

Izvješće o održivosti za 2011. godinu

Živjeti zajedno



Hrvatski
Telekom

Autori:

Tim HT-a za Kompanijsku odgovornost:

Maja Weber, direktorica Odjela za odnose s javnošću

Nina Bertapelle, Odjel za odnose s javnošću, koordinacija Tima

Lada Aškić, Odjel za odnose s javnošću

Mirna Biondić i Krunoslava Gerbl, Sektor za razvoj kompetencija ljudskih resursa

Ivana Frankol, Odjel za marketinške komunikacije

Ružica Gajić, Sektor za investicijsko poslovanje i operativnu podršku - Zaštita okoliša

Branka Grendov, Sektor za kontroling

Darja Lončar Dušanović, Povjerenica za zaštitu podataka

Dorotea Pečarić Truntić, Sektor za nabavu i logistiku

Maša Serdinšek, Sektor za korporativnu strategiju i poslovni razvoj

Tvrtko Štefanac, Ured Uprave i Nadzornog odbora

Ana Žiher, Odjel za usklađenost poslovanja

Ekonomski institut, Zagreb:

dr. sc. Paul Stubbs

dr. sc. Denis Redžepagić, MEB

Sadržaj

1. O Izvješću

O izvješću	4
Izjava glavnog direktora	7
Profil grupe	8
Nagrade i priznanja	10
GRI 3.1. Indeks	11
Izvješće o napretku GC	23
Vanjska provjera	24
Kontakt i pomoć u korištenju ovoga Izvješća	27

2. Strategija i upravljanje

Vrijednosti i upravljanje	29
Strategija društveno odgovornog poslovanja	32
Upravljanje rizikom	34
Dionici	36
Odnosi s državom i regulatorni uvjeti	38
Dodana vrijednost	39

3. Učinak u zajednici

Učinak u zajednici	42
Širenje mreže i infrastrukture	43
Aktivna uloga zaposlenika	43
Mobilne komunikacije i zdravlje	44
Ulaganje u zajednicu	45

4. Briga za korisnike

Briga za korisnike	50
Osnove dizajna i razvitka proizvoda	51
Proizvodi i usluge - minimalni učinak na okoliš	52
Proizvodi i usluge bez ograničenja	53
Recikliranje (oporaba)	53
Zaštita korisnika	54
Zadovoljstvo korisnika	55

5. Radno mjesto

Radno mjesto	57
Konkurentno radno mjesto	62
Kultura pomoći	69

6. Suradnja s dobavljačima

Suradnja s dobavljačima	71
Strategija održivosti za dobavljače	72
Korištenje sirovina	72
Odabir dobavljača	73
Upravljanje lancem opskrbe	74

7. Utjecaj na okoliš

Upravljanje utjecajem na okoliš	76
Pokazatelji učinka na okoliš	78
Bioraznolikost	84

8. Ključni pokazatelji i ciljevi

Ključni pokazatelji i ciljevi	86
-------------------------------	----



Ime autora: Sanja Bachrach i Mario Krištović
Naziv rada: Izbliza i osobno
Natječaj T-HTnagrada@msu.hr, 2011. godina

O Izvješću

O Izvješću

1.1. Komunikacija je osnova naše svakodnevne. Svaki poslovni i privatni odnos podrazumijeva interakciju njegovih sudionika. Hrvatski Telekom, kao najveća hrvatska kompanija za telekomunikacije, tu komunikaciju nastoji olakšati, poboljšati te je učiniti što jednostavnijom i djelotvornijom. Uspjeh HT-a nije samo u inovativnosti, uvođenju na tržište putem novih tehnologija i usluga. Uspjeh kompanije u sebi nosi uvažavanje uloge koju ona ima u zajednici u kojoj posluje, a koje proizlazi iz shvaćanja da je odgovorno poslovanje značajna dugoročna strateška prednost. Održivost poslovanja, putem odgovornog pristupa društvu u kojem poslujemo, sastavni je dio poslovanja kompanije. Svakodnevno se provodi velik broj aktivnosti kako bi se gradilo i održalo povjerenje korisnika, ali i svih dionika, opravdavajući time povjerenje koje kompanija uživa odgovornim pristupom zajednici u kojoj djeluje.

1.2. Korporativna odgovornost znači da kompanija koristi svoje prednosti i snage kako bi obogatila svakodnevnicu i znanja zajednice u kojoj posluje i kako bi prenijela kompanijske vrijednosti na sve dionike s kojima svakodnevno razmjenjuje iskustava. Primjerice, zajednički je nazivnik donacijskih projekata u kojima HT sudjeluje usmjerenost prema humanitarnim sadržajima, obrazovanju te projektima kojima je moderna tehnologija temeljna sastavnica. Većina je projekata dugoročna, čime je osigurana njihova veća djelotvornost, a mnogi imaju i vanjsko-unutarnji karakter, što znači da se i sami djelatnici HT-a izravno uključuju u pomoć zajednici.

1.3. Posebno mjesto u odrednicama odgovornosti ima provedba zacrtane strategije zaštite okoliša. Kao primjer leaderskog djelovanja, HT skrbi za projekte digitalizacije u društvu ili ustupa kompanijske resurse na korištenje u društveno korisne svrhe. O prisutnosti u zajednici istodobno svjedoče i brojna sponzorstva koja kompanija ostvaruje, osobito na području kulture.

1.4. Očekivanja Hrvatskog Telekoma od dobavljača su velika, ne samo kako bi korisnici raspolagali najvišom mogućom razinom kvalitete, već kako bi usvojili kompanijske vrijednosti, ojačali suradnju na obostranu korist, pa opet zajednički s HT-om i oni sami doprinijeli zajednici, u njejoj sadašnjosti i budućnosti.

1.5. Ovo Izvješće o održivosti usmjereno je prema predstavljanju načina na koji HT komunicira s okolinom i dionicima s kojima ulazi u kreativan i kvalitetan odnos, prema poticanju razmjene mišljenja s ciljem općeg boljitka, kao i prema trajnom povećanju pozitivnog sinergijskog učinka kojemu kompanija teži. Društvena odgovornost ne predstavlja samo neke konkretne obavljene aktivnosti, nego se radi o procesu koji se odvija kon-

tinuirano. Time ovo izvješće predstavlja samo još jedan korak ove kompanije, u ovome okružju, a na putu prema održivosti u najširem smislu te riječi.

POVIJEST IZVJEŠĆIVANJA

1.6. Četiri godine za redom Hrvatski Telekom redovito izvještava o učincima kompanije na području društveno odgovornog poslovanja. Kao član globalnog sporazuma Ujedinjenih Naroda, Global Compact, HT je dva puta izvjestio o naprecima: prvi put za razdoblje 2007./2008., a drugi put za 2009. godinu. Godine 2011. po prvi put je objavljeno izvješće, znatno detaljnije i širega opsega, o odgovornom poslovanju za 2010. godinu. Ovim izvješćem nastavlja se praksa komuniciranja strategije, aktivnosti i učinaka na području održivosti s kompanijskim dionicima - od ovoga puta prema GRI smjernicama, svjetski priznatom standardu izvješćivanja o održivosti, a kojom praksom se planira nastaviti i u narednom razdoblju.

OPSEG I OKVIR IZVJEŠĆA

1.7. Ovo se Izvješće odnosi na izvještajno razdoblje u 2011. godini i u njemu su po prvi put primijenjene GRI 3.1. smjernice za izvješćivanje o održivosti na razini GRI G3.1 B+ standarda izvješćivanja. Izvješće o napretku u provedbi svjetskoga sporazuma Global Compact sastavni je dio ovog Izvješća. Jednako tako, dio ovoga Izvješća je i rezultat neovisne provjere predstavljenih podataka. HT planira nastaviti s praksom izvješćivanja o održivosti u dvogodišnjim ciklusima primjenom GRI smjernica, tako da će se sljedeće izvješće o održivosti odnositi na razdoblje 2012. i 2013. godine.

1.8. U ovome Izvješću, koje obuhvaća izvještajno razdoblje za 2011. godinu, HT predstavlja svoje rezultate na planu ekonomskog, okolišnog i društvenog učinka, a u skladu s GRI smjernicama, uz nastojanje da izneseni podaci budu točni, uravnoteženi, usporedivi, pravodobni, jasni, pouzdani, razumljivi i dostupni. Premda je ovo prvo izvješće ovog tipa, nastoji se uspostaviti kontinuitet prikupljanja i provjere podataka u izvješću, pri čemu je ovo Izvješće provjereno od strane neovisnih revizora. Vanjska ocjena je sastavni dio ovog Izvješća. Planira se obavljati postupak revizije i u slučaju narednih izvješća.

