



IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI

ZA 2016. GODINU

ŽIVJETI ZAJEDNO

SADRŽAJ:

3	IZJAVA PREDSEDNIKA UPRAVE HT-A	41	Upitnik o održivosti poslovanja
4	MATERIJALNA PITANJA HT-A	42	DIGITALNO DRUŠTVO
9	EKONOMSKA VRIJEDNOST	43	Pristup upravljanju
10	Pristup upravljanju	43	STEM program – akademska zajednica
10	HT Grupa na prvi pogled	44	Digitalna pismenost
11	Makroekonomski trendovi	45	Projekti promicanja digitalne pismenosti
		46	Digitalna uključenost
13	UTJECAJ NA ZAPOSLENIKE	51	ODNOS S LOKALNIM ZAJEDNICAMA
14	Pristup upravljanju	52	Zajedno smo jači
14	Etika i dostojanstvo zaposlenika	55	HT Campus Astronomskog društva Višnjan
14	Sindikavno udruživanje		
15	Vrednovanje radnih mjesta	56	PROFIL GRUPE
16	Mirovinske naknade	58	Shematski prikaz HT Grupe
17	Ostale beneficije	59	Strategija i upravljanje
18	Odnosi zaposlenika i uprave	61	Sprječavanje korupcije i drugih sukoba interesa
18	Zdravlje i sigurnost na radu	62	Uprava
18	Osobna zaštitna oprema	63	Nadzorni odbor
19	Osposobljavanje radnika za rad na siguran način	64	Glavna skupština
19	Korporativne vrijednosti	65	Dioničari
20	Obuka i obrazovanje	65	Državna administracija i regulatori
21	Raznolikost i jednake mogućnosti	65	Nevladine udruge
21	Nediskriminacija	66	Poslovno-interesne organizacije
22	Borba protiv korupcije - zaposlenici	67	Certifikati
		67	Nagrade
23	ODNOSI S KORISNICIMA		
24	Upravljanje korisničkim iskustvom	68	TABLICE
25	Zaštita osobnih podataka	68	102-8 Ukupan broj zaposlenika prema vrsti zaposlenja, ugovoru o zapošljavanju i spolu
25	Marketing i označavanje	69	201-1 Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost HT Grupe
26	KLIMATSKE PROMJENE, OKOLIŠ I ZDRAVLJE	70	301-1 Upotrebljeni materijali prema težini ili obujmu
27	Pristup upravljanju	71	302-1 Potrošnja energije unutar organizacije
27	Ciljevi upravljanja okolišem	71	305 Emisije - Izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova
31	Energetska učinkovitost	72	GRI 306-2 Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u tonama
32	Zaštita klime	72	GRI 401-1 Ukupan broj novih zaposlenja te fluktuacije prema dobnoj skupini i spolu
33	Klimatske promjene i napredne ICT tehnologije	73	GRI 403-2 Vrste i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu
33	Edukacijom do poboljšanja ekoloških pokazatelja	73	GRI 404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke prema kategoriji zaposlenika
34	Zdravlje i sigurnost		
35	Deset smjernica o elektromagnetskim poljima		
36	Sigurnosni zahtjevi		
37	Emisije		
38	Zeleni ured		
39	DOBAVLJAČKI LANAC		
40	Pristup upravljanju		

IZJAVA PREDsjedNIKA UPRAVE HT-A



Poštovani,

pred vama je još jedan Izvještaj o održivosti Hrvatskog Telekomu, prvi koji smo pripremili u skladu s novim standardom Globalne inicijative za izvještavanje (Global Reporting Initiative). Namjerno smo izabrali standard čija se potpuna primjena očekuje tijekom 2018. jer smo željeli visoko postaviti ciljeve i pokazati ambiciju bez koje je nemoguće postići leadersku poziciju u pitanjima održivosti. U donošenju ove odluke pomoglo nam je i to što smo stvorili kvalitetne preduvjete za takav iskorak. Kako sve aktivnosti promišljamo strateški, imajući u vidu svoju ulogu i utjecaj na društvo i ekonomiju, pristupili smo i definiranju materijalnih pitanja.

U svijetu izvještavanja o održivosti, jednako kao i u svijetu financijskog izvještavanja, pravilo materijalnosti kaže da se u izvještaj moraju uključiti sva važna i nezaobilazna pitanja za kompaniju: informacije o poslovnom uspjehu, ali i utjecaju na društvo i okoliš.

Ovim izvještajem detaljno predstavljamo pitanja za koja smo kroz dijalog procijenili da imaju ključan utjecaj na dugoročno održivo poslovanje HT-a. Upravljanje njima, iako je vrlo često izazovno, ključno je za usklađivanje financijskih rezultata, koji su 2016. ne samo bili zadovoljavajući, nego su i rasli, s onim što HT želi postići i ostvariti na duži rok: vrijednost za vlasnike i društvo u kojem djeluje, uz maksimalnu moguću brigu prema resursima kojima se koristimo.

Rast smo tijekom 2016. postigli stalnim praćenjem i mijenjanjem iskustva naših korisnika na bolje nudeći brojne nove inovativne usluge. Naši su napori urodili plodom pa je HT još jednom potvrdio poziciju lidera u telekomunikacijskim i digitalnim uslugama u Hrvatskoj i regiji.

U prvom nam je planu stvaranje ekonomske vrijednosti i ulaganje u stvaranje preduvjeta za ubrzaniju digitalizaciju. Iznimno smo ponosni na rezultat analize Ekonomskog instituta koja je pokazala da je HT najveći privatni investitor i vodeća kompanija u pozitivnom utjecaju na hrvatsko gospodarstvo. U 2016. dodatno smo povećali vrijednost ulaganja na 1.608 milijardi kuna, što je 9,1 % više nego prethodne godine. Ulaganja smo usmjerili na povećanje kapaciteta za širokopojasni pristup internetu, poboljšanje korisničkog iskustva i povećanje konkurentnosti.

Snažna tržišna pozicija otvara nam prostor za dodatno ulaganje u gospodarski rast i jačanje kapaciteta i konkurentnosti. Povećanje ulaganja utjecalo je na osnaživanje pozitivnih gospodarskih trendova u Hrvatskoj, koji su unatoč političkoj nestabilnosti nastavljeni u 2017. godini.

Pozitivni su trendovi u gospodarstvu nadalje konsolidirali telekomunikacijsko tržište, što je donijelo brojne koristi za korisnike jer su jedino financijski stabilni operatori sposobni zadovoljiti njihove potrebe po prihvatljivoj cijeni, ali i ulagati u nove usluge i kontinuirano podizanje standarda kvalitete. Ulaganja u nepokretnu mrežu rezultirala su optičkim pristupom za 295 tisuća kućanstava, što je za 68 % više u odnosu na 2015. godinu. Za više od 50 % korisnika bez dodatne su naknade omogućene širokopojasne brzine koje su za dva do pet puta veće od prijašnjih. Brzine veće od 30 Mbit/s koje omogućuju mreže sljedeće generacije osigurane su za ukupno 800 000 hrvatskih kućanstava, što je korak dalje u ispunjavanju ciljeva Europske digitalne agende.

U mobilnom segmentu, pokrivenost 4G mrežom za preuzimanje brzinom do 225 Mbit/s povećala se na 51 % stanovništva, dok je na kraju 2015. godine pokrivenost iznosila 31 %. Pokrivenost stanovništva 4G mrežom u vanjskom okruženju povećana je s 93,1 % na 96,9 % u usporedbi s prošlom godinom. Ovim našim naporima omogućujemo veću digitalnu uključenost i pismenost, koje su nužan preduvjet za korištenje svih prednosti digitalnih tehnologija i usluga. Nastavljamo razvijati i usluge koje će potpuno izmijeniti našu svakodnevnicu, a temeljenih na konceptu Internet of Things (IoT). Čitav je niz inovativnih usluga u tom segmentu, od kojih su neke jedinstvene i unutar grupacije Deutsche Telekom. Ubrzano radimo na komercijalizaciji 4,5G mreže. Uvjereni smo da će njezina primjena dati dodatani poticaj razvoju i korištenju novih usluga.

I na samom kraju, ali ne i najmanje važno: ovaj izvještaj odražava i predanost načelima UN-ove inicijative Global Compact, čiji smo potpisnik od 2007. godine i čija je osnova transparentno izvještavanje o svemu što radimo.

Davor Tomašković,
predsjednik Uprave HT-a i glavni direktor



MATERIJALNA

PITANJA HT-A

MATERIJALNA PITANJA, O ČEMU SE RADI?

Uz pomoć materijalnih pitanja pokazujemo ne samo našu sadašnjost, kako djelujemo sada, nego i kakvu budućnost zamišljamo u HT-u: zaposlenike i menadžere, naše klijente, dobavljače i konkurente, lokalne zajednice...

Kroz prizmu materijalnih pitanja pokazujemo kvalitetu našeg djelovanja na kratki rok. Ujedno pokazujemo možemo li trajati na dulji rok, trajati i biti uspješni, pouzdani, prihvaćeni i uvaženi članovi zajednice.

Materijalna su pitanja zapravo ključni utjecaji HT-a, koji oslikavaju i širu sliku, sliku okruženja i složene mreže uzajamnih odnosa između HT-a i njegovih dionika u stalnim i sve izazovnijim naporima usklađivanja dobrih poslovnih rezultata i neizbježnih utjecaja na sve članove HT-a i sve s kojima na različite načine surađujemo da bismo ostvarili viziju lidera u pružanju digitalnih rješenja koja omogućavaju razvoj digitalnoga društva i gospodarstva.



KAKO JE HT ODREDIO SVOJA MATERIJALNA PITANJA?

HT je svoja materijalna pitanja odredio u okviru posebno osmišljenog procesa u četiri faze. Proces smo oblikovali po uzoru na smjernice za određivanje materijalnih pitanja Globalne inicijative za izvještavanje (Global Reporting Initiative) koji obuhvaća sljedeće ključne korake: prepoznavanje materi-

jalnih pitanja, određivanje njihove važnosti, potvrda važnosti i prikaz materijalnih pitanja. Globalna inicijativa za izvještavanje vodeća je svjetska inicijativa, koja se unatrag 20 godina nametnula kao vodeći svjetski okvir za pripremu izvještaja o održivosti.

FAZE	OPIS AKTIVNOSTI	REZULTAT
<p>Analitička faza</p> 	<p>Pregled različitih istraživanja koja su uključivala povratnu informaciju o djelovanju HT-a, pozitivnim i negativnim aspektima. Pregled matrice materijalnih pitanja DT-a i analiza u kojoj su mjeri primjenjivi u slučaju HT-a i okruženja u kojem djeluje. Dodatne konzultacije s predstavnicima ljudskih potencijala, zaštite okoliša i nabave. Usporedba materijalnih pitanja sa Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know? i njihova primjenjivost za HT.</p>	<p>Širi popis važnih pitanja za održivo poslovanje HT-a.</p>
<p>Faza dijaloga</p> 	<p>Provedba dubinskih intervjua. Cilj je bio omogućiti dublji uvid u izazove održivosti, konkurentnosti, odnosa s klijentima, upravljanja i društveno odgovornog poslovanja HT-a iz perspektive sudionika dr. sc. Maruške Vizek s Ekonomskog instituta, Dejana Ljuštine iz PwC-a, Vesne Mamić iz HST-a, dr. sc. Dražena Lučića i Domagoja Jurjevića iz HAKOM-a i dr. sc. Vladimira Jelavića iz Hrvatske udruge za smanjenje ugljičnog otiska.</p>	<p>Izvještaj o rezultatima dubinskih intervjua.</p>
<p>Faza odabira</p> 	<p>Izrada kriterija s pomoću kojih je utvrđena relativna važnost pojedinoga materijalnog pitanja. Izrada konačnog popisa materijalnih pitanja HT-a, usporedbom rezultata prve i druge faze.</p>	<p>Konačni popis materijalnih pitanja HT-a.</p>
<p>Faza prikaza</p> 	<p>Opis pojedinog materijalnog pitanja, izrada matrice i odabir načina prikaza materijalnih pitanja.</p>	<p>Prikaz materijalnih pitanja.</p>

Izborom materijalnih pitanja HT je ispunio osnovni preduvjet za pripremu novog izvještaja o održivosti prema najnovijem stan-

dardu Globalne inicijative za izvještavanje, koji se treba početi koristiti od 2017. godine.

KLJUČNI NAGLASCI IZ FAZE DIJALOGA

■ Izazovi održivosti u društvu i telekomunikacijskom sektoru

„Dolaskom liberalizacije, više nitko nije siguran, ni dobavljačima ni operatorima, dogodila se kanibalizacija tržišta, uskoro će biti samo nekoliko dobavljača i nekoliko velikih operatora.“, dr. sc. Dražen Lučić.

Za Domagoja Jurjevića „telekomunikacije više nisu infrastruktura i usluge, već infrastruktura plus usluge plus sadržaj“, dok će prema Dejanu Ljuštini „uloga digitalizacije u društvu biti značajna, dobar broj radnih mjesta će nestati, a zanimanja budućnosti bazirat će se na znanju“. Pitanje je što će poduzeti države kad shvate da proizvode kadrove koji neće moći dobiti posao, to je glavni problem. „Tržišta razvijenih zemalja prezasićena su raznoraznim proizvodima i uslugama, svime što bismo trebali kupovati da se osjećamo sretni i zadovoljni. Ljudi više ne žele kupovati, ne žele se zaduživati da bi kupovali, da bi se osjećali dobro, sretno zadovoljno. Kompanije će iscrpiti resurse za rast.“, dr. sc. Maruška Vizek.

„Posla ima toliko koliko ga ima, tu je i automatizacija, ali je činjenica da se konstantno spušta cijena rada, od koje na kraju živimo. Veliki je problem u EU gubitak radnih mjesta jer se kapital seli tamo gdje još može pokupiti vrhnje“, Vesna Mamić

Stvari će ići prema tome da bi svaka kompanija trebala imati svoj ugljični otisak bez obzira koliko ona emitira, da bi se znalo koliko emisija ona ima po stanovniku i po svom zaposleniku. To će biti budućnost.“, dr. sc. Vladimir Jelavić

■ Društvena odgovornost HT-a

„HT je odlična kompanija i odlično izazovno mjesto u kojem se susrećete sa zanimljivim poslovima, novim tehnologijama i mogućnostima. Na žalost, ta dinamika i izazovi strašno iscrpljuju ljude. Nove tehnologije na žalost ukidaju postojeća radna mjesta, a nova još nisu definirana. Neovisno o tome što mogu biti ponosni što rade u jednoj takvoj kompaniji zaposlenici HT-a su svakodnevno izloženi frustraciji i nesigurnosti radnog mjesta.“, Vesna Mamić. „Velike infrastrukturne kompanije kao što je HT imaju još dodatnu odgovornost za infrastrukturu, digitalizaciju društva i razvoj svijesti o digitalizaciji i infrastrukturi.“ dr. sc. Maruška Vizek. „Da bi se razumjelo društveno odgovorno poslovanje treba razumjeti što je održivi razvoj, da ono što radimo danas ne bi trebali raditi na štetu budućih generacija. Kompanija poput HT-a mora biti ambiciozna. Promjene u svijetu čine tehnološke promjene, politička volja i promjene u obrascima ponašanja. HT može investirati i u tehnologije i promjene obrasca ponašanja i to vrlo snažno. Ne samo da djeluje unutar sebe i svojih zaposlenika,

već i snažno utječe na opću populaciju i svoje kupce, jer svi imaju danas telefone i tu je najveća uloga.“, dr. sc. Vladimir Jelavić. „Nije točno da strani operatori uopće ništa ne ulažu, ulažu daleko više nego domaće gospodarstvo. Kad pričamo o HT-u, ne kažem da ne trebaju i više ulagati, ali činjenica je da od dvije i pol milijarde kuna koje je uloženo u sektor, milijardu i pol kuna ili 60 % uložio je HT, 50 % više nego što su svi drugi uložili u 2015.“, dr. sc. Dražen Lučić. „Problem su kratkoročni ciljevi Uprave koje dođu, samo gledaju svoju točku, odnosno kratkoročnu profitabilnost, nauštrb dugoročnih koristi.

Operatori ne trebaju graditi tamo gdje im nije isplativo, ali trebaju razmišljati da bi trebali graditi tamo gdje bi im moglo biti uskoro isplativo.“ Domagoj Jurjević

MATERIJALNA PITANJA HT-A, SADA I NA DUŽI ROK

Ekonomska vrijednost

Upravljanje koje se brine o usklađivanju kratkoročnih i dugoročnih ciljeva, donošenje odluka pri kojemu se vodi računa ne samo o neposrednom rezultatu, nego i mogućim rezultatima na duži rok (širenje vremenskog horizonta odlučivanja), stvaranje vrijednosti za HT i društvo.

Odnos s korisnicima

Pojednostavljanje korisničkog iskustva i komunikacije s potrošačima promjenom naglaska s tehničkih izraza i opisa tehnologije na potrebe korisnika, pružanje potrošačima točnih i potpunih informacija o uslugama, cijenama i načinu obračuna troškova. Dobar odnos cijene i kvalitete usluga, nagrađivanje lojalnih korisnika. Osiguravanje visoke razine sigurnosti podataka i zaštite od krađe podataka, zaštita prava na privatnost i zaštita prava djece, pristupačna i jednostavna komunikacija.

Klimatske promjene

Definiranje ugljičnog otiska HT-a i korištenje potencijala utjecaja integriranih komunikacija na mijenjanje obrazaca ponašanja kupaca, povećavanje energetske učinkovitosti i značajnije korištenje obnovljivih izvora energije.

Upravljanje dobavljačkim lancem

Procjena dobavljača, preventivni mehanizmi za sprečavanje korupcije, osiguranje ravnopravnih tržišnih uvjeta za sve dobavljače, učinkovito upravljanje nabavom – skupno planiranje i objedinjavanje nabave materijala s ciljem smanjivanja troškova.

Utjecaj na zaposlenike

Očuvanje reputacije dobrog i atraktivnog poslodavca, uvažavanje prirodnih ograničenja zaposlenika kako bi se osigurala njihova dobrobit i zdravlje, poštivanje radnih prava svih zaposlenika, mogućnost usklađivanja privatnog i poslovnog života, pridobivanje i zadržavanje zaposlenika s digitalnim vještinama, razumijevanje specifičnosti pojedinih generacija, odnosi između zaposlenika i menadžmenta i uloga sindikata.

Digitalno društvo

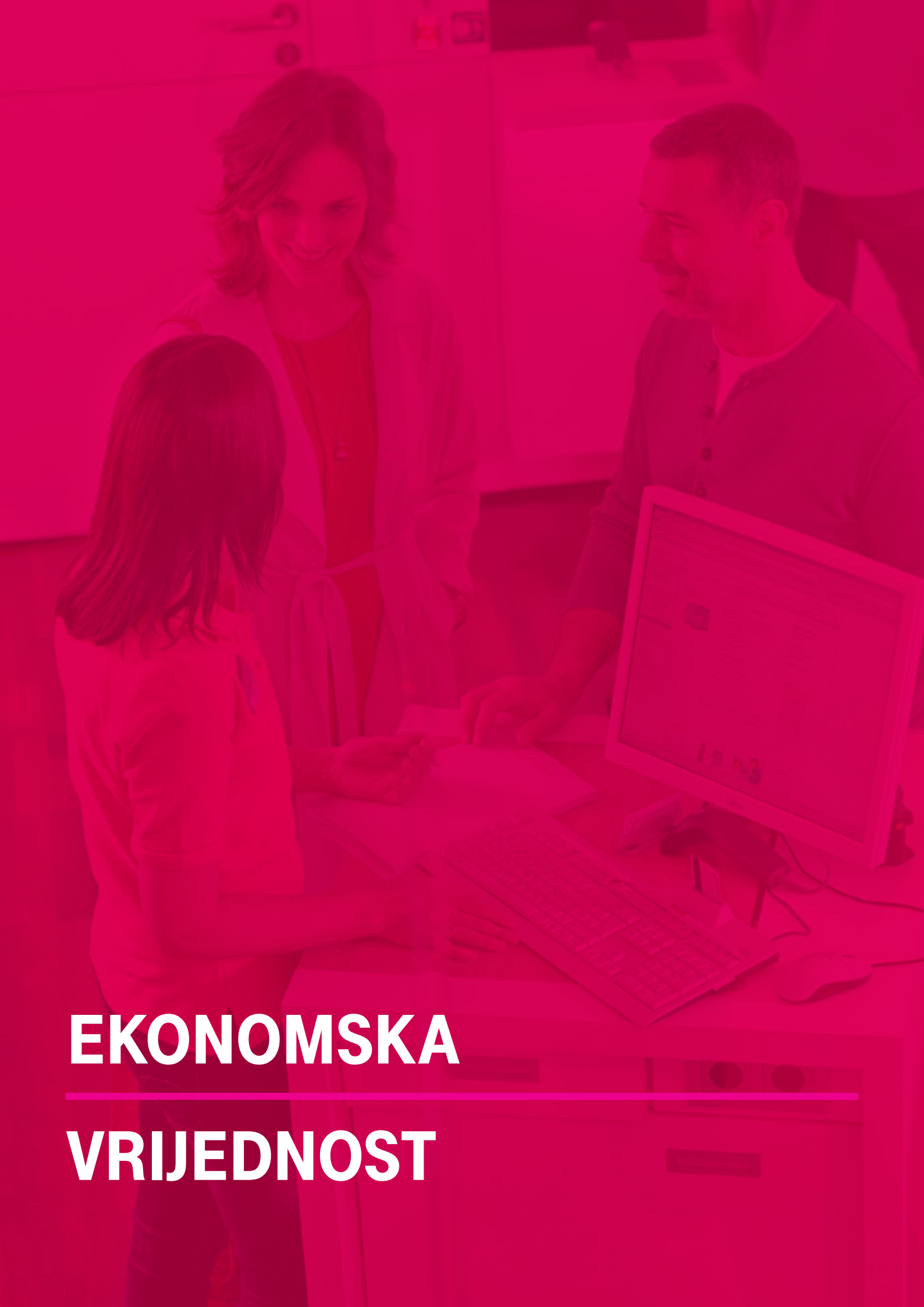
Odgovornost za infrastrukturu i razvoj infrastrukture fiksnoga širokopojasnog interneta, bolji pristup mrežama nove generacije i veće brzine, suradnja s državom vezana uz razvoj infrastrukture u područjima u kojima to nije ekonomski isplativo, razvoj novih inovativnih proizvoda i usluga koji će imati korisnu primjenu u različitim područjima. Opismenjavanje mladih naraštaja i budućih potrošača, podrška naporima države u digitalnom opismenjavanju, suradnja s državom na projektima digitalnog opismenjavanja.

Zaštita okoliša i zdravlja

Mogući utjecaji elektromagnetskih zračenja, praćenje i informiranje javnosti o najnovijim znanstvenim spoznajama, upravljanje e-otpadom i zbrinjavanje opasnog otpada, korištenje opreme s malim niskougljičnim otiskom, procjena životnog vijeka proizvoda i naponi pri sprečavanju nastanka otpada – kružno gospodarstvo.

Suradnja s lokalnom zajednicom

Donacijski projekti, volontiranje, otvaranje radnih mjesta.



EKONOMSKA

VRIJEDNOST

PRISTUP UPRAVLJANJU

Jedino kompanija koja ostvaruje ekonomsku vrijednost može uredno poslovati odnosno plaćati radnike i dobavljače, ulagati u svoj razvoj, zadovoljiti i interese ostalih dionika te time stvoriti podlogu za dugoročni opstanak na sve konkurentnijem tržištu. Izazovi na koje HT pri tome nailazi značajni su i raznovrsni, od ekonomske situacije u državi, preko trendova u tehnologiji i ponašanju korisnika koji se ubrzano mijenjaju, do poteza regulatora i aktivnosti konkurenata.

Da bi odgovorio na sve te izazove, HT kontinuirano izrađuje i usklađuje dugoročnu poslovnu strategiju, a jedna od glavnih strateških poluga jest i tehnološko vodstvo koje podrazumijeva znatna financijska ulaganja u telekomunikacijsku mrežu i ostalo.

Strateški su ciljevi pretočeni u precizne godišnje poslovne i financijske ciljeve čije je ostvarivanje osnova za nagrađivanje Uprave, menadžmenta, ali i svih zaposlenika HT-a.

Tijelo primarno odgovorno za poslovni rezultat jest Uprava Društva. Ostvarivanje zadanih godišnjih rezultata detaljno se prati na mjesečnoj i kvartalnoj razini te se po potrebi provode korektivne akcije. Budući da dionica HT-a kotira na Burzi, svakoga se kvartala transparentno objavljuju poslovni rezultati uz ključna pojašnjenja, dostupni na uvid javnosti.

HT GRUPA NA PRVI POGLED *

2 234

korisnika u pokretnoj mreži
(prepaid 1 075, postpaid 1 159)

1 007

korisnika fiksne mreže
(maloprodaja 924, veleprodaja 83)

752

korisnika širokopojasnog interneta
(maloprodaja 618, veleprodaja 134)

401

korisnik televizije.

*iskazano u 000.

