdravlju svojih kupaca, JGL nudi proizvode svih tehnoloških oblika u raznim legislativnim kategorijama te posluje na četrdesetak inozemnih tržišta.

G4-3 NAZIV TVRTKE

JADRAN-GALENSKI LABORATORIJ d.d. Rijeka
JGL d.d. Rijeka

G4-4 GLAVNE MARKE

JGL danas tržištu nudi širok proizvodni portfelj u kojemu se nalazi gotovo 160 brendova, 460 proizvoda, 1.360 varijacija i 6.000 artikala. Među ključnim brendovima posebno se ističu Aqua Maris, Meralys, Lactogyn, Normia, Dramina i Vizol S.

G4-5 SJEDIŠTE TVRTKE

Svilno 20, 51 000 Rijeka

G4-6 BROJ TRŽIŠTA

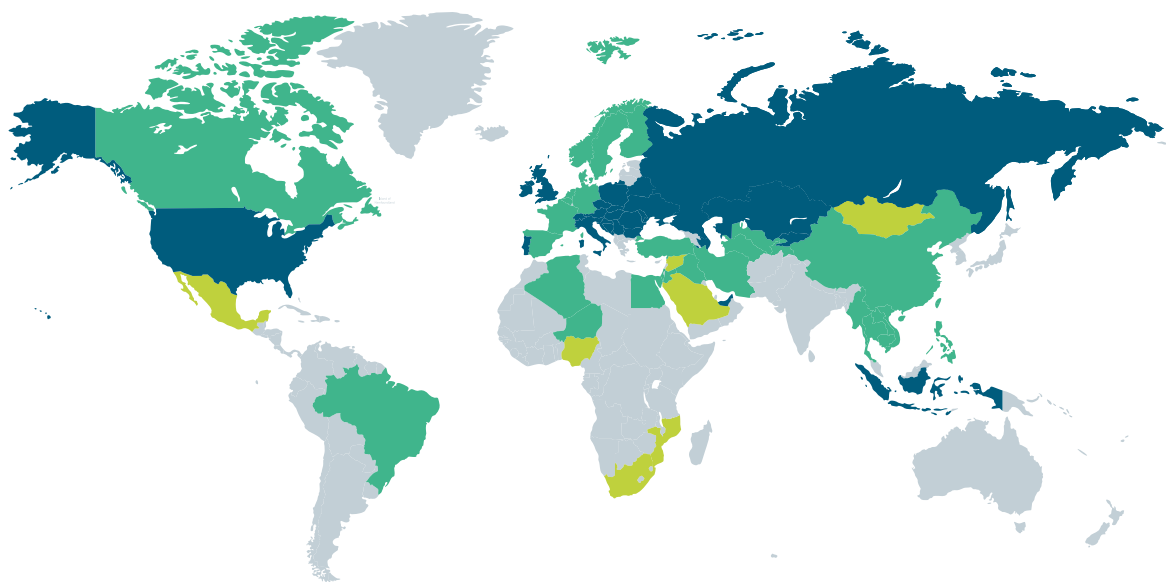
Tvrtka posluje na četrdesetak tržišta. Ključne regije su SEE (engl. South East Europe) i CIS (engl. the Commonwealth of Independent States), što podrazumijeva sljedeće zemlje – Rusija, Hrvatska, Ukrajina, Kazahstan, Slovenija, Bosna i Hercegovina, Srbija, Makedonija, Crna Gora i Kosovo, koje dominantno doprinose prodaji. Tvrtka vlastite proizvode izvozi, ili je u pripremi izvoza, na mnogobrojna ostala tržišta svijeta.

U ovom je izvještajnom razdoblju fokus stavljen na zemlje EU-a, Jugoistočne Azije (ASEAN), Kine, zemlje Bliskog istoka i Sjeverne Afrike (MENA) te Latinske Amerike.

G4-7 PRIRODA VLASNIŠTVA

Dioničko društvo pretežno u domaćem vlasništvu.

G4-8 TRŽIŠTA DJELOVANJA



AKTIVNA
TRŽIŠTA



TRŽIŠTA U FAZI
OTVARANJA



TRŽIŠTA
BUDUĆNOSTI



G4-9 VELIČINA TVRTKE

Ukupan broj zaposlenih na razini Grupe JGL na dan 31. 12. 2014. jest 946.

Neto prodaja u 2014. HRK 520.271.912,18

Ukupna kapitalizacija

Tvrtka u 2014. godini ima udio kapitala u izvorima sredstava 38 %, što znači da je vlastitim sredstvima sudjelovala s 38 % u ukupnim izvorima financiranja.

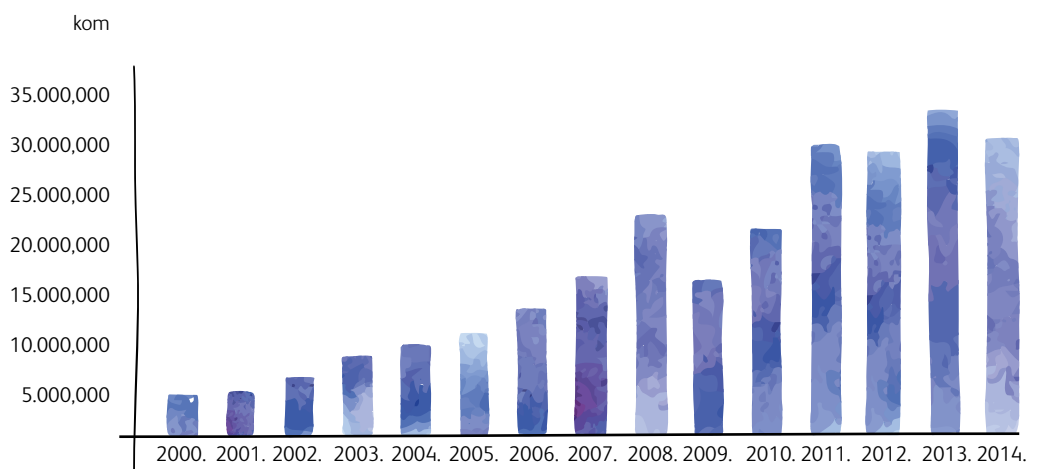
Pokazatelj	2014.	2013.	2012.	2011.	2010.
Koeficijent vlastitog financiranja	38,00 %	41,30 %	37,9 %	36,60 %	34,90 %

Ako usporedimo ovaj pokazatelj u 2014. s prethodnim godinama, vidljivo je da je koeficijent vlastitog financiranja u 2014. nešto manji od onog u 2013., ali veći od prijašnjih godina. Uzmemo li u obzir da je u 2014. godini dominirala investicija u novi proizvodni pogon, uglavnom financirana od strane banaka i leasing kuća, ovaj pokazatelj jako je dobar.

Ukupno 37 sudski registriranih djelatnosti. Aktivnosti razvoja i proizvodnje obuhvaćaju različite vrste proizvoda: lijekove, medicinske proizvode, kozmetičke proizvode (predmete opće namjene), kozmetiku s posebnom namjenom, dodatke prehrani i hranu za posebne medicinske potrebe. Navedeni proizvodi izrađuju se u različitim oblicima što uključuje: tablete, pastile, tvrde i meke želatinske kapsule, sterilne otopine, praške za injekcije, praške za oralne otopine, nesterilne otopine, masti, kreme i gelove, čajeve.

Tijekom 2014. ukupno je proizvedeno oko 31 milijun proizvoda, prosječno 245 tisuća komada po osobi.

GODIŠNJA PROIZVODNJA UKUPNO



G4-10
STRUKTURA
ZAPOSLENIKA

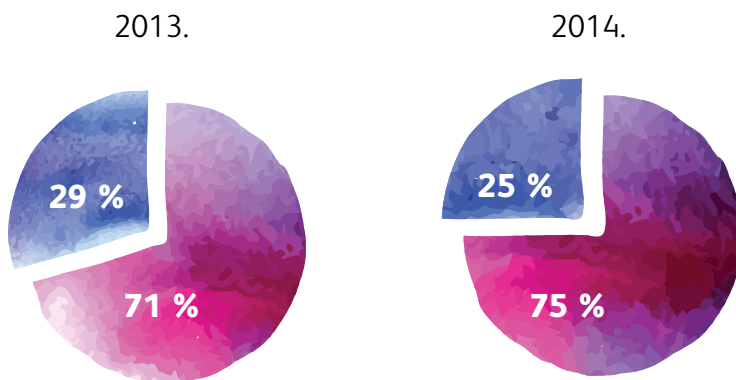
Ukupan broj zaposlenih prema spolu, regiji i vrsti ugovora na dan 31. prosinca 2014. Pritom, ne postoje značajne oscilacije u broju zaposlenih kroz godinu.

733 zaposlenika: 550 žena / 183 muškaraca

	UKUPNO	Ž	M
HRVATSKA	396	289	107
BIH	7	4	3
SRBIJA	5	5	0
MAKEDONIJA	5	5	0
RUSIJA	218	163	55
BJELORUSIJA	9	6	3
UKRAJINA	51	39	12
KAZAHSTAN	41	38	3
KOSOVO	1	1	0
UKUPNO	733	550	183

PREGLED
ZAPOSLENIKA PO
SPOLU U 2013. I
2014. GODINI

ŽENE ●
MUŠKARCI ●

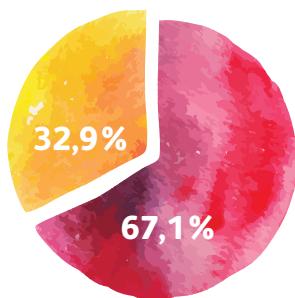


Od ukupnog broja zaposlenika glavni menadžment (uprava, visoki) čini 15 zaposlenika, tj. 2 posto, dok menadžment (uprava, visoki, viši, srednji) čini 70 zaposlenika, odnosno 9,5 posto.

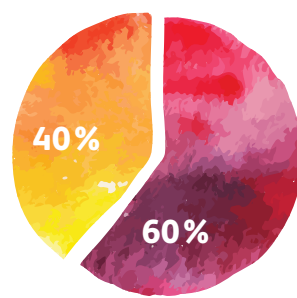
**STRUKTURA
MENADŽMENTA
I TOP
MENADŽMENATA
PREMA SPOLU ZA
2014. GODINU**

ŽENE ●
MUŠKARCI ●

MENADŽMENT



TOP MENADŽMENT



733 ugovora o radu: 643 na neodređeno radno vrijeme / 90 na određeno radno vrijeme

**UGOVOR NA
NEODREĐENO**

**UGOVOR NA
ODREĐENO**

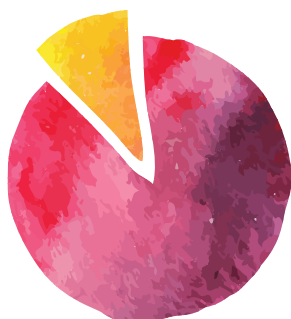
	UGOVOR NA NEODREĐENO	UGOVOR NA ODREĐENO
HRVATSKA	345	51
BIH	6	1
SRBIJA	3	2
MAKEDONIJA	3	2
RUSIJA	201	17
BJELORUSIJA	9	0
UKRAJINA	49	2
KAZAHSTAN	26	15
KOSOVO	1	0
UKUPNO	643	90

**PREGLED
ZAPOSLENIKA
PREMA VRSTI
UGOVORA U
2013. I 2014.
GODINI**

UGOVOR NA
NEODREĐENO

UGOVOR NA
ODREĐENO

2013.



2014.



**G4-11
KOLEKTIVNI
UGOVORI**

Tvrtka nema potpisane kolektivne ugovore sa zaposlenicima.

**G4-12
DOBAVLJAČKI
LANAC**

JGL kao farmaceutska tvrtka u svom dobavljačkom lancu surađuje sa širokim spektrom različitih vrsta dobavljača prerađivačke industrije (prema nacionalnoj klasifikaciji iz područja DE, DF, DG, DH, DJ, DN, E...) različitih veličina – od malih tvrtki i obrta do velikih multinacionalnih kompanija.

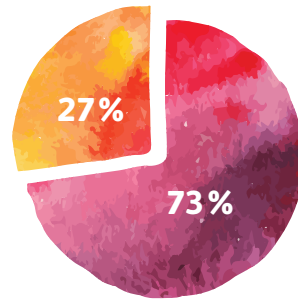
U sklopu dobavljačkog lanca važnu ulogu imaju i tvrtke koje pružaju prijevozne usluge čijem se odabiru posebno pristupa.

Od dobavljača se očekuje da se dokažu svojom kvalitetom, brzinom, inovativnošću i potpunom troškovnom transparentnošću. Odabiru se tvrtke koje redovitim servisiranjem i održavanjem uz korištenje vozila koja imaju nižu emisiju štetnih plinova pridonose brizi u pogledu ekologije i očuvanja okoliša.

UDIO LOKALNIH I GLOBALNIH DOBAVLJAČA U 2014.

LOKALNI
DOBAVLJAČI

GLOBALNI
DOBAVLJAČI



G4-13 **PROMJENE** **TIJEKOM** **IZVJEŠTAJNOG** **RAZDOBLJA**

Na početku 2014. JGL je posjedovao 4.138 vlastitih dionica. Do provođenja postupka reinvestirane dobiti, tvrtka je stekla još 970 vlastitih dionica. U srpnju 2014. provedeno je povećanje temeljnog kapitala reinvestiranjem dobiti te je za svaku vlastitu dionicu dodijeljena jedna nova. Do kraja razdoblja tvrtka je stekla još 14.612 vlastitih dionica. Zaključno s 31. prosincem 2014. u portfelju se nalazi 24.848 vlastitih dionica.

Krajem 2013. formirano je spin off poduzeće Adrialab, u 100 %-tnom vlasništvu JGL-a. Iza imena Adrialab stoji bogato farmaceutsko naslijeđe, ali i moderna tehnologija, iskustvo, znanost i inovacija te implementirani visoki standardi dobre proizvođačke prakse (GMP). U 2014. Adrialab je na tržištu konkurirao kroz promociju proizvoda te započeo s aktivnostima razvoja i proizvodnje tradicionalnog dijela portfelja izdvojenog iz JGL-a, uvođenja novih lijekova, medicinskih proizvoda, dodataka prehrani i kozmetike proizvedenih u skladu s visokim standardima farmaceutske industrije. Tijekom izvještajnog razdoblja iz tvrtke JGL d.d. u tvrtku Adrialab d.o.o. otišlo je ukupno 15 zaposlenika.