1.9. Izvješće o održivosti odnosi se na poslovanje Hrvatskog Telekoma d.d. na području Republike Hrvatske. Sadržaj ovoga Izvješća obuhvaća aktivnosti HT d.d., a ne i svih članica HT Grupe. Ne uključuje ni društvo HP d.o.o. Mostar, u kojem HT posjeduje vlasnički udio od 30,29%, ni društvo HT d.d. Mostar, u kojem HT posjeduje vlasnički udio od 39,1%, oba izvan Republike Hrvatske. Poslovanje povezanih društava, Iskon d.o.o.

i Combis d.o.o. nisu predmet analize u ovome Izvješću budući da te tvrtke nisu integralni dio organizacije, već posluju kao samostalna trgovačka društva. Unatoč tome, HT aktivno podržava inicijative društveno odgovornog poslovanja u ovim povezanim društvima.

1.10. Budući da je društveno odgovorno poslovanje dugoročna strategija poslovanja HT-a, u ovome se Izvješću teži standardizaciji podataka kako bi se postigao najviši stupanj usporedivosti u budućem razdoblju.

1.11. U mjeri u kojoj je to moguće, svi su podaci u ovome Izvješću izraženi u hrvatskim kunama (HRK). Financijski i drugi pokazatelji poslovanja mogu se pronaći u redovitim financijskim i drugim izvješćima kompanije, dostupnima na internetskim stranicama www.t.ht.hr/investitori. Ostali podaci izraženi su u standardnim i primjerenim mjernim jedinicama, uz korištenje više mjernih uređaja, primjerice u segmentu zaštite okoliša, ili pak internim postupkom prikupljanja podataka u različitim organizacijskim jedinicama kompanije.

1.12. Indeks GRI sadržaja sastavni je dio ovoga Izvješća u kojemu se navode pojedini GRI pokazatelji i drugi podaci važni za potpuno izvješćivanje o održivosti. Ovo Izvješće i dodatni podaci koji se odnose na informacije i podatke o održivosti poslovanja u T-HT nalaze se na stranicama www.t.ht.hr/odgovornost.

SADRŽAJ IZVJEŠĆA

1.13. Izvješće je sastavljeno u skladu sa GRI smjernicama za kompanije koje izvještavaju. Koristeći načelo materijalnosti, izvješćem je predstavljen napredak u relevantnim područjima koja čine informacijsku osnovu za ocjenu dugoročnih načela održivosti. Izvješće o održivosti načelno je podijeljeno u osam dijelova, unutar tri tematske skupine, koje predstavljaju prioritete koje je definirala kompanija te koji su od važnosti za njene ključne dionike: zaposlenike, korisnike, dobavljače, investitore, vladina tijela, nevladine udruge i lokalne zajednice, itd.

U prvome tematskom dijelu predstavljene su smjernice i načela izvješćivanja, uključujući relevantne raspoložive informacije i kontakte kako bi se zainteresiranima olakšalo korištenje Izvješća, potaknulo čitatelje na razmjenu mišljenja, i konačno, poboljšalo buduće standarde i time ispunilo očekivanja dionika i cjelokupne javnosti.

U drugom tematskom dijelu predstavljena su načela upravljanja i pristup održivosti. Navode se svi relevantni pravilnici i procedure postupanja u pristupu društveno odgovornom poslovanju. Zasebno su identificirani

značajni utjecaji i rizici u poslovanju, koji predstavljaju odraz tema, potaknutih od dionika i stručne javnosti, a kako bismo na transparentan način predstavili svoj pristup održivosti poslovanja. Komunikacija s dionicima osobito je važan element poslovanja kompanije, stoga su predstavljene ključne skupine dionika s kojima svakodnevno razmjenjujemo mišljenja. Uz predstavljanje relevantnih područja u Izvješću, zasebno predstavljamo pokazatelje učinka koji odražavaju dugoročne učinke našeg poslovanja na održivost, ali i s time povezan utjecaj na naše poslovanje.

U drugoj skupini predstavljeni su postignuti rezultati u relevantnim područjima: učinak u zajednici, briga za korisnike, učinak na radnom mjestu, suradnja s dobavljačima i utjecaj na okoliš. To su područja u kojima kompanija sudjeluje sa svojim dionicima, no ujedno i područja od posebnog značaja za dugoročnu održivost poslovanja.

U zadnjem dijelu jasno se navode ciljevi za buduća razdoblja, kako bi dionici, na osnovu tog transparentnog postupka, mogli ocjenjivati napredak kompanije.



Predgovor - izjava glavnog direktora

Poštovani dionici,

s izrazitim ponosom i zadovoljstvom predstavljam Izvješće o održivosti Hrvatskog Telekomu za godinu 2011. Ovim Izvješćem nastojimo pokazati svoju predanost održivosti te politike i prakse kojima dodajemo vrijednost u zajednici u kojoj radimo, predanost zaposlenicima, ulagačima i svima onima koji su na bilo koji način povezani s našim Društvom. Za nas su komunikacije, informacije i zabava temelj veza u suvremenom društvu i smatramo svojom odgovornošću, kao dobrih korporativnih građana, da budu najvažniji element našeg profila. Vrlo ozbiljno pristupamo korporativnoj odgovornosti, prepoznajući da smo dio sektora koji se ubrzano razvija, čime nastojimo u najvećoj mogućoj mjeri doprinijeti dobrobiti društva u kojem poslujemo.

Zalažemo se za kontinuirano poboljšanje i inovacije, a da bismo učvrstili svoju tržišnu poziciju, slušamo reakcije korisnika, koji nam i sami upućuju sve složenije zahtjeve. Kako bi tehnologija u punoj mjeri bila u službi čovjeka, potrebno je stalno težiti poboljšanjima i pružanju inteligentnijih, povezanih i pristupačnijih usluga. Da bismo to postigli, potrebna je motivirana i obučena radna zajednica koja se ponosi činjenicom da čini dio Društva, stoga se i zalažemo da se nagrade talenti, inovativnost i kreativnost zaposlenika te potičemo timski duh. Prije svega, svjesni smo novih izazova u smislu učinaka na okoliš te potrebe za suočavanjem s takvim izazovima, ne kao potrošači zemaljskih resursa, već kao čuvari i zaštitnici tih resursa za svoju djecu i buduće naraštaje. Prave odluke moramo donositi danas, znajući da će imati dugoročne učinke na budućnost. Poboljšanja u smislu utjecaja na okoliš vitalni su dio našeg opredjeljenja za održivost. Naša orijentiranost društvenom angažmanu, podršci nevladinim organizacijama i pokroviteljstvu umjetnosti i kulturi opisuju našu brigu za obogaćivanje života svih građana Hrvatske, podršku onima s vizijom i predanošću ugroženim slojevima društva te omogućavanje pristupa znanju, umjetnosti i kulturi svima.

Posvećeni smo transparentnom i pravovremenom izvješćivanju o svojim obvezama, politici, običajima, kao i utjecaju na zajednicu u kojoj djelujemo. Činjenica da smo potpisnici Svjetskog sporazuma Ujedinjenih Naroda i naše opredjeljenje za izradu Izvješća prema 10 temeljnih načela ključni je dio te transparentnosti. Osim toga, ove godine po prvi put Izvješće je u skladu sa standardima GRI G3, prepoznatim vodećim i najzahtjevnijim globalnim standardom izvješćivanja. Koristeći GRI G3, pridružili smo se malom broju kompanija u Hrvatskoj. Nastavit ćemo koristiti najnovije GRI pokazatelje u budućnosti kako bismo procijenili svoj napredak i iskreno izvijestili o izazovima s kojima se suočavamo, kao i o planovima za budućnost. Uviđamo da je ovakvo izvješćivanje temeljni dio naše komunikacije sa svim dionicima koje nam pruža odgovore na ključna pitanja koja oni mogu imati za nas o tome tko smo, što radimo i kako želimo i moramo ići naprijed.