Ekonomski je institut 2016. godine izradio Ekonomski atlas, studiju socioekonomskog doprinosa HT-a na širu poslovnu i društvenu okolinu. Cijela HT Grupa¹ ostvaruje više od 3 % hrvatskog BDP-a i generira više od 27 tisuća radnih mjesta u Hrvatskoj te su za svako

radno mjesto unutar HT Grupe vezana dodatna 4,4 radna mjesta u ostatku gospodarstva. S prosjekom od 8.616 kuna neto, Grupa isplaćuje 54 % veću plaću od državnog prosjeka te 16 % iznad prosjeka sektora informacija i komunikacija.



Cijela HT Grupa¹ ostvaruje više od **3 %** hrvatskog BDP-a



Cijela HT Grupa¹ generira više od **27 000** radnih mjesta u Hrvatskoj

S prosjekom od

8.616

kuna neto, Grupa isplaćuje

54 %

veću plaću od državnog prosjeka te

16 %

iznad prosjeka sektora informacija i komunikacija.

MAKROEKONOMSKI TRENDOVI

Nakon šest godina recesije u prvoj polovici 2016. zabilježen je rast koji je ubrzan u trećem kvartalu. Ukupno je na godišnjoj razini hrvatski BDP rastao za 2,9 %, a kupovna je moć građana prema podacima Državnog zavoda za statistiku bila u porastu

Ukupno je na godišnjoj razini hrvatski BDP rastao za

2,9 %

33. mjesec za redom od kolovoza 2014. godine. S rastom od 3,6 % osobna potrošnja bila je jedan od najvažnijih pokretača rasta BDP-a u četvrtom tromesečju 2016. na 3,4 % na godišnjoj razini, što je bio najbrži rast gospodarstva još od 2008. godine.

Osobna potrošnja rasla je za

3,6 %

KLJUČNI TRŽIŠNI TRENDOVI: KONSOLIDACIJA TRŽIŠTA NEPOKRETNIH TELEKOMUNIKACIJA, ULAGANJA U MREŽE I KONVERGIRANE PONUDE

Tijekom 2016. nastavljena je konsolidacija telekomunikacijskog tržišta te su sve zahtjevnije potrebe korisnika operatori u mogućnosti zadovoljiti uz prihvatljivu cijenu. Pozitivan je primjer konsolidacije vidljiv i u HT-ovu slučaju preuzimanja Optima Telekoma. Preuzimanjem je stabilizirano njihovo poslovanje, financijski rezultati i tržišni položaj, što je omogućilo napredak i daljnju konsolidaciju. Kako bi to bilo moguće, kompanije moraju biti financijski stabilne te su nužna i znatna ulaganja u infrastrukturu, u čemu HT prednjači s dvostruko većim ulaganjima od svih operatora zajedno. HT je u protekloj godini povećao vrijednost ulaganja na 1,61 milijardu kuna, što predstavlja rast od 9,1 % u odnosu na 2015. godinu. Investicije su bile usmjerene na povećanje kapaciteta za širokopolasni pristup internetu, poboljšanje korisničkog iskustva i povećanje konkurentnosti. HT Grupa je krajem 2016. imala 618 000 širokopolasnih pristupnih linija, a ukupni se promet u tom segmentu povećao za 38,3 % u odnosu na 2015. godinu. Hrvatsko tržište plaćene televizije i dalje je s 796 000 korisnika raslo tijekom 2016. godine, i to 3,8 % godišnje.

HT je u protekloj godini povećao vrijednost ulaganja za

9,1 %

Hrvatsko tržište pokretnih telekomunikacija obilježeno je snažnim tržišnim natjecanjem i regulatornim mjerama kojima se utječe na prihode od pokretnih telekomunikacija. Procjenjuje se da je stopa penetracije SIM kartica u pokretnoj mreži na kraju prosinca 2016. iznosila 113,9 %. Također se procjenjuje da je HT krajem prosinca 2016. imao stabilan udio od 47 % u ukupnom broju korisnika pokretnih telekomunikacija. Sva tri mobilna operatora nude usluge 4G mreže s podatkovnim paketima i pametnim telefonima i/ili tabletima, kojima se dodatno potiče upotreba dodatnih usluga (OTT – over the top). Posljedično to dovodi do smanjivanja broja poslanih SMS poruka za dodatnih 9 % u odnosu na 2015. godinu, a u istom se razdoblju na tržištu pokretnih komunikacija ukupni broj minuta upotrebe (MOU) povećao za samo 1,6 %. S druge strane, ukupni se širokopolasni promet povećao za 38,3 % u odnosu na ukupni promet u 2015. godini. Ukupan broj minuta razgovora započetih u nepokretnoj mreži dodatno se smanjio za 8,1 % na godišnjoj razini.

U odnosu na ukupni promet u 2015. godini, ukupni se širokopolasni promet povećao za

38,3 %

NAJVAŽNIJA ULAGANJA TIJEKOM 2016.

Povećana je vrijednost ulaganja na 1.608 milijarda kuna, što je za 9,1 % više nego 2015. godine. HT je ulaganja usmjerio na povećanje kapaciteta za širokopojasni pristup internetu, poboljšanje korisničkog iskustva i povećanje konkurentnosti. Pristup optičkoj mreži proširen je na 295 000 kućanstava, što je za 68 % više u odnosu na 2015. godinu. Za više od 50 % korisnika omogućene su širokopojasne brzine dva do pet puta veće od prethodnih, bez dodatne naknade. Brzine pristupa internetu veće od 30 Mbit/s omogućene su za ukupno 800

000 hrvatskih kućanstava, čime je Hrvatska otišla korak dalje u provedbi ciljeva Europske digitalne agende. U mobilnom je segmentu pokrivenost 4G mrežom za preuzimanje brzinom do 225 Mbit/s povećana na 51 % stanovništva, dok je krajem 2015. godine iznosila 31 %. Pokrivenost stanovništva 4G mrežom u vanjskom okruženju povećana je s 93,1 na 96,9 % u usporedbi s 2015. godinom. Godine 2016. HT je predstavio Magentu 1, jedinstveni koncept telekomunikacijskih usluga, koji je u pola godine privukao više od 53 000 kućanstava.

Pristup optičkoj mreži proširen

je za

68 %



Pokrivenost stanovništva 4G mrežom u vanjskom

okruženju povećana je na

96,9 %



UTJECAJ NA ZAPOSLENIKE



PRISTUP UPRAVLJANJU



Upravljanje potrebama zaposlenika u nadležnosti je Ljudskih resursa. Zadovoljstvo zaposlenika jedan je od strateških ciljeva kompanije te se pri donošenju strateških odluka razmatra njihov potencijalni utjecaj na zaposlenike. Razmatraju se načini na koji će promjene utjecati na zaposlenike, što je potrebno učiniti da zaposlenici budu zadovoljni i angažirani na poslu kako bi mogli dati puni doprinos ostvarenju stra-

teških ciljeva kompanije. Redovito se ispituju stavovi zaposlenika o zadovoljstvu i ostalim njima važnim temama. Zaposlenici imaju na raspolaganju i MyHR – portal na kojemu mogu postavljati pitanja i iznositi svoje zahtjeve. HT ima razrađen sustav za upravljanje učinkom kroz koji se zaposlenicima prenose zadatci i ciljevi, prati njihovo zalaganje i transparentno ih se nagrađuje za ostvarene rezultate.

ETIKA I DOSTOJANSTVO ZAPOSLENIKA



Svaki zaposlenik HT-a može prijaviti nepropisno ponašanje ili kršenje Kodeksa ponašanja na Etičkoj liniji, uspostavljenoj da zaposlenicima omogućuje povjerljivost i anonimnost. Etičkoj liniji mogu se obratiti poštom, telefonom, faksom, e-poštom ili posebnim alatom koji je dostupan na Inter-

netu. Zaposlenici mogu iznositi i primjedbe vezane uz zaštitu dostojanstva i to dvjema posebno imenovanim osobama koje se bave rješavanjem pritužbi te najkasnije u roku od osam dana moraju ispitati i poduzeti sve potrebne mjere za sprečavanje nastavka uznemiravanja.

SINDIKALNO UDRUŽIVANJE



U HT-u djeluje više sindikata. Međutim, isključivo sindikati koji zastupaju minimalno 20 % ukupnoga sindikalnog članstva sudjeluju u pregovorima za Kolektivni ugovor. Reprezentativni su sindikati Hrvatski sindikat telekomunikacija (HST) i Republički sindikat radnika Hrvatske (RSRH). Komunikacija se odvija redovito na tjednoj bazi. Zaposlenici se mogu informirati o ti-

jeku razgovara ili pregovora s HT-om na kompanijskom IntraNetu, a ponekad ih se informira i izravnom e-poštom, ovisno o važnosti teme. Tijekom 2016. elektroničkim su putem provedeni izbori za predstavnika radnika u Europskom radničkom vijeću, a održan je i niz redovnih sastanaka između Ljudskih potencijala i predstavnika dvaju reprezentativnih sindikata.

VREDNOVANJE RADNIH MJESTA

Svako radno mjesto u HT-u vrednuje se s obzirom na utjecaj poslova s toga radnog mjesta na poslovanje HT-a, vrijednosti istovrsnih poslova na tržištu rada u Republici Hrvatskoj, ključne odgovornosti radnog mjesta, zahtjevnost poslova i uvjete rada pod kojima se poslovi obavljaju. U skladu s time svako se radno mjesto svrstava u odgovarajući platni razred. Platni razredi objedinjuju grupe poslova koji su isti ili slični po razini složenosti, odgovornosti te znanju, iskustvu i kompetencijama potrebnima za njihovo uspješno obavljanje, a plaća svakog radnika kreće se unutar raspona platnog razreda u koje je svrstano radno mjesto, ovisno o učinku radnika te potrebnom znanju, iskustvu, odgovornosti i kvaliteti obavljanja posla.

HT ima razne dugoročne planove nagrađivanja svih zaposlenika i menadžmenta, pri čemu se koristi različitim modelima nagrađivanja prilagođenim materijalnim i nematerijalnim specifičnostima pojedinih radnih uloga, koje predviđaju oblik nagrade najbolje usklađen s potrebama radnih mjesta.

Nagrađivanje zaposlenika proizlazi iz sustava upravljanja radnim učinkom, a modela je nekoliko:

- Upravljanje radnim učinkom menadžera na najvišoj (izvršnoj) razini, koji se po ujednačenim pravilima provodi u svim članicama DT grupe. Radni je naziv toga sustava Lead to Win.
- Upravljanje radnim učinkom menadžera srednje i niže razine, odnosno sustav Step-up.
- Upravljanje radnim učinkom zaposlenika koji rade na poslovima koji su u izravnom kontaktu s krajnjim korisnicima HT-ovih usluga i proizvoda (zaposlenici u prodaji, kontaktnom centru i tehnička podrška na terenu).
- Upravljanje radnim učinkom zaposlenika koji su podrška, tj. nisu u stalnom izravnom kontaktu s krajnjim korisnicima.

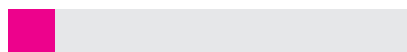
- Projektno nagrađivanje koje predviđa nagrade za izniman doprinos na posebnim projektima koji su izvan redovnih radnih procesa.
- „HVALA TI za rad sa srcem“ je dodatna vrsta nagrade koja se dodjeljuje zaposlenicima koji kontinuirano iskazuju visoku razinu angažiranosti i timskog rada te na taj način iznimno doprinose pozitivnoj korporativnoj kulturi i ostvarenju rezultata.

Nagrađivanje višeg menadžmenta odvija se unutar dugoročnih planova HT Variable II 2013, HT Variable II 2014, Lead to Win 2015 i Lead to Win 2016. Cilj je osigurati konkurentne naknade članovima Uprave i višem menadžmentu. Planovi promiču srednjoročno i dugoročno povećanje vrijednosti HT-a, usklađujući tako interese menadžmenta i dioničara. Plan HT Variable II 2012 istekao je 31. prosinca 2015. godine. Nadzorni odbor utvrdio je ukupno ostvarivanje ciljeva od 11,5 %, a sudionicima plana u lipnju 2016. godine isplaćene su nagrade u ukupnom bruto iznosu od 257.929,00 kuna. HT Variable II 2013 i HT Variable II 2014 temelje se na novčanim isplatama, s četiri jednako važna cilja koji se ne mogu mijenjati tijekom trajanja plana. Dva su cilja ključni financijski pokazatelji poslovanja, prilagođena zarada po dionici (EPS) i prilagođeni poslovni povrat angažiranog kapitala (ROCE), a treći i četvrti cilj jesu zadovoljstvo korisnika i zaposlenika. Planovi traju po četiri godine, a počinju od 1. siječnja svake godine. Poslije isteka planova Nadzorni odbor utvrđuje jesu li postignuti svi ciljevi i donosi odgovarajuću odluku. Iznos nagrade Variable II za međunarodne poslovne lidere (BLT) određen je iznosom u individualnom ugovoru, a za ostale sudionike iznosi 30 % ili 20 % ugovorene godišnje plaće sudionika na početku plana, ovisno o menadžerskoj razini sudionika plana i odluci Nadzornog odbora. Godišnjom plaćom sudionika smatra se godišnji iznos ukupne fiksne plaće i godišnji iznos varijabilne plaće u slučaju stopostotnog ostvarivanja ciljeva.



Nadzorni odbor utvrdio je ukupno ostvarivanje ciljeva od

11,5 %



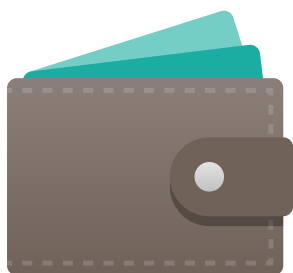
Sudionicima plana u lipnju 2016. godine isplaćene su nagrade u ukupnom bruto iznosu od

257.929,00 kuna

U 2016. godini nastavljeno je sudjelovanje HT-a u korporativnom planu Lead to Win, modelu upravljanja radnim učinkom za visoki menadžment HT-a. Nagrađivanje visokog menadžmenta izravno je vezano uz individualni učinak i ostvarivanje kolektivnih mjera uspješnosti na razini DT Grupe. Plan LTI (Long Term Incentive) kao dio programa Lead to Win 2016 temelji se na novčanim isplatama, a iznos nagrade ovisi o menadžerskoj grupi (MG1 – MG3) kojoj pripada pozicija sudionika, kao i o ocjenama radnog učinka. U programu mogu sudjelovati pojedinci koji su ostvarili ocjenu radnog učinka barem 3 (raspon je ocjena od 1 do 5). Iznos sudjelovanja može biti od 10 do 30 % ugovorene godišnje plaće, ovisno i o menadžerskoj grupi i o ocjeni radnog učinka. Valuta plana je euro, a četiri definirana cilja predstavljaju ciljeve DT Grupe. Ciljevi su ROCE (povrat na angažirani kapital), EPS (prilagođena dobit po dionici), CSAT

(zadovoljstvo korisnika) i ESAT (zadovoljstvo zaposlenika). Ciljevi imaju raspon ostvarivanja od 0 % do 150 %. Trajanje plana LTI obuhvaća razdoblje od 1. siječnja 2016. do 31. prosinca 2019. godine. Na kraju svake godine Nadzorni odbor HT-a objavljuje ostvarivanje ciljeva.

Plaća radnika utvrđuje se ugovorom o radu u novčanom bruto iznosu te se može uvećati ako radnik ima dodatke plaće za rad u posebnim uvjetima rada (prekovremeni rad, noćni rad, smjenski rad, rad subotom, nedjeljom, blagdanima, nagrade i sl.). Bruto osnovna plaća radnog mjesta u najnižem 1. platnom razredu iznosi 4.000,00 kn te se na nju dodaju ostala uvećanja plaće. Prosječna mjesečna bruto plaća isplaćena u 2016. godini iznosila je 11.991,00 kuna, što je za 1,5 % više od prosječne bruto plaće isplaćene u 2015., koja je iznosila 11.816,00 kn.



Bruto osnovna plaća radnog mjesta u najnižem 1. platnom razredu iznosi

4.000,00 kn

Prosječna mjesečna bruto plaća isplaćena u 2016. godini iznosila je

11.991,00 kuna

MIROVINSKE NAKNADE

HT redovito uplaćuje doprinose za sve radnike u sustav generacijske solidarnosti po stopi koja u I. stupu iznosi 20 %. Za osiguranike koji su osigurani u oba obvezna stupa, stopa doprinosa za I. stup iznosi 15 %, dok se u II. mirovinski stup uplaćuje 5 % doprinosa na osobne račune u obveznim mirovinskim fondovima.

HT redovito uplaćuje doprinose za sve radnike u sustav generacijske solidarnosti po stopi koja u I. stupu iznosi 20 %. Za osiguranike koji su osigurani u oba obvezna stupa, stopa doprinosa za I. stup iznosi 15 %, dok se u II. mirovinski stup

uplaćuje 5 % doprinosa na osobne račune u obveznim mirovinskim fondovima.

HT je osnivač i pokrovitelj Zatvorenoga dobrovoljnog mirovinskog fonda T-HT s povoljnijim uvjetima i prednostima za učlanjene radnike. U 2016. godini dobrovoljno je uplatio 42.900,00 kuna u korist članova fonda – zaposlenika HT-a. Prema kolektivnom ugovoru svaki radnik može odlučiti želi li da mu poslodavac sredstva isplati u obliku mjesečne uplate u Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond T-HT-a u visini regresa ili kao regres za korištenje godišnjeg odmora.

HT je u 2016. godini dobrovoljno uplatio

42.900,00 kuna

u korist Zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda T-HT

OSTALE BENEFICIJE

Svi zaposlenici imaju iste pogodnosti u skladu s vremenom provedenim na radu: regres u iznosu od 1.250 kn, božićnicu u iznosu 1.250 kn, bon za Uskrs u iznosu 400 kn, prigodni dar djeci do 15 godina u iznosu 600 kn, različite pomoći definirane Kolektivnim ugovorom, dodatke za obiteljske potrebe i sl. Zaposlenici imaju i pravo na naknadu troškova prijevoza na posao i s posla, a pri odlasku u mirovinu imaju pravo na isplatu otpremnine. Menadžeri nemaju pravo na isplatu regresa i bona za Uskrs.

Svi su radnici obuhvaćeni policom osiguranja od nezgode kod ovlaštenog osiguravajućeg društva za slučaj smrti uslijed nezgode, trajnog invaliditeta, nezgode te pokrivanja troškova hospitalizacije. Također je osigurana novčana pomoć za školovanje djece umrlih radnika u iznosima od 500 do 1.300 kn mjesečno, novčana pomoć za školovanje djece samohranih roditelja, djeci zaposlenika koji su samohrani roditelji, djeci s poteškoćama u razvoju, a djeci radnika iz obitelji s četvero i više djece isplaćuje se svakom radniku po djetetu do 15 godina starosti bruto iznos od 3.000 kn. Za korištenje drugih šest mjeseci roditeljskog dopusta kompanija isplaćuje dodatno 1.200 kn mjesečno te izdaje naknadu za rađanje ili posvajanje djeteta.

HT organizira i besplatne sistematske preglede za zaposlenike te popuste za članove njihovih obitelji. HT-ova Zaklada „Prijatelj“ pruža financijsku pomoć zaposlenicima za potrebe izvanrednih, povećanih troškova liječenja zaposlenika i članova njihove uže i šire obitelji, članova zajedničkog kućanstva te osoba za koje se zaposlenik dužan skrbiti. Zaklada se bavi pružanjem financijske pomoći u slučaju prirodnih i elementarnih nepogoda i ostalih mogućih oblika stradavanja imovine te pružanjem ostalih vrsta financijske pomoći kojima se ostvaruje svrha Zaklade. Zaklada je u brojnim slučajevima financijski pomagala zaposlenicima i članovima njihove

ve uže i šire obitelji financiranjem medicinskih zahvata, školovanja djece, u slučaju požara i poplava, nabave računala i sl.

Kompanija vodi posebnu brigu o zdravlju zaposlenika te održavanju ravnoteže privatnog i poslovnog života. Uz sistematske preglede, zaposlenike se potiče da pohađaju besplatnu jogu i pilates u kompanijskim prostorima te se organizira i nutricionističko savjetovalište kako bi osvijestili važnost zdrave prehrane, a motivira ih se da vježbaju i na radnom mjestu. Godišnje se organizira HT Olimpijada – sportski susreti na kojima svi zainteresirani u trodnevnom druženju mogu pokazati svoje vještine u pojedinim sportskim disciplinama. HT sudjeluje i u B2B utrci, na kojoj članovi Uprave i menadžment, koji i sami sudjeluju, promoviraju kretanje i potiču zaposlenike da se u što većem broju uključe u utrku. Iz godine u godinu broj prijava raste, a puno je zaposlenika koji su upravo zahvaljujući B2B Runu počeli i sami trenirati trčanje te zadržali tu zdravu naviku.

S ciljem promoviranja ravnoteže privatnog i poslovnog života HT brojnim programima i aktivnostima kompanija želi uključiti i približiti obitelji zaposlenika kompanijskom životu. HT prakticira politiku kliznog radnog vremena, kao i program „Petak u papučama“, odlično prihvaćen pilot-program kojim se stimulira rad od kuće posljednjega petka u mjesecu. Svi roditelji prvašića imaju slobodan prvi dan škole kako bi ga kvalitetno mogli provesti sa svojim djetetom. Dan s mamom i tatom na poslu okuplja veliki broj djece zaposlenika u prostorijama kompanije, gdje uz radionice robotike, crtanja ili jednostavno uz puno zabave provedu jedan dan na radnom mjestu svojih roditelja.

Radnicima su osigurane i povoljnije cijene telekomunikacijskih usluga. Na intranetskim je stranicama HT-a i posebna ponuda tvrtki koje nude proizvode i usluge po povoljnijim cijenama isključivo radnicima HT-a.



ODNOSI ZAPOSLENIKA I UPRAVE



Pregovori za novi Kolektivni ugovor počinju najkasnije tri mjeseca prije isteka važećeg Kolektivnog ugovora. Rokovi za savjetovanje s Radničkim vijećem o svemu što utječe na radno-socijalni položaj radnika u HT-u određeni su Sporazumom o uvjetima za rad Radničkog vijeća.

Zaposlenike se dodatno svim kanalima interne komunikacije te izravnom komunikacijom menadžera sa zaposlenicima obavještava o predstojećim promjenama bitnima za poslovanje kompanije i njih osobno. U istraživanju zadovoljstva zaposlenika redovito se ispituje razumijevanje promjena te provode mjere za bolju komunikaciju.

ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU



U HT-u djeluju četiri Odbora za zaštitu na radu te Središnji odbor za zaštitu na radu. Odbori se sastaju kvartalno i razmatraju sustavno unapređivanje sigurnosti i zaštite zdravlja radnika i osoba na radu, sprečavanje ozljeda na radu, profesionalnih bolesti i drugih bolesti u vezi s radom. Odbori djeluju po područjima Sjever i

središnjica – Zagreb, Zapad – Rijeka, Jug – Split, Istok – Osijek te Središnji odbor – Zagreb. Kolektivnim ugovorom regulirano je područje zaštite na radu te obaveze poslodavca glede primjene propisa i unapređivanja zaštite na radu, kao i zadatci povjerenika za zaštitu na radu.

OSOBNNA ZAŠTITNA OPREMA



Radnicima koji su tijekom rada izloženi određenim vrstama opasnosti i štetnostima stavlja se na raspolaganje osobna zaštitna oprema, ako se rizik ne može otkloniti drugim mjerama zaštite. Temeljem utvrđenog rizika Procjenom opasnosti radnih mjesta kao temeljnog dokumenta iz područja zaštite na radu, HT je u skladu sa zakonskim propisima, odnosno Pravilnikom o zaštiti na radu utvrdio na kojim se poslovima i radnim zadacima sredstvo odnosno oprema ovisno o stupnju opasnosti i štetnosti koristi, za

što su utvrđeni okvirni rokovi za dodjelu i uporabu i korištenje zaštitne opreme.

U okviru preventivnih pregleda poslodavac osigurava pregled vida radnika koji rade s računalom kod odabranog specijalista medicine rada. Sukladno raspoloživim podacima, u Hrvatskom Telekomu 2776 radnika radi s računalom (rad s računalom podrazumijeva korištenje računala četiri ili više sati tijekom radnog dana).

OSPOSOBLJAVANJE RADNIKA ZA RAD NA SIGURAN NAČIN

Temeljem odredbi Zakona o zaštiti na radu i Pravilnika o zaštiti na radu HT provodi osposobljavanje radnika za rad na siguran način prije započinjanja s radom, pri promjenama u pro-

cesu rada te pri promjenama radnog mjesta ili mjesta rada. Ocjena praktične osposobljenosti provodi se na mjestu rada.

KORPORATIVNE VRIJEDNOSTI

HT-ov sustav korporativnih vrijednosti naziva se Vodeća načela. Uz Kodeks ponašanja to su osnovne smjernice kojima se HT rukovodi u svakodnevnom poslovnom životu i radu i koja promiču etično ponašanje, međusobno poštivanje, timski rad, postizanje što boljih rezultata na što jednostavniji način, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti te stvaranje okruženja u kojem se potiču, prepoznaju i cijene iznimni rezultati. Vodeća su načela objavljena na kompanijskom intranetu te na stranicama www.t.ht.hr.

Upoznavanje s kompanijskim vrijednostima uključeno je i u Program dobrodošlice i uvođenja novih zaposlenika (onboarding), a ponašanje u skladu s Vodećim načelima dio je i kompanijskoga kompetencijskog modela. Istraživanje zadovoljstva zaposlenika koje redovito provodimo uvijek sadržava i pitanje koje se odnosi na poznavanje Vodećih načela ili/i poslovanje u skladu s Vodećim načelima.