G4-14 **PRISTUP** **PREDOSTROŽNOSTI**

U cilju zaštite okoliša, JGL će se voditi pristupom predostrožnosti u okviru svojih mogućnosti. Kada postoje prijetnje nastanka ozbiljne ili nepovratne štete, nedostatak pune znanstvene izvjesnosti neće se koristiti kao razlog za odgodu troškovno učinkovitih mjera radi sprječavanja degradacije okoliša.

U tvrtki su postavljeni dobri temelji u smjeru primjene principa preventivne zaštite okoliša, primjerice provjere obradivosti otpada u ranoj fazi razvoja i usvajanja novog proizvoda, počevši od teoretske evaluacije do faze izrade pilot i validacijskih serija. Na taj način, JGL pravovremeno ima ustanovljen mogući negativni ekološki potencijal proizvoda i pripremljen „recept“ za obradu otpada nastalog u procesu proizvodnje. JGL vođenjem uredne evidencije te izrade relevantnih izvještaja kontinuirano prati promjene utjecaja na okoliš.

G4-15
OBVEZUJUĆI
STANDARDI

Kvaliteta svih proizvoda i usluga ključni je prioritet, a sukladno navedenom utvrđena je politika upravljanja kvalitetom i okolišem kroz primjenu normi i načela koja se zasnivaju na različitim zakonskim zahtjevima te drugim zahtjevima, smjernicama, dobrim praksama i preporukama:

- Zakon o lijekovima i prateći pravilnici, NN važeće izdanje
- Zakon o medicinskim proizvodima i prateći pravilnici, NN važeće izdanje
- Zakon o hrani i prateći pravilnici, NN važeće izdanje
- Zakon o predmetima opće uporabe, NN važeće izdanje
- Direktiva 93/42 EEC
- SO 9000:2005
- ISO 9001:2008
- ISO 13485:2003
- ISO 19011:2002
- ISO 22000:2005
- ISO 22716:2007
- Dobre proizvođačke prakse Europske komisije, Dio I i primjenjivi Dodaci
- FDA cGMP i primjenjivi drugi dokumenti (guidelines)
- ICH smjernice primjenjive na poslovanje JGL-a
- EN ISO 14971:2007

G4-16
ČLANSTVA

- Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj
- Hrvatska gospodarska komora
- The European Generic Medicines Association
- Hrvatsko udruženje menadžera i poduzetnika
- Hrvatsko udruženje za automatsku identifikaciju, elektroničku razmjenu podataka i unapređenje poslovnih procesa
- Hrvatski izvoznici
- United Nations Global Compact
- Hrvatsko farmaceutsko društvo
- Hrvatsko farmakološko društvo
- Hrvatsko društvo kozmetičkih kemičara
- Udruga stručnjaka za licenciranje

- Udruga hrvatskog poslovnog foruma
- Hrvatski klaster za zdravstvo
- Hrvatska udruga proizvođača bezreceptnih lijekova

JGL je ove godine ušao u Upravni odbor Hrvatske udruge proizvođača bezreceptnih lijekova te smo se time kao tvrtka još aktivnije uključili u promicanje samoliječenja.

IDENTIFICIRANI MATERIJALNI ASPEKTI I GRANICE

Nefinancijski izvještaj JGL-a u najvećem dijelu obuhvaća izvještaje Matice – JGL d.d. Rijeka, dok dio društvene dimenzije uključuje i ovisna društva navedena u nastavku:

- Farmis d.o.o. Sarajevo,
- Jadran - Galenski laboratorij d.o.o. Ljubljana,
- Jadran - Galenski laboratorij d.o.o. Beograd,
- JGL d.o.o. Beograd Sopot.

G4-17 UKLJUČENE ORGANIZACIJSKE JEDINICE

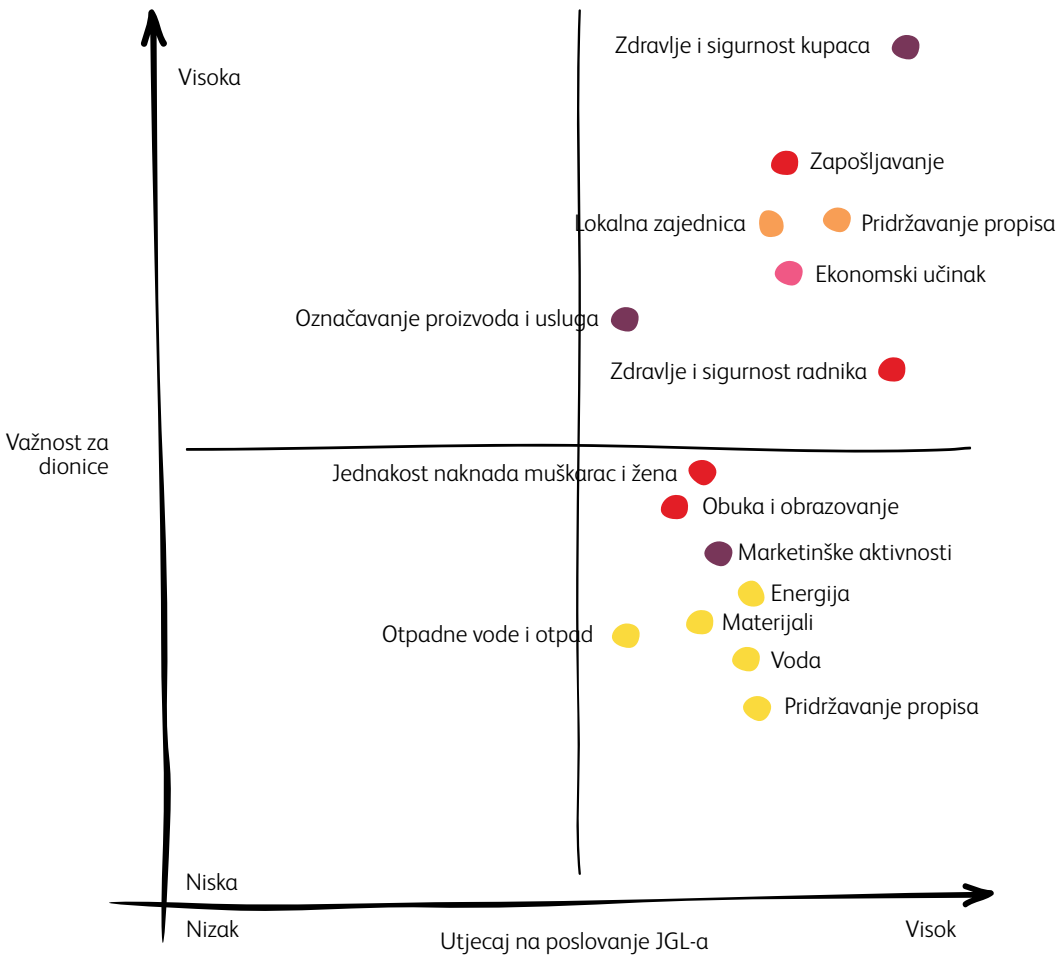
Konsolidirani financijski izvještaji JGL Grupe dostupni na mrežnoj stranici <http://www.jgl.hr/hr/o-jgl/financijski-izvjestaji/>, uz gore nabrojeno uključuju i financijske izvještaje sljedećih društava:

- Pablo d.o.o. Zagreb,
- JGL North America LLC New York USA,
- Adrialab d.o.o. Rijeka,
- ZU Pablo Rijeka,
- Poliklinika Pablo Solin.

Prema GRI G4 smjernicama JGL je po prvi puta, na temelju povratnih informacija uključenih dionika, tržišnih pokazatelja i vlastitih strateških odrednica te definiranog smjera tvrtke, analizirao svoj ekonomski, društveni i okolišni utjecaje te su utvrđene prioritetne teme relevantne za održivost.

Za učinkovito razumijevanje prioritetnih tema i potreba svih dionika koriste se različiti pristupi (ankete o zadovoljstvu, savjetovanište, fokus grupe, auditi, posjete, istraživanje organizacijske klime i zadovoljstva i dr.)

U Izvješće je uvršteno 15 aspekata s odgovarajućim kvalitativnim i kvantitativnim pokazateljima.



**PRIKAZ
MATERIJALNIH
ASPEKATA JGL-A**

**EKONOMSKA
KATEGORIJA**
Ekonomski učinak

**OKOLIŠNA
KATEGORIJA**
Materijali
Voda
Energija
Otpadne vode i otpad
Pridržavanje propisa

**DRUŠTVENA
KATEGORIJA**
RADNI ODNOS
Zapošljavanje
Zdravlje i sigurnost
radnika
Obuka i obrazovanje
Jednakost i naknada
muškarac i žena

DRUŠTVO
Lokalna zajednica
Pridržavanje propisa

**ODGOVORNOST ZA
PROIZVOD**
Zdravlje i sigurnost
kupaca
Označavanje
proizvoda i usluga
Marketinške aktivnosti

G4-24/27 UKLJUČENI DIONICI

Ovisno o okolnostima, prvi korak u procesu planiranja je definiranje ključnih dionika i kupaca tvrtke ili određivanje proizvoda ili usluge. Segmentiranje dionika, ovisno o temi, doprinosi doljem razumijevanju okruženja u kojem tvrtka djeluje ili će djelovati, načina na koje će tvrtka uključiti dionike i kupce te se povezati s njima, te konačno – proizvesti proizvod ili uslugu koju će oni željeti kupiti. Ključni dionici tvrtke su zaposlenici, krajnji potrošači, kupci, dioničari i vlasnici, partneri i dobavljači, tijela državne vlasti, financijska javnost, lokalna zajednica, mediji.

Tijekom izvještajnog razdoblja vrijedi istaknuti sljedeće pomake u smjeru poboljšanja komunikacije i uključivanja ključnih dionika:

- zaposlenika – pokrenut sustav za informiranje zaposlenika o najvažnijim promjenama i informacijama iz područja HR-a te zaprimanje individualnih upita. Uz povećanje dostupnosti HR-a svim zaposlenicima i sustavniji pristup rješavanju upita, osnovna svrha kreiranja novog Helpdesk-a je i preciznija kategorizacija pitanja, kao što su godišnji odmor, plaća, kredit, zapošljavanje, razne potvrde i sl., a sve kako bi osigurali jednoznačnost tumačenja;
- kupaca – približavanje ključnim kupcima i njihovo bolje upoznavanje s mjesečnim JGL novitetima, a s ciljem izgradnje još čvršćeg, dugoročnog partnerskog odnosa – razlozi su pokretanja eksternog JGL Glasila;
- krajnjih potrošača – tijekom 2014. JGL on-line svijet (www.jgl.hr, www.jglobeitlj.hr, www.morskisvijet.hr) pogledan je 600.000 puta, od čega isti ima preko 200.000 jedinstvenih korisnika. JGL savjetovalište tijekom godine je primilo oko tristo upita putem telefona ili maila, većinom tražeći odgovore na ciljna pitanja vezano za zdravstveno stanje i bolesti, pitanja o proizvodima i preporukama za korištenje. Facebook zajednica povećala se za više od 10.000 novih članova, svakodnevna komunikacija, poticanje interakcije, odgovaranje na upite i komentare korisnika, brojni savjeti i edukacija korisnika pridonijeli su odličnom rezultatu;
- medija – u 2014. godini JGL se našao u oko 1.300 medijske objave. Tvrtka se vrlo često spominjala u sklopu tema o farmaceutskoj industriji, dobrim izvoznim rezultatima, investicijama, te kao kompanija koja vodi računa o svojim zaposlenicima i društveno odgovornom poslovanju.

DIONIK**VRSTA SAVJETOVANJA****UČESTALOST
SAVJETOVANJA**

Zaposlenici	Istraživanje organizacijske klime i zadovoljstva	godišnje	
	Specijalizirana poruka e-pošte JGL Obavijesti	po potrebi	
	Interni server za dijeljenje poslovnih informacija	kontinuirano	
	Newsletter	mjesečno	
Krajnji potrošač	Izvešće o održivom razvoju	godišnje	
	Ankete o zadovoljstvu	godišnje	
	Specijalizirani dijelovi službene mrežne stranice	kontinuirano	
	Facebook stranice	kontinuirano	
Kupac	Savjetovanja kroz JGL Savjetovalište	kontinuirano	
	Ankete o zadovoljstvu	godišnje	
	Specijalizirani dijelovi mrežne stranice	kontinuirano	
	Facebook stranice	kontinuirano	
	Savjetovanja kroz JGL Savjetovalište	kontinuirano	
	Fokus grupa potrošača	godišnje	
	Tajni kupac	godišnje	
	Obilaženja kupaca	kontinuirano	
Izvešće o održivom razvoju	Izvešće o održivom razvoju	godišnje	
	Newsletter	mjesečno	
	Vlasnici i dioničari	Skupština	godišnje
		Dopisi	prema potrebi
Izvešće o održivom razvoju		godišnje	
Partneri i dobavljači	Posjete	prema potrebi	
	Međusobni audit	prema potrebi	
	Službene mrežne stranice	kontinuirano	
	Izvešće o održivom razvoju	godišnje	
Tijela državne vlasti	Sudjelovanje na konferencijama	prema potrebi	
	Članstva	kontinuirano	
	Izvešće o održivom razvoju	godišnje	
Financijska javnost	Godišnji izvještaji	godišnje	
	Ugovori	prema potrebi	
	Izvešće o održivom razvoju	godišnje	
Lokalna zajednica	Posjete i zajedničke aktivnosti	prema potrebi	
	Službene mrežne stranice	kontinuirano	
	Izvešće o održivom razvoju	godišnje	
Mediji	Objave u tisku	prema potrebi	
	Konferencije za medije	prema potrebi	
	Neformalna druženja	prema potrebi	

G4-28/31 PROFIL IZVJEŠTAJA

Nakon Izvještaja o održivom razdoblju za 2013. izdanom u svibnju 2014., ovo je sedmo izdanje IOR-a tvrtke JGL koje obuhvaća jednogodišnji izvještajni ciklus, odnosno razdoblje između 1. siječnja i 31. prosinca 2014. Izvještaj je izrađen u skladu s četvrtom generacijom Smjernica Globalne inicijative za izvještavanje (GRI G4) te je korištena sržna opcija usklađenosti izvještaja. U slučaju bilo kakvih pitanja povezanih s ovim Izvješće, osoba za kontakt je Dea Demić, dea.demic@jgl.hr, Svilno 20, 51000 Rijeka, Hrvatska.