Posljednjih je nekoliko godina bilo izuzetno izazovno razdoblje, kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj. Tehnologije se stalno mijenjaju, no izazov je kako se uključiti sa što više tehnoloških mogućnosti za dobrobit zajednice. U isto vrijeme utjecaj globalne ekonomske i financijske krize i vlastita borba Hrvatske za očuvanje održivosti izravno su utjecali i na nas. Morali smo donijeti teške odluke, ne na temelju kratkoročnih razmatranja, već naše procjene o tome kako da i dalje ostanemo izabrani operator, na čelu razvoja u svim područjima komunikacije. U našem Društvu iskusna upravljačka struktura naporno radi kako bi održala najviše standarde korporativnog ponašanja i brine se za provedbu nužnih procedura kako bismo se mogli nositi s novim rizicima na pravodoban i učinkovit način. Na kraju 2010. donijeli smo mjere antikorupcijske politike koja daje smjernice i određuje standarde koji se odnose na potencijalnu korupciju i sukobe interesa unutar Društva. Time se osigurava da svi koji su povezani s Društvom djeluju u skladu s najvišim etičkim standardima. Zalažemo se za stalno poboljšanje svojih postupaka te edukaciju radnika o ovom važnom pitanju.

Ponosni smo na napredak koji smo postigli i korake koje smo poduzeli pri integraciji prakse održivosti u Društvu. Zalažemo se za procjenu i ocjenu tih obveza kroz učenje i primanje povratnih informacija od dionika. Ovo je Izvješće važan dio tog procesa. Svi vaši prijedlozi, komentari i kritike nisu samo dobro došli, već su ključna pomoć u procesu stalnog poboljšanja.

Ivica Mudrinić
Predsjednik Uprave i glavni direktor

Profil grupe

1.15. Hrvatski Telekom jedini je davatelj punog spektra telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj objedinjavanjem usluga fiksne telefonije, mobilne telefonije, prijenosa podataka, interneta i međunarodnih komunikacija.

1.16. Osnovne djelatnosti društva Hrvatski Telekom d.d. i drugih ovisnih društava sastoje se od pružanja telekomunikacijskih usluga te projektiranja i izgradnje komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske.

1.17. Uz pružanje usluga fiksnih telefonskih linija, poput pristupa i prometa fiksnim telefonskim linijama te dodatnih usluga fiksne mreže, HT pruža internetske usluge, uključujući IPTV, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te posluje s GSM i UMTS pokretnim telefonskim mrežama.

KORISNIČKI ORIJENTIRANA ORGANIZACIJA

1.18. Hrvatski Telekom d.d. dioničko je društvo u većinskom vlasništvu društva Deutsche Telekom AG (DTAG). Sjedište mu je na adresi Savska 32 u Zagrebu. Osnovano je 28. prosinca 1998. godine u Republici Hrvatskoj, sukladno odredbama Zakona o razdvajanju Hrvatske pošte i telekomunikacija na Hrvatsku poštu i Hrvatske telekomunikacije, kojim je poslovanje prijašnjeg poduzeća Hrvatske pošte i telekomunikacija (HPT s.p.o.) razdvojeno i preneseno na dva nova dionička društva: HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. (HT d.d.) i HP-Hrvatska pošta d.d. (HP d.d.). Društvo je započelo poslovanje 1. siječnja 1999. godine.

1.19. Temeljni kapital društva iznosi 8.188.853.500,00 kuna i podijeljen je na 81.888.535 redovnih dionica nominalne vrijednosti 100,00 kuna.

HT d.d. ostvaruje u 2011. godini 7.759.828.109 kuna prihoda, od toga 7.476.180.222 kuna od osnovne djelatnosti. Temeljni kapital tvrtke iznosi 8.188.853.500, kuna, a ukupni kapital i rezerve 11.162.721.598 kuna. Obveze Hrvatskog Telekomata iznose 1.950.348.007 kuna.

1.20. Sukladno odredbama Zakona o privatizaciji Hrvatskih telekomunikacija d.d. (NN br. 65/99 i br. 68/01), 5. listopada 1999. godine Republika Hrvatska prodala je 35% dionica društva HT d.d. društvu DTAG, a 25. listopada 2001. godine DTAG je kupio dodatnih 16% dionica društva HT d.d. i tako postao većinski dioničar s 51% dioničkog udjela. Vlada Republike Hrvatske prenijela je 17. veljače 2005. godine 7% dionica HT-a d.d. na Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji u skladu sa Zakonom o privatizaciji HT-a d.d. (NN br. 65/99 i br. 8/2001).

1.21. Tijekom 2002. godine HT mobilne komunikacije d.o.o. (HTmobile) osnovane su kao zasebna pravna osoba i ovisno društvo u potpunom vlasništvu HT-a d.d. za pružanje pokretnih telekomunikacijskih usluga. HTmobile je s poslovnom aktivnošću započeo 1. siječnja 2003. godine, a u listopadu 2004. službeno mijenja naziv u T-Mobile Hrvatska d.o.o. (T-Mobile).

Dana 1. listopada 2004. godine Društvo je promijenilo zaštitni znak u T-HT i time postalo dio globalne „T“ obitelji Deutsche Telekomata. Promjenu identiteta na korporativnoj razini pratilo je formiranje robnih marki dvaju zasebnih segmenata Grupe: poslovne jedinice za poslovanje nepokretne mreže T-Com, koja pruža veleprodajne, internetske i podatkovne usluge, te poslovne jedinice za poslovanje pokretnih komunikacija T-Mobile.

HT d.d. je na dan 30. svibnja 2006. godine stekao 100% dionica društva Iskon Internet d.d., jednog od vodećih alternativnih operatera u Hrvatskoj.

Sukladno odredbama Zakona o privatizaciji Hrvatskih telekomunikacija d.d. (NN 65/99 i 68/01), Republika Hrvatska je 5. listopada 2007. prodala 32,5% od ukupnog broja redovnih dionica T-HT-a preko Inicijalne javne ponude (IPO), od čega 25% dionica hrvatskim građanima, a 7,5% dionica hrvatskim i inozemnim institucionalnim ulagačima.

Nakon prodaje dionica sadašnjim i prijašnjim zaposlenicima Hrvatskog Telekomata i Hrvatske pošte u lipnju 2008. godine, Vlada Republike Hrvatske smanjila je svoj udjel s 9,5% na 3,5%, dok privatni i institucionalni ulagači drže 38,5% udjela.

U listopadu 2009. godine potpisan je sporazum o pripajanju društva T-Mobile Hrvatska društvu HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. Pripajanje je upisano u sudski registar 31. prosinca 2009. godine i istekom dana upisa u registar nastupili su učinci pripajanja, nakon čega T-Mobile prestaje postojati. Od 1. siječnja 2010. nova organizacija Društva je stupila na snagu i Društvo je organizirano u Poslovnu jedinicu za privatne korisnike i Poslovnu jedinicu za poslovne korisnike.

Hrvatski Telekom potpisao je 28. ožujka 2010. Ugovor o prodaji i prijenosu poslovnog udjela kojim stječe stopostotni udjel u društvu Combis, usluge integracija informatičkih tehnologija, d.o.o. (Combis).

U svibnju 2010. tvrtka Društva službeno se promijenila iz tvrtke HT - Hrvatske telekomunikacije d.d. u tvrtku Hrvatski Telekom d.d.

HT d.d. je 17. svibnja 2010. zaključio akviziciju Combisa d.o.o., proširujući time svoj doseg u pružanju informatičke programske podrške i usluga za bazu klijenata, čiji raspon seže od malih poslovnih korisnika do državnih institucija.

1.22. Na dan 31. prosinca 2011. godine, prema popisu deset najvećih dioničara Društva objavljenom od strane Središnjeg Klirinškog Depozitarnog Društva, značajni imatelji dionica u Društvu su kako slijedi:

- DTAG je većinski dioničar s vlasničkim udjelom od 51% ukupno izdanih dionica
- Fond hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji dioničar je s udjelom 7,0%
- Raiffeisen obvezni mirovinski fond drži 5,3% dionica (isključeno je moguće posjedovanje GDR-ova)
- Umirovljenički fond 3,5 posto dionica
- Ostali domaći i strani ulagatelji posjeduju preostalih 33,2 posto dionica.

Posljednje stanje deset najvećih dioničara Društva može se pronaći na internetskim stranicama Središnjeg Klirinškog Depozitarnog Društva (u pretraživač potrebno upisati oznaku HT-R-A).

Dionice Društva uključene su u depozitorij Središnjeg Klirinškog Depozitarnog Društva od 12. srpnja 2002. godine. Dionice Društva uvrštene su na tržište Zagrebačke burze na dan 5. listopada 2007. godine. Globalne potvrde depozitara (GDR), od kojih svaka predstavlja jednu (1) dionicu HT-a, uvrštene su na tržište Londonske burze, na dan 5. listopada 2007. godine.