OBUKA I OBRAZOVANJE

HT intenzivno podupire i osvještava potrebu cjeloživotnog učenja. Kako bi ostali u korak s najnovijim dostignućima u dinamičnoj industriji, svi zaposlenici redovito moraju graditi i razvijati kompetencije i usvajati nova znanja, samim time podižući i osobnu konkurentnost.

HT je razvio sustav elektroničkog učenja (e-learning) koji mogu ili moraju (ovisno o temi edukacije) proći svi zaposlenici u vrijeme i na mjestu koje im najviše odgovaraju. Dodatno, zaposlenici imaju pristup i programima Magenta MOOC (Massive Open Online Course), Skillsoft i Learnlight, programima namijenjenima zaposlenicima Deutsche Telekom Grupe koji omogućuju interdisciplinarno iskustvo učenja na temelju videopredavanja, akademskog mentorstva i učenja od kolega o digitalnim trendovima i novim poslovnim modelima. HT je kompanija znanja pa se zaposlenike potiče da se stalno usavršavaju i prate javno dostupne online edukacije na platformama kao što su Coursera ili TedX.

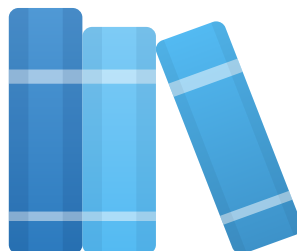
Tijekom 2016. zadržan je dobro razvijen sustav internih edukacija. HT-ovi zaposlenici posjeduju specifična stručna znanja, a interni prijenos znanja koristi jednako primatelju i samom predavaču koji time razvija dodatne kompetencije.

Tijekom 2016. zadržan je dobro razvijen sustav internih edukacija. HT-ovi zaposlenici posjeduju specifična stručna znanja, a interni prijenos znanja koristi jednako primatelju i samom predavaču koji time razvija dodatne kompetencije. U Hrvatskom Telekomu postoje obučeni T treneri. U 2016. certificirani su se zaposlenici HR-a intenzivno uključili kao treneri u edukacije o

razvoju timske kulture (npr. SDI analiza i Četiri sobe promjene) te prijenosu specijalističkih HR znanja za voditelje (npr. HR toolbox). Rukovoditelji se ocjenjuju u odnosu na to kako razvijaju svoj tim. Treniranje se koristi grupno ili individualno kao aktivnost za razvoj menadžera.

U 2016. zadržan je koncept kreiranja individualnoga razvojnog plana za zaposlenike te koncept Edukacija po tvom izboru. Zaposlenicima je ponuđeno 2 500 mjesta za prijavu kroz lokalni sustav HR.net. Uvjet za prijavu bio je odobrenje nadređene osobe. Uz edukacije zaposlenika, u 2016. pokrenut je i Talent program u kojem je nominirano 300 talenata. Također je pokrenuta Leadership Akademija za menadžment za 120 menadžera. Različiti oblici profesionalnih edukacija već su dio standardne ponude.

HT ima nekoliko modela upravljanja učinkom, ovisno o vrsti posla koji radnici obavljaju. Radnici na razini kompanije dobivaju informaciju o učinku tako što im se prvo postavljaju ciljevi, zatim unutar jedne godine prati napredak te na kraju i ocjenjuje učinak, a ovisno o toj procjeni i isplaćuje nagrada. U procjeni učinka sudjeluju svi zaposlenici i imaju jednako pravo za ostvarenje učinka i dobivanje nagrade, a cilj je vrednovanje učinka zaposlenika te povećanje radne motiviranosti i zadovoljstva zaposlenika. Procjena učinka i potencijala zaposlenika temelj je za daljnji razvoj zaposlenika. Naime, zaposleniku se jednom godišnje temeljem procjene učinka (ciljeva i kompetencija) i potencijala za preuzimanje zahtjevnijih poslova određuje jedna od šest mogućih kategorija razvoja. Također, zajedno s nadređenom osobom, zaposlenik definira mjere njegova razvoja: edukacije koje treba pohađati u tekućoj godini, školovanja, ostale programe razvoja (npr. mentorstvo) i područja na kojima zaposlenik treba i samostalno raditi odnosno preuzeti inicijativu za vlastiti rast i razvoj.

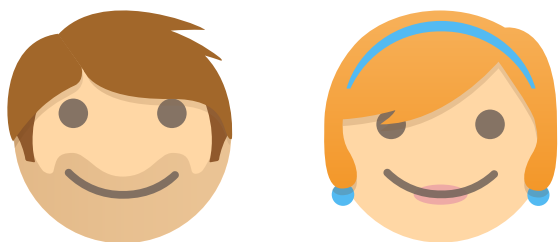


RAZNOLIKOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI

Od sedam članova Uprave, dvije su žene. Podatke o manjinama HT ne prikuplja.

HT ukupno broji 3 730 zaposlenika, od čega 2 252 muškarca i 1 478 žena. Zaposleno je 193 menadžera, od čega 108 muškaraca i 85 žena. Omjer je žena i muškaraca na menadžerskim

pozicijama 44:56 %. Omjer osnovne plaće muškaraca i žena menadžera u 2016. godini pokazuje da žene imaju 2,5 % veću prosječnu plaću od muškaraca menadžera. Prosječna plaća muškaraca koji nisu menadžeri 3,8 % je veća od prosječne plaće žena koje nisu menadžeri.



Omjer zaposlenika

2 252 : 1 478

muškaraca žena

Broj menadžera ukupno

108 : 85

muškaraca žena

NEDISKRIMINACIJA

U HT-u postoje imenovane osobe zadužene za primanje pritužbi i zaštitu dostojanstva radnika. U 2016. zaprimljena je jedna prijava za zaštitu dostojanstva radnika, pri čemu je nakon provedenog postupka rješavanja pritužbe donesena mjera o otkazu ugovora o radu radniku koji je uznemiravao

jer HT ima nultu toleranciju prema bilo kakvom obliku uznemiravanja. Međutim, 2016. godine pokrenute su i tri tužbe (sada bivših radnika HT-a) s osnovom diskriminacije, vezani su postupci u tijeku te HT osporava da se radilo o bilo kakvom obliku diskriminacije.



BORBA PROTIV KORUPCIJE: ZAPOSLENICI


Svi su zaposlenici, uključujući članove upravljačkog tijela, upoznati s antikorupcijskim politikama i procedurama HT-a. Politike su objavljene u glasilima kompanije, a mogu se pogledati i na korporativnom intranetu. Tri su načina na koji se u HT-u senzibilizira pitanje korupcijskih rizika: komunikacijom Uprave, redovitim kampanjama povodom Međunarodnog dana borbe protiv korupcije i intranetskom stranicom o Usklađenosti poslovanja.

Svi zaposlenici koji žele saznati više o sprečavanju korupcije i drugih sukoba interesa na internim stranicama tvrtke mogu

pronaći opsežnu edukaciju koja je trajno dostupna. Edukacija se temelji na interaktivnom i multimedijском pristupu osvještavanju i obrazovanju zaposlenika, a osim tema koje se tiču prepoznavanja i sprečavanja sukoba interesa i korupcije, pokriva i područja rizika kao što su postupanje s darovima i pogodnostima, odnos prema pripadnicima javnog sektora te kontrole u radu s vanjskim konzultantima i zastupnicima. Koncept edukacije dizajniran je kao rasprava o slučajevima, pri čemu se polaznici edukacije suočavaju sa stvarnim dvojabama i situacijama iz poslovnog okruženja. Edukacija uključuje i jasnu poruku Uprave Grupe o potrebi borbe protiv korupcije na svim razinama (Tone from the Top).

Ako imaju pitanja vezana uz prevenciju i sprečavanje izlaganja riziku korupcije, zaposlenici i članovi upravljačkog tijela mogu pitati stručnjake preko konzultacijskog portala Pitaj me. U 2016. je bilo 16 upita za savjete na ovu temu i 357 provjera integriteta budućih i postojećih partnera HT-a, koje su uključivale i korupcijske rizike. Nije potvrđen ni jedan slučaj korupcije.





ODNOS S

KUPCIMA

UPRAVLJANJE KORISNIČKIM ISKUSTVOM

Zadovoljstvo korisnika jedan je od najvažnijih strateških ciljeva Hrvatskog Telekomu. HT prati lojalnost i zadovoljstvo korisnika korištenjem metodologije TRI*M, a korisničko zadovoljstvo pojedinim kontaktnim točkama prati u okviru projekta ICCA.

ICCA (International Customer Contact Analysis) istražuje zadovoljstvo korisnika svim HT-ovim kontaktnim točkama: pozivnim centrom, samouslužnim govornim automatom (IVR), T-Centrima, tehničarima na terenu, uslugom od vrata do vrata te zadovoljstvo službenom HT-ovom internetskom stranicom. Istraživanje se provodi svakodnevno, neposredno poslije završetka posljednje interakcije s HT-om. Ispunjavanjem anketa korisnici imaju priliku ocijeniti kompetentnost i ljubaznost agenta ili prodajnoga predstavnika s kojim su posljednjim komunicirali te trajanje i kvalitetu realizacije same interakcije. Rezultati se prate i izvještavaju od razine Uprave do svakoga pojedinog agenta ili prodajnoga predstavnika pa se na osnovu toga poduzimaju kratkoročne i dugoročne mjere za unapređivanje kvalitete rada agenata i prodajnih predstavnika te procesa.

Rezultati 2016. godine pokazuju ostvarenje postavljenog indeksa korisničkog zadovoljstva u ukupnom iznosu od 115 %. Korisnici su najbolje ocijenili interakcije s T-Centrima, pozivnim centrom i tehničarima na terenu te su ukazali na poboljšanja kojima bi željeli unaprijediti samouslužni govorni automat.

HT nastavlja s identičnom metodologijom i u 2017. godini jer na ocjenama i mišljenju svojih korisnika temelji prijedloge za unapređivanje poslovanja s ciljem postizanja većega korisničkoga zadovoljstva.

Metodologija istraživanja TRI*M primjenjuje se na razini cijele DT grupe od 2007. godine. Tim se istraživanjem, osim ukupnog indeksa lojalnosti i zadovoljstva korisnika, analiziraju i rezultati specifičnih pitanja o proizvodima, cijenama, kontaktnim točkama i procesima u kojima se korisnik susreće s HT-om. Na taj način HT ima uvid u cjelokupnu sliku korisničkog iskustva. Rezultati se prate od razine Uprave do pojedinih zaposlenika (ovisno o razini odgovornosti) te se koriste kao strateške smjernice koje određuju aktivnosti u područjima na kojima je potrebno uložiti dodatni napor s ciljem povećavanja zadovoljstva korisnika. Rezultati 2016. godine pokazuju ostvarenje TRI*M indeksa korisničkog zadovoljstva od 62 (na skali od -66 do +134), čime je održana gotovo ista razina zadovoljstva postignuta u 2015. godini (indeks 60), dok je u odnosu na 2014. godinu (indeks 54) indeks zadovoljstva u 2016. značajno veći. Rezultati u pojedinim područjima pokazuju kako su korisnici iznadprosječno ocijenili kvalitetu i pokrivenost mreže, dok su ispodprosječno ocijenili rješavanje pritužbi, što upućuje na zahtjevnost procesa.

Na temelju rezultata TRI*M istraživanja u posljednje dvije godine pokrenuti su brojni projekti kojima je fokus bio na rješavanju osnovnih poteškoća i osiguravanju osnovne kvalitete isporuke usluge i podrške. Rezultati tih projekata vidljivi su napretkom pri pružanju usluge korisnicima, a neki su od primjera:

- broj poziva smanjen je za 8 % u odnosu na prethodnu godinu
- broj prigovora smanjen je za 6 % u odnosu na prethodnu godinu
- broj smetnji smanjen je za 2 % u odnosu na prethodnu godinu
- postotak upita riješenih u prvom kontaktu povećan je za 1 % u odnosu na prethodnu godinu.

Osim kroz projekte, strateško opredjeljenje kompanije usmjereno na unapređivanje korisničkog iskustva vidljivo je u pristupu razvoju proizvoda, što se vidi na primjeru Magente 1.

Zaposlenici iz HT-ovih ureda također provode vrijeme u izravnom kontaktu s korisnicima kao „božićni pomagači“ u dućanima. Kroz tu inicijativu HT-ovi menadžeri dobivaju mogućnost izravno razgovarati s korisnicima i čuti njihove komentare o proizvodima i uslugama.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Glavna politika HT-a vezana uz zaštitu privatnosti je dokument Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti (BCRP) Deutsche Telekom Grupe, javno dostupan na stranicama HT-a. Važno je istaknuti da je to politika cijele Deutsche Telekom Grupe, kojoj pripada i HT.



Donesena je u skladu s najboljom europskom praksom, a odobrile su je sve relevantne agencije za zaštitu osobnih podataka u posebnoj proceduri Europske komisije. HT ju je usvojio u listopadu 2014. godine, a ima i posebno organizacijsko područje nadležno za zaštitu osobnih podataka i privatnosti. Dodatno, HT ima i posebnu funkciju povjerenika za zaštitu osobnih podataka (tzv. data protection officer) još od 2009. godine, iako je ta funkcija predviđena kao obvezna tek po novim EU propisima o zaštiti osobnih podataka (GDPR) koji će se početi primjenjivati od svibnja 2018.

Sukladno obvezujućim propisima i korporativnim standardima HT ima uspostavljen dvostupanjski postupak podnošenja, odnosno rješavanja prigovora. Prigovor je moguće uložiti na bilo kojem prodajnom mjestu HT-a, pozivom Službi za korisnike te pisanim putem e-mailom, telefaksom ili poštom na adresu HT-a. Korisnike usluga se također upućuje na kontakt u HT-u za pitanja koja se tiču zaštite osobnih podataka, a svaki relevantan upit, zahtjev i/

ili pritužba korisnika i nadzornih tijela vezano uz zaštitu osobnih podataka nastoji se pravovremeno obraditi. Zasebna organizacijska cjelina zadužena je za primjenu učinkovitog sustava zaštite osobnih podataka i odgovorna je izravno predsjedniku Uprave. Povjerenica za zaštitu osobnih podataka zadužena je za edukaciju o nužnosti i načinima zaštite prava fizičkih osoba u vezi s obradom njihovih osobnih podataka.

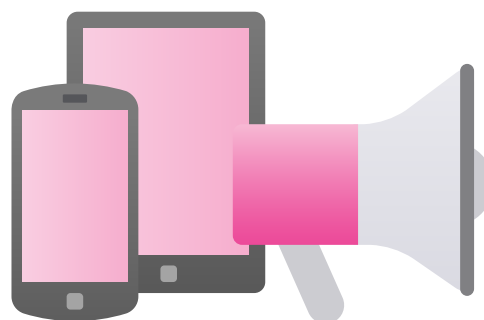
Tijekom 2016. korisnici i Agencija za zaštitu osobnih podataka žalili su se 24 puta vezano uz kršenje prava na privatnost. U tri slučaja identificirano je „curenje“, krađa ili gubitak korisničkih podataka (pojedinačni slučajevi uzrokovani ljudskom pogreškom). Svaki korisnik HT-a može podnijeti prigovor na zloupotrebu osobnih podataka. Ako se utvrdi pogreška HT-a ili, što je češće, zloupotreba nepoznatih trećih osoba, prigovor se pozitivno rješava za korisnika. HT prati pojavnost određene vrste i učestalost prigovora na zloupotrebu podataka i po potrebi mijenja interne procese.

MARKETING I OZNAČAVANJE

U marketinškim komunikacijama, oglašavanju, pokroviteljstvu i promidžbi HT upotrebljava Deutsche Telekom smjernice brenda (brand guidelines) i HURA kodeks oglašavanja. Tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo incidenata nepoštivanja marketinških komunikacija.

U 2016. godini HT je dobio dva upozorenja jer na artiklima dodatne opreme nije bila istaknuta deklaracija koju je dužan zalijepiti distributer. Prema proceduri svaki proizvod koji HT stavlja u prodaju na temelju Ugovora s distributerima ili izravno

s dobavljačima zahtijeva da proizvodi budu označeni i da upute za uporabu budu u skladu s važećim zakonskim aktima.



An aerial photograph of a dense forest with a winding road that curves through the trees. The road is a light brown color, contrasting with the green and brown of the forest. The perspective is from a high angle, looking down on the landscape.

KLIMATSKE PROMJENE, OKOLIŠ I ZDRAVLJE

PRISTUP UPRAVLJANJU

Uprava HT-a izravno je odgovorna za definiranje i provedbu politike zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti. HT je usmjeren na pronalaženje rješenja zbog kojih će proizvodi i usluge biti energetski učinkoviti, štedjeti prirodne resurse i čuvati zdravlje zaposlenika i korisnika.

Zaposlenici se kontinuirano uključuju u mjere zaštite okoliša, zdravlja i unapređivanja sigurnosti na radu. Oni, kao i ugovorni partneri i dobavljači, obavezni su poštivati i primjenjivati zakonske propise iz ovih područja. HT ima definiranu Politiku upravljanja okolišem, zaštitom zdravlja i sigurnošću na radu koja je usklađena s politikom DT-a i DT Grupe te kontinuirano informira javnost o aktivnostima kojima štiti okoliš, zdravlje i sigurnost na radu.

Pri razmatranju utjecaja različitih vrsta rizika na poslovanje kompanije Uprava HT-a razmatra i rizike izravno ili neizravno povezane s klimatskim promjenama. Kako bi smanjila i stavila pod nadzor vlastiti utjecaj na klimatske promjene, kompanija je u okviru Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i OHSAS 18001 definirala dokumentirani postupak za postupanje s tvarima koje oštećuju ozonski sloj.



CILJEVI UPRAVLJANJA OKOLIŠEM

Na temelju politike zaštite okoliša i značajnih aspekata okoliša HT utvrđuje, primjenjuje i održava dokumentirane opće i pojedinačne ciljeve u zaštiti okoliša na relevantnim funkcijskim razinama u kompaniji, kao i programe i mjere za ostvarivanje tih ciljeva. U 2016. godini ukupno su bila određena 42 cilja upravljanja okolišem, od kojih su neki:

- Informiranje i podizanje svijesti:
 - Edukacija učenika jedne osnovne škole o važnosti pravilnog odlaganja starih mobilnih uređaja i pripadajuće opreme s ciljem njihova recikliranja i očuvanja okoliša.
 - Sudjelovanje u projektu „Sat Zemlje“.
- Utvrditi mišljenje javnosti o aspektima zaštite okoliša u HT-u:
 - Provesti istraživanje mišljenja javnosti.
- Poboljšanje razine osposobljenosti djelatnika u domeni prevencije nesreća i rizika:
 - Provesti sedam vježbi evakuacije i spašavanja.
 - Izrada programa prevencije stresa na radu i u svezi s radom.
- Kontrola razina elektromagnetskih polja:
 - Obavljanje prvih i periodičkih mjerenja na osnovnim postajama mobilnih mreža u skladu sa zakonskim rokovima.
- Smanjenje broja zahvata u prostoru pri gradnji osnovnih postaja mobilnih mreža:
 - Međuoperaterska suradnja s ciljem zajedničkog dijeljenja lokacija za elektroničku infrastrukturu.
- Efikasnija i racionalnija potrošnja svih oblika energije:
 - Optimizacija potrošnje energije i povećanje energetske učinkovitosti u fiksnim i mobilnim mrežama.

- Smanjenje potrošnje energije optimizacijom sustava za osiguranje termičkih radnih uvjeta te IT sustava i opreme.
- Smanjenje potrošnje energije na osnovnim postajama mobilne mreže modernizacijom ispravljača.
- Izmjene u sustavima grijanja i hlađenja.
- Rekonstrukcija rashladnog sustava u podatkovnom centru.
- Unapređivanje energetske efikasnosti zgrada (uređenje i rekonstrukcija objekata).
- Provedba energetske pregleda i energetske certificiranja zgrada prema planu i zakonskim rokovima.
- Obavljanje prvoga energetske pregleda HT-a kao velikog poduzeća.

- Smanjenje potrošnje papira:
 - Smanjiti potrošnju papira u svakodnevnom radu.
 - Promicati uporabu elektroničkih medija za provedbu interne i eksterne komunikacije (intranet, internet i e-pošta) te promidžbe proizvoda i usluga.
 - Smanjiti potrošnju papira za tiskanje računa i detaljiziranog ispisa poziva korisnicima promicanjem veće uporabe e-računa.
 - Razvijati Moj Telekom Portal za administriranje usluga za privatne i poslovne korisnike.
 - Smanjiti potrebu za potrošnjom papira na prodajnim mjestima.
 - Projekt optimizacije ispisa dokumenata u kompaniji.

- Promoviranje, predstavljanje i implementacija tehnološkog okvira „Internet of Things“
 - Rješenje pametnog grada (Smart City) u Dubrovniku.

- Rješenja pametnih svjetiljki i pametnih ulica.

- Promoviranje ekološke prednosti proizvoda i usluga HT-a s naglaskom na informacijsko-komunikacijska rješenja koja smanjuju potrošnju energije i resursa:
 - Rješenje za sustav videonadzora i otkrivanja šumskih požara.

- Promoviranje održivosti prometnog sustava:
 - Dekarbonizacija urbane mobilnosti potpunom povezanošću mreže električnih punionica automobila.

- Smanjiti i spriječiti emisije štetnih plinova u zrak:
 - Postupna zamjena sustava i uređaja koji upotrebljavaju HCFC (R-22).
 - Mjerenje emisija u zrak iz stacionarnih izvora.
 - Redovito održavati i servisirati sustave i uređaje za klimatizaciju te kotlovnice i vozni park.
 - Zamjena dizelskih električnih agregata niskonaponskom mrežom.
 - Nabava novih vozila koja zadovoljavaju najviše ekološke kriterije.
 - Korištenje električne energije dobivene iz obnovljivih izvora (potpisati ugovor s HEP Opskrbom d.o.o. za proizvod ZelEn).

- Otpad:
 - Povećati ponovno korištenje nepotrebne mrežne i IT opreme, uređaja i sitnog inventara.
 - Povećati udio recikliranog otpada.



HT u skladu s zakonskim propisima sustavno prati i mjeri:

- Razine elektromagnetskih polja (redovno).
- Potrošnju svih energenata i goriva (kvartalno).
- Emisije u zrak iz nepokretnih izvora (redovno svake dvije godine, u skladu sa zakonskim obvezama).
- Količinu ambalaže stavljene na tržište (tromjesečno).
- Količinu uvezene električne i elektroničke opreme i uređaja (mjesečno).
- Potrošnju papira u uredskom poslovanju (godišnje).
- Količine svih vrsta otpada koje se javljaju u poslovanju (mjesečno).
- Količinu prikupljenih otpadnih mobilnih uređaja korisnika i iz interne uporabe (godišnje).
- Prijedene kilometre na službenim putovanjima zrakoplovom (kvartalno).

Utjecaji na okoliš koje HT mjeri iako nije zakonski propisano:

- Istraživanja mišljenja javnosti o ekološkom zbrinjavanju starih mobitela i elektromagnetskom zračenju.
- Na prodajnim mjestima potiče građane na vraćanje starih mobilnih uređaja i drugih elektroničkih uređaja iz prodajnog asortimana s ciljem daljnjeg zbrinjavanja, dajući im pri tome i posebne pogodnosti.
- U sklopu evaluacije indirektnih utjecaja na okoliš, evaluira i usluge koje nudi korisnicima, u smislu štednje sirovina i/ili energije, izbjegavanja prometa ili omogućavanja zamjene hardvera.
- Potrošnja svih energenata i goriva (kvartalno).
- Potrošnja papira u uredskom poslovanju (godišnje).
- Prijedeni kilometri na službenim putovanjima zrakoplovom (kvartalno).



Neki utjecaji HT-ovih usluga i proizvoda na okoliš koji se prate:

- Proizvodi se na tržište dostavljaju u papirnoj ambalaži, čije se količine redovito prate i mjere (tromjesečno). Implementacijom prikladnih mjera te su količine smanjene.
- Zbog velikog interesa javnosti za razine elektromagnetskih polja, HT objavljuje razine zračenja (SAR) mobitela iz ponude HT-a na službenim internetskim stranicama.
- Kroz različite marketinške akcije HT potiče korisnike na vraćanje starih mobilnih uređaja u T-Centre (više od 137 000 starih mobitela prikupljeno i zbrinuto do kraja 2016. godine).
- U sklopu evaluacije indirektnih utjecaja na okoliš, evaluiraju se i usluge koje HT nudi korisnicima, u smislu štednje sirovina i/ili energije, izbjegavanja prometa ili omogućavanja zamjene hardvera.
- Kroz istraživanja mišljenja javnosti, HT prati percepciju građana o aktivnostima u zaštiti okoliša, o elektromagnetskom zračenju i akcijama prikupljanja starih mobitela.

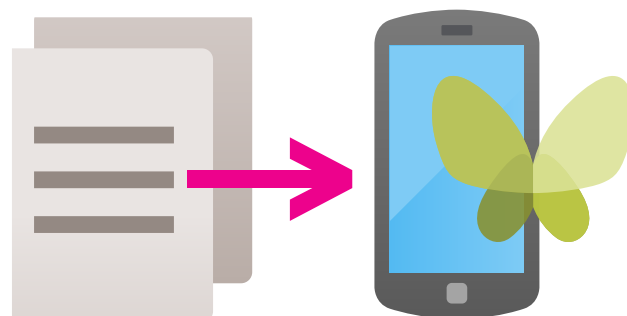
Mjere koje HT poduzima za smanjenje količine otpada:

Sprečavanje stvaranja otpada poticanjem ponovne uporabe nepotrebne materijalne imovine, svođenje stvaranja otpada na najmanju moguću mjeru, odvojeno prikupljanje otpada koji sadržava korisne sastojke radi omogućivanja njegova recikliranja i propisno zbrinjavanje čine okosnicu aktivnosti u području upravljanja otpadom u HT-u.