KAZALO SADRŽAJA GRI-A

8	STRATEGIJA I ANALIZA	21	G4-25
8	G4-1	21	G4-26
10	ORGANIZACIJSKI PROFIL	21	G4-27
10	G4-3	22	PROFIL IZVJEŠTAJA
10	G4-4	22	G4-28
10	G4-5	22	G4-29
10	G4-6	22	G4-30
10	G4-7	22	G4-31
11	G4-8	22	G4-32
11	G4-9	24	G4-33
13	G4-10	24	UPRAVLJANJE
15	G4-11	24	G4-34
15	G4-12	25	ETIKA I INTEGRITET
16	G4-13	28	G4-56
16	G4-14		
17	G4-15		
17	G4-16		
18	IDENTIFICIRANI MATERIJALNI ASPEKTI I GRANICE		
18	G4-17		
19	G4-18		
19	G4-19		
19	G4-20		
19	G4-21		
20	UKLJUČIVANJE DIONIKA		
20	G4-24		

STRANICA	SPECIFIČNI STANDARDNI PODACI	SMJERNICA
28	KATEGORIJA: EKONOMSKA	
28	Aspekt: Ekonomski učinak	EC1, EC2, EC3, EC4
31	KATEGORIJA: OKOLIŠNA	
31	Aspekt: Materijali	EN1, EN2
32-34	Aspekt: Energija	EN3, EN5, EN6
34	Aspekt: Voda	EN8
35-38	Aspekt: Otpadne vode i otpad	EN22, EN23, EN25
38	Aspekt: Pridržavanje propisa	EN29
38	Aspekt: Opće	EN31
39	Aspekt: Dobavljači u pogledu utjecaja na okoliš	EN32, EN33
40	KATEGORIJA: DRUŠTVENA	
40	POTKATEGORIJA: RADNI ODNOSI I DOSTOJAN RAD	
40-43	Aspekt: Zapošljavanje	LA1, LA2, LA3
44-45	Aspekt: Zdravlje i sigurnost na radnom mjestu	LA5, LA6, LA7, LA8
45-48	Aspekt: Obuka i obrazovanje	LA9, LA10, LA11
48	Aspekt: Jednakost naknada za žene i muškarce	LA13
49	POTKATEGORIJA: DRUŠTVO	
49	Aspekt: Lokalne zajednice	SO1, SO2
51	Aspekt: Pridržavanje propisa	SO8
51	POTKATEGORIJA: ODGOVORNOST ZA PROIZVOD	
51	Aspekt: Zdravlje i sigurnost kupaca	PR1, PR2
53	Aspekt: Označavanje proizvoda i usluga	PR3, PR4
54	Aspekt: Mjerenje zadovoljstva kupaca	PR5
56	Aspekt: Marketinške komunikacije	PR6, PR7

G4-33 VERIFIKACIJA

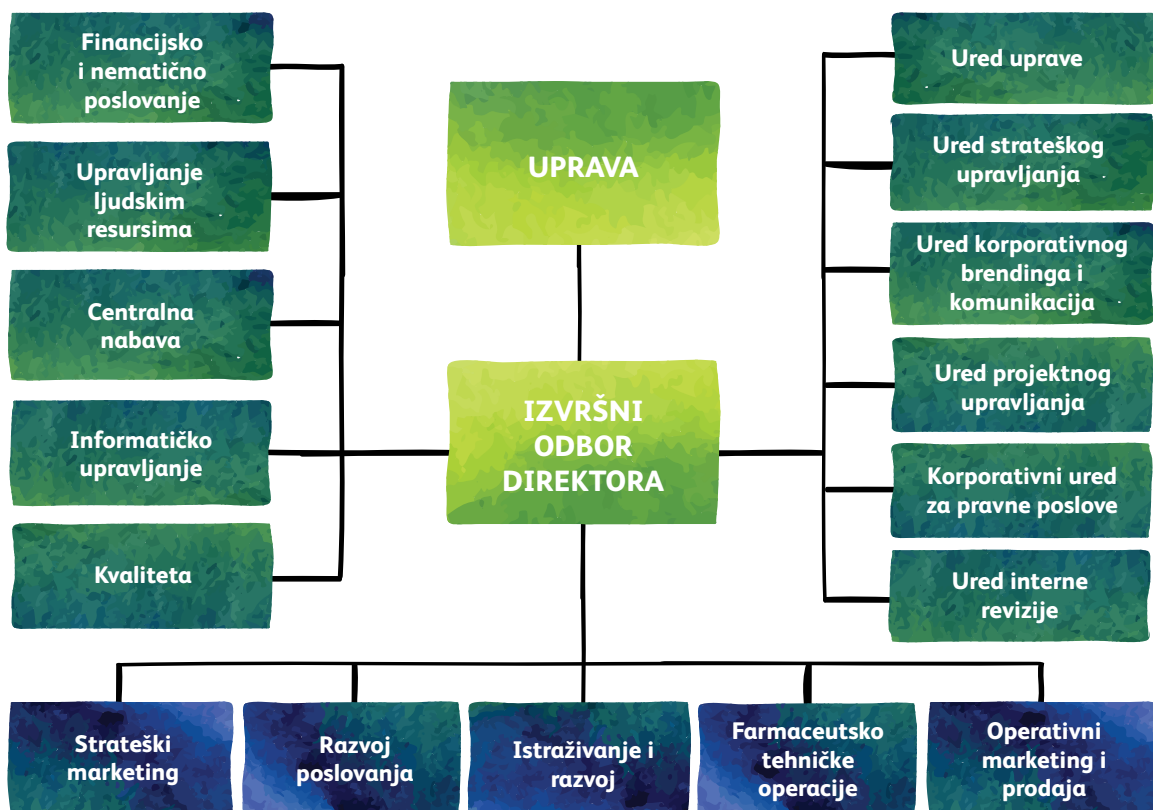
Sukladno kontinuiranoj i sveobuhvatnoj podršci Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR), u ovogodišnjem je IOR-u detaljnije pristupljeno izvještavanju o strateškom upravljanju i utjecajima tvrtke na društvo i okoliš, zatim području nabave, a iznijeli smo i jasnije prikaze procesa upravljanja nefinancijskim učincima. Upravo je HR PSOR najpozvanija ustanova u Republici Hrvatskoj kad je riječ o promicanju društveno odgovornog poslovanja pa se i u ovom Izvješću cijeni iznošenje mišljenja i verifikacije Izvješća.

UPRAVLJANJE

G4-34 UPRAVLJAČKA STRUKTURA I NJEZIN SASTAV

Nadzorni odbor sastavljen je od pet članova. Četiri člana Nadzornog odbora bira glavna skupština, a jednog člana imenuju zaposleni na način i po postupku propisanom Zakonom o radu. Članovi Nadzornog odbora, koje bira glavna skupština, u načelu se biraju iz redova stručnjaka iz područja bitnih za poslovanje tvrtke.

U tvrtki postoje Izvršni odbor (Executive Board), Odbor za upravljanje portfeljem (Portfolio Management Board) te Strateški odbor čiji sastav određuje Uprava tvrtke svojom posebnom odlukom. Izvršni odbor tvrtke



predstavlja multifunkcijsko tijelo koje uključuje šestoro direktora ključnih poslovnih funkcija s odgovarajućim autoritetom i izvršnim ovlastima. Troje od njih odgovorne su osobe za donošenje odluka o ekonomskim (Izvršni direktor financija i nematičnog poslovanja), okolišnim (Izvršni direktor farmaceutske-tehničkih operacija) i društvenim utjecajima (Izvršni direktor korporativnih poslova).

Za usmjeravanje, koordiniranje i planiranje djelatnosti povezanih s društveno odgovornim poslovanjem JGL-a odgovoran je Direktor odjela Korporativni branding unutar kojega se godišnje priprema i Izvješće o održivom razvoju JGL-a.

S obzirom na to da Direktor korporativnog brendiranja ima i ulogu voditelja Strateškog odbora, o razvijanju, praćenju, realiziranju ekonomskih, društvenih i ekoloških učinaka DOP-a, kao i integriranju istih u korporativnu strategiju tvrtke kontinuirano se izvještavaju svi članovi Strateškog odbora tvrtke.

Direktor korporativnog brandinga odgovoran za održivi razvoj sudjeluje na sastancima glavnog menadžmenta i ima uvid u poslovne odluke i službene dokumente organizacije. S Upravom komunicira jednom mjesečno, a prema potrebi i češće. Dostupnost za konzultacije s Upravom je konstantna.

G4-56
ETIKA I
INTEGRITET

Cilj tvrtke JGL i JGL Grupe jest uspjeti poštenim i otvorenim natjecanjem na tržištu. JGL teži vrhunskim rezultatima, ali nikada ih ne pokušava postići neetičnom ili protuzakonitom poslovnom praksom. Članovi višeg menadžmenta, direktori, rukovoditelji, voditelji i zaposlenici moraju uvijek težiti poštenim odnosima s kupcima, dobavljačima, konkurentima i zaposlenicima. Nitko ne smije iskorištavati drugu osobu manipulacijom, skrivanjem ili zlouporabom povlaštenih informacija, odnosno netočnim prikazivanjem važnih činjenica.

JGL poštuje poslovne tajne i vlasničke informacije drugih poslovnih subjekata. Informacije iz javnih izvora predstavljaju legitiman izvor informacija o konkurenciji, dok poslovna tajna do koje se došlo neprikladnim sredstvima to ne predstavlja. Prodaja proizvoda i usluga JGL-a te nabava proizvoda i usluga dobavljača obavlja se isključivo na temelju kvalitete, cijene i usluge, a nikada na temelju davanja ili primanja novčanih iznosa, darova, reprezentacije ili usluga.

JGL se na svim tržištima rukovodi načelima etičnosti što je u Hrvatskoj, između ostalog, regulirano Ugovorom o etičkom oglašavanju, koji je tvrtka s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje potpisala 12. svibnja 2010. godine.

MISIJA Unapređujemo kvalitetu života brigom o vašem zdravlju.

VIZIJA JGL je internacionalna farmaceutska tvrtka orijentirana na razvoj i proizvodnju lijekova u ciljanim terapijskim područjima s fokusom na osjetila. Želimo biti globalni lider u korištenju blagodatni morske vode u svrhu zdravlja.

VRIJEDNOSTI

Timski rad Da bismo postigli zajednički cilj, surađujemo na svim razinama organizacije. Dijelimo informacije i resurse, komuniciramo otvoreno, neposredno, iskreno, s poštovanjem i gradimo dugoročne partnerske odnose.

Izvrsnost Imamo jasne i visoke ciljeve i standarde kvalitete i izvedbe. Odvažni smo i strastveni u ostvarivanju rezultata. Sebe i druge potičemo na kontinuirano učenje i razvoj, kao i na preuzimanje odgovornosti i inicijative.

Bliskost Prepoznajemo potrebe svojih partnera i brinemo o njima te radimo na obostranoj dobrobiti uvažavajući različitosti. U komunikaciji smo jednostavni, otvoreni i topli.

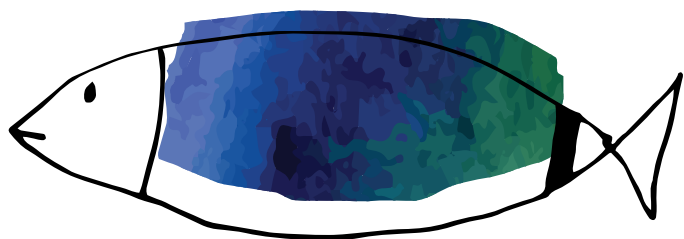
STRATEŠKE ODREDNICE

Bliskost s kupcima Tvrtka u središte svih svojih odluka stavlja kupca shvaćajući da on ima širi spektar potreba i očekivanja od samog proizvoda. Želimo biti partner kupcu i njegovo prvo rješenje u poslovnim izazovima.

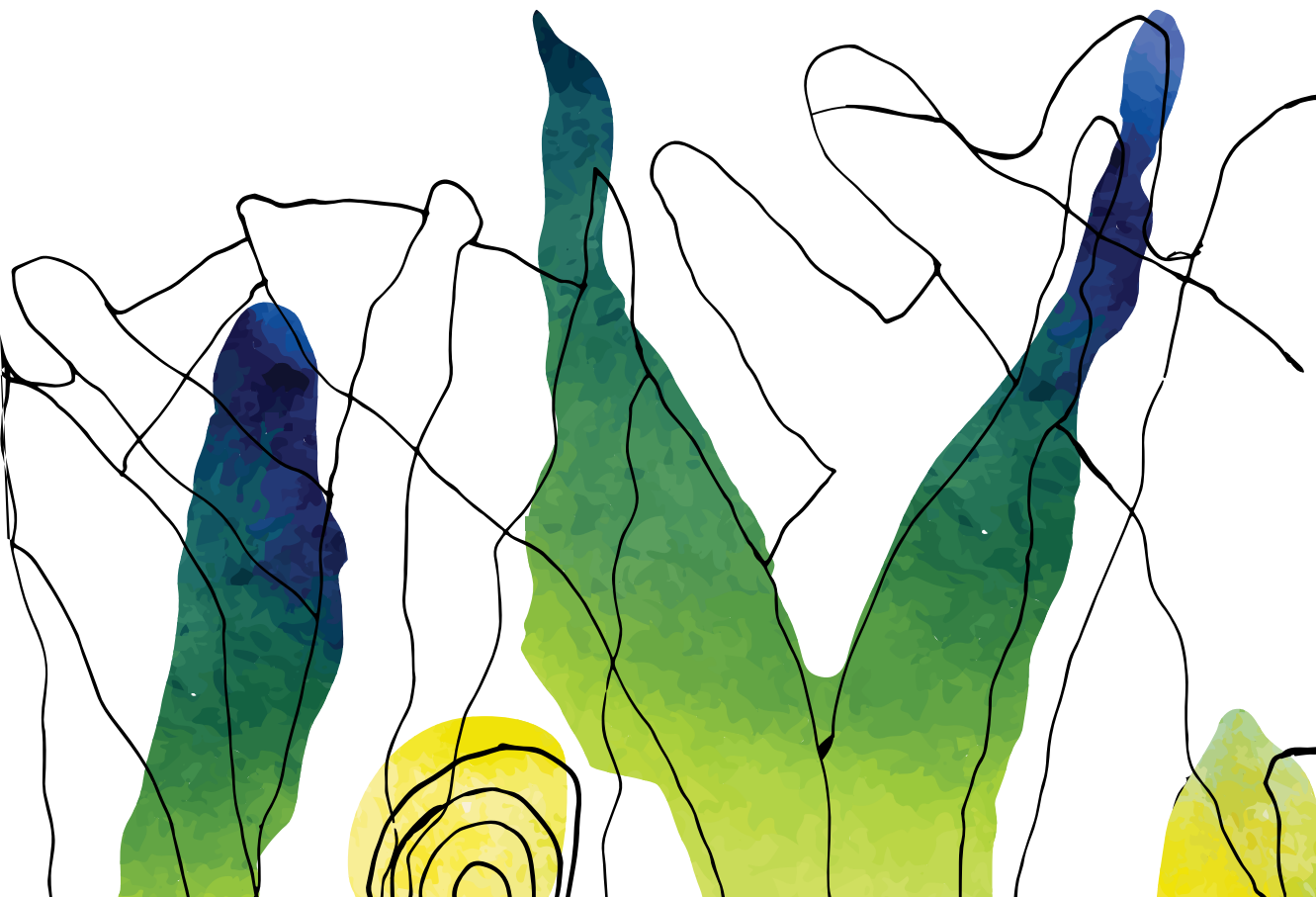
**Operativna
efikasnost** Želimo rasti i dalje, no to moramo učiniti tako da naša profitabilnost i efikasnost ne budu ugrožene. Moramo naći pravu ravnotežu između investicija i troškova te ciljati na nešto manji, no održiv i dugoročan, rast.