Više informacija o našem poslovanju, uključujući vlasničku strukturu, financijska izvješća za razdoblje od 2000. do 2011. godine, objave za financijska tržišta te ostale informacije vezano uz poslovanje, javno su dostupne na internetskim stranicama <http://www.t.ht.hr/investitori/>

Članstva te nagrade i priznanja

- Član, Udruga europskih operatora telekomunikacijskih mreža (ETNO)
- Član, United Nations Global Compact
- U 2011. godini HT je, treću godinu za redom, uvršten u CEERIUS Sustainability Index za 2012., indeks održivosti Bečke burze za regiju srednje i istočne Europe, koji uključuje dionice vodećih kompanija u pogledu socijalne i ekološke kvalitete, kao i ekonomskog učinka.
- Hrvatska Udruga Poslodavaca (HUP), direktni član HUP-a. CEO je član Savjeta HUP-a, Izvršnog odbora HUP-a i Vijeća članica HUP-a.
- Hrvatska gospodarska komora, član Skupštine, sudjelovanje u radu Godišnje skupštine
- Nacionalno vijeće za konkurentnost, članstvo (CEO)
- The International Academy of Television Arts & Sciences (Međunarodno vijeće koje okuplja ugledne svjetske čelnike iz područja televizijskih kuća, umjetnosti, znanosti, sjedište u New Yorku), član (CEO)
- Sektor za infrastrukturne telekom usluge HT-a dobitnik je Povelje za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu za 2011. godinu, a dodjeljuje je Hrvatsko društvo za kvalitetu.
- Nagrada Poslovnog dnevnika za najbolje odnose s ulagačima, drugo mjesto.
- Agencija Oekom Research AG, jedna od vodećih svjetskih agencija za istraživanje i analizu rejtinga na osnovi kojih se kreiraju osnovne polazišne točke u segmentu održivog razvoja i ulaganja, temeljem provedenog istraživanja i analize svrstala je T-HT u PRIME kategoriju kompanija. To znači da se ulaganje u dionice T-HT-a ocjenjuje kao društveno i ekološki osnovano ulaganje te se kao takvo preporučuje klijentima.
- Trusted Brand Hrvatska 2011., priznanje Reader's Digesta.
- Godišnja nagrada Indeks DOP-a za 2011. godinu u kategoriji velika poduzeća za postignuća u društveno odgovornom poslovanju
- Poslodavac prvoga izbora u IT djelatnosti, prema godišnjem istraživanju portala MojPosao za 2011. godinu



Indeks sadržaja GRI3.1 pokazatelja

Tablični prikaz GRI G3 pokazatelja, koji je sastavni dio ovoga Izvješća, upućuje na dijelove teksta koji se odnose na pojedine pokazatelje napretka, prema smjernicama GRI okvira za izvješćivanje. Uvrštene su napomene za one indikatore za koje podaci nisu ili nisu u potpunosti raspoloživi, oni kod kojih tražene podatke nije bilo moguće prikupiti ili su podaci poslovno povjerljivi. Također, podaci za neke pokazatelje predstavljaju upravljački pristup koji se koristi u svim segmentima našeg poslovanja, tako da se isti podaci nalaze na više mjesta u Izvješću.

1.24. TABLICA POKAZATELJA - GRI 3.1.

G3.1 Indeks sadržaja - GRI razina B					
Razina B			Provjereno od		
Prvi dio: Profil					
Profil	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor	Razlozi izostavljanja odgovora	Objašnjenje
1. Strategija i analiza					
1.1	Izjava najviše rangirane osobe u organizaciji	potpuno	1.14.		
1.2	Opis ključnih utjecaja, rizika i prilika	potpuno	Upravljanje rizikom 2.40.-2.67.; Aspekti strategije KDO 2.26.-2.29.; Organizacija, implementacija i pristup 2.7.-2.22.; Ciljevi 8.1.-8.3.		
2. Organizacijski profil					
2.1	Ime organizacije	potpuno	1.18.		
2.2	Primarne robne marke, proizvodi i/ili usluge	potpuno	1.15.-1.17.		
2.3	Operativna struktura organizacije, uključivo glavne odjele tvrtke kćeri, operativne kompanije, podružnice, zajednička ulaganja i druge tvrtke u vlasništvu	potpuno	2.7.-2.9.		
2.4	Sjedište organizacije	potpuno	1.18.		
2.5	Broj zemalja u kojima organizacija djeluje i imena onih zemalja u kojima se odvijaju ili glavne djelatnosti ili one koje su posebno relevantne za pitanja održivosti obuhvaćena izvješćem	potpuno	U Hrvatskoj te Bosni i Herecegovini, 1.9., 2.9., za širi prikaz većinskog dioničara, vidi http://www.cr-report.telekom.com/site12/national-companies		
2.6	Struktura vlasničkih odnosa	potpuno	1.18.-1.22.		
2.7	Tržišta na kojima organizacija djeluje (uključujući geografsku strukturu, sektore unutar kojih posluje i vrste kupaca/korisnika)	potpuno	1.15.-1.17., 3.4.		
2.8	Veličina organizacije koja izvještava	potpuno	Financijske i ekonomske informacije 1.19., 2.68. dodatno, detaljne financijske i poslovne informacije redovito su dostupne na http://www.t.ht.hr/investitori/2011AR/izvjesce2011.asp# ; Zaposlenici 5.32., 5.8.; Dodatne informacije o uslugama 3.4.		
2.9	Značajne promjene za vrijeme izvještajnog razdoblja s obzirom na veličinu, strukturu ili vlasništvo	potpuno	1.21.-1.22.		
2.10	Nagrade primljene u izvještajnom razdoblju	potpuno	1.23.		

G3.1 Indeks sadržaja - GRI razina B					
Razina B				Provjereno od	
Prvi dio: Profil					
Profil	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor	Razlozi izostavljanja odgovora	Objašnjenje
3. Parametri izvješća					
3.1	Izveštajno razdoblje (npr. fiskalna/kalendarska godina) za iznesene informacije	potpuno	1.7., 1.8.		
3.2	Datum posljednjeg prethodnog izvješća (ako ga je bilo)	potpuno	1.6.		
3.3	Izveštajni ciklus (godišnji, dvogodišnji, itd)	potpuno	1.7.		
3.4	Kontakt osoba zadužena za pitanja vezana uz izvješće i sadržaj istoga	potpuno	1.27.		
3.5	Postupak za definiranje sadržaja izvješća	djelomično	1.13.-1.14.; 2.26.-2.28.; 2.60.	Ne postoji	Ovo je prvi puta da organizacija izvještava prema GRI standardima izvještavanja, stoga naputci za izvještavanje moraju biti usklađeni s postojećim KDO praksama, dok će napredak biti iskazan u narednim izvješćima
3.6	Granice izvješća (npr. zemlje, odjeli, podružnice, zakupljeni objekti, zajednička ulaganja, dobavljači). Za daljnje upute pogledati protokol GRI-a o granicama izvještavanja	potpuno	1.9., 2.9.		
3.7	Naveći svako specifično ograničenje opsega ili granice izvješća (za objašnjenje opsega pogledati princip potpunosti)	potpuno	1.8-1.11.		
3.8	Osnova za izvještavanje o tvrtkama nastalim zajedničkim ulaganima, podružnicama, zakupljenim objektima, djelatnostima povjerenima vanjskim izvršiteljima i drugim subjektima koji mogu znatno utjecati na usporedivost između različitih izvještajnih razdoblja i/ili između različitih organizacija	potpuno	1.9		
3.9	Tehnike mjerenja podataka i osnove za izračune, uključujući pretpostavke i tehnike na kojima počivaju procjene, primijenjene kod primjene pokazatelja i drugih informacija u izvješću. Obrazložiti svaku odluku o neprimjenjivanju ili o znatnom odstupanju od Protokola uz pokazatelje GRI-a	potpuno	1.11.		Informacija je u potpunosti strukturirana kako bi u budućnosti mogla biti usporediva, naročito prema GRI standardu. Dodatne informacije dioničarima i dionicima redovito dostupne online.
3.10	Objašnjenje učinka svake prepravljene informacije iznesene u prijašnjim izvješćima te razlozi za takvu prepravku (npr. pripajanja/preuzimanja, promjena baznih godina/razdoblja, značajke poslovne djelatnosti, metode mjerenja)	potpuno		Ne postoji	Ovo je prvo izvješće održivosti prema GRI indikatorima
3.11	Značajne promjene u odnosu na prethodna izvještajna razdoblja obzirom na opseg i granicu izvješća ili metode mjerenja primijenjene u izvješću	potpuno		Ne postoji	Ovo je prvo izvješće održivosti prema GRI indikatorima
3.12	Tablica u kojoj se navodi na kojem se mjestu u izvješću nalaze pojedini Standardni podaci	potpuno	1.12., 1.24.		
3.13	Politika i trenutačna praksa glede vanjske verifikacije izvješća	potpuno	1.8., 1.26		
4. Upravljanje, obaveze i uključenost					
4.1	Upravljačka struktura organizacije, uključujući i pododbore najvišeg tijela upravljanja s posebnim dužnostima poput određivanja strategije ili organizacijskog nadgledanja	potpuno	1.14.; 2.7.-2.25.		
4.2	Naveći ukoliko predsjednik najvišeg tijela upravljanja ujedno ima i izvršnu funkciju unutar organizacije (i, ako je tako, naveći istu te razloge za takvu odluku)	potpuno	2.10.; 2.13., 2.14.		