- Odvojeno prikupljanje i razvrstavanje otpada (uredski papir, kartonska ambalaža, PET boce, baterije, bakreni kabeli, željezni dijelovi i sl.) radi predaje ovlaštenim skupljačima s ciljem recikliranja.
- Prodaja nepotrebnog sitnog inventara zainteresiranim zaposlenicima.
- Prodaja razmontirane i nepotrebne telekomunikacijske opreme i dijelova zainteresiranim kupcima radi ponovne uporabe.
- Smanjenje količine ambalaže u proizvodima.
- Edukacija zaposlenika.
- Smanjenje potrošnje papira za tiskanje računa i detaljiziranog ispisa poziva korisnicima promicanjem veće uporabe usluge e-račun.

- Smanjenje potrošnje papira u svakodnevnom radu (digitalizacija internih procesa i prijelaz na e-poslovanje doprinose smanjenju potrošnje papira u uredskom poslovanju).
- Dostupnosti izvješća u elektroničkom obliku itd.
- Razvoj informacijskih aplikacija koje omogućuju uštede papira.
- Smanjenje potrošnje papira za tiskane medije i promotivne materijale (promicanje uporabe elektroničkih medija za provedbu interne i eksterne komunikacije i promidžbe proizvoda i usluga).

U okviru transformacije poslovanja automatizacijom, digitalizacijom i pojednostavljivanjem poslovnih procesa, potrošnja papira u HT-u u uredskom poslovanju godinama bilježi pad.



Mjere koje poduzimamo za smanjenje potrošnje vode:

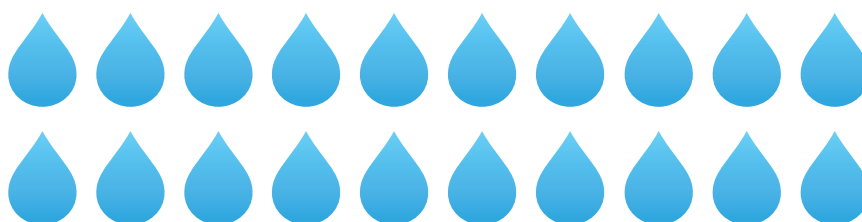
Uslijed prirode djelatnosti HT ne ispušta otpadne vode povezane s pogonskim postrojenjima, odnosno voda se ne koristi u tehnološke svrhe. HT upotrebljava vodu iz javne vodoopskrbne mreže kao komunalnu uslugu, za piće, u sanitarne svrhe, u klimatizacijskim sustavima te u sustavima za gašenje požara. Sanitarna se voda ispušta isključivo u kanalizacijske ispuste. Važno je napomenuti da ni jedan od poslovnih procesa HT-a ne predstavlja opasnost za zagađenje vodenih tokova. Tamo gdje postoji opasnost od izlivanja ulja u kanalizaciju primjenjuju se

odgovarajuća tehnička sredstva – tzv. separatori ulja i mastolovci – koji osiguravaju odvajanje ulja iz tekućina. Smanjena potrošnja vode u posljednjih nekoliko godina rezultat je dobre ekološke osviještenosti zaposlenika, optimizacije poslovnih prostora, brze sanacije kvarova te preventivnog održavanja i rekonstrukcija na sustavima grijanja/hlađenja i vodovodne mreže.

Potrošnja vode je u padu (u 2016. smanjena je za 20 % u odnosu na 2015. godinu).

U odnosu na 2015. godinu
potrošnja vode smanjena za:

20 %



ENERGETSKA UČINKOVITOST

Od 2011. godine HT provodi projekt energetske učinkovitosti te su njime objedinjene sve aktivnosti usmjerene na postizanje energetske učinkovitosti kako bi se postigli što bolji rezultati u smanjenju potrošnje energije.

HT ocjenjuje potencijalne mjere za poboljšanje energetske

učinkovitosti, a sve su mjere usklađene s ciljevima Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu. U 2016. godini provedene su mjere rezultirale ukupnim smanjenjem potrošnje energije od 8 230 GJ. Projekt promicanja energetske učinkovitosti na korporativnoj razini nastavljen je u 2016. godini, pri čemu je ostvareno smanjenje potrošnje električne energije od 2 % u odnosu na 2015. godinu. Drugim riječima, potrošnja električne energije smanjena je s 127 381,39 MWh na 124 457,12 MWh.

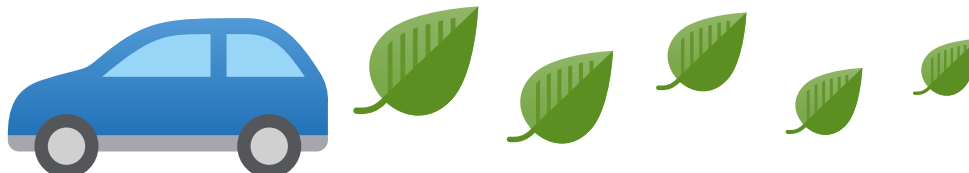


2 %

ostvareno smanjenje potrošnje električne energije

Neke od mjera:

- Gašenje i demontaža zastarjele i nefunkcionalne opreme.
- Promjena kontrolnih brojeva.
- Promjene tarifnih modela za obračun potrošnje električne energije.
- Provedba energetskih pregleda i energetskog certificiranja HT-ovih objekata.
- Analiza stanja iskorištenosti prostora u HT-ovim objektima i preseljenja zaposlenika i/ili opreme.
- Smanjenje potrošnje energije istosmjernog napajanja na osnovnim postajama mobilne mreže (zamjena ispravljača).
- Smanjenje potrošnje energije sustava za osiguranje termičkih radnih uvjeta (zamjena rashladnih uređaja i smanjenje potrošnje el. energije optimizacijom ugrađenih klima-sustava).
- Zamjena rashladnog sustava, rekonstrukcija rashladnog sustava u podatkovnom centru, izmjene i rekonstrukcije sustava grijanja i hlađenja na dvjema lokacijama).
- Smanjenje potrošnje električne energije maksimalnim iskorištavanjem postojećih IT resursa.
- Provedba studija isplativosti pri nabavi telekomunikacijske i IT opreme (jedan od ulaznih podataka u specifikaciji jest i potrošnja energije i općenito energetska efikasnost nove opreme).
- Nabava višenamjenske opreme kad god je to moguće (npr. nabava jednog uređaja s mogućnošću tiskanja, fotokopiranja i faksiranja).
- Obnova voznog parka novim vozilima.



ZAŠTITA KLIME

Održivi razvoj i zaštita klime čine jednu od strateških odrednica i HT-a i cijele DT Grupe, a korištenje energije iz obnovljivih izvora predstavlja korak dalje u stalnim naporima HT-a pri stvaranju društva sa sniženim emisijama stakleničkih plinova. Hrvatski Telekom nastavit će nabavljati električnu energiju za svoje potrebe iz obnovljivih izvora te još aktivnije pridonositi promišljenom djelovanju za bolji okoliš i bolju budućnost u zajednici.

HT raspolaže s vrlo razgranatom pristupnom mrežom koja je u velikoj mjeri izgrađena kao nadzemna, posebno u ruralnim i slabije naseljenim područjima, te je izrazito podložna šteta-ma uzrokovanim vremenskim nepogodama koje su sve više posljedica klimatskih promjena. Kako bi osigurao kontinuitet poslovanja i povećao otpornost mreže na utjecaj vremenskih nepogoda, HT u okviru redovitih operativnih aktivnosti ulaže financijska sredstva u zamjenu nadzemne mreže podzemnom na područjima gdje su takve štete bile najizraženije. Dodatno je telekomunikacijska infrastruktura HT-a iznimno ovisna o sigurnom i neprekinutom napajanju električnom energijom te je podložna riziku prekida napajanja iz javne mreže uzrokovanom vremenskim nepogodama. HT stoga provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere osiguranja stacionarnih i mobilnih sustava rezervnog napajanja za sve važnije infrastrukturne objekte te je time osigurao svoju mrežnu infrastrukturu od rizika nastanka štete prouzročene vremenskim nepogodama. U 2016. godini HT je iz osiguranja nadoknadio 1,8 milijuna kuna za ra-

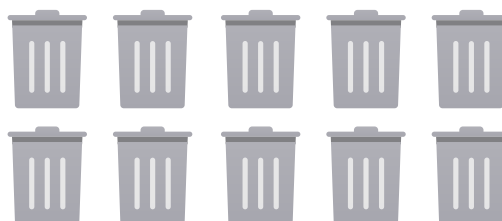
zliku od 2015. godine kad se prihodovalo 3,7 milijuna kuna. Budući da se trend prijave šteta iz godine u godinu povećava zbog utjecaja vremenskih nepogoda, osiguranje je promijenilo uvjete za naknadu šteta. Trenutačno smo u fazi poboljšanja procesa prijave i naplate štete od osiguravatelja.

Utjecaji na okoliš smanjuju se i regulacijom grijanja i hlađenja kroz rješenje tzv. pametnih zgrada. U 2016. godini nastavljene su energetske revizije i energetske certifikacije zgrada s ciljem poboljšanja energetske učinkovitosti portfelja nekretnina. Ukupno je certificirano 50 tehničkih i uredskih prostora i zgrada s prosječnom energetskom klasom D, što je zadovoljavajuće s obzirom na godinu i vrstu pojedine gradnje, u prvom redu zahvaljujući kvaliteti redovnog održavanja i ugrađenih materijala i opreme. Vozni park HT-a konstantno se obnavlja i modernizira vozilima koja zadovoljavaju najviše ekološke kriterije, uz prosječnu starost manju od 3,5 godine, a u njemu se nalazi i 40-ak vozila na pogon ukapljenim naftnim plinom, ekološki najprimjerenijem pogonskim gorivom. U okviru cilja transformacije poslovanja automatizacijom, digitalizacijom i pojednostavljivanjem poslovnih procesa, količina zbrinutog i recikliranog papirnog otpada smanjena je za oko 10 % u odnosu na 2015. godinu. Osim redovnog prikupljanja rabljenih uređaja u T-Centrima, u 2016. godini je nastavljen i program otkupa starih mobitela od korisnika, u okviru kojega korisnici mogu dobiti popust pri kupnji novog uređaja. Provodi se edukacija zaposlenika o utjecajima na okoliš i energetske učinkovitosti.

Kao korak dalje u svojim stalnim naporima pri zaštiti klime i smanjenju emisija stakleničkih plinova, HT od 2016. godine više od 80 % svojih potreba za električnom energijom podmiruje iz obnovljivih izvora energije.

10 %

manje otpada prikupljeno je i zbrinuto u 2016. nego u 2015.



KLIMATSKE PROMJENE I NAPREDNE ICT TEHNOLOGIJE

Uvođenjem najmodernijih ICT tehnologija HT utječe na smanjenje vlastitoga ugljičnog otiska, a svojim korisnicima pruža mnoge proizvode i usluge koji to i njima omogućuju. Većina tih proizvoda i usluga omogućava razvoj i primjenu različitih oblika online poslovanja (e-trgovina, e-uprava, e-bankarstvo i sl.), virtualizaciju poslovanja u dotad izrazito „fizičkim“ okolinama (e-knjižnice, e-video, online oglašavanje, online prodaja, online korisnička podrška, e-računi i sl.) mijenjajući tradicio-

nalne fizičke proizvode elektroničkim. Razvojem, uvođenjem i sve širom ponudom ICT usluga „u oblaku“ HT dodatno doprinosi povoljnom utjecaju ICT tehnologija i usluga na klimatske promjene, što se očituje smanjenjem potrebe za putovanjima, smanjenjem uporabe papira i drugih materijalnih resursa, manjim, racionalnijim i efikasnijim korištenjem energije i sl., što utječe na smanjenje emisije štetnih plinova, naročito ugljikova dioksida (CO₂) u zrak.

EDUKACIJOM DO POBOLJŠANJA EKOLOŠKIH POKAZATELJA

Nastavljajući ekološko-edukacijsku suradnju s osnovnim školama, HT je posjetio OŠ 22. lipnja u Sisku koja ima trajni status Međunarodne ekoškole. U sklopu školskoga ekološkog programa vezanoga uz prikupljanje, razvrstavanje i recikliranje otpada, vrijedni su učenici tijekom školske godine prikupljali stare mobitele. U akciji su sudjelovali svi učenici, uz poseban trud grupe ekologa pod voditeljstvom učiteljice Ljubice Radulović, a skupili su ukupno 128 starih mobitela. Prikupljene stare mobitele HT je predao ovlaštenom hrvatskom koncesionaru, a dobiveni prateći list za otpad predan je školi. Na ovaj način HT aktivno sudjeluje i u edukaciji najmlađih o važnosti očuvanja okoliša i pravilnog postupanja s otpadom.

HT na brojne načine potiče jačanje ekološke svijesti među zaposlenicima, između ostalog i obveznim odvojenim prikupljanjem korisnog otpada (papir, baterije, sitni elektronički otpad, otpadni toneri itd.). Većina je zaposlenika prošla tečaj o zaštiti okoliša, a novi zaposlenici prolaze ekološku obuku u okviru procesa uvođenja u posao.



Razvojem mobilnih komunikacija i rastom broja korisnika usluga, raste i potreba za baznim postajama i antenama bez kojih mobilna komunikacija nije moguća. HT striktno poštuje propise o elektromagnetskom zračenju, Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja i Pravilnik o ograničenjima jakosti elektromagnetskih polja za radijsku opremu i telekomunikacijsku terminalnu opremu.

HT primjenjuje i Međunarodni standard za ograničenje izloženosti vremenski promjenjivim električnim, magnetskim i elektromagnetskim poljima (do 300 GHz), sa sigurnosnim ograničenjima koje je prihvatila i Svjetska zdravstvena organizacija UN-a za cijeli svijet. Hrvatski Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja ima stroža ograničenja od onih koje su propisale Europska unija i Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP):

- na električno polje primijenjena je sigurnosna margina od 60 % (tj. dopuštena razina iznosi 40 % od direktive EU-a i smjernica ICNIRP-a).
- na gustoću snage primijenjena je sigurnosna margi-

na od čak 84 % (tj. dopuštena razina izračene snage iznosi svega 16 % od direktive EU-a i smjernica ICNIRP-a).

Bazne postaje GSM mreže razvijene su, testirane i puštene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. HT od proizvođača opreme dobiva certifikate koji pokazuju da bazne postaje ispunjavaju sigurnosne zahtjeve ICNIRP-a te odgovaraju nizu standarda za sigurnost proizvoda i elektromagnetsku kompatibilnost te općim tehničkim propisima. Također sve bazne postaje imaju Potvrdu o usklađenosti s nizom europskih i svjetskih normi koju izdaje Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije.

HT potiče opsežna i detaljna znanstvena istraživanja te prati istraživanja niza organizacija, nezavisnih skupina, stručnih timova i znanstvenika o utjecaju elektromagnetskog zračenja. Sva dosadašnja istraživanja i najnovija znanstvena saznanja pokazala su da elektromagnetska polja u sustavima mobilnih komunikacija nemaju štetnih utjecaja na ljudsko zdravlje, što je potvrdila i Svjetska zdravstvena organizacija. Tijekom 2016. godine obavljena su mjerenja na gotovo 1 400 baznih postaja, a rezultati su dostavljeni Ministarstvu zdravstva. Takva nezavisna mjerenja razina elektromagnetskih polja u mobilnim mrežama HT-a provode se kontinuirano već dugi niz godina. Njihovi rezultati za 2016. godinu generalno pokazuju isti trend kao i u prijašnjim godinama – izmjerene su vrijednosti daleko niže od propisanih graničnih razina. Svi izvori elektromagnetskih polja u mobilnim mrežama HT-a posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva.



DESET SMJERNICA O ELEKTROMAGNETSKIM POLJIMA

HT prepoznaje istinsku brigu javnosti o utjecaju tehnologije mobilnih komunikacija, uređaja i osnovnih postaja. Imajući u vidu brojnost lokacija osnovnih postaja i milijune korisnika, HT je odlučio na otvoren, konstruktivan i iskren način izaći u susret zahtjevima javnosti i zahtjevima zaštite okoliša.

HT ima aktivnu ulogu u javnom dijalogu o elektromagnetskim polji-

ma te podržava nezavisne znanstvene studije u istraživanjima u vezi sa zdravljem, sudjeluje u savjetovanju, komunikaciji i informiranju javnosti i ostalih ključnih subjekata na svim razinama društva. Iako se regulatorna i društvena načela diljem Europe razlikuju, svim članicama DT Grupe zajednička je predanost transparentnosti, informiranosti, savjetovanju i aktivnom sudjelovanju. HT je prihvatio i pridržava se načelima danim u Smjernicama DT Grupe o EM poljima:

Transparentnost

- HT je uspostavio interne odgovornosti i postupke s ciljem odgovora na žalbe i upite o utjecaju tehnologije, zdravlju i ostalim srodnim pitanjima.
- HT je svjestan interesa javnosti za mobilne komunikacije. Radi potpune transparentnosti, HT podržava ideju o izradi nacionalnih baza podataka o osnovnim postajama koje bi sadržavale i sve ostale izvore elektromagnetskih polja.
- Sve bazne postaje HT-a u skladu su s nacionalnim smjernicama o izloženosti neionizirajućem zračenju, kao i sa smjernicama Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP – International Commission on Non Ionising Radiation Protection). Radi poboljšanja transparentnosti, HT za svaku osnovnu postaju posjeduje odobrenje za uporabu i potvrdu o usklađenosti.

Informiranje

- Pri obraćanju javnosti, HT slijedi proaktivnu komunikacijsku strategiju i teži suradnji sa svim zainteresiranim stranama te ohrabruje vlasti na svim razinama na suradnju s mobilnom industrijom i uspostavu vlastitih programa informiranja javnosti.
- Na internetskim stranicama i svim prodajnim mjestima HT svojim korisnicima pruža informacije proizvođača o SAR vrijednostima uređaja iz ponude.

Suradnja

- HT surađuje s lokalnim vlastima u radu s upitima građana u vezi s razvojem mreže i odabirom lokacija za bazne postaje. Kako bi pomogao lokalnim vlastima, HT daje sve relevantne informacije o svojim mrežama.
- HT teži suradnji s lokalnim vlastima s ciljem usuglašavanja s lokalnim vlastima o smještaju osnovnih postaja.
- HT teži smanjenju vizualnog utjecaja osnovnih postaja na najmanju moguću mjeru, kao i smanjenju utjecaja cijele mreže na okoliš.



Promocija znanstvenih saznanja

- HT u potpunosti podržava napredak znanstvenih saznanja o utjecajima elektromagnetskih polja na zdravlje te pridonosi nezavisnim razvojnim programima.
- HT vjeruje da bi granične vrijednosti izloženosti

elektromagnetskim poljima trebale biti određene na osnovi znanstveno potkrijepljenih i priznatih istraživanja te da bi trebale biti pod stalnom kontrolom. Nadalje, HT i sam procjenjuje i prati najnovija znanstvena otkrića.

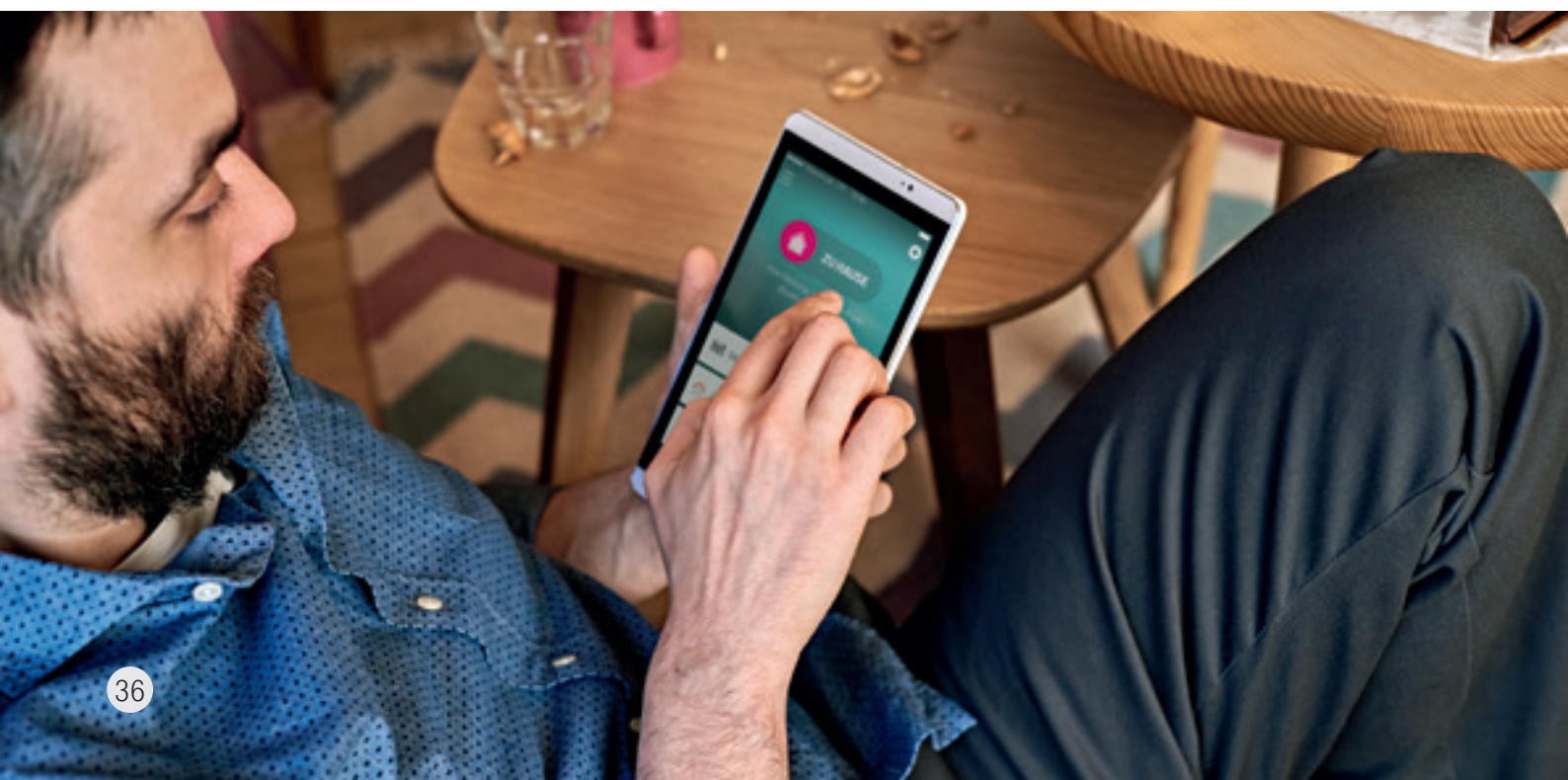
SIGURNOSNI ZAHTEJEVI

Svi mobilni uređaji koje HT stavlja na tržište zadovoljavaju sigurnosne zahtjeve o vrijednosti SAR-a. SAR (Specific Absorption Rate) je mjera specifične apsorpcije, tj. veličina koja opisuje brzinu apsorpiranja elektromagnetske energije po jedinici mase tkiva, a izražava se u W/kg.

Prema Direktivi Europske unije 1999/519/EC o ograničavanju izlaganja ljudi elektromagnetskim poljima (od 0 Hz do 300 MHz) dopuštene granice SAR-a iznose 2 W/kg u svakih 10 g tkiva za glavu i trup. Hrvatski Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih po-

lja (NN 146/2014) preuzeo je te granične vrijednosti. SAR vrijednost svih mobitela koje HT stavlja na tržište manja je od 2 W/kg.

U 2016. godini nastavljeno je poduzimanje konkretnih aktivnosti kojima HT nastoji doprinijeti smanjenju uporabe materijala i kod samog korisnika, s naglaskom na potrebe korisnika i promoviranje e-poslovanja. Usluge „u oblaku“ u prvom su redu namijenjene poslovnim korisnicima, a projektirane su i omogućene centralizirano na vlastitoj mreži HT-a. Kroz njih HT smanjuje potrebu za uređajima i opremom na korisničkoj strani, pridonoseći tako i zaštiti okoliša. Nadalje, usluga e-račun pridonosi očuvanju okoliša zbog smanjene uporabe papira, a broj HT-ovih korisnika koji je aktiviraju u stalnom je porastu. I u 2016. godini HT je u svojoj ponudi imao uslugu „Zamijeni i uštedi“ kojom korisnici mogu donijeti svoj stari mobilni uređaj u T-Centar i ostvariti popust za kupnju robe iz HT-ove ponude.



EMISIJE

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, u dijelu Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj uspostavljen je nadzor i upravljanje aktivnostima vezanima uz održavanje različite opreme koja u sebi sadržava tvari s mogućim utjecajem na atmosferu. HT redovito nadzire emisije u zrak iz kotlovnica te o njima izvješćuje u skladu s hrvatskim propisima. Težine emisija u zrak određuju se izravno iz mjerenja ili posredno iz izračuna na temelju potrošnje goriva. Zbog manje potrošnje energenata trend emisija NO₂ i SO₂ tijekom 2016. bio je u padu. Kotlovnice su opremljene automatskom regulacijom koja prilagođuje parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i manjim emisijama u okoliš. Redovno održavanje kotlovnica predstavlja osnovu za smanjenje emisija u okoliš.