**Tehnološka
usmjerenost** Želimo iskoristiti svoje jake strane i znanja te se usmjeriti na ona područja u kojima se možemo diferencirati i ostvariti konkurentsku prednost. Tu ponajprije mislimo na razvoj i proizvodnju sterilnih farmaceutskih oblika u indikacijskom ORL području i oftalmici.

**Internacionalizacija
poslovanja** Želimo postići još veću afirmaciju na inozemnim tržištima. Procjenjujemo da najveću snagu za to ima linija proizvoda Aqua Maris koja se već dokazala kao iznimno uspješan i konkurentan brend, osobito na tržištima CIS-a.



LUCIJA HRVATIĆA JEKVIĆ 4.B.



**SPECIFIČNI
STANDARDNI PODACI**

**KATEGORIJA EKONOMSKA
ASPEKT EKONOMSKI UČINAK**

**G4-EC1
IZRAVNA,
STVORENA I
DISTRIBUIRANA
EKONOMSKA
VRIJEDNOST U
2014.**

Izravna stvorena ekonomska vrijednost 525.150.000

Neto prihod od prodaje	520.755.000
Prihodi od najma i prodaje imovine	4.216.000
Prihodi od kamata	179.000

Distribuirana ekonomska vrijednost 486.158.000

Troškovi poslovanja	342.770.000
Plaće i povlastice zaposlenika	117.013.000
Plaćanja davateljima kapitala	15.004.000
Plaćanja državi	10.354.000
Ulaganja u zajednicu	1.017.000

Zadržana ekonomska vrijednost 38.992.000

**G4-EC2
FINANCIJSKE
POSLJEDICE**

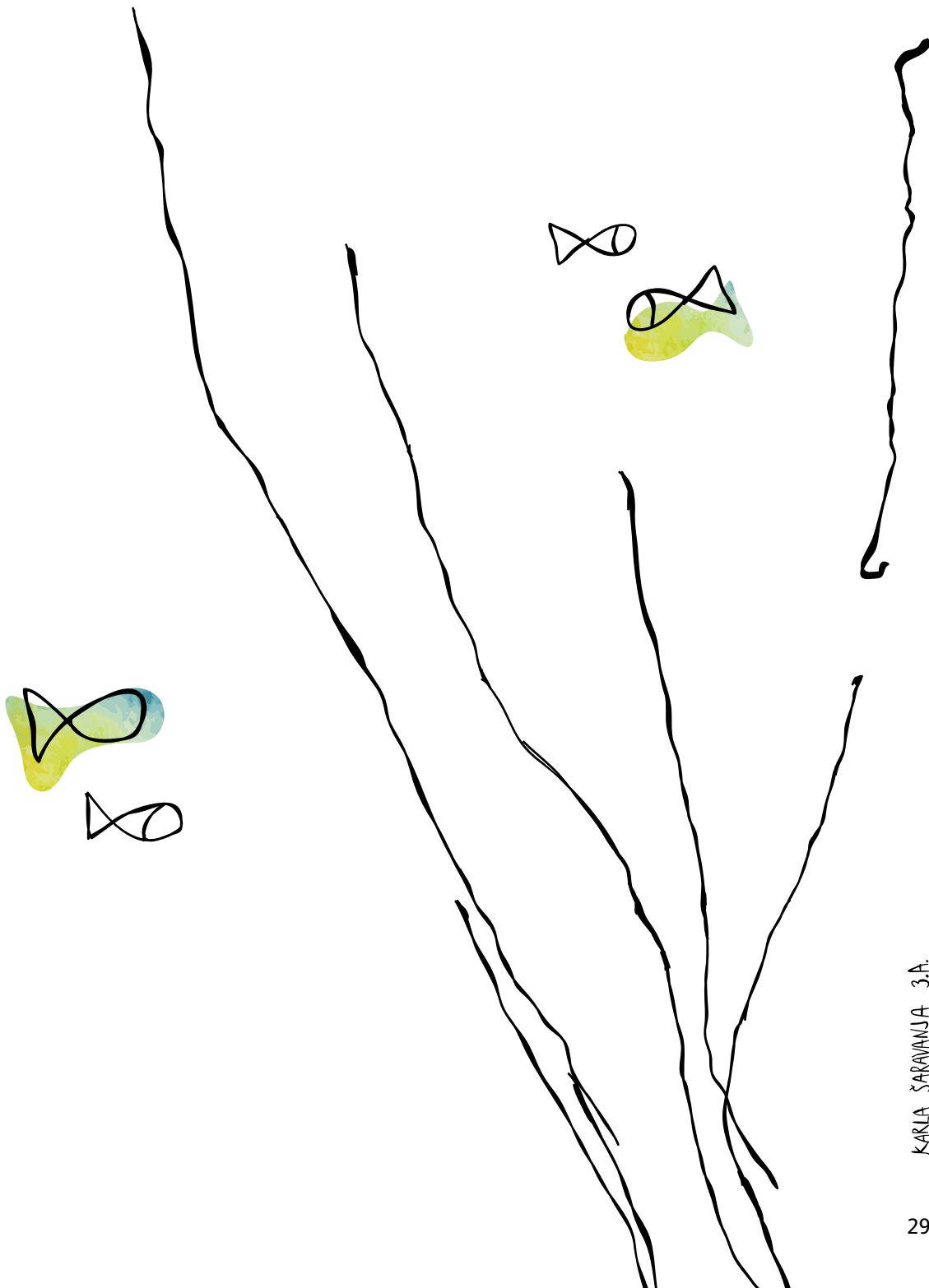
Tvrtka ne prati rizike i prilike povezane s klimatskom promjenama.

**G4-EC3
POKRIVENOST
OBAVEZA NA
MIROVINSKI PLAN**

Tvrtka nema definirani mirovinski plan.

**G4-EC4
FINANCIJSKA
POMOĆ PRIMLJENA
OD VLADE**

JGL d.d. u 2014. godini ostvario je pravo na državne poticaje u iznosu od HRK 3.788.471,62. Poticaji su ostvareni kroz porezne olakšice i povlaštene kamate na kredit.





KATEGORIJA OKOLIŠNA

Zaštita okoliša i očuvanje prirodnih resursa stoje visoko na ljestvici prioriteta JGL-a. Brigom odgovornog menadžmenta i predanošću zaposlenika, JGL nastoji obavljati svoje operacije na način neškodljiv za okoliš. Tvrtka je utvrdila politiku upravljanja kvalitetom i okolišem kojom, kroz primjenu normi HR EN ISO 9001:2002, ISO 13485:2003 i ISO 22000:2005 u svakodnevnom poslovanju te kontinuirano radi na smanjenju korištenja resursa iz okoliša, otpada i zagađenja.

ASPEKT MATERIJALI

UPOTREBLJENI MATERIJALI

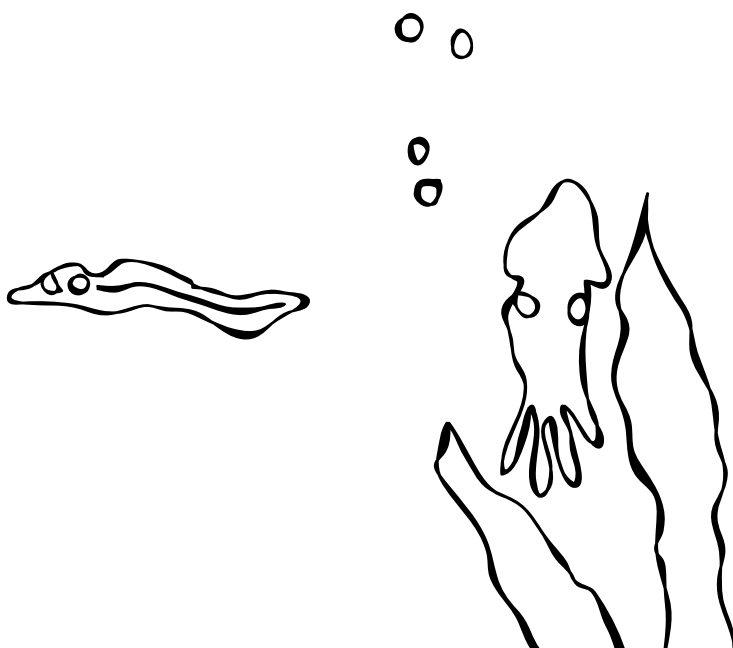
G4-EN1 Upotrebljeni neobnovljivi materijali: 376.626,27 kg

Upotrebljeni obnovljivi materijali: 501.880,54 kg

U obnovljive materijale spadaju redom: ambalaža od papira i kartona, ambalaža od plastike, stakla, poluproizvodi od aluminijske legure i legura aluminijske, ambalaža od lakiranih metala.

RECIKLIRANI MATERIJALI

G4-EN2 Postotak recikliranih ulaznih materijala upotrijebljenih u proizvodnji primarnih proizvoda i usluga iznosi 57,13 posto.



ASPEKT ENERGIJA

G4-EN3 POTROŠNJA ENERGIJE UNUTAR ORGANIZACIJE

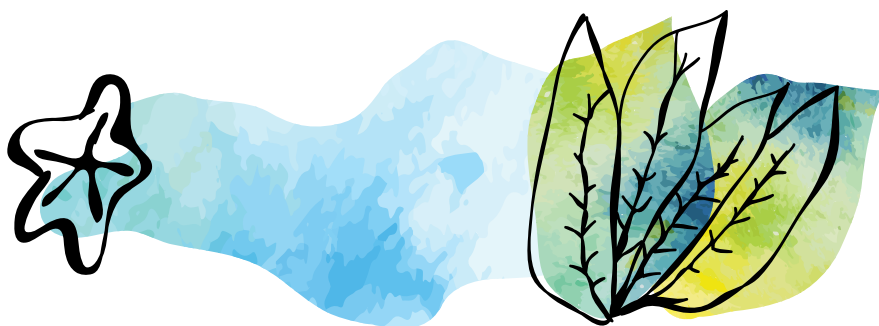
Glavni energent koji se koristi u JGL-u jest električna energija dobivena iz obnovljivih izvora (ZelEn HEP-Opkrbe) s ciljem poticanja održivog gospodarskog rasta u okruženju, brige i očuvanju okoliša. Tvrtka ponosno nositi žig „ZelEn – prijatelj prirode“.

Ukupna potrošnja energije tijekom izvještajnog razdoblja iznosila je 5.749.004 kWh, što u odnosu na prethodno razdoblje predstavlja smanjene od oko jedan posto (5.821.000 kWh). Smanjenje je nastalo kao posljedica optimizacija zahtjeva kvalitete i stabilnosti raznih proizvodnih procesa i skladištenja. Svakako, u obzir treba uzeti i povećanu potrošnu energije tijekom intenzivne, završnu fazu investicijskog projekta Svilno 2, tako da je realna energetska slika pozitivnija.

Odnos potrošnje električne energije u odnosu na emisiju stakleničkih plinova (CO₂)

* *Specifična emisija CO₂ po proizvedenom kWh električne energije iznosi 276,75 g/kWh.*

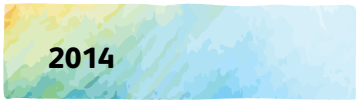
Izvor: Priručnik za energetske savjetnike UNDP



2009			2010			2011		
MWh	GJ	t CO ₂ *	MWh	GJ	t CO ₂ *	MWh	GJ	t CO ₂ *
2699	9752	747	3718	13436	1029	4383	15836	1213



LEONARD TINTOR 4A.

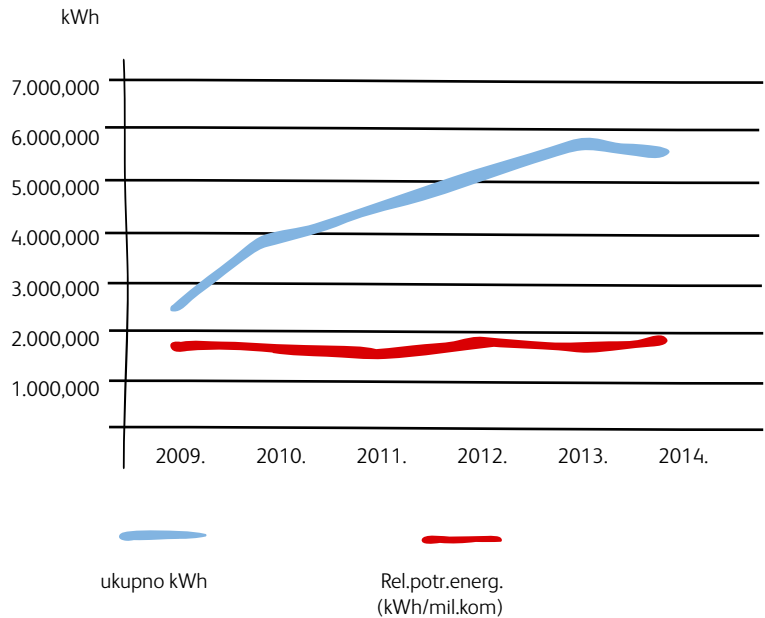


2012			2013			2014		
MWh	GJ	t CO2*	MWh	GJ	t CO2*	MWh	GJ	t CO2*
5080	18357	1406	5821	21033	1611	5749	20773	1591

G4-EN5 ENERGETSKI INTENZITET

ENERGETSKI INTENZITET 2009 - 2014

Dijagram energetskeg intenziteta pokazuje odnos potrošnje električne energije u odnosu na broj proizvedenih komada proizvoda.