4. Upravljanje, obaveze i uključenost - nastavak				
4.3	Za organizacije koje imaju jedinstvenu (unitarnu) upravljačku strukturu, navesti broj članova najvišeg tijela upravljanja koji su nezavisni i/ili nisu članovi izvršne strukture organizacije	potpuno	nije primjenjivo	Nije primjenjivo činjenicom da HT posjeduje dualistički ustroj organa Društva.
4.4	Mehanizmi za davanje preporuka ili smjernica nadzornom odboru od strane dioničara i zaposlenika	potpuno	2.16.-2.25.; 2.35.-2.38.; 5.51.-5.54.	
4.5	Povezanost naknada članovima najvišeg tijela upravljanja, višim i izvršnim menadžerima (uključujući ugovorne stavke koje uređuju odlazak iz organizacije) i učinka organizacije (uključujući društveni i okolišni učinak)	potpuno	2.16.; 5.45.	Naknade povezane s dodatnom vrijednošću i izvedbom; nisu izravno povezane s društvenim i okolišnim pokazateljima. Za viši menadžment, najveći dioničar DT, razvio je globalnu strategiju, za više informacija vidi http://www.cr-report.telekom.com/site12/employees/competitive-workforce/remuneration#atn-1389-2570 . Dodatne informacije ili benchmark analiza dostupna online na http://www.cr-report.telekom.com/site12/facts-figures
4.6	Postojeće procedure unutar najvišeg tijela upravljanja kojima se osigurava izbjegavanje sukoba interesa	potpuno	2.16. - 2.28	
4.7	Procesi određivanja kvalifikacija i stručnosti članova najvišeg tijela upravljanja glede starteškog usmjeravanja organizacije vezanog uz ekonomska, okolišna i društvena pitanja	potpuno	2.14 - 2.16	Strategija KDO integralni je dio strategije razvoja poslovanja, čime je uklopljena u razvoj najvišeg tijela upravljanja. Postoji zasebno tijelo za nagrađivanje pri NO, zaduženo za transparentnost u selekcijskom procesu i poslovnim praksama. Nikada nije bilo slučajeva vezanih uz različite mogućnosti po spolovima. Osim toga, kompanija slijedi stroge naputke vezano uz antidiskriminaciju te zahtjeve propisane zakonom.
4.8	Izjave o misiji ili vrednotama, interno razvijeni kodeksi ponašanja te načela važna za ekonomski, okolišni ili društveni učinak kao i status njihove provedbe	potpuno	2.32., 2.39.	Sve izjave i dokumenti su implementirani
4.9	Postupci najvišeg tijela upravljanja za nadgledanje upravljanja ekonomskim, okolišnim i društvenim učinkom, uključujući rizike i prilike te pridržavanje ili sukladnost s međunarodno prihvaćenim standardima, kodeksima ponašanja i načelima	potpuno		Podatke o KDO je sakupio i izvještavanje koordinirao Odjel za odnose s javnošću; visoko tijelo upravljanja za društvena i pitanja okoliša još ne postoji. Uprava HT-a (Ovo izvješće 2.13) slijedi indikatore KPI, koji utječu na postupak donošenja odluka. Također, Uprava, redovito se na ad hoc bazi bavi tim pitanjima.
4.10	Procesi ocjenjivanja učinka samog najvišeg tijela upravljanja osobito u pogledu ekonomskog, okolišnog i društvenog učinka	potpuno		Podatke o KDO je sakupio i izvještavanje koordinirao Odjel za odnose s javnošću; visoko tijelo upravljanja za društvena i pitanja okoliša još ne postoji. Mehanizam samoocjenjivanja povezan je s pristupom upravljanju i evaluacijom od strane najvećeg dioničara. Unatoč tome da manjka službeni postupak, isto je vezano uz izvedbu KPI-eva.
4.11	Obrazloženje načelu pristupa opreznosti te kako se isto primjenjuje u praksi	potpuno	2.40	Organizacija ima internu proceduru za evaluaciju rizika poslovnih operacija, a relevantnu informaciju redovito šalje članovima burze te međunarodnim organizacijama, kao npr. Global Compact.
4.12	Ekonomske, okolišne i društvene povelje, načela ili druge inicijative nastale izvan organizacije, koje organizacije potpisuje ili podupire	potpuno	1.23.; 2.39.	

4. Upravljanje, obaveze i uključenost - nastavak

4.13	Članstva u udruženjima (kao što su udruženja gospodarstvenika) i/ili nacionalnim/ međunarodnim zagovaračkim organizacijama, u kojima organizacija ima položaj u tijelima upravljanja, sudjeluje u projektima ili odborima, daje znatna sredstva izvan uobičajene članarine ili sagledava članstvo na strateški način	potpuno	1.23., 2.39.	
4.14	Popis dioničkih skupina koje je organizacija uključila	potpuno	2.60.	
4.15	Osnova za određivanje i odabir dionika za sudjelovanje	potpuno	2.59., 2.60.	
4.16	Pristupi sudjelovanju dionika, uključujući učestalost sudjelovanja prema vrsti i prema dioničkoj skupini	potpuno	2.59.; 2.60.	Kompanija je u redovnom kontaktu s dionicima. (Ovo izvješće: 2.40). Ne postoji mehanizam formalnog monitoringa učestalosti sudjelovanja po vrsti ili grupi.
4.17	Ključne teme i zabrinutost proistekli iz procesa sudjelovanja dionika na način na koji je na njih organizacija odgovorila, uključujući i kroz proces izvještavanja	potpuno	2.59.; 2.60.	Iako se radi o prvom GRI izvješću, dionici su detaljno i kontinuirano sagledavani po različitim sadržajima vezanim uz poslovanje. Izvješće donosi najvažnija pitanja koja su se mogla identificirati, a naredno izvješće trebat će još detaljnije izvjestiti o tome segmentu, usporedno s time kako će strukturirana informacija postajati sve dostupnija.