Od drugih neizravnih emisija, u HT-u su najznačajnije emisije koje nastaju uslijed službenih putovanja sredstvima javnog prijevoza (putovanja službenim vozilima iz vlastitoga voznog parka uključena su u izravne emisije stakleničkih plinova).

Točni podatci o vrstama prijevoznih sredstava i prijeđenoj kilometraži ne prate se i stoga nisu dostupni, međutim ukupan broj službenih putovanja, u kojima se kao prijevozna sredstva

najviše koriste zrakoplovi, vlakovi, iznajmljeni automobili i taksi, u izvještajnom je razdoblju imao trend povećanja u odnosu na prethodne godine zbog povećanih poslovnih potreba zbog izdvajanja pojedinih poslovnih aktivnosti.

Tijekom 2016. na svim je razinama u kompaniji bio prisutan trend porasta korištenja usluga audio i videokonferencija kao zamjene za fizičke sastanke, čime je dodatno smanjena potreba za službenim putovanjima, posebno na većim udaljenostima na kojima se za prijevoz pretežno koriste zrakoplovi.

Audiokonferencija je postala standardnom metodom za održavanje redovitih sastanaka i konzultacija na razini DT Grupe, naročito kad je potrebna nazočnost sudionika iz više nacionalnih kompanija, čime je broj putovanja radi održavanja fizičkih sastanaka značajno smanjen, a time i emisije uzrokovane takvim putovanjima.



ZELENI URED

HT je kao dio Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu definirao smjernicu za uspostavom Zelenog ureda. Zeleni ured je skup mjera i pravilnog ponašanja u svakodnevnom uredskom poslovanju s pomoću kojih se povećava efikasnost korištenja resursa, što istovremeno rezultira pozitivnim učincima kako na okoliš i poslovanje. Smjernice se odnose i na uporabu resursa, posebno papira. Digitalizacija internih procesa i prijelaz na e-poslovanje općenito doprinose smanjenju potrošnje papira za uredske svrhe. U okviru transformacije poslovanja automatizacijom, digitalizacijom i pojednostavljivanjem poslovnih procesa, potrošnja papira u HT-u bilježi konstantan pad. U 2016. godini je smanjena za 13 % u odnosu na 2015. godinu. U Odjelu prodaje HT kontinuirano radi na digitalizaciji prodajne dokumentacije i procesa, a tijekom 2016. godine u T-Centrima je postignuta razina od ukupno 8 % papirne dokumentacije.

HT korisnicima nudi brojne inovativne usluge s pomoću kojih i mogu smanjiti vlastite utjecaje na okoliš (štednja sirovina i/ili energije, izbjegavanje prometa, smanjenje potrebe za hardverom, omogućavanje zamjene hardvera itd.).

HT s otpadom koji nastaje u poslovnim procesima postupa odgovorno, u skladu s procedurama certificiranog Integriranog sustava upravljanja okolišem, postupkom Upravljanje otpadom. Sprečavanje stvaranja otpada poticanjem ponovne uporabe nepotrebne materijalne imovine, svođenje stvaranja otpada na najmanju moguću mjeru, odvojeno prikupljanje otpada koji sadržava korisne sastojke radi omogućavanja njegova recikliranja i propisno zbrinjavanje čine okosnicu aktivnosti u području upravljanja otpadom. Sav se otpad koji nastaje u poslovnim procesima razvrstava na mjestu nastanka, prikuplja u odgovarajućim spremnicima i predaje na daljnje zbrinjavanje ovlaštenim tvrtkama i koncesionarima. S ciljem ponovne uporabe nepotrebne materijalne imovine provodi se propisani postupak za njezinu prodaju zainteresiranim vanjskim kupcima i djelatnicima kompanije. Na taj se način znatno smanjuje količina proizvedenog otpada, pro-

dužuje životni vijek prodanoj materijalnoj imovini i ostvaruje ušteda na sirovinama potrebnim u proizvodnji nove opreme i uređaja.

Ukupna težina otpada određuje se vaganjem. U 2016. godini ukupno su prikupljene i zbrinute 782 tone različitih vrsta otpada, od čega ukupno 102 tone opasnog otpada. Količina opasnog otpada smanjena je za 43 % u odnosu na 2015. godinu, što je posljedica prodaje stare elektroničke opreme i uređaja koji su se prije zbrinjavali kao elektronički otpad i kao takvi bili klasificirani kao opasni otpad.

Sukladno hrvatskim propisima, HT je na svim prodajnim mjestima korisnicima omogućio povrat starih mobilnih uređaja i njihovih baterija, odnosno starih elektroničkih uređaja iz svog asortimana. Kroz različite akcije ekološkog zbrinjavanja rabljenih mobilnih uređaja, koje HT organizira još od 2005. godine uz odličan odaziv korisnika, do sada je prikupljeno i zbrinuto više od 137 000 rabljenih mobilnih uređaja.

Komunikacija s pojedincima i korisnicima u području zaštite okoliša ostvaruje se u pisanoj ili usmenoj formi. Posebna e-adresa za upite o zaštiti okoliša u HT-u je zastita.okolisa@t-ht.hr. Ostali su marketinški načini komuniciranja objave u novinama, reklame, internetske stranice, letci, brošure, tiskovne konferencije te objave godišnjih rezultata upravljanja okolišem, konferencije za medije prigodom pokretanja ekoloških projekata i u drugim sličnim prilikama vezanima uz zaštitu okoliša.

U odnosu na 2015. godinu količina opasnog otpada smanjena je za:

43 %



A woman with blonde curly hair and glasses, wearing a blue patterned top, is smiling and looking at a laptop screen. She is standing in an office environment. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

DOBAVLJAČKI

LANAC

PRISTUP UPRAVLJANJU

Nabava je nadležna za upravljanje odnosima s dobavljačima i procesima nabave. Nabava osigurava da se odnosima s dobavljačima upravlja interdisciplinarno uz sagledavanje ukupnog životnog vijeka dobavljača. Nabava HT-a upravlja odljevom novca, osim u slučaju poreza, plaća, transakcija spajanja i preuzimanja tvrtki te subvencija za mobilne aparate – na jedan od načina kako slijedi:

- Integrirajući nabavne aktivnosti pod izravnu odgovornost Nabave.
- Dodjeljujući mandate odgovarajućim poslovnim i funkcionalnim jedinicama da provode nabavne aktivnosti.
- Definiirajući izuzetke od Nabave.

Nabava je odgovorna za postizanje najbolje vrijednosti za Društvo pri nabavi roba ili usluga, uključujući mjere potrebne za implementaciju, upravljanje i praćenje odgovarajućih procesa, kao što su primjerice:

- Određivanje strategije nabave i lanca opskrbe.
- Propisivanje aktivnosti i odgovornosti vezanih uz izvršavanje godišnjeg Plana nabave radi stvaranja podloge za ostvarenje optimalnih uvjeta nabave.
- Vođenje i upravljanje potrebama te upravljanje troškovima kojima se želi povećati ukupne uštede i izbjegavati nepotrebne troškove.

Upravljanje odnosima s dobavljačima i nabavnim ugovorima uključuje programe kontinuiranog poboljšanja s logističkim partnerima jer HT u pravilu izbjegava poslovati s dobavljačima koji mogu negativno utjecati na reputaciju ili predstavljati bilo kakav drugi rizik. Stoga je Nabava dužna osigurati da u postupku nadmetanja ne budu pozvane tvrtke:

- koje se nalaze na listi nepoželjnih dobavljača
- koje nisu prošle provjeru organizacijske jedinice za usklađenost poslovanja.

U internim se dokumentima HT striktno odredio prema važnim

etičkim pitanjima u poslovnim odnosima s partnerima. HT tako:

- ne tolerira korupciju
- izbjegava i suzbija sve situacije koje impliciraju sukob interesa bilo koje strane u poslovnim odnosima
- striktno uređuje pravila o davanju i primanju darova između poslovnih partnera
- ne podržava recipročne poslove i predan je postizanju potpune transparentnosti svih poslovnih procesa
- uveo je i održava sustave internih kontrola prema najvišim standardima
- traži od svih svojih partnera da prihvate načela koja su istaknuta u pet Vodećih načela i Kodeksu ponašanja.

HT je uspostavio i certificirani sustav upravljanja okolišem prema normi ISO 14001. Ta međunarodna norma zahtijeva da s načelima zaštite okoliša budu upoznati i svi koji rade za HT i u njegovo ime, što uključuje dobavljače roba i usluga te druge ugovorne partnere. Sukladno tome, za vrijeme dok obavljaju svoje poslovne aktivnosti za HT, a naročito dok rade na lokacijama u vlasništvu ili nadležnosti HT-a, od partnera i dobavljača se očekuje da:

- postupaju u skladu s primjenjivim zakonima i drugim propisima iz područja zaštite okoliša
- postupaju s otpadom koji je nastao tijekom izvođenja radova na način kako je regulirano ugovorom
- poslije obavljene usluge održavanja sami zbrinu zamijenjeni potrošni materijal, dijelove i ambalažu
- u svemu postupaju sukladno načelima najbolje prakse u zaštiti okoliša, bez obzira na to imaju li uveden vlastiti certificirani sustav upravljanja okolišem ili ne.

Svi dobavljači s kojima Nabava zasniva poslovnu suradnju upoznati su s antikorupcijskim politikama HT-a jer i svi ugovori sadržavaju izvadak iz antikorupcijskih pravila HT-a.

UPITNIK O ODRŽIVOSTI POSLOVANJA

HT pri reguliranju odnosa s dobavljačima koristi i Upitnik o održivosti poslovanja koji sadržava dvije osnovne komponente procjene: poštivanje etičkih načela u poslovanju i zaštita okoliša. Navedeni Upitnik obavezan je dokument za sve dobavljače koji žele poslovati s HT-om. U tom su smislu svi novi dobavljači tijekom 2016. evaluirani kroz kriterije brige o okolišu. Tijekom 2016. godine 156 dobavljača bilo je obvezno popuniti Upitnik o održivosti poslovanja. Od ukupnog se proračuna 88 % troši na lokalne dobavljače s kojima HT direktno zasniva poslovnu suradnju te nisu zemljopisno definirani. Osim sa 678 lokalnih dobavljača, HT zasniva poslovnu suradnju i s tzv. „globalnim“ dobavljačima, s kojima se poslovna suradnja uspostavlja na razini DT grupe. U slučaju angažiranja zaštitarskih tvrtki, HT ugovara usluge s tvrtkama koje posluju u skladu s pozitivnim zakonskim propisima te udovoljavaju uvjetima za obavljanje djelatnosti.

U sklopu procesa nabave, od tvrtki se traži dokumentacija o obrazovanju te daljnjem kontinuiranom obrazovanju zaposlenika zaštitarske tvrtke. Tijekom izvještajnog razdoblja nijedan dobavljač nije podvrgnut posebnoj analitičkoj procjeni zbog mogućeg značajnijeg potencijalno negativnog utjecaja na okoliš, a nije identificiran niti značajniji rizik povezan s korupcijom pri procjeni rizika odabranih dobavljača.





DIGITALNO DRUŠTVO

PRISTUP UPRAVLJANJU

Razvojem digitalnog društva HT upravlja strateški definiranim planovima razvoja, primjenom digitalnih pristupa i aplikacija te intenzivnom suradnjom s obrazovnim institucijama i akademskom zajednicom pri promociji digitalnog društva. HT prednjači u automatizaciji i informatizaciji poslovnih procesa, tijekom dokumentacije i materijala te upravljanja radnim zadacima. S gledišta ljudskih resursa, HT utječe na digitalnu uključenost kroz STEM² program kojim su obuhvaćeni zaposlenici HT-a. Oni su ne samo sudionici, nego i nastupaju kao ambasadori i mentori STEM-a. HT je kompanija STEM stručnjaka te kontinuirano potiče cjeloživotno učenje i usavršavanje zaposlenika

da bi mogli raditi s novim tehnologijama, stjecati nove kompetencije i zadržati osobnu konkurentnost. Stručne edukacije, profesionalno usavršavanje, interni prijenos znanja te bogati program online edukacija koji omogućuje zaposlenicima da uče kada i gdje žele dio je razvoja zaposlenika kojem se pridaje velika pozornost. Dodatno, uključivanje HT-ovih zaposlenika na međunarodne projekte u okviru Deutsche Telekom Grupe omogućuje im pristup novim znanjima i razvoj kompetencija u međunarodnom okruženju. HT u suradnji s organizacijom Croatia Makers organizira radionice robotike za djecu zaposlenika na kojima mališani uče i rade s mBot-om, Logom i micro:bitom.

STEM PROGRAM – AKADEMSKA ZAJEDNICA

HT nudi stručne prakse za STEM studente koji se tako već tijekom studija upoznaju s konkretnim poslovima i životom kompanije te stječu prva radna iskustva. Također je održan i HT Innovation Camp na kojem se studentima približilo najnovije tehnologije.

Stručnjaci HT-a česti su gosti-predavači na fakultetima, pogotovo na području ICT-a i IoT-a (Internet of Things). HT je uključen i u Inicijativu privatnog sektora za mlade Hrvatske udruge poslodavaca i Europske banke za obnovu i razvoj, čiji je glavni cilj omogućiti mladim ljudima stjecanje prvih radnih iskustava, u prvom redu praksama. Učenicima srednjih škola u suradnji sa zakladom Znanje na djelu omogućen je posjet poslovnim područjima HT-a.

S Fakultetom elektrotehnike i računarstva potpisan je petogodišnji okvirni ugovor o suradnji, koji pokriva rad na znanstveno-istraživačkim projektima, uključivanje studenata u projekte s HT-om, usavršavanje zaposlenika HT-a, ali i predavanja stručnjaka HT-a studentima FER-a. S Centrom karijera FER-a HT intenzivno surađuje te aktivno podržava njihove programe. HT je uključen i u projekt INNOSOC (Innovative ICT Solutions for the Societal Challenges), zajednički projekt 11 fakulteta iz osam zemalja, s ciljem razvoja multidisciplinarnih internacionalnih studijskih programa u području inovacija zasnovanih na informacijsko-komunikacijskim tehnologijama (ICT).

HT redovito isporučuje usluge pristupa akademskoj zajednici i obrazovnim institucijama te upotrebljava alate za automatsko praćenje i obavještanje tijekom dovršavanja pojedinih koraka u poslovnim procesima nabave, u području izgradnje mreže, području kontrole troškova te području korisničkih zahtjeva. HT planira upotrebu naprednih big data alata za analizu potreba korisnika.



DIGITALNA PISMENOST

Digitalna kompetencija podrazumijeva samouvjereno korištenje tehnologije informacijskog društva za rad, zabavu, učenje i komunikaciju.

Podrazumijeva temeljne ICT vještine: korištenje računala za pronalaženje, pristup, pohranu, proizvodnju, prezentiranje i razmjenu informacija te za komunikaciju i sudjelovanje u su-

radničkim mrežama putem interneta. Digitalna kompetencija zahtijeva razumijevanje i poznavanje prirode, uloge i mogućnosti tehnologije u svakodnevnim situacijama: u osobnom i društvenom životu, kao i na poslu. To uključuje glavne računalne aplikacije kao što su obrada teksta, proračunske tablice, baze podataka, pohrana i upravljanje, kao i razumijevanje mogućnosti i potencijalnih rizika interneta i komunikacije putem elektroničkih medija (e-pošta, mrežni alati) za rad, slobodno vrijeme, razmjenu informacija, suradnju, umrežavanje, učenje i istraživanje.



PROJEKTI PROMICANJA DIGITALNE PISMENOSTI

HT je s ciljem promicanja digitalne pismenosti organizirao natjecanje Hack it! hackathon, za koji je u kratkom roku stiglo više od 150 prijava, većinom programera, dizajnera i osoba iz područja marketinga i biznisa, među kojima su odabrana 43 najbolja kandidata. Pazeći na ravnotežu u znanju i vještinama raspoređeni su potom u timove pred kojima je zadatak osmisliti način na koji će se komunicirati u budućnosti. Bez obzira na to je li riječ o augmented reality, virtual reality ili nekoj trećoj tehnologiji, najviše se cijenila inovativnost i razvijenost ideje, a dodatna je prednost bila tržišni potencijal rješenja. Pobjednik hackathona bio je tim Maggie s rješenjem baziranim na osobnom komunikacijskom asistentu. Tim Maggie je ponudio viziju osobnoga digitalnog pomoćnika koji prati naše razgovore mobitelom, temeljem prikupljenih podataka i obrazaca predviđa potrebe i želje te djeluje u skladu s njima (primjerice automatski zakazuje sastanak dogovoren tijekom razgovora i ubacuje ga u digitalni kalendar).



HT i međunarodna kompanija sa sjedištem u Berlinu PlugSurfing GmbH (PS) surađuju na promociji e-mobilnosti diljem jadranske regije. Preko aplikacije PlugSurfing omogućuju europskim korisnicima električnih vozila pristup velikoj mreži punionica u Hrvatskoj, koju je izgradio HT s partnerima. Aplikacija je na platformama iOS i Android preuzeta 54 000 puta te ima 29 000 aktivnih korisnika u svijetu i 150 aktivnih korisnika u Hrvatskoj.

HT je osmislio posebne pakete za starije od 60 godina koji uključuju širokopojasnu liniju po pristupačnim cijenama te povoljnija tablet računala s instaliranim aplikacijama za čitanje novina i komunikaciju s najbližima, a sve kako bi stariju generaciju ohrabrio za upotrebu interneta. Također je u dva najveća grada organizirana besplatna edukacija o korištenju interneta za starije korisnike.

HT odobrava posebne cijene javno dostupnih govornih usluga koje su prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika – korisnika usluga s posebnim socijalnim potrebama (ratni i vojni inva-

lidi te civilni invalidi Domovinskog rata, članovi užih obitelji poginulih i nestalih branitelja Domovinskog rata i udruge i hendikepirane osobe članovi udruge).

HT i IN2 započeli su implementaciju sustava mNurse u Klinici za dječje bolesti Zagreb i Općoj bolnici Zabok. Aplikacija mNurse mobilna je nadogradnja IN2 Bolničkog informacijskog sustava (BIS) namijenjena odjelnim sestrama u bolnicama. Primjenom aplikacije mNurse odjelne sestre mogu tijekom redovnih kontrola i razgovora s pacijentima, unutar cijelog kruga bolnice, trenutačno unositi sva zapažanja i potrebne informacije u bolnički sustav. Grafički prikaz podataka u aplikaciji omogućuje veću preglednost podataka o pacijentu, a evidencija podataka prilagođena je radnom procesu sestara na odjelu. Korisnici aplikacije imaju u svakom trenutku potpuni uvid u odjelnu radnu listu koja na jednostavan način daje pregled ordiniranih i apliciranih terapija i intervencija za sve pacijente.

Udruga Crveni nosovi, Microsoft Hrvatska i HT omogućili su djeci na onkološkom Zavodu Klinike za tumore online komunikaciju s klaunovima doktorima. Projektom je tijekom 2016. ostvareno 98 poziva Skypeom u kojima je sudjelovalo oko 500 djece.

HT i Hrvatska udruga za Alzheimerovu bolest na području Hrvatske provodili su projekt DT Grupe Sea Hero Quest. Riječ je o inovativnoj mobilnoj igri kreiranoj s ciljem stvaranja najveće baze podataka u svijetu uspoređujući ljudsku orijentaciju u prostoru. Ta će baza znanstvenicima pomoći da naprave veliki korak naprijed u razvoju novih dijagnostičkih testova za demenciju. U šest mjeseci od lansiranja igre u svijetu je igra više od dva i pol milijuna korisnika. Podatci prikupljeni igrom dostavljaju se znanstvenicima koji sudjeluju u projektu i zajednici za istraživanje demencije te će se oni detaljno analizirati i za što će, prema procjenama, biti potrebne dvije godine. Sljedeći je korak u projektu korištenje igre Sea Hero Quest pri postavljanju rane dijagnoze demencije, liječenju same bolesti te u ispitivanju učinkovitosti lijekova. Izgledno je da će ovo istraživanje biti istinska prekretnica u borbi protiv demencije koja će, kako se procjenjuje, na globalnoj razini do 2050. godine zahvatiti 131 milijun ljudi.

HT je sponzor jedinstvene mobilne aplikacije Bebin kalendar dohrane. Besplatna aplikacija olakšava svakodnevnu brigu roditelja oko dohrane djece i na jednostavan i pregledan način predstavlja preporučeni plan uvođenja novih namirnica u djetetovu prehranu u dobi od šest mjeseci do dvije godine. Broj je izravnih korisnika aplikacije 6 045 (iOS 631, Android 5414), a 4,9 je prosječna ocjena korisnika, što aplikaciju čini najbolje ocijenjenom hrvatskom aplikacijom.

Pristup širokopojasnim uslugama

HT ima vodeći tržišni položaj u pružanju digitalnih širokopojasnih usluga. U skladu sa strategijom razvoja pristupnih mreža, planira i gradi fiksne i mobilne širokopojasne mreže u svim dijelovima Hrvatske gdje postoji dovoljan komercijalni interes. HT je vlasnik te upravlja i održava većinom elektroničke komunikacijske infrastrukture (EKI) u Hrvatskoj.

U područjima u kojima ne postoji dovoljan komercijalni interes ili područjima posebne državne skrbi i otocima, HT usko surađuje s regulatorom i lokalnom zajednicom u kontekstu

poticane ili subvencionirane izgradnje EKI. HAKOM definira koje institucije trebaju širokopojasni internet i navedene lokacije daje u natječaj. HT se javlja i nudi uspostavu usluge, a na temelju natječaja HAKOM dodjeljuje potrebna sredstva. HT je dužan u roku od šest mjeseci od potpisa ugovora o subvencijama uspostaviti minimalno 2 Mbps, a u roku od dvije godine i 30 Mbps institucijama (škole, vrtići, javne ustanove) na područjima od posebne državne skrbi. Od 2014. kad je HT sklopio ugovor s HAKOM-om čija je realizacija trajala i u 2016. u različitim ustanovama i organizacijama u sljedećim županijama: Ličko-senjska, Požeško-slavonska i Dubrovačko-neretvanska. Riječ je o Osnovnoj školi Zrinskih i Frankopana u područnoj školi Lipovlje, Osnovnoj školi D. Lermana Brestovac u područnoj školi Skenderovci, Osnovnoj školi Stjepana Radića u područnoj školi Ruševo, DVD-u Žuljana, Strukovnoj školi Gospić, Gimnaziji Gospić i Domu zdravlja Gospić. Realizacija će se nastaviti i tijekom 2017. godine.



HT kao infrastrukturni operator aktivno sudjeluje u državnim programima razvoja širokopojasnog interneta financiranim iz europskih strukturnih fondova. Riječ je o Okvirnom nacionalnom programu za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja te Nacionalnom programu razvoja širokopojasne agregacijske infrastrukture u područjima u kojima ne postoji dostatan interes za ulaganja, kao preduvjet razvoja pristupnih mreža novih generacija (NGA).

HT kroz redovno komercijalno poslovanje doprinosi ostvarenju ciljeva Europske digitalne agende (DAE) koji zahtijeva osiguranje širokopojasnog pristupa brzinama od minimalno 30 Mbit/s za 100 % stanovništva i 100 Mbit/s za minimalno 50 % stanovništva. Republika Hrvatska ciljeve agende operativno provodi kroz formalno odobren program državnih potpora za razvoj infrastrukture širokopojasnog pristupa u područjima u kojima ne postoji dostatan komercijalni interes za ulaganja, a koji će u praksi biti realiziran pozivom za dodjelu bespovratnih sredstava iz Operativnog programa Konkurentnost i kohezija 2014. – 2020. (OPKK). Prihvatljivi su prijavitelji na planirani poziv unutar OPKK-a jedinice lokalne i regionalne uprave koje prethodno postupkom javne nabave odabiru privatnog partnera (mrežnog operatora), a s kojim dalje pripremaju projekt kojim se prijavljuju na poziv za dodjelu bespovratnih sredstava. Poslovni je interes HT-a da bude odabran kao privatni telekomunikacijski operator na što više postupaka javne nabave, za što se trenutačno intenzivno priprema te aktivno sudjeluje u svim pripremnim postupcima (javno savjetovanje). Poslije uspješnog odabira HT će sufinancirati izgradnju subvencionirane širokopojasne mreže te će njome upravljati po veleprodajnom modelu. Na taj će način HT maksimalno doprinijeti ostvarenju ciljeva agende u nekomercijalnim područjima Republike Hrvatske.

Ostvarenjem preduvjeta za širokopojasni pristup internetu HT povećava efikasnost i potiče digitalno poslovanje u svim segmentima društva poput vladinih institucija, lokalne samouprave, poduzetništva, infrastrukturnih poduzeća, obrazovnih ustanova, kulturnih i sportskih ustanova, akademske zajednice itd.

Velike infrastrukturne kompanije poput HT-a, koje su vidljivije u očima javnosti pa se svaki njihov potez pozornije prati, imaju dodatnu odgovornost za infrastrukturu. U konkretnom slučaju HT-a riječ je o digitalizaciji društva i razvoju svijesti o digitalizaciji, infrastrukturi koja omogućuje tu digitalizaciju i svim popratnim djelatnostima.