G4-EN6 SMANJENJE POTROŠNE ENERGIJE

Potrošena električna energija, uz zahvaćenu solarnu energiju, u JGL-u se mjeri na mjesečnoj razini. Osim mjera dobrog gospodarenja i investiranja u opremu, provode se i sljedeće mjere za smanjenje potrošnje energije:

- poboljšavanje toplinskih svojstava (izolacija) objekata,
- regulacija temperatura procesa, radnih, skladišnih i uredskih prostora,
- djelomično korištenje otpadne topline,
- solarno predgrijavanje tople vode omekšavanje vode (sprečavanje taloženja kamenca na grijačima).

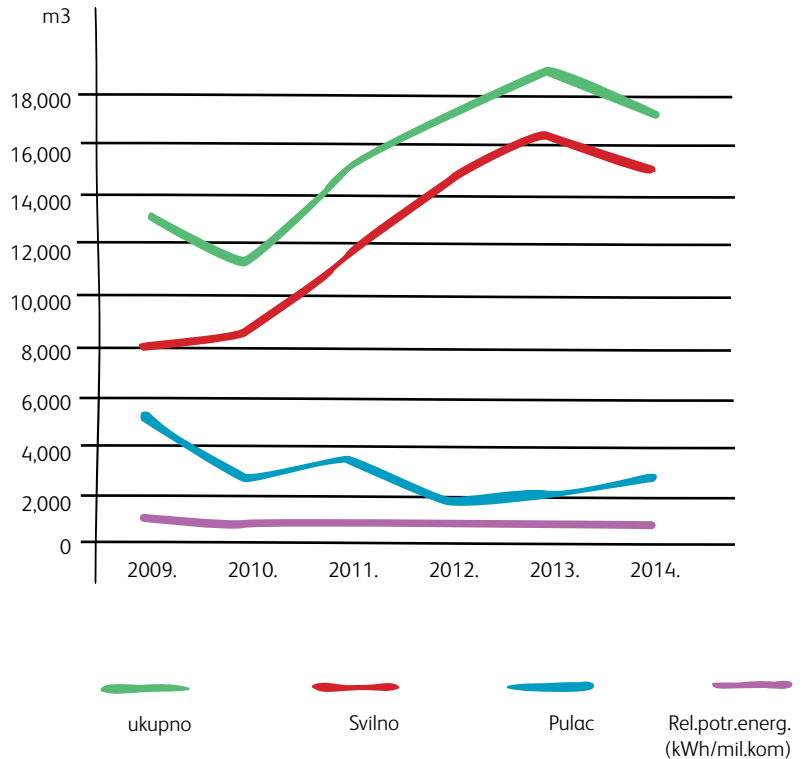
ASPEKT VODA

G4-EN8 UKUPNO CRPLJENJE VODE PO IZVORU

JGL se snabdijeva vodom iz lokalne vodovodne mreže. Unutar proizvodnih lokacija nema površinskih tokova. Također, u ovom je izvještajnom razdoblju nastavljen raniji trend smanjenja potrošnje vode, prije svega kao rezultat smanjenog gubitaka vode, odnosno sanacije i kvalitetnog održavanja internog vodovoda.

POTROŠNJA VODE 2009-2014

Grafički prikaz odnosa
potrošnje vode za
odabrani period i
relativna potrošnja
vode po proizvedenom
proizvodu



ASPEKT OTPADNE VODE I OTPAD

G4-EN22 UKUPNO ISPUŠTANJE VODE PREMA KVALITETI I ODREDIŠTU

U JGL-u se poduzimaju brojne aktivnosti za smanjenje potrošnje vode:

- uvođenje naprednih procesa pranja i čišćenja,
- učinkovita priprema pročišćene vode za tehnološke potrebe – manje otpadne vode,
- korištenje otpadnih voda za zalijevanje zelenih površina.

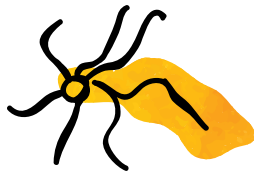
Ispuštanje vode je kontrolirano te se provodi tretiranje vode kroz biološke pročišćivače prije ispusta u komunalne sustave. Na svim proizvodnim lokacijama JGL-a nalaze se biološki pročišćivači. Uz sustav prikupljanja oborinskih voda s krovova i pročišćenih voda iz biološkog pročišćivača, na novom proizvoljnom pogonu Svilno 2 uvelike će pridonijeti smanjenju potrošnje vode za potrebe navodnjavanja zelenih površina. Blatni ostatak, mulj, od pročišćene vode se skuplja te ekološki zbrinjava.

G4-EN23
UKUPNA TEŽINA
OTPADA PREMA
VRSTI I METODI
ZBRINJAVANJA

Dio otpada prodan je kao sirovina i time ostvaren prihod u visini od oko 45.000 kuna, što je povećanje u odnosu na prošlu godinu kada su prihodovane 33.000 kuna.

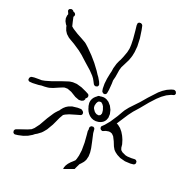
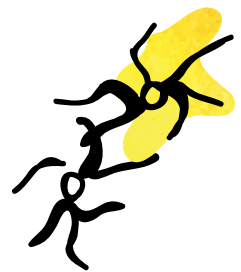
T- termička obrada /
TE - Termička obrada
uz iskorištenje energije
/ R- Recikliranje / ObrDr
- Obrada kod drugih
/ PrObr - Prethodna
obrada u JGL / O -
Odlaganje

Naziv otpada	Ključni broj	Opasan DA/NE	Količina u kg.
			PULAC
Ostala organska otapala	070504*	DA	409
Neklorirana ulja za motore	130205*	DA	
Uljni filteri	160107*	DA	
Filteri	150202*	DA	
Infektivni otpad	180103*	DA	3959
Kemikalije koje sadrže opasne tvari	160506*	DA	155
El.oprema koja sadrži opasne tvari	160213*	DA	
Masnoće iz separatora	190810*	DA	
Otpadne igle	180101	NE	19
Ambalaža (karton, papir)	150101	NE	
Ambalaža (plastika)	150102	NE	395
Elektronički i električni otpad	160214	NE	
Ambalaža (staklena)	150107	NE	1068
Otpadni lijekovi	180109	NE	724
Aqua Maris (plastika)	070599	NE	208
Kozmetika (mast,krema,ulje,mlijeko)	070699	NE	
Aqua Maris (staklo)	070599	NE	381
Komunalni, miješani otpad	200301	NE	5890
Mulj iz septičke jame	200304	NE	
Papir i karton	200101	NE	
Mulj iz teh. otp. voda	190805	NE	
Glomazni otpad namještaj	200307	NE	
Željezo i čelik	170405	NE	
			13208
	od toga:	opasni	4523
		neopasni	8685
		ukupno	13208



Postupak obrade

OSJEČKA	SVILNO	UKUPNO	
	890	1299	T
		0	TE
		0	(T)
		0	(T)
	2399	6358	T
	350	505	T
		0	R
	1000	1000	T
		19	T
780	33100	33880	PrObr, R
	20205	20600	PrObr, R
	15	15	R
		1068	O
2700	14357	17781	T
	10282	10490	R
		0	T
	14919	15300	O
1320		7210	O
	39000	39000	ObrDr
	5100	5100	R
		0	PrObr, O
		0	O
	1300	1300	R
4800	142917	160925	
	4639	9162	
4800	138278	151763	
4800	142917	160925	



**G4-EN25
OPASNI OTPAD**

Prevezeni opasni otpad	Uvezeni opasni otpad	Izvezeni opasni otpad	Obradeni opasni otpad	Postotak otpremljenog opasnog otpada u inozemstvo
------------------------------	----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	---

9.162 kg	0	1.601,05 kg	0	17,475 %
----------	---	-------------	---	----------

ASPEKT PRIDRŽAVANJE PROPISA**G4-EN29
KAZNE I SANKCIJE**

Praćenjem Zakonskih regulativa te visoko postavljenim standardom kontinuiranog vođenja brige o zaštiti okoliša tijekom 2014. nije zabilježen nijedan slučaj nepridržavanja zakona i propisa iz područja zaštite okoliša.

ASPEKT OPĆE**G4-EN31
IZDACI I
ULAGANJA U
ZAŠTITU OKOLIŠA**

Ukupna visina investicija u zaštitu okoliša u 2014. iznosila je oko 150.000 kuna, ne računajući vrijednost nezavršenih radova na izgradnji ekološke infrastrukture novog pogona Svilno 2 u sklopu investicijskog projekta Pharma Valley.

Tekući izdaci JGL-a za zaštitu okoliša u 2013. dosegli su iznos od gotovo 2.000.000 kuna, bez troška angažmana vlastitih ljudskih kapaciteta, bez troška energije ili bilo kojeg drugog vlastitog materijalnog troška, kao i bez vrijednosti vlastitog doprinosa kroz nova rješenja ili unapređenja.



ASPEKT PROCJENA DOBAVLJAČA U POGLEDU UTJECAJA NA OKOLIŠ

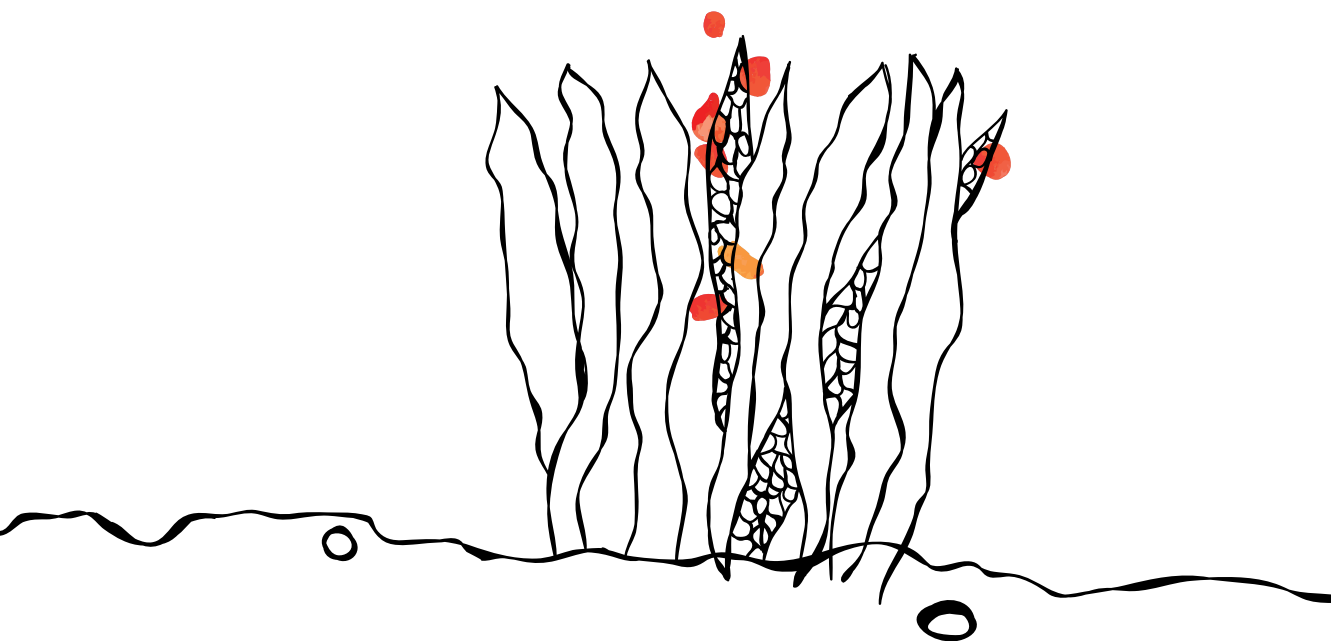
G4-EN32/EN33 UTJECAJ DOBAVLJAČKOG LANCA NA OKOLIŠ

Tijekom 2014. godine postotak novih dobavljača u JGL-u bio je sljedeći:

- na lokalnoj razini broj je povećan za 1,5 %;
- na globalnoj razini udio veći za 12 %;
- sveukupno, udio je povećan za cca 7 %.

Pritom, činjenica je da ISO14000 ima manji broj dobavljača, pa je postotak novih dobavljača koji su provjereni pomoću kriterija utjecaja na okoliš jednak 36 %.

Pozitivno je što je primjetan rast broja tvrtki certificiranih po ISO 14000. Ranijih godina taj se parametar nije pratio kroz poslovanje, a danas može imati odlučujuću ulogu u odabiru partnera.



KATEGORIJA DRUŠTVENA

POTKATEGORIJA RADNI ODNOSI I DOSTOJAN RAD

ASPEKT ZAPOŠLJAVANJE

**G4-LA1
STOPE
NOVOZAPOSLENIH
PREMA DOBU,
SPOLU I REGIJI**

	UKUPNO	SPOL		DOB		
		Ž	M	do 30 godina	od 30 do 50 godina	više od 50 godina
Hrvatska	44	33	11	24	19	1
Rusija	93	71	22	39	50	4
Ukrajina	1	1	0	1	0	0
Srbija	1	0	1	0	1	0
Kazahstan	15	10	5	5	9	1
Bjelorusija	9	6	3	3	3	3
UKUPNO	163	121	42	72	82	9

**UKUPAN BROJ
OTIŠLIH I STOPA
FLUKTUACIJE
PREMA DOBI,
SPOLU I REGIJI**

	UKUPNO	SPOL		DOB		
		Ž	M	do 30 godina	od 30 do 50 godina	više od 50 godina
Hrvatska	27	15	12	12	9	6
Rusija	48	29	19	20	25	3
Ukrajina	9	5	4	4	3	2
Kazahstan	14	4	10	4	9	1
UKUPNO	98	53	45	40	46	12

Trend zapošljavanja u JGL-u nastavljen je i tijekom 2014. - zaposleno je 65 novih djelatnika, što je rast od 10,80 posto u odnosu na 2013. Pritom, stopa fluktuacije za 2014. iznosi 13 posto, što je 2 posto više nego lani.

Porast u fluktuaciji zaposlenika najvećim se dijelom bilježi na tržištima CIS-a, u prvom redu u Rusiji i Ukrajini. Naime, geopolitička situacija u navedenim zemljama imala je značajan utjecaj na gospodarske prilike, inflaciju i standard života koji su u osnovi potaknuli neželjenu fluktuaciju. S druge strane, u izvještajnom smo razdoblju imali oko 30 povrataka s porodiljnih dopusta za koje su bile angažirane zamjene, čime se također bilježi dodatni broj odlazaka po isteku ugovora o radu.