Drugi dio: Pristup upravljanju (PU) i pokazatelji učinka				
G31.PU	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor	Dodatni komentari
Ekonomska dimenzija				
Podaci o pristupu upravljanju Ekonomskom dimenzijom				
Aspekti	Ekonomski učinak	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2.	
	Tržišna prisutnost	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2.	
	Neizravni ekonomski utjecaji	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2.	
PU okolišna dimenzija				
Podaci o pristupu upravljanju Okolišnom dimenzijom				
Aspekti	Materijali	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8.-4.14.; 7.1.-7.16.	
	Energija	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8.-4.14.; 7.1.-7.16.	
	Voda	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8.-4.14.; 7.1.-7.16.	
	Biološka raznolikost	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8.-4.14.; 7.1.-7.16.	
	Emisije, otpadne vode i otpad	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8-4,14; 7.1-7.16; 7.53.	
	Proizvodi i usluge	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8-4,14; 7.1-7.16; 7.53.	
	Pridržavanje propisa	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8-4,14; 7.1-7.16; 7.53.	
	Prijevoz	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8-4,14; 7.1-7.16; 7.53.	
	Opće	potpuno	Pristup menadžmenta i organizacije - Poglavlje 2; 4.8-4,14; 7.1-7.16; 7.53.	
PU Radni odnosi i dostojanstveni rad				
Podaci o pristupu upravljanju Radnim odnosima i dostojanstvenim radom				
Aspekti	Zapošljavanje	potpuno	Poglavlje 2.; 5.1.-5.3.	
	Odnosi zaposlenika i menadžmenta	potpuno	Poglavlje 2.; 5.1.-5.3.; 5.51.-5.55.	
	Zdravlje i sigurnost na radu	potpuno	Poglavlje 2; 5.1.-5.3.; 5.10.-5.20.	
	Obuka i obrazovanje	potpuno	Poglavlje 2; 5.1.-5.3.; 5.21.-5.32.	
	Raznolikost i jednake mogućnosti	potpuno	Poglavlje 2; 5.1.-5.3.; 5.33.-5.35.; 5.58.-5.62.	
	Jednakost plaća muškaraca i žena	potpuno	Poglavlje 2; 5.1.-5.3.; 5.36.-5.46.	
PU ljudska prava				
Podaci o pristupu upravljanju Ljudskim pravima				
Aspekti	Prakse ulaganja i nabave	potpuno	Poglavlje 2; 6.1.-6.5.; 6.7.-6.17.	
	Nediskriminacija	potpuno	Poglavlje 2; 6.1.-6.5.; 6.7.-6.17.	
	Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje	potpuno	Poglavlje 2.; 5.1.-5.3.; 5.51.-5.55.	
	Dječji rad	potpuno	Poglavlje 2 (2.30.2.49. naročito)	
	Sprječavanje prisilnog i obaveznog rada	potpuno	Poglavlje 2 (2.30.2.49. naročito)	
	Sigurnosne prakse	potpuno	Poglavlje 2	
	Prava starosjedilačkog stanovištva	nije		
	Procjena	potpuno	Poglavlje 2; 5.58.-5.61.	
	Sanacija	potpuno	Poglavlje 2; 5.58.-5.61.	

PU Društvo		Podaci o pristupu upravljanju Društvom	
Aspekti	Zajednica	potpuno	Poglavlje 2; 3.1.-3.3.
	Korupcija	potpuno	Poglavlje 2.41.-2.49.
	Javna politika	potpuno	Poglavlje 2.41.-2.49.
	Ponašanje protivno načelu slobodnoga tržišnog natjecanja	potpuno	Poglavlje 2.61.-2.67.
	Pridržavanje propisa	potpuno	Poglavlje 2 (2.61-2.67. naročito)
PU Odgovornost za proizvod		Podaci o pristupu upravljanju Odgovornošću za proizvod	
Aspekti	Zdravlje i sigurnost kupaca	potpuno	Poglavlje 2 (2.55-2.58. naročito); 3.11.-3.17.; 4.1.-4.12.
	Informacije i oznake na proizvodima i uslugama	potpuno	Poglavlje 2; 4.1.-4.7.
	Marketinške komunikacije	potpuno	Poglavlje 2; 3.11.-3.17.; 4.15.-4.22.
	Poštivanje privatnosti kupca	potpuno	Poglavlje 2 (2.50-2.54)
	Pridržavanje propisa	potpuno	Poglavlje 2; Poglavlje 3. razni; 4.16.-4.22.

Treći dio: Indikatori učinka

Ekonomski

Indikator učinka	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor
Ekonomska dimenzija			
EC1	Izravna, stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost, uključujući prihode, troškove poslovanja, naknade zaposlenicima, donacije i druga ulaganja u zajednicu, zadržanu dobit i isplate davateljima kapitala i davateljima državi	djelomično	2.68-2.71., 3.20.
EC2	Financijske posljedice te drugi rizici i prilike za djelatnost organizacije vezane uz klimatske promjene	nije	U trenutku izvještavanja dostupna je informacija u ograničenom opsegu
EC3	Obveze organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	djelomično	5.56., 5.57.; regulirano zakonski, primjenjuje se na sve poslovne subjekte u Hrvatskoj.
EC4	Značajna financijska pomoć primljena od vlade	potpuno	2.71.
Tržišna prisutnost			
EC5	Raspon omjera standardne početne plaće po spolu u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom u značajnim mjestima poslovanja	potpuno	5.36., 5.44.
EC6	Politika, praksa i udio potrošnje na proizvode i usluge domaćih dobavljača u značajnim mjestima poslovanja	nije	Nije primjenjivo
EC7	Postupci za zapošljavanje domaće radne snage i udio domaćeg stanovništva u redovima višeg menadžmenta u mjestima značajnih poslovnih djelatnosti	potpuno	5.40-5.42.
Neizravni ekonomski utjecaji			
EC8	Razvoj i utjecaj infrastrukturnih ulaganja i usluga pruženih ponajprije radi stvaranja koristi putem komercijalnog, nenovčanog i pro bono angažmana	potpuno	3.4., 3.20.-3.25., 4.7.
EC9	Razumijevanje i opis značajnih neizravnih ekonomskih utjecaja, uključujući opseg utjecaja	djelomično	2.40.-2.58.

Okolišna dimenzija

Materijali			
EN1	Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	potpuno	7.16., 7.17.
EN2	Postotak upotrijebljenog materijala koji je reciklirani ulazni materijal	nije	Informacija je nedostupna
Energija			
EN3	Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	potpuno	7.21.-7.26.
EN4	Neizravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	potpuno	7.25.-7.28.
EN5	Uštedena energija zbog poboljšanja postignutih štednjom i energetske učinkovitosti	djelomično	7.18.-7.20.; Djelomična informacija zbog specifičnosti energetskih potreba industrije
EN6	Inicijative za stvaranje energetski učinkovitih proizvoda i usluga ili proizvoda i usluga zasnovanih na obnovljivoj energiji, te smanjenje potreba za energijom kao rezultat tih inicijativa	djelomično	Konkurencija unutar industrije na planu dobavljača telekomunikacijske opreme rezultira time da konkurentni proizvodi trajno postaju sve djelotvorniji u smislu korištenja energije. Nadalje, svi veliki dobavljači poštuju standarde EU. Kompanija uvijek koristi konkurentne proizvode, no nema izravnu kontrolu nad procesom.
EN7	Inicijative za smanjenje neizravne potrošnje energije i ostvarena smanjenja	djelomično	7.18.-7.20.; 7.27.-7.34.
Voda			
EN8	Ukupno crpljenje vode po izvoru	potpuno	7.35., 7.36.
EN9	Izvori vode znatno pogođeni crpljenjem vode	nije	Bez utjecaja, budući nije vezano uz poslovne procese
EN10	Postotak i ukupni obujam reciklirane i ponovo upotrijebljene vode	nije	Nije primjenjivo

Okolišna dimenzija

Indikator učinka	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor
Biološka raznolikost			
EN11	Lokacija i veličina zemljišta u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim područjima ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja	nije	Informacija nedostupna
EN12	Opis znatnih utjecaja djelatnosti, proizvoda i usluga na biološku raznolikost na zaštićenim područjima ili područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti koje se nalaze izvan zaštićenih područja	djelomično	7.63.-7.66.
EN13	Zaštićena ili obnovljena staništa	nije	Nije primjenjivo
EN14	Strategije, trenutne djelatnosti i budući planovi za upravljanje utjecajima na biološku raznolikost	potpuno	7.65.
EN15	Broj vrsta uvrštenih na Crveni popis IUCN-a i nacionalni popis ugroženih vrsta sa staništima na područjima pogodnim za poslovne djelatnosti, prema razini opasnosti od istrebljenja	nije	Nije primjenjivo
Emisije, otpadne vode i otpad			
EN16	Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini	potpuno	7.39.
EN17	Druge relevantne neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini	potpuno	7.38., 7.39.
EN18	Inicijative za smanjenje emisija stakleničkih plinova i ostvarena smanjenja	potpuno	7.46.-7.54.
EN19	Emisije tvari koje uništavaju ozon prema težini	djelomično	Nije dostupno, no inicijative energetske efikasnosti su prisutne.
EN20	NOx, SOx, i druge značajne emisije u zrak, prema vrsti i težini	potpuno	7.45.-7.50.
EN21	Ukupno ispuštanje vode prema kakvoći i odredištu	potpuno	7.35., 7.36., 7.51., 7.52.
EN22	Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja	potpuno	7.54.-7.55.
EN23	Ukupan broj i obujam znatnih izlivanja	potpuno	7.13.
EN24	Težina prevezenog, uvezenog, izvezenog ili obrađenog otpada koji se smatra opasnim prema uvjetima Bazelske konvencije i postotak međunarodno prevezenog otpada	nije	Informacija je dostupna shodno zahtjevima hrvatskog zakonodavstva.
EN25	Identitet, veličina, zaštićeni status i vrijednosti s obzirom na biološku raznolikost voda i povezanih staništa koja su u znatnoj mjeri pogođena ispuštanjem i istjecanjem vode organizacije koja izvještava	nije	Nije primjenjivo na postojeće poslovne operacije
Proizvodi i usluge			
EN26	Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš proizvoda i usluga, te opseg ublažavanja utjecaja	djelomično	7.56.-7.62.; investicije u infrastrukturu i poboljšanje usluga, vidi 4.8.
EN27	Postotak preuzetih prodanih proizvoda i njihovih ambalažnih materijala, prema kategoriji	djelomično	7.56.-7.62.
Pridržavanje propisa			
EN28	Vrijednost značajnih novčanih kazni i ukupan broj nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša	potpuno	7.13.; 7.67.
Prijevoz			
EN29	Značajni utjecaj na okoliš uslijed prijevoza proizvoda i drugih dobara i materijala korištenih za djelatnosti organizacije te prijevoza radne snage	nije	U razdoblju izrade izvješća dostupna djelomična informacija
Opće			
EN30	Ukupni izdaci i ulaganja u zaštitu okoliša prema vrsti	nije	U razdoblju izrade izvješća dostupna djelomična informacija