- HT posjeduje 80 819 km kabela u transportnim, agregacijskim i pristupnim mrežama.
- HT pruža širokopojasnu uslugu pristupa Internetu s minimalno 30 Mbps za 54 % kućanstava, a 100 Mbps za 16 % kućanstava.
- Pokrivenost mobilnom širokopojasnom uslugom s minimalnom silaznom brzinom od 1 Mbps iznosi 79 % za teritorij RH, odnosno 97 % za populaciju RH.
- HT je sudjelovao u svim natječajima za dodjelu potpora za poticanu gradnju EKI koje je proveo regulator i tako osigurao širokopojasni priključak za 215 institucija.



HT posjeduje

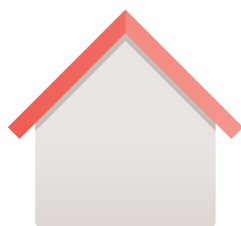
80 819 km

kabela

minimalno 30 Mbps

54 %

kućanstava



minimalno 100 Mbps

16 %

kućanstava

Korištenje elektroničke komunikacijske infrastrukture

HT vlastite EKI ili kapacitete (zdenci, cijevi, kabeli, stupovi, objekti, prijenos signala, prijenos podataka itd.) iznajmljuje na komercijalnoj osnovi ili po reguliranim cijenama sudionicima u društvu – telekomunikacijskim operaterima, pružateljima usluga prijenosa programa i signala za multimedijske nakladnike, vatrogasnoj zajednici, elektrodistributerima, lokalnoj samoupravi, neprofitnim udrugama i slično. HT ulazi u partnerstva s drugim operaterima i subjektima te unajmljuje EKI od drugih pravnih subjekata.

U slučaju kritične infrastrukture kakva je telekomunikacijska, energetska ili vodovodna HT je strateški usmjeren na korištenje postojeće infrastrukture (npr. stupovi distributivne električne mreže) pa tako sklapa partnerstva sa strateškim kompanijama u RH.

HT je određen operatorom univerzalnih usluga na teritoriju RH na nepokretnoj lokaciji za usluge govorne komunikacije, komunikacije putem telefaksa i podatkovne komunikacije koje omogućuju djelotvoran pristup internetu. Dodatno, kao operator univerzalnih usluga HT postavlja i održava javne telefonske govornice, omogućuje posebne mjere za osobe s invaliditetom te posebni cjenovni sustav prilagođen potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika.

Kao operator navedenih univerzalnih usluga HT doprinosi društvenoj uključenosti pojedinca i osigurava pravo pojedinca da se

koristi dobrobitima digitalnog društva i onda kada to HT-u kao operatoru nije tržišno isplativo.

HT:

- Iznajmljuje 6 821 km cijevi te 233 000 parica bakrenog kabela za ULL.
- Unajmljuje i upotrebljava četiri svjetlovodne distributivne mreže koje su sagradili i održavaju drugi telekomunikacijski operateri.
- Razmjenjuje više od 100 antenskih stupova s drugim operaterima.
- Unajmljuje 78 100 stupova električne distribucijske mreže.
- Unajmljuje 51 km cijevi.
- Unajmljuje 91 100 m² prostora/zemljišta za smještaj EKI mobilne i 10 914 m² prostora/zemljišta za smještaj EKI fiksne mreže.
- Ima 19 707 korisnika univerzalnih usluga na području Republike Hrvatske.



Inovativno korištenje infrastrukture povezano s inovativnim uslugama

HT kontinuirano ulaže u razvoj i implementaciju inovativnih proizvoda koji doprinose većoj isplativosti primjene infrastrukture, a time i većoj dostupnosti usluge. Na mobilnoj mreži HT proaktivno istražuje i implementira nove standarde za koncept Internet of Things, koji podrazumijeva milijune uređaja telemetrijskog tipa za prijenos malih količina podataka.

- HT nudi uslugu MaxNetMini za više od 15 000 domaćinstava. Usluga se koristi resursima mobilne mreže za pružanje fiksnih usluga telefonije i pristupa internetu, smanjenih performansi radi ograničenih resursa mobilne mreže.
- HT je započeo provođenje pilot-usluge Fixed Wireless

Access s ciljem ispitivanja mogućnosti pružanja fiksnih usluga koristeći radio mrežu i dedicerani spektar.

- HT je započeo testiranje LTE Narrow Band IoT funkcionalnosti mobilne mreže.

U ožujku 2016. HT je uveo Magentu 1, jedinstveni koncept ponude integriranih usluga. Privatnim korisnicima, koji se koriste uslugama nepokretnih i pokretnih telekomunikacija, HT pruža najbrži pristup internetu i najširi izbor televizijskih sadržaja u okviru MAXtv-a. Paketom za poslovne korisnike Magenta 1 poslovnim se korisnicima pruža ponajbolje iz svijeta nepokretnih i pokretnih telekomunikacija te usluga u oblaku na jednom mjestu.

Proaktivnost u uvođenju modernih korisničkih uređaja

HT nudi trajne ponude za zamjenu korisničkih uređaja ili ih sam provodi sukladno potrebama modernizacije mreža.

- HT je uvođenjem usluge VDSL na sve čvorove fiksne pristupne mreže svim korisnicima zamijenio modeme koji su sada opremljeni za VDSL i Vectoring VDSL.
- HT nudi trajne povoljne ponude za zamjenu mobilnih uređaja kako bi korisnici iskoristili sve moderne funkcije mobilne mreže.
- HT priprema zamjenu STB uređaja za IPTV.

- Pri otklanjanju pogrešaka korisnički se pristupni uređaji u pravilu mijenjaju novom generacijom uređaja.



Razvoj ICT usluga za male, srednje i velike poslovne korisnike

HT sudjeluje u razvoju ICT usluga za male, srednje i velike poslovne korisnike te im je ponudio dva paketa usluga Povratak u rast, unutar koje razvija nova digitalna poslovanja.

HT ima najveći portfelj ICT i usluga u oblaku u Hrvatskoj. Usluge u oblaku omogućuju poslovnim korisnicima efikasnije poslovanje. Troškovi usluga su predvidivi tako da nema inicijalnih ulaganja, a usluga se naplaćuje onoliko koliko se koristi u mjesečnim naknadama. Usluge su skalabilne, tj. moguće je prema potrebi smanjivati ili povećavati broj licenci.

- Ukupni prihodi od ICT-a u 2016. godini iznosili su 638 milijuna kuna.
- HT je 2016. ukupno imao 23 standardnih ICT usluga.



Ukupni prihodi od ICT-a

683

milijuna kuna

Prigovori HT-u na razvoj infrastrukture širokopojasnog interneta

HT povremeno dobiva peticije građana iz područja koja nisu dovoljno pokrivena mobilnim signalom ili nedovoljno brz pristup fiksnoj mreži. U tim slučajevima HT poduzima sljedeće korake:

- Provodi se tehnička analiza područja na isti način kao i pri redovnom planiranju mreže.
- Provodi se analiza isplativosti, marketinški i financijski, čiji su rezultat izračuni isplativosti pojedinog područja i pojedinog rješenja.
- Isplativo rješenje planira se za implementaciju sukladno prioritetu ili u tekućoj godini ili u naredne dvije, a građani dobivaju dobivaju povratnu informaciju.
- Ako je pojedino područje obuhvaćeno prijedlogom EU BB projekata, a HT nema komercijalni interes,

građani se upućuju da potraže dodatne informacije u jedinicima lokalne samuprave.

- U mjestima gdje je potrebna modernizacija EKI (elektronička komunikacijska mreža) pokrenute su aktivnosti izrade projektne i investicijske dokumentacije. Nužan preduvjet za realizaciju planiranih zahvata je ishodenje potrebnih dozvola gradnje u skladu s pozitivnim zakonima RH.

U 2016. godini zaprimljena su tri zahtjeva, odnosno peticija građana i lokalnih zajednica koje se temelje na razvoju širokopojasnog pristupa. Peticije su bile o poboljšanjima internet-ske veze i mobilne mreže na području naselja Kaniža, Šumeće, Zbjeg, Dubočac i Bebrina, pojačanja telefonskog signala i brzine interneta u mjestima Bogdanovići i Sitno na području općine Prgomet te pojačanja telefonskog signala i brzine interneta u općini Pušća.



ODNOS S LOKALNIM ZAJEDNICAMA



ZAJEDNO SMO JAČI

Tijekom 2016. godine HT je donirao gotovo milijun kuna za različite projekte. Glavni je donacijski projekt godišnji donacijski natječaj Zajedno smo jači koji je u 2016. godini bio raspisan u kategorijama tehnologije i znanosti, a bio je usmjeren na djecu iz osnovnih škola s ciljem promocije STEM obrazovanja u Hrvatskoj. Donacijski je fond natječaja iznosio 700.000 kuna.

Zajedno smo jači je projekt koji HT provodi od 2004. godine. Od pokretanja te inicijative HT je s gotovo 10 milijuna kuna podržao ostvarivanje oko 300 projekata koji su pozitivno doprinijeli različitim segmentima društva. U sklopu natječaja 2016. godine zaprimljeno je 39 prijava u dvije kategorije (Nove tehnologije i Znanost), a među njima su se tražili oni koji na najbolji način promiču STEM edukaciju među osnovnoškolcima. Zaposlenici HT Grupe internom su selekcijom odabrali po pet finalista iz svake kategorije, a konačne pobjednike odabrao je stručni žiri koji su činili predstavnici HT-a te stručnjaci iz nadležnih institucija i udruga. Dobitni su projekti bili „Internet of Things u hrvatskim osnovnim školama 2016.“ Instituta za razvoj i inovativnost mladih

i „HT Campus“ Astronomskog društva Višnjan. Projekt „Internet of Things u hrvatskim osnovnim školama 2016.“ uključio je više od 450 učenika iz 55 osnovnih škola i udruga diljem Hrvatske te im je omogućio pristup naprednim digitalnim tehnologijama kao što su IoT i Logo. Uz učenike je edukaciju o tehnologijama koje postaju nezaobilazne u razvoju novih proizvoda i usluga prošlo i više od 60 učitelja u osnovnim školama diljem Hrvatske. Projektom „HT Campus“ opremljen je novi interdisciplinarni laboratorij, jedinstven u Hrvatskoj, koji omogućuje interdisciplinarna učenička istraživanja, a može se prilagoditi za visokospecijalizirane projekte iz područja biologije, astrobiologije i kemije. Izgradnjom i opremanjem laboratorija omogućuje se provedba cjelogodišnjih programa s višom razinom kvalitete, udobnosti i sigurnosti učenika. Laboratorij svojom opremljenošću udovoljava zahtjevima za provedbu uvodnih vježbi rada u kemijskom, mikrobiološkom, biološkom i astrobiološkom laboratoriju za osnovce, ali i potrebama specijaliziranih projekata za srednjoškolce. Osim opremanja laboratorija, Astronomsko društvo Višnjan donacijom u sklopu natječaja utrostručio je broj učenika osnovnih i srednjih škola koji su pohađali radionice i škole u okviru programa uvoda u znanost. Donacija je osigurala uključivanje većeg broja nastavnika, mentora, asistenata i volontera koji se bave radom s mladima u STEM područjima. Tako će se u kampu ubuduće moći educirati i do 450 djece, kao i nastavnici, mentori, asistenti i volonteri koji se bave radom s mladima u STEM područjima. Projekt je razvijen u sklopu Znanstveno-edukacijskog centra Višnjan.



HT-ZAJEDNO SMO JAČI 2016.

700.000 kuna
u 2 najveća stem programa

1

INTERNET OF THINGS U HRVATSKIM OSNOVNIM ŠKOLAMA

Kroz programe realizirali
165 STEM projekata.

Podijelili STEM znanje s **1 630**
učenika i **130 učitelja** iz **74 škole.**

2

HT-CAMPUS

HT u partnerstvu s 2 STEM partnera:
IRIM i ASTRONOMSKO DRUŠTVO VIŠNJAN

1

PROGRAMOM INTERNET OF THINGS U HRVATSKIM OSNOVNIM ŠKOLAMA:



Realizirali
70 zanimljivih i
inovativnih projekata.



Uključili **više od 55**
osnovnih škola i udruga
diljem Hrvatske.



Educirali
više od 450
učenika.



Educirali
više od 60
učitelja.



Kreirali **više od 70**
edukacijskih materijala
za daljnji rad s
učenicima.



Dodatno educirali **400**
učenika i u ostalim
školama koje nisu
sudjelovale u projektu.



Proveli dodatni kolaboracijski projekt u kojem je
istovremeno sudjelovalo **više od 35** osnovnih
škola.



AUTOMATIZIRANI SPREMNIK ZA RECIKLIRANJE BATERIJA



UREĐAJ ZA PRAĆENJE VODOSTAJA I ZAŠTITU OD POPLAVA

PROGRAMOM HT CAMPUS:



Proveli **95 inicijativa** u kojima je sudjelovalo **19 škola**.



Sudjelovalo **više od 310** učenika od 8 do 18 godina na rezidencijalnim programima (škole i kampovi).



Sudjelovalo **više od 90** asistenata, mentora, nastavnika, predavača.



Sudjelovalo **više od 470** učenika na poludnevnim radionicama i predavanjima u suradnji s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i sporta u gospodarski manje razvijenim regijama RH.



Više od 70 učitelja sudjelovalo na dodatnim edukacijama.



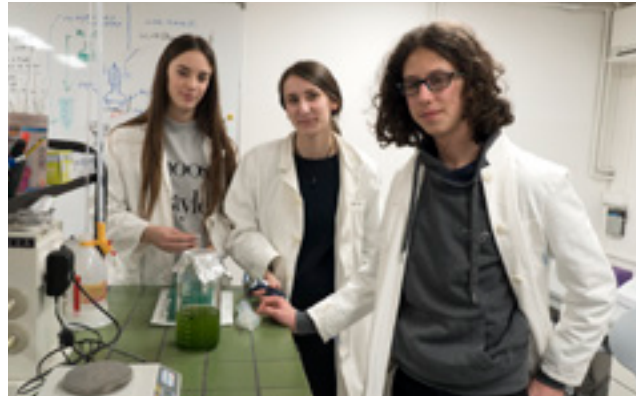
Sudjelovale škole iz **19 županija**.



Uloženo **više od 4 700** volonterskih sati te **3 000** sati osoblja Zvezdarnice.



Više od **6 000** posjetitelja Zvezdarnice informirano o aktivnostima HT Campusa.



NASTAVLJAMO ULAGATI U STEM I U 2017.!

Edukacija učenika

—
donacija
200.000 kuna

Edukacija učitelja/profesora

—
donacija
300.000 kuna

Inovacije

—
donacija
200.000 kuna

Više informacija na www.zajednosmojaci.hr



HT je prepoznao važnost ulaganja u STEM područje i obrazovanje sadašnjih i budućih generacija stručnjaka te je u svibnju 2016. godine s prvim partnerom Fakultetom elektrotehnike i računarstva pokrenuo STEM HUB, inkubator za poticanje razvoja vještina u znanosti, tehnologiji, inženjerstvu i matematici. Preko programa HT STEM HUB studenti mogu stjecati nova znanja iz područja STEM-a, razvijati i praktično primjenjivati naučno sudjelovanjem na domaćim i međunarodnim projektima, dobivati stipendije, a najbolji i priliku za posao. I prošle je godine HT stipendirao izvrsne studente FER-a stipendijom vrijednom 3.000 kuna.³ Iako potražnja za stručnjacima iz područja znanosti, tehnologije, inženjerstva i matematike stalno raste u okviru općeg trenda digitalizacije, sve manji broj mladih

odabire prirodoslovne fakultete kao smjer obrazovanja i profesionalnog razvoja.

HT je usko povezan s akademskom zajednicom, posebice s Fakultetom elektrotehnike i računarstva. Društvo promiče prijenos znanja te usmjeruje dugogodišnju suradnju na zajednički projektni rad, znanstveno-istraživačku i razvojnu djelatnost. Godine 2016. potpisan je ugovor o suradnji na pet godina, koja će studentima i zaposlenicima osigurati najbolju razmjenu znanja i prakse iz područja STEM-a. Uz redovito stručno usavršavanje radnika HT-a te stipendiranja i mentorstva najboljih studenata viših godina, ugovorom se studentima pruža i veća mogućnost sudjelovanja na međunarodnim projektima.

HT CAMPUS ASTRONOMSKOG DRUŠTVA VIŠNجان

U okviru godišnjega donacijskog natječaja usmjerenog na društveno odgovorne projekte HT je u 2016. izabrao dva projekta. Prvi je „Internet of Things u hrvatskim osnovnim školama“ Instituta za razvoj i inovativnost mladih, a drugi je „HT Campus“ Astronomskog društva Višnjan. Odabrani projekti usmjereni su na edukaciju djece u području znanosti, tehnologije, inženjerstva i matematike, što će pridonijeti stvaranju novih generacija mladih stručnjaka. Projektima je izravno obuhvaćeno 1 630 učenika i 130 učitelja iz 74 škole.

Zajedno sa svojim partnerima, HT Grupa unutar visokotehnoš-

kih IoT (Internet of Things) programa (npr Smart City Dubrovnik) privlači i bespovratna sredstva iz EU fondova u cijelu Hrvatsku, što će se pojačanim tempom nastaviti i u budućnosti.

S Multimedijalnim centrom Domovinskog rata u Vukovaru ostvareno je partnerstvo na projektu virtualne šetnje prostorima Memorijalnoga centra Domovinskog rata Vukovar. Time je posjetiteljima omogućeno upoznavanje s nedavnom poviješću Vukovara putem internetske stranice Memorijalnoga centra. Od pokretanja stranice ukupno ju je posjetilo 7 400 posjetitelja, koji su se prosječno zadržavali 46 sekundi pregledavajući sadržaj.

³ Izvor: Godišnje izvješće 2016.





PROFIL

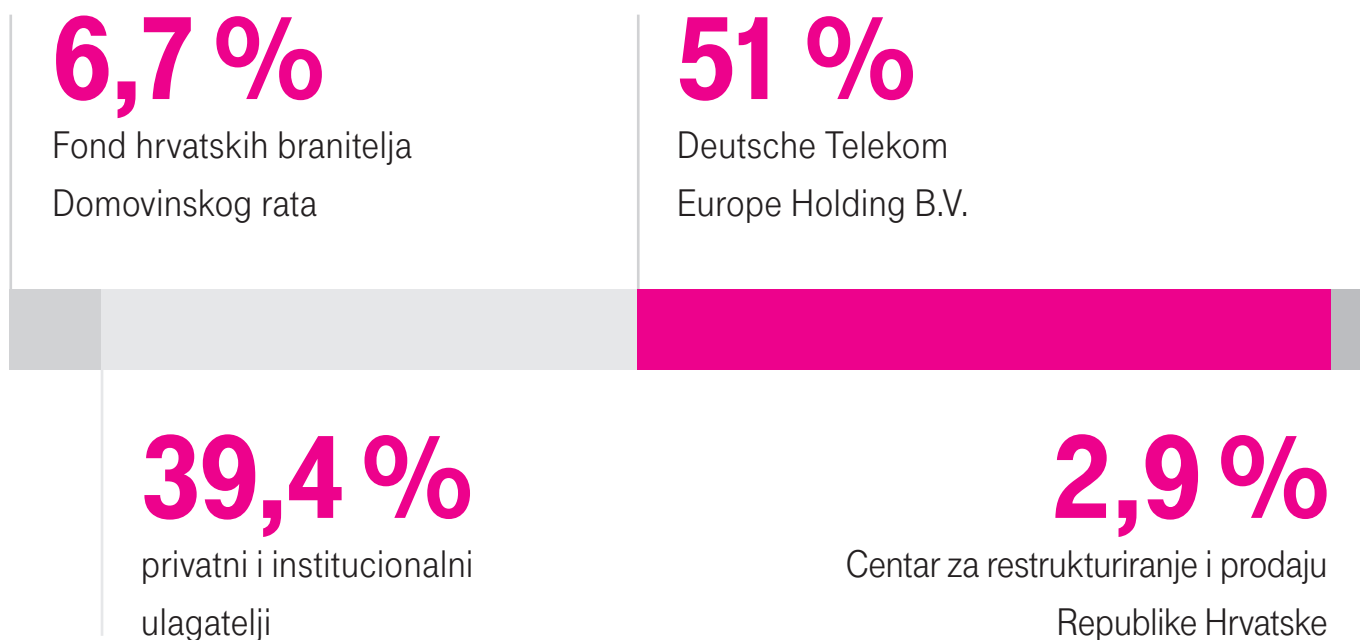
GRUPE

HT d.d. je vodeći pružatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj. HT Grupa osim HT-a obuhvaća Iskon Internet d.d., Combis d.o.o., KDS d.o.o., E-tours d.o.o. i od 2014. Optima Telekom d.d. U osnovne djelatnosti ubrajaju se pružanje pokretne i nepokretne telefonije, projektiranje i izgradnja komunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj te usluge širokopojasnog interneta

i prijenosa podataka. HT također ima udjele u dvama društvima u Bosni i Hercegovini HP d.o.o. Mostar i HT d.d. Mostar.

HT je dioničko društvo u većinskom vlasništvu CMobil B.V.-a s udjelom od 51 %. Na dan 31. prosinca 2016. godine značajni su imatelji dionica u Društvu kako slijedi:

VLASNIČKA STRUKTURA



Većinski je vlasnik Deutsche Telekom Europe B.V. s udjelom od 51 % (Deutsche Telekom Europe B.V. je društvo u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom Europe Holding B.V. čiji je stopostotni vlasnik Deutsche Telekom Europe Holding GmbH, prethodnog naziva T-Mobile Global Holding Nr. 2 GmbH). Deutsche Telekom Europe Holding GmbH je u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom AG. Fond hrvatskih branitelja iz domovinskog rata posjeduje 6,7 % dionica, a Centar za restrukturiranje i prodaju – CERP, pravni sljednik Agencije za upravljanje državnom imovinom, 2,9 % dionica Društva. Preostalih je 39,4 % dionica u vlasništvu građana Republike Hrvatske te ostalih domaćih i stranih institucionalnih ulagača.

Među privatnim i institucionalnim ulagačima kao ulagači s najvećim vlasničkim udjelom nalaze se Raiffeisen obvezni mi-

rovinski fondovi (kategorija A i kategorija B) koji u vlasništvu drže 8,9 % dionica Društva. Posljednje stanje deset najvećih dioničara Društva može se pronaći na internetskim stranicama Središnjega klirinškog depozitarnog društva.

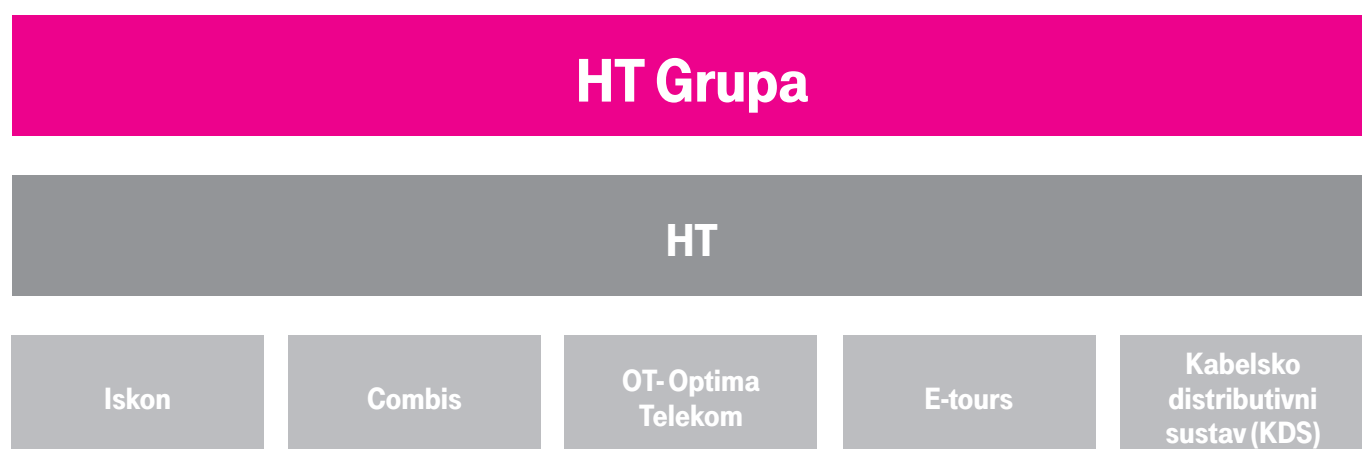
Osnovne su djelatnosti HT-a d.d. i o njemu ovisnih društava pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga te projektiranje i izgradnja elektroničkih komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Uz usluge nepokretne telefonije (pristup i promet usluga nepokretne telefonije te dodatne usluge nepokretne mreže), Grupa također pruža internet-ske, IPTV i ICT usluge, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM, UMTS i LTE.

Fiksna telefonija i internet: HT Grupa pruža sve telekomunikacijske usluge u vezi s fiksnom telefonijom, internetom, IPTV-jem i međunarodnim komunikacijama. Mobilne mreže: pokretne mreže HT-a danas pokrivaju oko 98 % teritorija RH, a međunarodni roaming s više od 200 GSM operatora u svijetu omogućuje korisnicima dostupnost izvan granica matične mreže. HT ima vodeću poziciju na hrvatskom tržištu mobilnih komunikacija s oko 47 % svih korisnika.