Dodatno, najveći udio zabilježenih odlazaka u Hrvatskoj je uzrokovan prelaskom zaposlenika u našu spin off tvrtku Adrialab. Ostali, manji udio, sadrži željenu fluktuaciju (odlasci u mirovinu, nezadovoljeni probni rokovi) te dijelom neželjenu, koja je u svom omjeru prirodna i u odnosu na prethodne godine nije značajnije rasla.

G4-LA2 POVLASTICE

- BONUS**
- ovisi o ukupnom poslovnom učinku i individualnom učinku zaposlenika tijekom godine
 - ukupan udio varijabilnog dijela razlikuje se ovisno o obitelji posla i razini složenosti
 - varijabilni se dio uvijek odnosi na ciljeve koji su unaprijed usuglašeni u razgovoru o učinku i/ili predstavljaju definirani set ključnih indikatora po radnom mjestu

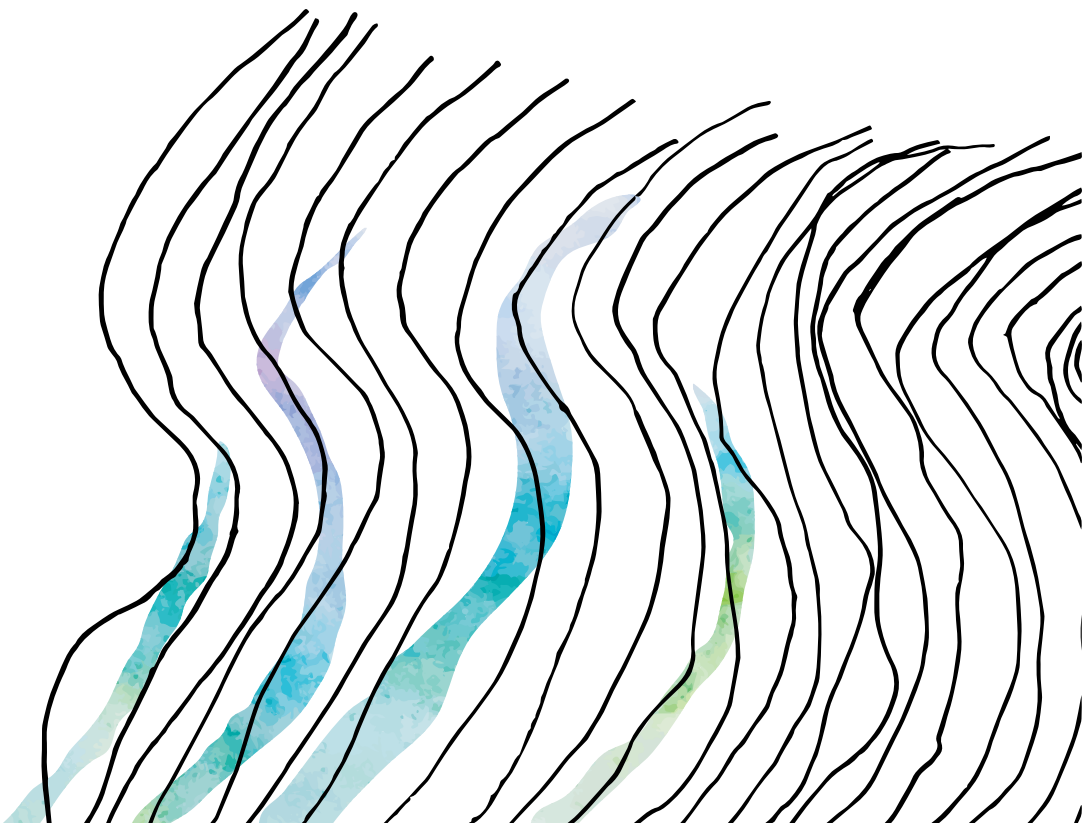
DODATNE BENEFICIJE

- police zdravstvenog osiguranja
- stimulacija uplata u III. mirovinski fond
- popusti na proizvode i usluge
- poklon i novčana nagrada za novorođeno dijete
- poklon za Božić za svako dijete do 15 godine
- poklon za Uskrs za svakog zaposlenika
- božićnica
- regres
- jubilarne nagrade
- restoran za zaposlenike
- nagradne igre i kvizovi za zaposlenike
- gdje se podrazumijeva preseljenje ili tjedni boravak u Rijeci, osiguran je fleksibilni dio u okviru financijskog paketa u vidu participacije ili potpunog preuzimanja troškova stanovanja (na određeni rok), podrška u preseljenju, pronalasku škole ili vrtića za djecu i sl.
- popusti na sportske aktivnosti
- popusti na proizvode JGL-a
- rad noću se dodatno nagrađuje većim financijskim poticajem (iznad zakonskog minimuma)
- rad u smjenama se nagrađuje dodatnim danom godišnjeg odmora.

G4-LA3
POVRATAK S
RODILJNOG
DOPUSTA

Sve radnice imaju pravo na rodiljni i roditeljski dopust, a svaki radnik muškarac ima pravo na roditeljski dopust prema rješenju HZZO-a.

Tijekom izvještajnog razdoblja 15 žena (oko 3 posto od ukupnog broja žena) i 1 muškarac iskoristilo je pravo na rodiljni i roditeljski dopust. Četiri zaposlenice vratile su se na posao nakon rodiljnog dopusta, a svi zaposlenici nakon isteka roditeljskog dopusta.



ASPEKT ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADNOM MJESTU

G4-LA5 ODBOR ZA ZAŠTITU NA RADU

U smjeru JGL-ove misije „unapređenje kvalitete života kroz brigu o zdravlju“ djeluju službe Zaštita na radu (ZNR) i Zaštita od požara (ZOP). Odbor za zaštitu na radu, kao savjetodavno i vršno tijelo, čini 0,7 % radne snage:

- Ovlaštenik Poslodavca,
- Rukovoditelj službe zaštite na radu i zaštite od požara,
- Specijalist medicine rada,
- Povjerenik radnika za zaštitu na radu,
- Državni inspektor zaštite na radu.

G4-LA6 OZLJEDE NA RADU

U razdoblju od posljednje tri godine (2012. – 2014.) registrirano je ukupno 10 ozljeda na radu. Nije registriran nijedan slučaj profesionalnog oboljenja i/ili smrtnog slučaja povezanih s nesrećama na radu. Broj ozljeda je smanjen u odnosu na broj zaposlenika. U 2014. su evidentirane dvije ozljede (0,3 % od ukupnog broja zaposlenih) na radu, obje na radnom mjestu obavljanja poslova i radnih zadataka, te klasificirane kao lakše ozljede.

JGL je kroz redovita godišnja izvješća nadležnim tijelima (Državni inspektorat zaštite na radu, Agenciji za zaštitu okoliša, Državni zavod za statistiku i dr.) prikazao stvarno stanje kroz koje se vidi napredak u odnosu na 2013.

Broj ozljeda s obzirom na mjesto ozljeđivanja u proteklih pet godina 2012.-2014.

Godina	Na mjestu obavljanja poslova i radnih zadataka	Na putu od stana do mjesta rada i obratno	Ukupno
2012.	2	1	3
2013.	3	2	5
2014.	2	0	2

**G4-LA7
PROFESIONALNE
BOLESTI**

Radnici koji su na radnim mjestima s posebnim uvjetima rada, nakon upoznavanja s opasnostima i štetnostima na tim radnim mjestima dobivaju pisane upute o opasnostima i mjerama zaštite na radu kojih se moraju držati tijekom rada.

**G4-LA8
DODATNE
ZDRAVSTVENE
POGODNOSTI**

JGL je pored liječničkog nadzora specijaliste medicine rada svim svojim zaposlenicima osigurao i godišnje sistematske preglede preko osiguravajuće kuće Uniqa. Dodatno zdravstveno osiguranje dio je dodatnih pogodnosti za sve zaposlenike.

ASPEKT OBUKA I OBRAZOVANJE

**G4-LA9
EDUKACIJA I
OBUKA

BROJ SATI
USAVRŠAVANJA PO
ZAPOSLENIKU**

Godina	Ukupno sati	Broj zaposlenika	Broj sati po zaposleniku
2012.	10.330	332	31 (25 sati vanjskih, 6 sati internih)
2013.	9.057	365	25 (17 sati vanjskih, 8 sati internih)
2014.	18.207	776	23 (12 sati vanjskih, 11 sati internih)

Sati usavršavanja bilježe se zasebno za svakog zaposlenika (koju je edukaciju pohadao, koliko je ona trajala) i uključuju interne i eksterne edukacije. Ukupan broj sati usavršavanja za neki određeni vremenski period računa se zbrajanjem sati za svakog pojedinog zaposlenika te zbrajanjem sati svih zaposlenika po odjelima i sektorima.

Broj sati usavršavanja po zaposleniku računa se prema formuli: ukupan broj sati/ukupan broj zaposlenika u tvrtki.

Od 2014. godine edukacija se prati na razini cijele tvrtke JGL d.d., dok se u ranijim godinama evidentirala isključivo Matica.

**ULAGANJE U
USAVRŠAVANJE PO
ZAPOSLENIKU**

Godina	Ukupno HRK	Broj zaposlenika	Iznos HRK po zaposleniku
2012.	2.555.394	332	7.697
2013.	2.686.976	365	7.362
2014.	5.926.342	776	7.637

U troškove usavršavanja zaposlenika ubrajaju se:

- cijena usavršavanja,
- kotizacija,
- putni troškovi,
- smještaj,
- eventualni dodatni troškovi koji su nastali jer je zaposlenik bio na usavršavanju (npr. prekovremeni sati, zamjena ili iznajmljivanje zaposlenika na određeno vrijeme i sl.),
- troškovi internih usavršavanja:
 - broj sati koje je interni trener utrošio na pripremu,
 - broj sati za utrošenih za provođenje usavršavanja,
 - cijena sata internog predavača (bruto2 plaća uvećana za 100 %).

Troškovi usavršavanja po zaposleniku računaju se prema formuli: ukupni troškovi usavršavanja/ukupan broj zaposlenika u tvrtki.

**BROJ SATI
USAVRŠAVANJA
PO KATEGORIJI
ZAPOSLENIKA ZA
2014. GODINU.**

Kategorije zaposlenika	Broj sati po zaposleniku
Viši menadžment	18
Srednji i niži menadžment	30
Zaposlenici – VSS	27
Zaposlenici – SSS i NSS	20

**G4-LA10
CJELOŽIVOTNO
UČENJE**

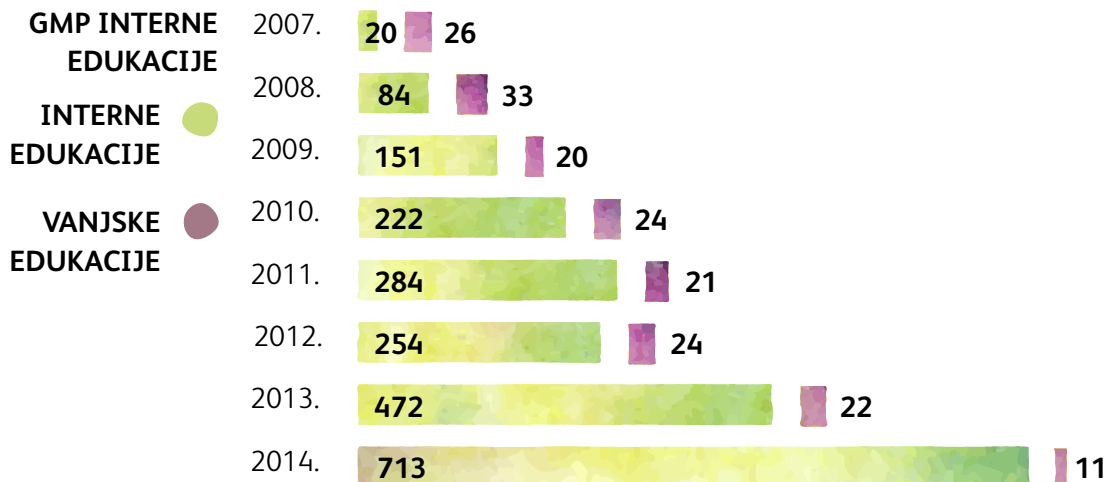
Svim zaposlenicima omogućeno je kontinuirano usavršavanje, koje podupire njihovu mogućnost zapošljavanja (employability). Zaposlenici se dogovaraju s direktno nadređenima o potrebnim razvojnim programima u službi realizacije ciljeva, strateških smjerova i planova karijera.

Vodimo se strategijom razvoja koja je bazirana na principu 70-20-10, odnosno 70 % razvoja kroz rad i projekte, 20 % razvoja kroz mentoring i coaching te 10 % razvoja kroz formalne edukacije i eksterne treninge. Ujedno, fokus se sve više usmjerava na ciljane razvojne programe po kritičnim i ključnim funkcijama.

Tijekom 2013. godine 98 % zaposlenika je prošlo neki oblik usavršavanja. 2 % zaposlenika koji nisu prošli neki od oblika usavršavanja, odnosi se na zaposlenike koji nisu bili radno aktivni kroz većinski dio 2013. godine. Stanje u 2014. ostalo je nepromijenjeno u odnosu na 2013., s tim da smo imali veći broj roditeljskih dopusta, čime 3 % zaposlenih nije prošlo nikakav oblik edukacije.

Tvrtka pruža mogućnost pohađanja svih vrsta edukacija, konferencija, seminara, treninga, dugoročnih edukacija itd. Dodatno, tvrtka osigurava 3 – 5 stipendija za postdiplomske, doktorske ili specijalističke studije s fokusom na potrebe posla i interese zaposlenika te dodatno jedan MBA program za menadžere godišnje.

Uz to, obzirom na industriju u kojoj djelujemo, zaposlenici prolaze dosta zakonski uvjetovanih edukacija (vezano uz GMP standard – Good Manufacturing Practice standard). Uz vanjske edukacije, postoji i sustav internih edukacija iz područja upravljanja projektima, osiguranja kvalitete (GMP-a), informatičkih znanja te stranih jezika – engleskoga i ruskoga. Ujedno, imamo dostupne materijale sa svih prethodnih edukacija pod nazivom „Edukacija na dlanu“, koja se kontinuirano ažurira. Također, započeto je novo doba internih edukacija – e-learning edukacije, trenutno s jednom obrađenom temom, no u cilju je proširenje tog aspekta kontinuiranog obrazovanja.



Na grafu su prikazane:

- edukacije koje se rutinski provode za svaku novo definiranu proceduru,
- edukacije koje se organiziraju radi manjka znanja iz pojedinog područja,
- periodičke GMP edukacije,
- inicijalne GMP edukacije za novozaposlene.