Društvena dimenzija: Radni odnosi i dostojanstven rad

Indikator učinka	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor
Zapošljavanje			
LA1	Ukupna radna snaga prema vrsti zaposlenja, vrsti ugovora zapošljavanja, regiji i spolu	potpuno	5.4., 5.8.
LA2	Ukupan broj i stopa fluktuacije zaposlenika prema dobnoj skupini, spolu i regiji	djelomično	5.4., 5.9.
LA3	Beneficije osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima privremeno ili na djelomično radno vrijeme prema glavnim poslovnim djelatnostima	potpuno	5.6., 5.28., 5.29., 5.31., 5.45., 5.46., 5.47.-5.50., 5.56.-5.62.
LA15	Povratak na posao i omjeri visina novčane naknade nakon rodiljnog dopusta, prema spolu.	potpuno	5.37., 5.38.
Odnosi zaposlenika i menadžmenta			
LA4	Postotak zaposlenika obuhvaćenih kolektivnim ugovorima	potpuno	5.54.
LA5	Najmanje razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi specificirani u kolektivnim ugovorima	potpuno	5.55.
Zdravlje i sigurnost na radu			
LA6	Postotak ukupne radne snage zastupljene u formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja, koja se sastoje od predstavnika uprave i radnika i koja pomažu pri praćenju i savjetovanju o programima zaštite zdravlja i sigurnosti na radu	potpuno	5.10.-5.18.; Regulirano mjerama hrvatskog zakonodavstva, u cijelosti implementirano.
LA7	Stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji i spolu	nije	U razdoblju izrade izvješća dostupna djelomična informacija
LA8	Programi obrazovanja, obuke, savjetovanja, prevencije i kontrole rizika, namijenjeni pružanju pomoći članovima radne snage, njihovim obiteljima ili članovima zajednice glede ozbiljnih bolesti	potpuno	5.28.; 5.29.; 5.39.; 5.48.; 5.49., 5.50., 5.58.-5.62.
LA9	Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima	potpuno	5.18
Obuka i obrazovanje			
LA10	Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema spolu i kategoriji zaposlenika	potpuno	5.22., 5.24.
LA11	Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka	potpuno	5.24, 5.6
LA12	Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja; prema spolu	potpuno	5.30.-5.33.
Raznolikost i jednake mogućnosti			
LA13	Sustav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobnoj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima raznolikosti	potpuno	5.32.-5.35.
Jednakost plaća muškaraca i žena			
LA14	Omjer osnovne plaće muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika i prema lokaciji	potpuno	5.36.

Društvena dimenzija: Ljudska prava

Indikator učinka	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor
Zapošljavanje			
HR1	Postotak i ukupan broj ugovora o značajnim ulaganjima, koji sadrže stavke o ljudskim pravima ili su podvrgnuti analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava	nije	Ljudska prava ne predstavljaju potencijalni problem u Hrvatskoj, no sve poslovne operacije uključuju primjenu Kodeksa ponašanja. Suradnja s dobavljačima uključuje analizu ljudskih prava. U narednom razdoblju planira se daljnji razvoj uzimanja u obzir ljudskih prava u planiranim poslovnim operacijama
HR2	Postotak značajnih dobavljača i podugovarača podvrgnutih analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava te poduzete mjere	nije	Ljudska prava ne predstavljaju potencijalni problem u Hrvatskoj, no sve poslovne operacije uključuju primjenu Kodeksa ponašanja. Suradnja s dobavljačima uključuje analizu ljudskih prava. U narednom razdoblju planira se daljnji razvoj uzimanja u obzir ljudskih prava u planiranim poslovnim operacijama
HR3	Ukupan broj sati obuke zaposlenika o politikama i postupcima koji se tiču vidova ljudskih prava relevantnih za djelatnosti, uključujući postotak obučених zaposlenika	nije	Ljudska prava ne predstavljaju potencijalni problem u Hrvatskoj, no sve poslovne operacije uključuju primjenu Kodeksa ponašanja. Suradnja s dobavljačima uključuje analizu ljudskih prava. U narednom razdoblju planira se daljnji razvoj uzimanja u obzir ljudskih prava u planiranim poslovnim operacijama
Nediskriminacija			
HR4	Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete mjere	potpuno	5.62.
Sloboda udruživanja i kolektivno pregovaranje			
HR5	Djelatnosti prepoznate kao one u kojima bi u značajnoj mjeri moglo biti ugroženo ostvarivanje prava na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja te mjere poduzete u cilju podupiranja tih prava	nije	Ljudska prava ne predstavljaju potencijalni problem u Hrvatskoj, no daljnji razvoj uključuje uzimanje u obzir ljudskih prava u planiranim poslovnim operacijama. Unatoč tome, postupak pregleda dobavljača osigurava da su aspekti ljudskih prava barem zadovoljeni
Dječji rad			
HR6	Djelatnosti prepoznate kao one koje u značajnoj mjeri sadržavaju opasnost od slučajeva dječjeg rada te mjere poduzete radi doprinosa ukidanju dječjeg rada	nije	Ljudska prava ne predstavljaju potencijalni problem u Hrvatskoj, no daljnji razvoj uključuje uzimanje u obzir ljudskih prava u planiranim poslovnim operacijama. Strogo uzimajući u obzir pregled dobavljača, svaka indikacija na postojanje takvih praksi, bila bi odmah sankcionirana.
Prisilni i obvezni rad			
HR7	Djelatnosti prepoznate kao one koje u značajnoj mjeri sadržavaju opasnost od slučajeva prisilnog ili obaveznog rada te mjere poduzete radi doprinosa ukidanju prisilnog ili obaveznog rada	nije	Nije primjenjivo u Hrvatskoj. Vidi gore.
Sigurnosne prakse			
HR8	Postotak zaštitarskog osoblja obuhvaćenog obukom o politikama ili postupcima organizacije u vezi s aspektima ljudskih prava koji su relevantni za djelatnost	nije	Nije primjenjivo u Hrvatskoj. Vidi gore.
Prava starosjedilačkog stanovništva			
HR9	Ukupan broj slučajeva kršenja prava starosjedilačkog stanovništva i poduzete mjere	nije	Nije primjenjivo u Hrvatskoj. Vidi gore.
Procjena			
HR10	Postotak i ukupan broj postupaka koji su bili predmet mišljenja ili ocjena u smislu poštivanja ljudskih prava	djelomično	6.1.-6.14.; Ljudska prava ne predstavljaju potencijalni problem u Hrvatskoj, no sve poslovne operacije uključuju primjenu Kodeksa ponašanja. Suradnja s dobavljačima uključuje pregled glede ljudskih prava. Za naredno razdoblje planiran je viši stupanj uzimanja u obzir ljudskih prava u poslovnim suradnjama
Sanacija			
HR11	"Broj pritužbi vezanih za ljudskih prava, koje su bile podnosene i koje su riješene putem formalnog mehanizma rješavanja pritužbi	potpuno	6.14.