Prijenos podataka: kao vodeći pružatelj podatkovnih usluga na tržištu HT omogućuje korisnicima niz usluga prijenosa podataka kao što su najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS ili ATM.

Konsolidirana financijska izvješća uključuju financijska izvješća društva HT d.d. i sljedećih ovisnih društava koja zajedno čine HT Grupu:

Shematski prikaz HT Grupe



Primjenjuje se dvojni ustroj organa Društva, čija je osnovna karakteristika striktna podjela nadležnosti između dvaju organa Društva, Nadzornog odbora s jedne i Uprave društva s druge strane. Nadzorni odbor ima nadzornu funkciju, a Uprava je ovlaštena za vođenje poslova društva. Glavnu skupštinu čine dioničari Društva koji na Glavnoj skupštini ostvaruju svoja upravljačka i imovinska prava. HT provodi

godišnji upitnik o društvenoj odgovornosti koji uzima u obzir i percepciju vanjskih dionika o stupnju tražene i provedene zaštite, čime osigurava dodatne informacije u procesu revidiranja optimalnog upravljanja rizicima. Otvorena i transparentna komunikacija s korisnicima, zaposlenicima, investitorima, dobavljačima i svim drugim skupinama u osnovi je svih odnosa HT-a.

HT s dionicima surađuje po različitim osnovama i platformama, što je detaljno prikazano u okviru svakoga materijalnog pitanja:

- korisnici
- dioničari
- dobavljači
- zaposlenici
- sindikati
- poslovno-interesne organizacije
- zajednica
- državna administracija i regulatori
- nevladine udruge.



STRATEGIJA I UPRAVLJANJE

Upravljanje rizicima

Primjena načela opreznosti pri upravljanju rizicima podrazumijeva uključenost svih jedinica HT-a u sustav upravljanja rizicima. Odbor za korporativne rizike i Uprava Društva te Revizorski odbor HT d.d. razmatraju ukupan portfelj rizika u okviru Korporativnog izvješća o rizicima HT Grupe. Procjena rizika provodi se prema standardiziranoj metodologiji, a prate se svi rizici neovisno o granicama značajnosti s ciljem ranog prepoznavanja te praćenja trendova i razvoja čimbenika rizika. U odnosu na vjerojatnost nastupa, učinci rizika izgledne vjerojatnosti nastupa (>50 %) predmet su procesa planiranja i prognoziranja poslovanja te rezerviranja troškova, dok su učinci rizika niže vjerojatnosti po potrebi, a u odnosu na granice značajnosti predmetom nepredviđenih obveza unutar financijskih izvješća u skladu s Međunarodnim računovodstvenim standardom br. 37.

Sustav upravljanja rizicima HT-a ustrojen je na načelu transparentnog i riziku prilagođenog donošenja odluka u skladu sa standardima upravljanja rizicima Deutsche Telekom Grupe te lokalno primjenjivim standardima upravljanja rizicima gospodarskih subjekata poput Kodeksa korporativnog upravljanja Zagrebačke burze, Zakona o tržištu kapitala, Zakona o trgovačkim društvima i ostalim primjenjivim standardima.

Upravljanje rizicima provodi se praćenjem promjena čimbenika vanjskog i unutarnjeg okružja poslovanja koji se mogu negativno odraziti na poslovanje HT-a, uključujući i društva kćeri. Nezavisno područje u okviru Odjela unutarnjih kontrola, revizije i rizika prati ukupnu izloženost rizicima i izvještava rizike Odboru za upravljanje korporativnim rizicima, Upravi Društva i Revizorskom odboru HT-a.

Mjere smanjenja, prijenosa i prihvaćanja rizika temelje se na strategiji Društva, provedbenim poslovnim planovima te sigurnosnim standardima upravljanja specifičnim rizicima. Pored nadzora cjelokupne izloženosti riziku, HT ima i posebna područja za upravljanje pojedinim grupama rizika kao što su Odbor za

usklađenost poslovanja za nadzor rizika od pronevjere, korupcije i ostalih oblika kriminalnog ponašanja, aktivnosti zaštite na radu u okviru Odjela za usluge ljudskih resursa za rizike po zdravlje i sigurnost ljudi, Odsjek IT sigurnosti za razne rizike IT poslovanja, Odjel korporativne sigurnosti za sigurnosne rizike, informacijsku sigurnost i zaštitu podataka te upravljanje kontinuitetom poslovanja Društva, Odsjek za zaštitu osobnih podataka i privatnosti i druga organizacijska područja nadležna za pojedine rizike.

Aktivnosti upravljanja rizicima u HT-u između ostalog uključuju i redovno certificiranje standarda informacijske sigurnosti ISO 27001, Standarda zaštite podataka pri kartičnim plaćanjima (Payment Card Industry Data Security Standard PCI DSS), kao i smjernice ISO 31000:2009 standarda za upravljanje rizicima. Svi najznačajniji rizici redovno se iskazuju u okviru financijskih izvješća i ostalih javnih objava HT Grupe.

Uprava i menadžment HT-a dužni su optimalno upravljati rizicima sukladno dugoročnoj strategiji razvoja poslovanja. Optimalno upravljanje rizicima podrazumijeva transparentnost rizika i prinos pri odlučivanju o investicijskim ulaganjima u stvaranje nove vrijednosti i u zaštitu postojeće imovine. Investicijska ulaganja u stvaranje nove vrijednosti i zaštitu postojeće imovine podrazumijevaju kapitalna ulaganja. HT kao organizacija upravlja značajnim investicijskim budžetom i odgovoran je za upravljanje investicijama tako da se osigura maksimalna dobrobit za društvo i za dioničare pažljivo uravnoteženim investicijskim portfeljem. Odluke o kapitalnim ulaganjima podržane su alatima za donošenje odluka, između ostalih i alatima za analizu poslovnih slučajeva. Osim pružanja općih informacija o ekonomskoj učinkovitosti (profitabilnost i sl.) alat kvantificira očekivani povrat, najbolju alternativu i prezentira rizičnost u obliku osjetljivosti na promjenu ulaznih parametara. Osnovna je metoda kojom se alat koristi metoda čiste sadašnje vrijednosti koja uspoređuje primitke ekonomskog tijeka (prihode) i izdatke (operativne troškove i kapitalna ulaganja) nastale upravo zbog ulaganja u projekt. Bit je metode izračun je li imovina ulagatelja povećana ili smanjena kada se uzme u obzir cijeli životni vijek ulaganja. Rizičnost se uzima u obzir kroz analizu osjetljivosti konačnog rezultata (vrijednosti imovine) na promjenu ulaznih parametara (negativne situacije tijekom životnog vijeka projekta), pri čemu će projekti veće rizičnosti imati veću osjetljivost odnosno disperziju rezultata.

Upravljanje portfeljem projekata odnosno njihova prioritizacija i tzv. scoring model provode se u skladu s važećom strategijom poslovanja. Kriteriji prioritizacije za svaku investicijsku kategoriju utvrđuju se na temelju kombinacije sljedećih elemenata: financijskih KPU-ova izračunatih u poslovnom slučaju te faktora smjernica od vrha prema dolje koji dostavlja Uprava. Svaki se projekt ocjenjuje i rangira na temelju tih kriterija. Popisi projekata s naznačenim rangom unutar svake investicijske kategorije zatim se usklađuju s raspoloživim budžetom za dotično razdoblje.

HT sustavno prati i redovito izvještava o značajnim rizicima za poslovanje: regulatornim i pravnim, financijskim, rizicima likvidnosti, kreditnim, tržišnim i operativnim rizicima poslovanja, kao i rizicima vezanima uz moguće utjecaje na zdravlje i okoliš te poslovanje u zajednici. Sustavni pristup praćenja i izvještavanja o rizicima provodi se kvartalno i po potrebi te je usmjeren na upravna i nadzorna kontrolna tijela Revizorski odbor, Nadzorni odbor, Internu i Eksternu reviziju. Proces upravljanja rizicima ujedno je integralni dio procesa poslovnog planiranja te financijskog izvještavanja.

Strateško usmjerenje kompanije prema društveno odgovornom poslovanju i održivosti jedan je od ključnih elemenata upravlja-

nja rizikom. Tri su glavna područja rizika utvrđena unutarnjom procjenom i konzultacijama s pojedinim skupinama korupcija, zaštita osobnih podataka i zaštita zdravlja korisnika.

Centralnu internu reviziju HT-ova Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu, kao dijela Sustava integriranog upravljanja DTAG-a, uspješno su proveli revizori DT-a u skladu sa zahtjevima normi ISO 14001 i OHSAS 18001 u prosincu 2016. godine te potvrdili integraciju brige o okolišu u sve relevantne radne procese i visoku ekološku svjesnost zaposlenika. Vanjska certifikacijska kuća DEKRA izdala je nove certifikate ISO 14001 i OHSAS 18001 na razdoblje od sljedeće tri godine.

U HT-u je u procesu godišnje procjene rizika usklađenosti napravljena provjera cjelokupne organizacije. Procjena rizika provodi se prema metodologiji DTAG-a i u suradnji s funkcijama njezine usklađenosti. U taj je proces uključena procjena rizika aktivne i pasivne korupcije, a organizirane su i radionice s članovima uprave i voditeljima o procjeni učinkovitosti kontrolnog okruženja i utvrđivanju rezidualnog rizika, kao i mjera za pokrivanje preostalog rizika. U postupku godišnje procjene rizika usklađenosti nisu uočeni značajni rizici povezani s korupcijom te je kontrolno okruženje unutar kompanije procijenjeno adekvatnim.



SPRJEČAVANJE KORUPCIJE I DRUGIH SUKOBA INTERESA

Krajem 2010. HT je usvojio Antikorupcijsku politiku kojom se jasno određuje stav HT-a prema svim negativnim pojavama u poslovanju te daje jasan okvir za ponašanje svim zaposlenicima i rukovodećim osobama. Antikorupcijskom politikom uvedeni su jasni kriteriji i odgovornosti za ocjenu ispravnosti u poslovanju i definiran je postupak u svim predmetima sukoba interesa. Odgovornost za tumačenje svih odredbi Antikorupcijske politike dodijeljena je Odsjeku za usklađenost poslovanja, dok ocjene pojedinih slučajeva i prijedloge korektivnih mjera provodi Odbor za usklađenost poslovanja.

Slijedeći nastojanja Deutsche Telekom (DT) Grupe pri ujednačavanju pristupa u borbi protiv korupcije i usklađivanju poslovanja, HT je nastavio donositi nove politike kojima se reguliraju bitna područja usklađenosti poslovanja te je usvojio tri korporativne politike: Politiku sprečavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima, Politiku prava tržišnog natjecanja i Smjernice za sprečavanje sukoba interesa. Sve politike koje se nadovezuju na Antikorupcijsku politiku tiču se pitanja poput prihvaćanja i davanja pogodnosti, rada s vanjskim savjetnicima, organizacije poslovnih događanja i sprečavanja sukoba interesa te su usklađene s relevantnim zakonskim okvirom i donose praktične odredbe o dopuštenom i nedopuštenom ponašanju u poslovanju. HT na godišnjoj bazi radi procjenu rizika, u sklopu koje se procjenjuju rizici vezani uz aktivnu i pasivnu korupciju.

Osim korupcije, moguć je sukob interesa na individualnoj razini. To se primjerice odnosi na obavljanje poslova u slobodno vrijeme koji bi mogli biti konkurentski. Također se pri tom misli i na obavljanje sekundarnih privatnih poslova tijekom radnog vremena, neovisno o tome koristi li se HT-ova oprema pri obavljanju tih poslova.

Svakom je zaposleniku omogućena i prijava nepropisnog ponašanja ili kršenja Kodeksa ponašanja. Stoga je uspostavljena Etička linija kao sustav koji zaposlenicima omogućuje povjerljivost i, ako to žele, anonimnost dojava. Etičkoj liniji mogu se obratiti poštom, telefonom, faksom, e-poštom ili putem posebnog alata koji je dostupan na internetu.

U HT-u je u procesu godišnje procjene rizika usklađenosti napravljena provjera cjelokupne organizacije. Procjena rizika provodi se prema metodologiji i u suradnji s funkcijama usklađe-

nosti DTAG-a. U taj je proces uključena procjena rizika aktivne i pasivne korupcije, a organizirane su i radionice s članovima uprave i voditeljima o procjeni učinkovitosti kontrolnog okruženja i utvrđivanju rezidualnog rizika, kao i mjera za pokrivanje preostalog rizika. U postupku godišnje procjene rizika usklađenosti nisu uočeni značajni rizici povezani s korupcijom te je kontrolno okruženje unutar kompanije procijenjeno adekvatnim.

Sve aktivnosti koje poduzima HT usklađene su s temeljnim načelima propisanim u korporativnom Kodeksu ponašanja, a posebice s načelom „Poštovanje i integritet osnova su našeg ponašanja“. Kako bi regulirala odnose prema političkim strankama, HT Grupa donijela je Politiku sprečavanja korupcije i drugih sukoba interesa, kojom prilozi političkim strankama nisu dopušteni. Osim političkih stranaka, HT Grupa ne donira niti sponzorira radne skupine, omladinske organizacije i udruženja političkih stranaka. Jedina su iznimka neovisne ustanove poput neovisnih političkih zaklada koje nisu povezane s određenom strankom.

Gotovinske isplate i donacije u naravi zastupnicima Sabora i obnašateljima javnih dužnosti nisu dopuštene, osim ako su donacije u naravi izričito dopuštene kodeksom ponašanja koji se primjenjuje na osobu koja traži donaciju.

U 2016. godini u tijeku su bila tri postupka HT-a pred Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN).

- Postupak koji je pokrenuo AZTN protiv HT-a zbog zlorabe vladajućeg položaja uslijed distribucije premium nogometnog sadržaja isključivo putem MAXtv usluge. Postupak je još uvijek u tijeku.
- Postupak koji je pokrenuo od H1 Telekom pred AZTN-om zbog zlorabe vladajućeg položaja na veleprodajnim tržištima i to zbog neotklanjanja kvarova, smetnji i realizacije usluga u propisanim rokovima. Predmet je odlukom Visokoga upravnog suda vraćen na ponovno rješavanje. Prva odluka AZTN-a bila je pozitivna za HT.
- Postupak zbog ocjene dopuštenosti koncentracije društava HT i Optima Telekom. HT je podnio zahtjev za produljenjem upravljanja Optima Telekomom kroz dodatni vremenski period. Postupak je u tijeku.

UPRAVA

Članove Uprave i njezina predsjednika imenuje i opoziva Nadzorni odbor. Njihov mandat traje najviše do pet godina nakon čega mogu biti ponovno imenovani. Sukladno Statutu Društva, Uprava se sastoji od pet do sedam članova. Članove Uprave i njezina predsjednika imenuje i opoziva Nadzorni odbor. Njihov mandat traje najviše do pet godina, a potom mogu biti iznova imenovani. Uprava se sastoji od pet do sedam članova. Trenutačni sastav Uprave čini sedam članova: predsjednik Uprave i glavni direktor Davor Tomašković, član Uprave i glavni direktor za financije (CFO) Josef Jakob Matthias Thürrriegl, članica Uprave i glavna operativna direktorica za privatne korisnike (COO Residential) Nataša Rapačić, član Uprave i glavni operativni direktor za poslovne korisnike (COO Business) Saša Kramar, član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije (CTIO) Boris Drilo, članica Uprave i glavna direktorica za ljudske resurse (CHRO) Marija Felkel i član Uprave i glavni operativni direktor za korisničko iskustvo (CCO) Boris Batelić. Detaljni podatci o dobi, obrazovanju i karijeri članova Uprave navedeni su u Godišnjem izvješću Uprave o stanju i poslovanju društva i HT Grupe za poslovnu godinu 2016. Sav je viši menadžment zaposlen iz lokalne zajednice. Jedino je član Uprave za financije Nijemac te dolazi iz Deutsche Telekom.

Prema Zakonu o trgovačkim društvima, Statutu Društva i Poslovniku o radu Uprave, Uprava vodi poslove na vlastitu odgovornost i pri tome je dužna i ovlaštena poduzimati sve radnje i donositi odluke koje smatra potrebnim za uspješno vođenje poslova društva, s time da je za određena pitanja i odluke po-

trebna suglasnost Nadzornog odbora (pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja).

Statutom je uređeno da Društvo mogu zastupati bilo koja dva člana Uprave. Uprava održava sjednice kada to okolnosti zahtijevaju, a u pravilu jednom tjedno. Odluke Uprave mogu se iznimno donositi i izvan sjednice glasovanjem u pisanom obliku, telefonom, telegrafom, telefaksom, videokonferencijom ili korištenjem drugih za to podobnih tehničkih sredstava ako se tome bez odlaganja ne usprotivi nijedan član Uprave. Kvorum za sjednicu Uprave čine četiri člana Uprave, a odluke se donose većinom glasova nazočnih ili zastupljenih članova Uprave. Ako je za određenu odluku odnosno protiv određene odluke dan jednak broj glasova, odlučujući je glas predsjednika Uprave.



NADZORNI ODBOR

Sukladno odredbama Statuta Društva, Nadzorni odbor sastoji se od devet članova, pet članova koji zastupaju Deutsche Telekom AG (Jonathan Richard Talbot, dr. sc. Oliver Knipping, Eva Somorjai-Tamassy, Marc Stehle i Eirini Nikolaidi), jednog člana kojega su nominirali Raiffeisen obvezni mirovinski fondovi (Damir Grbac), dva nezavisna člana (dr. sc. Ivan Mišetić i Dolly Predovic) i jednog člana kojega je imenovalo Radničko vijeće HT-a d.d. kao predstavnika zaposlenika Društva (Vesna Mamić).

Nadzorni odbor odgovoran je za imenovanje i opoziv članova Uprave te za nadzor nad vođenjem poslova Društva u skladu sa Zakonom o trgovačkim društvima, Statutom Društva i Poslovnikom o radu Nadzornog odbora Društva. Za pojedine velike transakcije, dugoročno zaduživanje ili važna imenovanja potrebna je suglasnost Nadzornog odbora.

Sjednice Nadzornog odbora održavaju se najmanje četiri puta godišnje, a članovi Nadzornog odbora koji nisu u mogućnosti

fizički biti nazočni na sjednici Nadzornog odbora mogu svoj glas dati pisanim putem. Nadzorni odbor može donositi odluke izvan sjednica glasanjem u pisanom obliku, telefonom, telegrafom, telefaksom, videokonferencijom ili korištenjem drugih za to podobnih tehničkih sredstava ako se tome, u primjerenom roku koji odredi Predsjednik Nadzornog odbora, ne usprotivi nijedan član Nadzornog odbora. Kvorum za sjednicu Nadzornog odbora čini pet članova Nadzornog odbora, a odluke se donose većinom glasova nazočnih ili zastupljenih članova Nadzornog odbora.

Glavna pitanja koja su se nalazila na dnevnom redu sjednica Nadzornog odbora navedena su u Izvješću Nadzornog odbora o obavljenom nadzoru tijekom poslovne godine 2016., koje je objavljeno na internetskim stranicama Društva.



GLAVNA SKUPŠTINA

Članska prava dioničara dijele se na upravljačka i imovinska. Osnovna su upravljačka prava dioničara pravo na sudjelovanje na Glavnoj skupštini društva, uključujući i pravo na raspravljanje, pravo na obavještenost, pravo glasa i pravo na pobijanje odluka Glavne skupštine.

Pravo na sudjelovanje na Glavnoj skupštini Društva, uključujući i pravo na raspravljanje, pripada svakom dioničaru i ono mu se ne može oduzeti. To je pravo pretpostavka za ostvarivanje ostalih upravljačkih prava koja se ostvaruju isključivo na glavnoj skupštini (npr. pravo glasa), odnosno, uglavnom na Glavnoj skupštini (npr. pravo na obavještenost). Sukladno Zakonu o trgovačkim društvima, Statutom Društva kao uvjet sudjelovanja na Glavnoj skupštini Društva predviđeno je da dioničari moraju prijaviti sudjelovanje na Glavnoj skupštini te da je prijava za sudjelovanje prispjela Društvu najkasnije šest dana prije održavanja Glavne skupštine, s time da se u taj rok ne uračunava dan dospjeća prijave Društvu. Pravo sudjelovanja na Glavnoj skupštini može se ostvarivati i preko punomoćnika.

Poziv na Glavnu skupštinu koji sadržava prijedlog dnevnog reda i prijedloge odluka po točkama dnevnog reda, upute dioničarima za sudjelovanje na Glavnoj skupštini i obrazloženje određenih prijedloga Odluka Glavne skupštine Društvo priopćava dioničarima elektroničkom komunikacijom.

Sukladno Statutu Društva Glavna skupština ne može valjano donositi odluke ako na njoj nisu osobno ili putem punomoćnika prisutni dioničari koji imaju dionice čija nominalna vrijednost prelazi polovicu (50 %) temeljnog kapitala Društva (kvorum). Na Glavnoj skupštini održanoj 21. travnja 2016. godine sudjelovalo je 72,60 % temeljnog kapitala Društva.

Pravo na obavještenost dioničari ostvaruju preko godišnjih financijskih izvješća i izvješća o stanju društva, izvješća Nadzornog odbora i izvješća revizora, koja se podnose dioničarima na Glavnoj skupštini Društva. Također, Uprava na Glavnoj skup-

štini daje svakome dioničaru, na njegov zahtjev, obavještenja o poslovima Društva, ako je to potrebno za prosudbu pitanja koja su na dnevnom redu.

Pravo glasa je temeljno člansko upravljačko pravo dioničara koje se očituje na Glavnoj skupštini glasanjem o prijedlogu odluke koji je stavljen na glasovanje. Pravo glasa na Glavnoj skupštini dioničar ostvaruje osobno ili preko punomoćnika, prema nominalnim svotama dionica koje posjeduje, što znači da svaka dionica daje jedan glas.

U upravljačka prava dioničara ubrajaju se i neke ovlasti koje ima kvalificirana manjina dioničara Društva. Tako primjerice dioničari koji zajedno imaju udjele u visini dvadesetog dijela temeljnog kapitala Društva imaju pravo zahtijevati sazivanje Glavne skupštine te predlagati da se objavi dodatni predmet odlučivanja, a svaki dioničar ima pravo stavljati protuprijedloge prijedlozima Uprave i/ili Nadzornog odbora. Imovinsko je pravo dioničara primjerice pravo na isplatu dividende. Politika dividendi Društva utvrđena je u prospektu za inicijalnu javnu ponudu u listopadu 2007. godine. Buduća politika dividendi trebala bi izgledati tako da će bilo koje dividende izglasane i isplaćene u odnosu na bilo koju godinu koja slijedi nakon godine u kojoj je objavljena Ponuda (IPO) iznositi od 50 % do 100 % raspodjeljive dobiti Društva stečene u prethodnoj godini. Bilo koja godišnja dividenda ovisit će o ukupnom financijskom položaju Društva i njegovim potrebama za radnim kapitalom u relevantnom razdoblju.

Na dan 21. travnja 2016. godine Glavna skupština Društva odobrila je isplatu dividende dioničarima za financijsku godinu 2015. u iznosu od 491.307.624,00 kuna (6,00 kuna po dionici), što predstavlja omjer isplate dividende u odnosu na ostvarenu dobit od 55,0 %. Dividenda je isplaćena u svibnju 2016. godine. Informacije o Glavnoj skupštini Društva u 2016. godini te o odlukama usvojenima na Glavnoj skupštini mogu se pronaći na internetskim stranicama Društva.



isplata dividende za financijsku godinu 2015.

491.307.624,00 kuna

DIONIČARI

HT pridaje veliki značaj transparentnoj komunikaciji s investitorima kako bi mogli steći realnu sliku postojećeg stanja i potencijala Grupe te imali mogućnost poštene procjene kompanije. U komunikaciji se koriste kvartalni rezultati poslovanja i prateći konferencijski pozivi, ad hoc objave za burzu i javnost te stručna razmjena informacija i stavova. Naglasak je na brzom

rješavanju problema te poštenom tretmanu svih dioničara, za što se koriste i redovne godišnje skupštine dioničara te pojedinačni sastanci kao kontinuirana aktivnost kroz godinu. Tako je HT u 2016. godini održao više od 30 pojedinačnih sastanaka s investitorima te prisustvovao brojnim investitorskim konferencijama. Izravan kontakt omogućen je telefonom i e-poštom.

DRŽAVNA ADMINISTRACIJA I REGULATORI

Suradnički odnosi obuhvaćaju razmjenu mišljenja i suradnju s politički izabranim predstavnicima, javnom upravom i agencijama te tijelima zaduženima za nadzor tržišta na kojem HT posluje, kao i savjetovanje u vezi sa zakonima i procedurama.

HT također izravno surađuje, razmjenjuje mišljenja i prikuplja podatke o dobrim praksama vezano uz uklanjanje neodrživih praksi i povećanje konkurentnosti, kao i otklanjanje i izbjegavanje pravne usklađenosti.