Porast ukupnog broja edukacija za 32,0 % u odnosu na 2013. god. (najveći broj provedenih edukacija odnosi se na Proizvodnju, Kvalitetu i Razvoj). Broj internih edukacija porastao je za 33,8 % dok je broj vanjskih edukacija zabilježio pad od 50 %.

**G4-LA11
OCJENU RADNOG
UČINKA I
INDIVIDUALNOG
RAZVOJA**

U tabličnom prikazu vidljiv je ukupni postotak zaposlenika koji je tijekom obračunskog razdoblja dobio redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja te dodatna podjela prema spolu i kategoriji zaposlenika.

Svi zaposlenici JGL-a d.d. podliježu redovitoj ocjeni radnog učinka i individualnog razvoja, osim menadžmenta koji je u promatranom razdoblju tek stigao u kompaniju, zaposlenika na stručnom osposobljavanju za rad te zaposlenika koji su zaposleni u kompaniji tijekom obračunskog razdoblja, a radi procesa uvođenja u posao koji prethodi postavljanju ciljeva te procjeni radnog učinka.

Godina	Ukupno	Ž	M	Viši menadžment	Srednji i niži menadžment	Zaposlenici – VSS	Zaposlenici – SSS i NSS
2012.	90 %	92 %	84 %	100 %	93 %	84 %	93 %
2013.	85 %	85 %	83 %	86 %	92 %	74 %	93 %
2014.	87 %	87 %	88 %	100 %	91 %	79 %	92 %

ASPEKT JEDNAKOST NAKNADA MUŠKARACA I ŽENA

**G4-LA13
OMJER PLAĆE**

Prosječna BT1 plaća za 2014. godinu iznosila je HRK 12.533,73, pri čemu je prosječna BT1 plaća za žene bila HRK 12.630,73. U godini ranije, prosječna BT1 plaća bila je HRK 13.416,34 (žene HRK 13.537,09).

Nakon niza godina propulzivnog rasta, eskalacija gospodarske krize na ključnim tržištima tvrtke, kao i smanjenje cijena lijekova, rezultirali su padom ukupnih prihoda i profitabilnosti.

Kako bi se sačuvala dugoročna stabilnost i održala minimalna profitabilnost, tvrtka je bila primorana smanjiti plaće i ne isplatiti bonuse zaposlenicima tijekom posljednja dva mjeseca 2014. godine, brinući pritom o zaštiti zaposlenika s nižim prihodima.

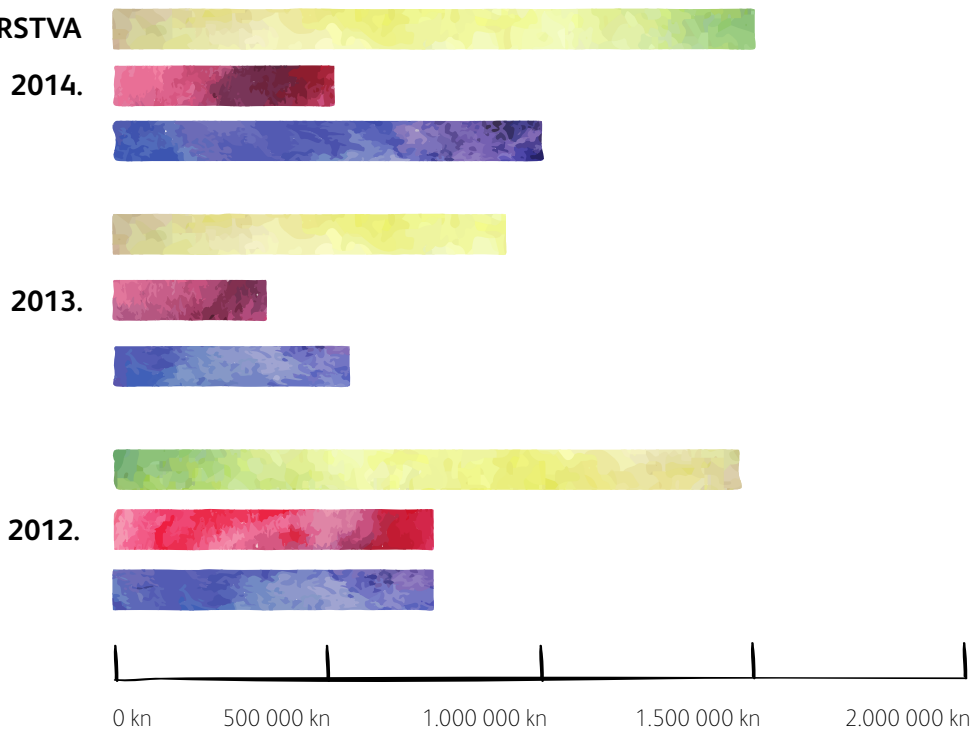
POTKATEGORIJA DRUŠTVO

ASPEKT LOKALNE ZAJEDNICE

G4-S01/S02 RAZVOJNI PROGRAMI LOKALNE ZAJEDNICE JGL je u 2014. izdvojio 536.695 kuna na račun sponzorstava, bilo da se radilo o pojedinačnim projektima (izdavanje stručnih i edukativnih knjiga) i/ili sponzoriranju sportskih natjecanja, kulturnih priredbi i/ili drugih aktivnosti na razini grada Rijeke, ali i šire. U 2014. godini iznos izdvojen za donacije bio je 1.023.363 kuna. Pritom se radilo o neposrednim donacijama novčanih sredstava i/ili donacijama potrebnih aparata i instrumenata, prvenstveno zdravstvenim ustanovama ili ustanovama od posebnog značaja.

Donacije i sponzorstva iznosili su 1 posto novoostvarene vrijednosti.

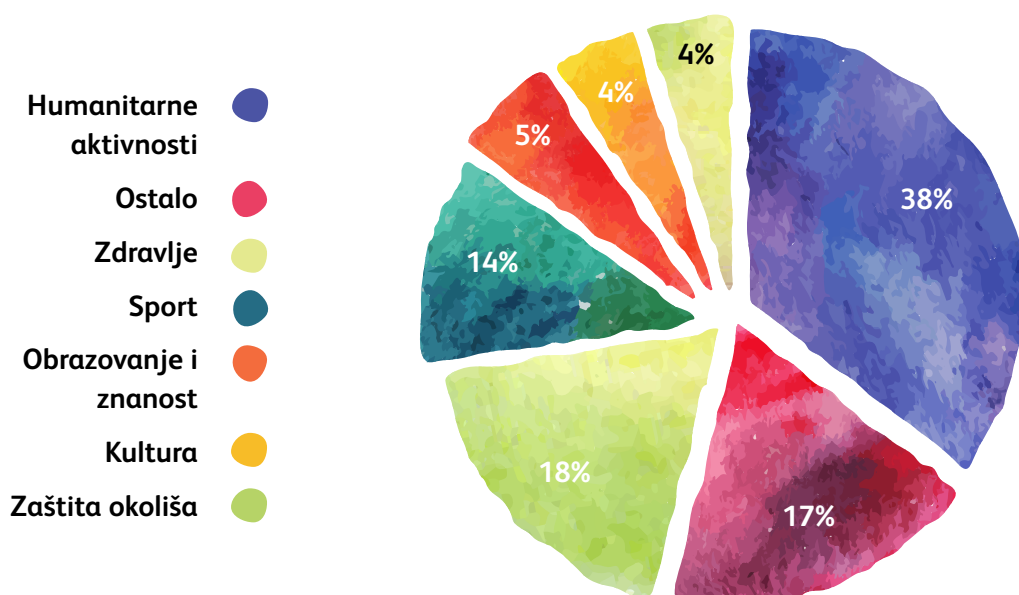
PREGLED DONACIJA I SPONZORSTVA



	2012.	2013.	2014.
Ukupan iznos	1.509 878 kn	969 616 kn	1. 560 058 kn
Sponzorstva	757 913 kn	406 350 kn	536 695 kn
Donacije	751 965 kn	563 266 kn	1.023 363 kn

Vidljivo je kako je tvrtka tijekom 2014. doprinosila zajednici i to ponajprije u kontekstu zaštite okoliša, s naglaskom na očuvanje mora te nastavila biti partner studentskoj zajednici. U domeni zaštite okoliša za istaknuti su projekti čišćenja plaža, kao i akcije obnove mora eko-kuglama na bazi EM japanske tehnologije, zatim plodne suradnje sa studijem Biotehnologije Sveučilišta u Rijeci i Ljubljanskim Institutom za probiotike.

Godina 2014. bila je uspješna i za Institut za istraživanje ljekovitosti mora Aqua Maris. Pokrenute su prve važnije aktivnosti i suradnje, a Institut je potvrđen od strane TEU (Trace Elements Institute for Unesco) kao satelitski centar za regiju Balkana. Timski i humani JGL duh aktiviran je i kroz pomoć žrtvama elementarnih nepogoda, ali i socijalno najugroženijim sugrađanima, korisnicima Socijalne samoposluge.



Ukazano povjerenje šire javnosti, koja je i ove godine kroz priznanja i nagrade podržavala i prepoznala trud i rad JGL-ovih zaposlenika, dodatno obvezuje na nastavak ustrajnosti na putu održivog i odgovornog poslovanja, u svim segmentima.

- Indeksi DOP-a za 2012. i 2013. godinu (HR PSOR i HGK),
- Zlatni ključ za izvoz u Rusku federaciju (Hrvatski izvoznici),
- JGL treću godinu zaredom među Top 5 poslodavaca (Selectio),

- Pohvala za akciju obnove mora eko-kuglama u suradnji s Gradom Rijekom (Akcija „Gradovi i općine - prijatelji djece“).

Tijekom izvještajnog razdoblja tvrtka ne bilježi negativan utjecaj na lokalnu zajednicu.

ASPEKT PRIDRŽAVANJE PROPISA

G4-S08 Tvrtka nije utvrdila slučajeve nepridržavanja zakona ili propisa.

POTKATEGORIJA ODGOVORNOST ZA PROIZVOD

ASPEKT ZDRAVLJE I SIGURNOST KUPACA

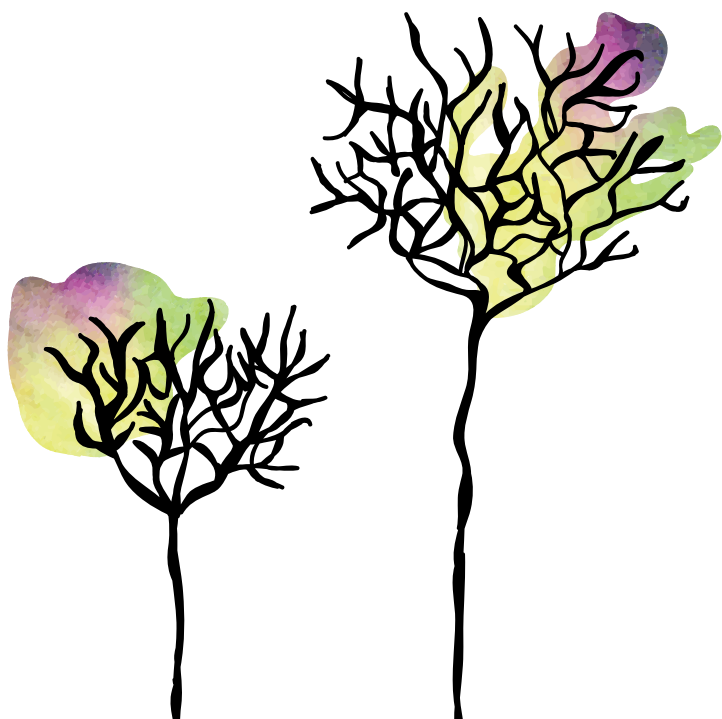
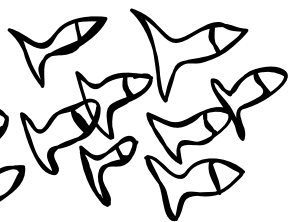
G4-PR1/PR2 UTJECAJ PROIZVODA I PRIDRŽAVANJE PROPISA

Nijedna serija proizvoda JGL-a ne može doći na tržište prije nego je formalno puštena u promet, čime se osigurava da je proizvod u skladu sa zahtjevom specifikacije, te da je učinkovit, siguran za primjenu, zdravstveno ispravan i opremljen na odgovarajući način, a sve u skladu s primjenjivom regulativom i podacima prijavljenim u postupku registracije/notifikacije proizvoda.

Proizvode u promet puštaju samo i isključivo za to ovlaštene osobe; za lijekove osobe čija kvalifikacija zadovoljava zakonske zahtjeve, te za druge proizvode osobe čija kvalifikacija zadovoljava interne zahtjeve JGL.

Proizvod se može pustiti u promet tek kada se utvrdi:

- da je proizvodnja provedena u skladu s odobrenim postupcima,
- da su eventualna odstupanja odobrena i da je utvrđeno kako nemaju negativan utjecaj na kvalitetu proizvoda,
- da je proizvod proizveden u odgovarajućim uvjetima,
- da su provedeni svi ostali potrebni postupci (npr. čišćenje, raščišćavanje, monitoring, procesna kontrola i sl.),
- da su korištene samo sirovine koje su u skladu sa zahtjevima kvalitete,
- da su provedena sva predviđena ispitivanja i da rezultati ispitivanja odgovaraju zahtjevima, specifikacije i/ili drugim primjenjivim zahtjevima,
- da je proizvod registriran ili da je provedena notifikacija, u skladu s vrstom proizvoda, ciljnim tržištem i primjenjivom regulativom,
- da su ispunjeni ostali propisani preduvjeti za puštanje proizvoda u promet.



Svi proizvodi JGL-a podliježu procjeni radi poboljšanja utjecaja na zdravlje i sigurnost.

Broj predanih izvješća za nuspojave i literaturnih nuspojava u 2014. godini je veći nego 2012. i 2013. kada je broj bio na istoj razini. U 2014. god. je broj zaprimljenih nuspojava bio 48 (12 ozbiljnih i 36 ne-ozbiljnih). U odnosu na 2013. godinu kada je bilo zabilježeno 19 slučajeva (5 ozbiljnih i 14 ne-ozbiljnih) i 2012. god. kada je godine zabilježeno također 19 slučajeva (8 ozbiljnih i 11 ne-ozbiljnih), u 2014. zabilježen je značajan porast (153 %) zbog unapređenja sustava farmakovigilance i praćenja literature zbog novih saznanja te regulative EU-a.

Tijekom 2014. godine nije zabilježen nijedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost o čemu svjedoče certifikati kvalitete.

ASPEKT OZNAČAVANJE PROIZVODA I USLUGA

G4-PR3/PR4 INFORMACIJE O PROIZVODIMA I PRIDRŽAVANJE PROPISA

U Hrvatskoj je označavanje lijekova regulirano Zakonom o lijekovima, slično kao i u Europskoj uniji. Nekoliko osnovnih i zajedničkih (s EU) informacija koje moraju biti navedene na ambalaži lijekova su: zaštićeni naziv lijeka, njegov generički (kemijski) naziv, doza i oblik za primjenu, proizvođač i nositelj odobrenja, broj rješenja Agencije za lijekove i medicinske proizvode te broj proizvodne serije, rok valjanosti lijeka te hrvatski EAN kod.

Svaka kutija lijeka sadrži i detaljnu uputu za korisnika s indikacijama, kontraindikacijama, interakcijama s drugim lijekovima, doziranjem i načinom primjene te mjerama opreza, nuspojavama i postupanju u slučaju eventualnog predoziranja u obliku koji je tekstom prilagođen korisniku da ga što jednostavnije prihvati. Dodatna vrijednost tekstovima upute za bolesnika je testiranje čitljivosti upute koje se provodi kako bi uputa koja završi kod korisnika bila što razumljivija za krajnjeg korisnika.

Tvrtka posluje se u skladu s regulatornim postupcima i zahtjevima vlastitog sustava kvalitete koji zahtijevaju strogo regulirane provjere za označavanje proizvoda i usluga. Na svim proizvodima JGL-a navode se izvori sastavnih dijelova proizvoda, sadržaj proizvoda (osobito u pogledu tvari koje mogu utjecati na zdravlje korisnika i okoliš), sigurnu uporabu, te zbrinjavanje proizvoda.

Tijekom 2014. godine nije zabilježen nijedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o označavanju proizvoda o čemu svjedoče certifikati kvalitete.

ASPEKT MJERENJE ZADOVOLJSTVA KUPACA

G4-PR5 REZULTATI UPITNIKA

Kako bi se utvrdilo da li su zahtjevi i očekivanja kupca i korisnika ispunjeni, što je jedan od ključnih ciljeva poslovanja JGL, njihovo zadovoljstvo potrebno je mjeriti. Pod pojmom kupca podrazumijevaju se direktni kupci proizvoda JGL-a (npr. veleprodaje i ljekarne), dok se pod pojmom korisnika podrazumijevaju direktni i indirektni korisnici (npr. liječnici i krajnji korisnici).

Svako utvrđeno nezadovoljstvo mora biti ispitano tako da se utvrde uzroci nezadovoljstva i primijene odgovarajuće aktivnosti promjene i poboljšanja. Dokumenti koji opisuju komunikaciju s kupcima:

- SOP U000000 – Komunikacija s kupcima i korisnicima
- SOP S070000 – Praćenje nuspojava
- SOP001046 – Farmakovigilanca
- SOP001284 – Vigilancija medicinskih proizvoda – opće upute
- SOP000351 – Upravljanje nesukladnostima
- SOP U000003 – Prodajni kontroling

Rezultati istraživanja zadovoljstva ključnih kupaca JGL-a provedenog u studenom i prosincu 2014. – veledrogerije i trgovačka mreža

Godina 2014. obilježila je petu zaredom godinu istraživanja zadovoljstva ključnih kupaca JGL-a, veledrogerija. Tijekom studenog i prosinca 2014. godine, prikupljene su i evaluirane 52 ankete, a ukupno ispitano 98 ispitanika, na tržištima regija Jugoistočne Europe i Regije CIS, na kojima djeluje JGL. Ukupno zadovoljstvo ispitanika svih veledrogerija, s ovogodišnjom prosječnom ocjenom 4,52 i najčešće korištenom ocjenom 5, poraslo je za +1,73 % za ukupnu bazu ispitanika (uvećanu ove godine s rezultatima na tržištima Armenije, Azerbajdžana, Gruzije i Moldavije), dok za stalnu bazu ispitanika zadovoljstvo ostaje konstantno na razini 4,46 u odnosu na prosječno 4,44 iz 2013. godine.

Rezultati nabavnih odjela ukazuju na veće zadovoljstvo u odnosu na prošlu godinu (+1,40 %) s konstantnom prosječnom ocjenom od 4,56, a najčešća ocjena je i dalje ocjena 5. Svoje ukupno zadovoljstvo poslovanjem s JGL-om, prodajni odjeli ocijenili su prosječnom ocjenom 4,46 (rast od +2,12 %), dok je zadovoljstvo baze stalnih kupaca neznatno veće s ocjenom 4,40 (u odnosu na 4,37 prošle godine). Iako bilježi rast, najlošije ocijenjeni segment i dalje ostaju prodajne akcije, s prosječnom ocjenom od 4,07 (rast od +4,42 %). Pozitivan aspekt je da reklamacija na JGL proizvode uglavnom nije bilo, ili su bile vrlo rijetke (prosječno ocijenjeno s 4,76).

Promatrajući rezultate zadovoljstva kroz cijelo petogodišnje razdoblje istraživanja, na ukupnoj razini (Jugoistočna Europa + Regija CIS), može se uočiti konstantna visoka razina stalne baze ispitanika, te lagani uzlazni trend proširenjem baze 2014. godine.

JGL Indeks zadovoljstva kupaca (Customer Satisfaction Index)

U godini 2014. uspješno je implementiran projekt „JGL Indeks zadovoljstva kupaca (CSI)“. Cilj projekta bio je uspostaviti metodologiju mjerenja zadovoljstva JGL-ovih ključnih kupaca i klijenata na tržištima Hrvatske i Rusije, te identificirati kritične dimenzije zadovoljstva, koje treba poboljšati, kao i načine na koje se poboljšanje može ostvariti.

Istraživanjem u Hrvatskoj su bili obuhvaćeni sljedeći segmenti kupaca: liječnici opće prakse, ginekolozi, oftalmolozi, ljekarnici, te krajnji korisnici. Dok je na tržištu Rusije istraživanje provedeno za segmente ginekologa, pedijataru, ljekarnika i krajnjih korisnika. Rezultati su pokazali, da JGL ima zadovoljne kupce i klijente, ali da i dalje ima prostora do krajnje oduševljenog kupca, prema kojem će biti usmjereni budući napori. Ostvareni su sljedeći indeksi zadovoljstva:

Hrvatska

1.	Opća praksa	4,46
2.	Oftalmolog	4,44
3.	Ginekolog	4,34
4.	Ljekarna	4,18
5.	Potrošač	4,06

Rusija

1.	Pedijatar	4,04
2.	Ljekarna	4,03
3.	Potrošač	3,91
4.	Ginekolog	3,84

Krajnji potrošači, kao elemente za poboljšanje (u smislu analize odnosa važnosti i zadovoljstva) određuju upravo društvenu odgovornost tvrtke, brigu o potrošačima, brigu o ekologiji i ekološkoj održivosti te kvalitetu postavljenih standarda poslovanja. Korisnici navode i svoje prijedloge za poboljšanje koje bi povećalo njihovo zadovoljstvo JGL-om i u tom kontekstu petina navodi potrebu za više oglašavanja.

ASPEKT MARKETINŠKA KOMUNIKACIJA

G4-PR6/PR7 PRODAJA ZABRANJENIH PROIZVODA I PRIDRŽAVANJE PROPISA

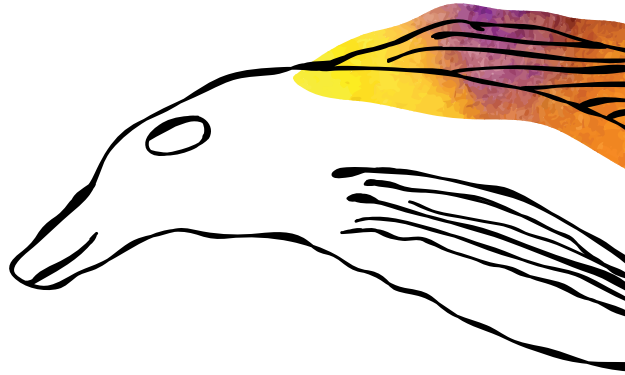
Oglašavanje lijekova i informiranje o njima JGL vrši sukladno Zakonu o lijekovima i medicinskim proizvodima. Promidžba lijekova koji se propisuju na liječnički recept zabranjena je u cijeloj Europi, pa tako i u Hrvatskoj. Oglašavanje prema krajnjem potrošaču dopušteno je isključivo za lijekove i medicinske proizvode koji se izdaju bez recepta.

Prilikom oglašavanja JGL se drži pravila da nije dopušteno ostavljati dojam da lijek jamči uspjeh u liječenju bolesti te da je određeni lijek, odnosno medicinski proizvod, nesumnjivo bolji od drugih lijekova. Također, potrošača se nikad ne upućuje da propisani lijek ili medicinski proizvod zamijeni, već se to ostavlja njegovoj procjeni.

Tvrtka ne prodaje proizvode koji su zabranjeni ili osporavani na određenim tržištima, odnosno koji su predmet upita dionika ili javne rasprave.

Tijekom izvještajnog razdoblja tvrtka nije utvrdila nepridržavanje propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo.





**MIŠLJENJE
KOMISIJE HR
PSOR-A NA
IZVJEŠĆE O
ODRŽIVOSTI JGL-A
ZA 2014. GODINU**

Tročlana komisija upravnog vijeća Hrvatskog poslovnog savjeta za održivi razvoj proučila je Izvještaj o održivom razvoju JGL-a za 2014. godinu kako bi utvrdila njegovu kompatibilnost sa deklariranom metodologijom i minimalnim zahtjevima koje ova metodologija postavlja u izvještavanju poslovnih subjekata o svojim nefinancijskim utjecajima. JGL je deklarirao da je u novom izvještaju po prvi puta korištena nova generacija smjernica Globalne inicijative za izvještavanje (GRI) – G4 te da je korištena sržna opcija izvještavanja, odnosno da su korišteni pokazatelji koji daju prvu razinu informacija o utjecaju ovog poduzeća na održivi razvoj.

JGL je multinacionalna kompanija, posluje u desetak zemalja svijeta, a ovaj izvještaj obuhvaća nefinancijske utjecaje svih tvrtki kćeri JGL-a, čime se JGL već sada stavlja u poziciju da zadovoljava propise nove Direktive o nefinancijskom izvještavanju, koja nalaže poduzećima s više od 500 zaposlenih da izvještavaju na razini Grupe, što je JGL i učinio, ovim centralnim izvješćem koje daje prikaz utjecaja Grupe na nefinancijska pitanja odnosno prikazuje utjecaj poslovanja na ekonomsku, ekološku i društvenu dimenziju.

Komisija je jednoglasno utvrdila da je izvješće sukladno zahtjevima sržne opcije G4 smjernica, čime je zadovoljen zahtjev objave informacija o utjecaju poduzeća na materijalne aspekte, uz nužan prikaz općih standardnih podataka koji prikazuju način upravljanja nefinancijskim utjecajima. Time se daje osnovni kontekst u kojem poduzeće posluje odnosno okvir za bolje razumijevanje utjecaja, rizika, prilika i s njima povezanim odlukama menadžmenta poduzeća.

Metodološki, rad vrlo temeljito prati strukturu koju predlaže G4, što ga čini vrlo lako čitljivim te jednostavnim za procjenu razine izvještavanja. Ovaj aspekt posebno pohvaljujemo, budući da se vrlo često izbjegavanjem praćenja strukture koju predlaže G4 dovodi procjenitelja u poziciju da teško prati, a ponekad i propusti uočiti neke manjkavosti izvještaja, odnosno nepostojanje određenih osjetljivih pokazatelja i informacija. Izvještaj JGL-a u tom smislu je iznimno transparentan što daje dodatnu razinu kvalitete ovog izvještaja.

Materijalni aspekti koji su odabrani daju vrlo jasan prikaz nefinancijskih utjecaja poduzeća te komisija nema zamjerku što se tiče samog odabira aspekata. Ipak, metodologija definiranja sadržaja izvještaja, odnosno proces odabira materijalnih aspekata nije sukladan zahtjevima G4, odnosno, nije prikazan postupak konzultacija dionika pri odabiru materijalnih aspekata što je jedna od ključnih promjena u procesu izvještavanja koju G4 donosi u odnosu na verziju G3 smjernica. Iako je vrlo detaljno prikazan proces komunikacije s dionicima, za slijedeće izvješće predložimo da se dionike konzultira o ključnim temama koje žele pročitati

u izvještaju kako bi se definirao popis materijalnih aspekata sukladno njihovim interesima.

Materijalni aspekti su usprkos ovom manjkavosti korektno odabrani te vrlo temeljito i detaljno, istovremeno vrlo jasno prikazani što čitatelju omogućuje da se u vrlo kratkom roku informira o utjecajima poduzeća na pojedina područja i intenzitet utjecaja. Pri tome naglašavamo također da je izvješće vrlo lijepo dizajnirano što dodatno povećava preglednost i lakoću kojom se ono čita. Posebno pohvaljujemo dosljedno poštivanje načela za određivanje kvalitete izvještavanja – ravnoteže čime nam JGL poručuje da želi ovim izvještajem zaista informirati širok krug dionika različitih interesa, obrazovanja i motiviranosti.

Za slijedeći izvještajni period, osim uključivanja dionika u proces odabira materijalnih aspekata odnosno sadržaja izvješća, predlažemo da JGL razmotri mogućnost uvođenja procjene dobavljača u pogledu njihovog ekonomskog, društvenog i okolišnog utjecaja, na što G4 posebno stavljaju naglasak što povećava očekivanja za preuzimanje odgovornosti poduzeća za nefinancijski utjecaj svojeg dobavljačkog lanca.

Na kraju, želimo još jednom napomenuti da je ovo, prvo izvješće o održivost JGL-a rađeno po G4 smjernicama, odlično priređeno, odmjereno u veličini, količini i načinu prikaza informacija što ga čini vrlo transparentnim, uravnoteženim i vjerodostojnim te smatramo da je ovo jedno od kvalitetnijih izvještaja o održivosti objavljenih ove godine u Hrvatskoj. Čestitamo JGL-u na velikom trudu i veselimo se novim rezultatima i uspjesima o kojima ćemo čitati u narednom izvješću.

Komisija UV-a HR PSOR-a

JGL d.d. Svilno 20
51 000 Rijeka
Hrvatska
www.jgl.hr

Grafičko oblikovanje Studio Sudar

Tisak Cerovski Print Boutique

Naklada 40 komada