NEVLADINE UDRUGE

HT po potrebi i redovito razmjenjuje informacije i mišljenja s pojedinim udrugama, nadzire provedbu podržanih projekata i inicijativa te izvještava o održivosti (dvosmjerna komunikacija,

donacije i partnerstva). U tu je svrhu javnosti dostupna e-adresa za sve upite i informacije – donacije@t.ht.hr



POSLOVNO-INTERESNE ORGANIZACIJE

Suradnja HT-a s poslovno-interesnim organizacijama usmjerena je na razmjenu informacija i razvoj dobre prakse u poslovanju te na međusobnu i javnu razmjenu mišljenja. HT tako, osim što samostalno djeluje javnim istupima u medijima i sudjelovanjem na okruglim stolovima i konferencijama, kao operator elektroničkih komunikacijskih usluga djeluje i na nacionalnoj razini sudjelovanjem u radu Udruženja za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, koji javno zastupaju zajedničke interese operatora članova. Istodobno je HT član međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association (ETNO) i GSM Association koje se zalažu za promicanje interesa operatora elektroničkoga komunikacijskog sektora na razini Europske unije.

HT je od 2007. član Inicijative Ujedinjenih naroda Global Compact koja povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društvom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz područja ljudskih prava, prava radnika, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije.

HT sudjeluje i u radu Udruge za energetiku u okviru Hrvatske udruge poslodavaca od njezina osnivanja 2013. godine. Cilj je Udruge omogućiti bolje i održivije gospodarsko okruženje uključivanjem proizvodnje energije u nacionalni strateški plan.

HT je član Hrvatskoga poslovnog savjeta za održivi razvoj (HR PSOR), neprofitne ustanove osnovane 1997. koja okuplja ponajprije privatni sektor, potiče održivi razvoj u gospodarstvu i zastupa gospodarstvo u održivom razvoju. Njegovi članovi – predstavnici hrvatskoga gospodarstva, javne ustanove i nevladine organizacije – udružuju znanje, inovativnost i odgovornost u traganju za razvojnim putovima koji uravnotežuju poslovni uspjeh, društvenu dobrobit i zaštitu okoliša. HT je član Zajednice za zaštitu okoliša u gospodarstvu pri HGK.



CERTIFIKATI

HT je još od 2002. nositelj certifikata ISO 14001, a od 2013. i certifikata prema normi OHSAS 18001. U svibnju 2014. uspostavljen je Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu (Integrirani sustav) koji se redovito provjerava. U skladu sa zahtjevima navedenih normi, Deutsche Telekom je u prosincu 2016. proveo reviziju Integriranog sustava HT-a kao dijela Sustava integriranog upravljanja Deutsche Telekom Aktiengesellschaft, koja je potvrdila HT-ovu sukladnost sa svim zahtjevima norma i kompanije. Renomirana certifikacijska kuća DEKRA izdala je nove ISO 14001 i OHSAS 18001 certifikate na razdoblje od sljedeće tri godine.

HT je certificiran i prema normi ISO 27001 za informacijsku sigurnost. Također su certificirani i sustavi upravljanja prema normi ISO 9001 u organizacijskim jedinicama HT-a vezanima uz ljudske potencijale te korporativnu strategiju i poslovni razvoj.



CEP CERTIFIKAT
POSLODAVAC
PARTNER

NAGRADE

HT je treću godinu zaredom 3. ožujka 2016. primio prestižno priznanje certifikat Poslodavac partner za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima te potvrdio mjesto među kompanijama s najboljom praksom u području razvoja, praćenja, motiviranja i nagrađivanja svojih zaposlenika. Upravo je u dijelu nagrađivanja zaposlenika na temelju ostvarenih strateških ciljeva HT ostvario maksimalni mogući rezultat.

„Certifikat Poslodavac partner važno je priznanje HT-u, ali i svakom našem zaposleniku u području ljudskih resursa jer predstavlja službenu potvrdu da dobro radimo svoj posao, koji se može opisati jednom rečenicom – zadovoljstvo zaposlenika nam je na prvom mjestu. Mišljenje zaposlenika o svim čimbenicima kompanijske kulture osnova je za unapređivanje zadovoljstva, a tu je ključan alat otvorena i dvosmjerna komunikacija. Uz nagrađivanje i motivaciju zaposlenika u kojem ostvaruje najbolje rezultate na tržištu, stvara okruženje koje omogućuje kontinuirani profesionalni razvoj i podizanje osobne konkurentnosti uz istovremeno uspostavljanje ravnoteže

između privatnog i poslovnog života. Rezultat je i činjenica što je HT kompanija s 43 % žena na vodećim menadžerskim pozicijama, na što smo iznimno ponosni“, izjavila je Marija Felkel, članica Uprave za ljudske resurse HT-a. Certifikat joj je uručio Aleksandar Zemunić, član Uprave tvrtke SELECTIO koja dodjeljuje certifikat.

Kompanija posebnu pozornost usmjerava i na očuvanje zdravlja svojih zaposlenika pa stoga uz brojne akcije za promociju zdravlja i prevenciju stresa već drugu godinu zaredom nastupa kao generalni sponzor B2B Runa, prve poslovne utrke u Hrvatskoj, koja će ove godine okupiti više tisuća trkača u Splitu, Rijeci, Osijeku i Zagrebu.

Projekt Certifikat Poslodavac partner podržava generalni pokrovitelj portal MojPosao i poslovni tjednik Lider kao medijski pokrovitelj.

HT dobitnik je nagrade Indeks DOP-a za društveno odgovorne odnose sa zajednicom, koju dodjeljuje Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj i Hrvatska gospodarska komora. Nagrada je HT-u dodijeljena u sklopu 8. konferencije o Društveno odgovornom poslovanju. Ovo je priznanje dodatni poticaj Hrvatskom Telekomu da i dalje kao vodeći telekomunikacijski operator potiče razvoj društva u cjelini kroz ulaganja u razvoj infrastrukture i usluga širokopojsnog pristupa internetu.

TABLICE

102-8 Ukupan broj zaposlenika prema vrsti zaposlenja, ugovoru o zapošljavanju i spolu

HT	2013.	2014.	2015.	2016.
Ukupan broj zaposlenika	5 232	4 325	3 992	3 731
■ Muškarci	3 270	2 528	2 377	2 253
■ Žene	1 962	1 797	1 615	1 478
Zaposleni na neodređeno vrijeme	4 984	4 115	3 772	3 581
■ Muškarci	3 159	2 426	2 257	2 171
■ Žene	1 825	1 689	1 515	1 410
Zaposleni na određeno vrijeme	248	210	220	151
■ Muškarci	111	102	120	83
■ Žene	137	108	100	68
Ugovor na puno radno vrijeme	5 231	4 325	3 992	3 731
■ Muškarci	3 269	2 528	2 377	2 253
■ Žene	1 962	1 797	1 615	1 478
Ugovor na nepuno radno vrijeme	1	0	0	0
■ Muškarci	1	0	0	0
■ Žene	0	0	0	0
Udio radnika koji obavljaju pojedine aktivnosti HT-a, a nisu zaposlenici (agencijski radnici ili drugi oblik angažmana – studenti)	1 293	1 692	1 527	1 754
■ agencijski radnici	128	622	883	1 114
■ studenti	1 165	1 070	644	640

Podatci su prikupljeni korištenjem sustava HR Net.

201-1 Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost HT GRUPE

a) Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost (EVG&D) „na bazi obračunatih vrijednosti“ (on an accrual basis).

U milijunima kuna.

1	Prihodi od osnovne djelatnosti	6.970
2	Dobit od prihoda dugotrajne imovine	36
3	Prihod od najma	31
4	Financijski prihodi	64
5	Dividenda od HT Mostara	3
	UKUPNO	7.104

i. Distribuirana ekonomska vrijednost:

- 1) troškovi redovnog poslovanja
- 2) troškovi osoblja (plaće i benefiti)
- 3) plaćanja prema vlasnicima kapitala
- 4) plaćanja prema Vladi RH
- 5) ulaganja u zajednicu.

U milijunima kuna.

1	Troškovi redovnog poslovanja (uključuje plaće onih koji nisu zaposlenici HT Grupe, a ne uključuje Troškove osoblja i Vrijednosna usklađenja)	4.822
2	Troškovi osoblja (plaće i beneficije, zaposlenici HT Grupe i sve beneficije prema zaposlenicima, uključujući dobrovoljni mirovinski fond, osiguranja, kompanijske automobile te zaštitu zdravlja: sistematske preglede, subvencije kamata za stambene kredite, javni prijevoz i otpremnine)	Troškovi osoblja 987
3	Plaćanja prema vlasnicima kapitala	Dividenda 491 Trošak kamata 93 Ukupno 584
4	Plaćanja prema Vladi RH (porez na dobit te porez na nekretnine bez odgođenih poreza, kazne i penali na državnoj i lokalnoj razini)	Porez na dobit 234
5	Ulaganja u zajednicu (dobrovoljni doprinosi u dobrotvorne svrhe i istraživačkim institutima koji nisu povezani s kompanijskim komercijalnim istraživanjima, nevladinim organizacijama, doprinosi za poboljšanje infrastrukture u zajednici kao npr. za sadržaj rekreacije i direktni troškovi za socijalne programe, uključujući umjetničke i obrazovne događaje). Ova ulaganja ne uključuju ulaganja kojima je svrha komercijalne prirode ili koja je vođena isključivo s potrebama osnovnog poslovanja.	1
	UKUPNO	6.628

- ii. Zadržana ekonomska vrijednost („izravno stvorena ekonomska vrijednost“ minus „distribuirana ekonomska vrijednost“).

U milijunima kuna.

1	Izravno stvorena ekonomska vrijednost	7.104
2	Distribuirana ekonomska vrijednost	6.628
	UKUPNO	476

- b) Gdje je značajno, prikažite EVG&D po različitim zemljama.

- Nije značajno u slučaju HT Grupe.

301-1 Upotrebljeni materijali prema težini ili obujmu

HT Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	2014.	2015.	2016.
Potrošnja papira (u tonama)	112	75	68

302-1 Potrošnja energije unutar organizacije

HT Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	2014.	2015.	2016.
Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)	118 921	98 034	101 930
od toga prirodni plin	30 443	29 872	29 567
od toga goriva za vozni park / benzin, dizel, lng	70 978	51 093	56 850
od toga druga goriva	17 500	17 069	15 513
HT Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	2014.	2015.	2016.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije) u GJ	490 343	476 746	101 930
od toga kupljena električna energija	472 062	458 746	210 714
od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	18 281	18 173	15 865
HT Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije)	2014.	2015.	2016.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz obnovljivih izvora energije) u GJ (kupljena električna energija)	-	-	237 341

305 Emisije: izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova

HT Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (u tonama CO₂)	2014.	2015.	2016.
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	49 508	47 723	26 397
od toga ukupna izravna emisija CO ₂ (iz neobnovljivih izvora)	7 965	6 529	6 820
od toga prirodni plin	1 475	1 448	1 433
od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	4 958	3 586	4 029
od toga loživo ulje	1 532	1 495	1 358
od toga ukupna neizravna emisija CO ₂	41 543	41 194	19 577

Izvori za izračunavanje: 1. World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for mobile combustion. Version 2.6.; 2. GHG Emissions from Purchased Electricity version 4.8, May 18, 2015, Added IEA emission factors for year 2012 and latest GWP values from IPCC Fifth Assessment Report.

GRI 305-7 NO_x, SO_x i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini

HT NO _x , SO _x i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini u tonama (za kotlovnice snage veće od 100 kW)	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.
Ukupna emisija NO ₂	6,12	1,86	4,73	0,99	4,00	1,34
Ukupna emisija SO ₂	7,13	5,69	4,60	3,92	4,22	3,45

GRI 306-2 Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u tonama

HT Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u tonama	2014.	2015.	2016.
Ukupna težina otpada	921	595	782
- od toga opasni otpad	178	179	102
- od toga neopasni otpad	744	416	679

GRI 401-1 Ukupan broj novih zaposlenja te fluktuacije prema dobnoj skupini i spolu

HT	Do 30	Od 30 do 50	Više od 50	Ukupno
Prekid radnog odnosa u 2016.	68	297	88	453
■ Muškarci	32	150	51	233
■ Žene	36	147	37	220
Zapošljavanje u 2016.	117	72	2	191
■ Muškarci	61	47	0	108
■ Žene	56	25	2	83

Ti se podatci odnose na cijelo izvještajno razdoblje (2016.).

GRI 403-2 Vrste i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu

HT	Broj ozljeda	Izgubljeni radni sati	Izgubljeni radni dani	Prema spolu
Ozljede na radu	37	7 216	902	M 25, Ž 12
■ U procesu rada	18	2 352	294	M 14, Ž 4
■ Izvan procesa rada	19	4 864	608	M 11, Ž 8

GRI 404-1 Prosječan godišnji broj sati obuke prema kategoriji zaposlenika

HT	Ukupno sati	HC	Prosječni sati po zaposlenima
Ukupno prema vrsti radnog mjesta	64 282	3 728	17,24
■ izvršiteljsko	46 597	3 105	15,00
■ rukovodeće	17 658	623	28,34
Ukupno prema spolu	64 282	3 728	17,24
■ Muškarci	34 125	2 252	15,15
■ Žene	30 157	1476	20,43

Podaci o načinu pripreme izvješća o održivosti

HT je pripremio svoje Izvješće o održivosti 2016. u skladu s GRI standardima: sržnom opcijom. U pripremi Izvješća rukovodio se također i kriterijima za Naprednu razinu izvještavanja o načelima UN Global Compact. Posljednje Izvješće pripremio je u skladu s načelima UN Global Compacta i objavio ga je 7. rujna 2016. godine. HT priprema svoja izvješća o održivosti svake godine.

Kontakt osoba za pitanja u vezi s izvješćem:

Lada Aškić

Odjel za korporativne komunikacije

lada.askic@t.ht.hr

Napredna razina izvještavanja: kriteriji	Izvješće o održivosti 2016.
Opredijeljenost i liderstvo predsjednika Uprave	Izjava predsjednika Uprave.
Visoki standardi transparentnosti i davanja informacija.	Profil kompanije.
Izbor Uprave i nadgledanje.	Strategija i upravljanje. Uprava, Nadzorni odbor, Skupština. Primjena načela opreznosti.
Ugradnja održivosti u korporativne funkcije i poslovne jedinice.	Pristup upravljanju materijalnim pitanjima.
Uključivanje dionika	Odabir materijalnih pitanja Ispitivanje zadovoljstva klijenata i zaposlenika, istraživanja, projekti i inicijative.
Globalni ciljevi održivosti.	Materijalna pitanja HT-a.
Ljudska prava.	Opredijeljenost, strategije i politike vezane uz etiku i dostojanstvo zaposlenike, sindikalno udruživanje i kolektivno pregovaranje, zaštitu prava korisnika i pravo na privatnost, upravljanje i praćenje.
Odnosi s zaposlenicima.	Opredijeljenost, strategije i politike vezane uz radne uvjete, odnos uprave i zaposlenike, zdravlje i sigurnost na radu, obuku i obrazovanje, raznolikost i jednake mogućnosti i nediskriminaciju, mehanizme za zaštitu prava zaposlenike, upravljanje i praćenje.
Okoliš.	Opredijeljenost, strategije i politike vezane uz korištenje materijala, energiju, otpad, proizvode i usluge, emisije, upravljanje i praćenje.
Borba protiv korupcije.	Opredijeljenost, strategije i politike vezane uz sprečavanje korupcije i drugih sukoba interesa, procjena rizika vezanih uz korupciju, upravljanje i praćenje.
Dobavljački lanac.	Opredijeljenost, strategije i politike vezane uz upravljanje odnosima s dobavljačima i procjenu dobavljača, upravljanje i praćenje.

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
PROFIL ORGANIZACIJE			
102-1	Ime organizacije	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-2	Aktivnosti, robne marke, proizvodi i usluge	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-3	Sjedište organizacije	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-4	Lokacija poslovnih aktivnosti	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-5	Struktura vlasničkih odnosa	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-6	Tržišta	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-7	Veličina organizacije	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-8	Zaposlenici i ostali radnici	Tablica 102-8	<input type="checkbox"/>
102-9	Dobavljački lanac	7. Dobavljački lanac	<input type="checkbox"/>
102-10	Značajne promjene u organizaciji i dobavljačkom lancu	7. Dobavljački lanac	<input type="checkbox"/>
102-11	Primjena načela opreznosti	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-12	Vanjske inicijative	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
102-13	Članstvo u udruženjima	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
STRATEGIJA			
102-14	Izjava najviše rangirane osobe u organizaciji	1. Izjava predsjednika Uprave HT-a	<input type="checkbox"/>
102-15	Ključni utjecaji, rizici i mogućnosti	2. Materijalna pitanja HT-a 10. Profil grupe	<input type="checkbox"/>
ETIKA I INTEGRITET			
102-16	Vrijednosti, standardi i načela ponašanja	10. Profil grupe 12. Utjecaj na zaposlenike / Korporativne vrijednosti	<input type="checkbox"/>
UPRAVLJANJE			
102-18	Struktura upravljanja	10. Profil grupe	<input type="checkbox"/>
UKLJUČIVANJE DIONIKA			
102-40	Lista dionika		<input type="checkbox"/>
102-41	Dogovori kolektivnog pregovaranja	4. Utjecaj na zaposlenike / Sindikalno udruživanje	<input type="checkbox"/>
102-42	Prepoznavanje i odabir dionika	2. Materijalna pitanja HT-a	<input type="checkbox"/>
102-43	Pristup uključivanju dionika	2. Materijalna pitanja HT-a 4. Utjecaj na zaposlenike 5. Odnos s korisnicima	<input type="checkbox"/>
102-44	Ključne teme i zabrinutosti	2. Materijalna pitanja HT-a 10. Profil Grupe / Strategija i upravljanje	<input type="checkbox"/>

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
PRAKSA IZVJEŠTAVANJA			
102-45	Entiteti uključeni u konsolidirane financijske izvještaje	3. Ekonomska vrijednost	<input type="checkbox"/>
102-46	Određivanje sadržaja izvještaja i granica tema	2. Materijalna pitanja HT-a	<input type="checkbox"/>
102-47	Lista materijalnih pitanja	2. Materijalna pitanja HT-a	<input type="checkbox"/>
102-48	Promjene u odnosu prethodno objavljene informacije	3. Ekonomska vrijednost	<input type="checkbox"/>
102-49	Promjene u izvještavanju	3. Ekonomska vrijednost	<input type="checkbox"/>
102-50	Izvještajno razdoblje	Podaci o načinu priprema izvješća o održivosti	<input type="checkbox"/>
102-51	Datum zadnjeg izvještaja	Podaci o načinu priprema izvješća o održivosti	<input type="checkbox"/>
102-52	Izvještajni ciklus	Podaci o načinu priprema izvješća o održivosti	<input type="checkbox"/>
102-53	Osoba za kontakt	Podaci o načinu priprema izvješća o održivosti	<input type="checkbox"/>
102-54	Izjava o izvještavanju u skladu s GRI Standardom	Podaci o načinu priprema izvješća o održivosti	<input type="checkbox"/>
102-55	GRI tablica sadržaja	Podaci o načinu priprema izvješća o održivosti	<input type="checkbox"/>
EKONOMSKI UČINAK			
201-1	Izravno stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost	3. Ekonomska vrijednost Tablica 201-1	
201-2	Financijske posljedice i drugi rizici i prilike vezane uz klimatske promjene	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje	
201-3	Obveze organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	2. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
TRŽIŠNA PRISUTNOST			
202-1	Raspon omjera standardne početne plaće po spolu u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom	2. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
202-2	Udio višeg menadžmenta zaposlenog iz lokalne zajednice	10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
NEIZRAVNI EKONOMSKI UTJECAJI			
203-1	Ulaganja u infrastrukturu i prateće usluge	8. Digitalno društvo	
203-2	Značajan neizravan ekonomski utjecaj	3. Ekonomska vrijednost	

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
UPRAVLJANJE DOBAVLJAČKIM LANCEM			
204-1	Udio potrošnje na lokalne dobavljače	7. Dobavljački lanac	
BORBA PROTIV KORUPCIJE			
205-1	Postotak i ukupan broj poslovnih jedinica podvrgnutih analizi korupcijskog rizika	10. Profil Grupe / Sprječavanje korupcije i drugih sukoba interesa	<input type="checkbox"/>
205-2	Komunikacija i obuka o antikorupcijskim politikama i procedurama	2. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
205-3	Potvrđeni incidenti korupcije i poduzete mjere	2. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
PONAŠANJA PROTIVNO NAČELU SLOBODNOG TRŽIŠNOG NATJECANJA			
206-1	Pravni postupci pokrenuti zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, antitrustovskih i monopolističkih praksi	10. Profil Grupe	
MATERIJALI			
301-1	Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje Tablica 301-1	<input type="checkbox"/>
ENERGIJA			
302-1	Potrošnja energije unutar organizacije	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje Tablica 302-1	<input type="checkbox"/>
302-4	Smanjenje potrošnje energije	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje	<input type="checkbox"/>
302-5	Smanjivanje potrebe za energijom u proizvodima i uslugama	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje 7. Dobavljački lanac 8. Digitalno društvo	<input type="checkbox"/>
VODA			
303-1	Potrošnja vode	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje / Mjere za smanjenje potrošnje vode	<input type="checkbox"/>
BIORAZNOLIKOST			
303-1	Opis značajnih utjecaja djelatnosti, proizvoda i usluga na biološku raznolikost	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje 8. Digitalno društvo	<input type="checkbox"/>
EMISIJE			
305-1	Izravne emisije stakleničkih plinova (Opseg 1)	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje Tablica 305 – Izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova	<input type="checkbox"/>
305-2	Neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (Opseg 2)	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje Tablica 305 – Izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova	<input type="checkbox"/>
305-7	NOx, SOx i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje Tablica 305-7	<input type="checkbox"/>

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
OTPAD			
306-2	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje Tablica 306-2	<input type="checkbox"/>
PROCJENA UTJECAJA DOBAVLJAČA NA OKOLIŠ			
308-1	Novi dobavljači nad kojima je izvršen analitički pregled korištenjem kriterija zaštite okoliša	7. Dobavljački lanac	<input type="checkbox"/>
308-2	Negativni okolišni utjecaji u dobavljačkom lancu i poduzete radnje		<input type="checkbox"/>
ZAPOSLENJE			
401-1	Nova zaposlenja i fluktuacija zaposlenika	4. Utjecaj na zaposlenike Tablica 401-1	<input type="checkbox"/>
401-2	Beneficije osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na djelomično radno vrijeme	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
401-3	Roditeljski dopust	4. Utjecaj na zaposlenike	
ODNOSI ZAPOSLENIKA I UPRAVE			
402-1	Najmanje razdoblje obavijesti o promjenama u poslovanju	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU			
403-1	Postotak ukupne radne snage obuhvaćen formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
403-2	Vrste i stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu	4. Utjecaj na zaposlenike Tablica 403-2	<input type="checkbox"/>
403-3	Radnici s visokom učestalošću ili visokim rizikom od bolesti povezanih s njihovim zanimanjem	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
403-4	Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
OBUKA I OBRAZOVANJE			
404-1	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika	4. Utjecaj na zaposlenike Tablica 404-1	<input type="checkbox"/>
404-2	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
404-3	Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>

GRI POKAZATELJ	INFORMACIJA	POGLAVLJE	UN GLOBAL COMPACT
RAZNLIKOST I JEDNAKE MOGUĆNOSTI			
405-1	Raznolikost u upravljačkim tijelima	4. Utjecaj na zaposlenike 10. Profil Grupe	<input type="checkbox"/>
405-2	Omjer osnovne plaće i naknada muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
NEDISKRIMINACIJA			
406-1	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzetih korektivnih mjera	4. Utjecaj na zaposlenike	<input type="checkbox"/>
SIGURNOSNE PRAKSE			
410-1	Postotak zaštitarskog osoblja obuhvaćenog obukom o politikama ili postupcima organizacije u vezi s aspektima ljudskih prava	7. Dobavljački lanac	<input type="checkbox"/>
PROCJENA LJUDSKIH PRAVA			
412-2	Obuka zaposlenika o politikama i postupcima koji se tiču vida ljudskih prava	10. Profil grupe	<input type="checkbox"/>
LOKALNE ZAJEDNICE			
413-1	Poslovne jedinice na pojedinim lokacijama s programima uključivanja zajednice, procjene utjecaja i razvojnim programima	8. Digitalno društvo 9. Odnos s lokalnim zajednicama	<input type="checkbox"/>
DRUŠTVENA PROCJENA DOBAVLJAČA			
414-1	Novi dobavljači nad kojima je izvršen analitički pregled pomoću socijalnih kriterija	7. Dobavljački lanac	<input type="checkbox"/>
414-2	Negativni društveni utjecaji u dobavljačkom lancu i poduzete radnje	7. Dobavljački lanac	<input type="checkbox"/>
JAVNE POLITIKE			
415-1	Politički prilozi	10. Profil grupe	<input type="checkbox"/>
ZDRAVLJE I SIGURNOST KORISNIKA			
416-1	Procjena utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost	6. Klimatske promjene, okoliš i zdravlje	
MARKETING I OZNAČAVANJE			
417-1	Označavanje proizvoda i usluga i zahtjevi za informacije o proizvodima i uslugama	5. Odnos s korisnicima	
417-2	Incidenti nepoštivanja označavanja proizvoda i usluga i informacija o proizvodima i uslugama	5. Odnos s korisnicima	
417-3	Incidenti nepoštivanja marketinških komunikacija	5. Odnos s korisnicima	
PRIVATNOST KORISNIKA			
418-1	Utvrđene pritužbe u vezi s kršenjem privatnosti korisnika i gubitkom podataka o kupcima	5. Odnos s korisnicima	