Društvena dimenzija: Društvo

Indikator učinka	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor
Zajednica			
SO1	Postotak operacija s implementiranim angažmanom zajednice, procjenom utjecaja te razvojnim programima	nije	Uključenost lokalne zajednice postoji. Unatoč tome, postoje razvojni programi za daljnji napredak.
SO9	Operacije sa značajnim potencijalom ili negativan učinak za lokalnu zajednicu.	nije	Nije primjenjivo na industriju- telekomunikacije imaju značajan i široki utjecaj na čitavu zajednicu i društvo u cjelini.
SO10	Sprječavanje i ublažavanje mjera provedenih u radu sa značajnim potencijalnim ili stvarnim negativnim učincima na lokalne zajednice	nije	Vidi gore
Korupcija			
SO2	Postotak i ukupan broj poslovnih jedinica podvrgnutih analizi korupcijskog rizika	potpuno	2.41.-2.49.; 5.60., 5.61.; 6.1.-6.17.
SO3	Postotak zaposlenika obuhvaćenih obukom o antikorupcijskim politikama i postupcima organizacije	djelomično	2.47.-2.49.
SO4	Mjere poduzete kao odgovor na slučajeve korupcije	potpuno	2.46.
Javna politika			
SO5	Stajališta organizacije vezana uz određene javne politike te sudjelovanje u razvoju javnih politika i lobiranju	potpuno	2.46.
SO6	Ukupna vrijednost financijskih donacija i donacija u naravi političkim strankama, političarima i povezanim institucijama po zemlji.	potpuno	Nije primjenjivo, prema politici kompanije (2.46.)
Ponašanje protivno načelu slobodnoga tržišnog natjecanja			
SO7	Ukupan broj pravnih postupaka, pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, trustovske i monopolističke prakse te njihovi ishodi	nije	Iako organizacija posjeduje zaseban odjel koji se bavi trustovskim i monopolističkim praksama te redovito relevantnim informacijama izvještava shodno zakonskim propisima, ne postoji implementirana metodologija mjerenja za ovaj indikator.
Pridržavanje propisa			
SO8	Vrijednost značajnih novčanih kazni i ukupan broj nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa	potpuno	2.66.

Društvena dimenzija: Odgovornost za proizvod

Indikator učinka	Opis	Odgovoreno	Lokacija u izvješću / izravan odgovor
Zdravlje i sigurnost korisnika			
PR1	Faze životnog ciklusa proizvoda i usluga u kojima se ocjenjuje poboljšanje njihovog utjecaja na zdravlje i sigurnost te postotak značajnih kategorija proizvoda i usluga podvrgnutih tim postupcima	nije	Nije primjenjivo
PR2	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnosti za vrijeme njihova životnog ciklusa, prema vrsti ishoda	nije	Informacija nije dostupna
Informacije i oznake na proizvodima i uslugama			
PR3	Vrsta podataka o proizvodu i usluzi, zahtjevanih organizacijskim postupcima te postotak značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informacijskim zahtjevima	nije	Nije primjenjivo
PR4	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te označavanjem, prema vrsti ishoda	nije	Nije primjenjivo
PR5	Praksa vezana uz zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate upitnika za mjerenje zadovoljstva kupaca	potpuno	4.16., 4.17., 4.22.-4.24.
Marketinške komunikacije			
PR6	Programi za poštovanje standarda i dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na marketinške komunikacije, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo	djelomično	4.3.; Razvijeni su interni Kodeks ponašanja te marketinški i standardi oglašavanja
PR7	Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu, pokroviteljstvo, prema vrsti ishoda	potpuno	4.3., 4.4.; 4.18.-4.21.
Poštivanje privatnosti korisnika			
PR8	Ukupan broj potkrijepljenih pritužbi o povredama privatnosti kupaca ili o gubitku osobnih podataka o kupcu	nije	Informacija nije dostupna
Pridržavanje propisa			
PR9	Vrijednost značajnih novčanih kazni za nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču ponude i upotrebe proizvoda i usluga	potpuno	4.3., 4.4.

Izvešće o napretku GC

Hrvatski Telekom i ove godine nastavlja praksu izvještavanja o napretku prema načelima Svjetskog sporazuma Ujedinjenih Naroda, United Nations Global Compact. U ovogodišnjem Izvešću napredak je predstavljen prema poveznicama između dvaju nadopunjujućih standarda izvješćivanja, uz svijest o tome da postoji jasna i potvrđena veza između načela Svjetskog Sporazuma i GRI pokazatelja. Više podataka o poveznicama između deset načela Svjetskoga sporazuma i GRI G3 pokazatelja nalazi se na mrežnim stranicama GRI-ja¹.

Područje	Načelo Svjetskoga sporazuma	GRI3 pokazatelj	Poglavlje u ovome izvješću
LJUDSKA PRAVA	1. Tvrtke bi trebale promicati i provoditi zaštitu međunarodnih ljudskih prava unutar područja svojega djelovanja.	EC5, LA4, LA6 LA8,LA9,LA13-14, HR1-9, SO5, ,	5.36,5.44,5.54, 5.10,5.18, 5.28,5.29,5.39,5.49,5.50, 5.58-5.62,5.18 5.32-5.35,5.36 6.1-6.14 2.46
	2. Tvrtke ne bi trebale sudjelovati u kršenjima ljudskih prava.	HR4, SO5	6.1-6.14, 2.46
RADNA PRAVA	3. Tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje.	LA4-5, , SO5	5.54, 5.55,2.46
	4. Tvrtke bi se trebale zalagati za ukidanje svakoga oblika prisilnoga rada.	SO5	2.46
	5. Tvrtke bi se trebale zalagati za stvarno ukidanje dječjega rada.	SO5	2.46
	6. Tvrtke bi se trebale zalagati za ukidanje diskriminacije pove-zane sa zapošljavanjem i izborom zanimanja.	EC7, LA2, LA13-14, HR4, SO5	7.18-7.20,7.27-7.34 5.4,5.9,,5.32-5.35,5.36, 5.62,2.46
OKOLIŠ	7. Tvrtke bi trebale poticati pristup suzbijanja ugrožavanja okoliša.	EN18, EN26, EN30, SO5	7.46-7.54, 7.56-7.82,2.46
	8. Tvrtke bi trebale pokrenuti inicijative usmjerene promicanju veće odgovornosti prema okolišu.	EN1, EN3-8, EN12,EN14,EN16-23,EN26-28,, SO5,	7.1-7.87,2.46
	9. Tvrtke bi trebale poticati razvoj i širenje tehnologija neškodljivih za okoliš.	EN5-7, EN18, EN26-27, SO5	7.18-7.20,7.27-7.34,7.46-7.54,7.56-7.82,2.46
BORBA PROTIV KORUPCIJE	10. Tvrtke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njezinim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.	SO2-6	2.41.-2.49,,5.60,,5.61.; 6.1.-6.17. 2.47-2.49,2.46

¹⁾ <http://www.globalreporting.org/griportal/GRI/G3Online/frmManagementNorms.aspx>

Vanjska provjera

NEOVISNO IZVJEŠĆE S IZRAŽAVANJEM OGRANIČENOG UVJERENJA

Upravi društva Hrvatski Telekom d.d.

Uvod

Obavili smo postupke kako bismo izrazili neovisno ograničeno uvjerenje o Izvješću o održivosti društva Hrvatski Telekom d.d. („HT“) (zajedno „HT“) za godinu koja je završila 31. prosinca 2011. („Izvješće o održivosti za 2011. godinu“).

Opseg i predmet

Naš angažman izražavanja ograničenog uvjerenja usredotočio se na HT-ovo samoočitovanje o postizanju B+ razine primjene utvrđene od strane Globalne inicijative za izvještavanje („razina primjene GRI“) kako je prikazano u poglavlju 1.24, te na temelju objava i pokazatelja uspješnosti u tablicama sažetka GRI na stranicama 11 do 22 Izvješća o održivosti za 2011. godinu.

Kriteriji izvještavanja

Ispitali smo razinu objavljivanja u odnosu na Smjernice o Izvješću o održivosti verzija 3.1 koje je izdala Globalna inicijativa za izvještavanje („smjernice GRI-a“).

Odgovornost Uprave

Točnost i cjelovitost informacija prikazanih u Izvješća o održivosti za 2011. godinu podliježu ograničenjima svojstvenima prirodi i metodama utvrđivanja, obračuna i procjene podataka za takvo izvještavanje. Uprava HT-a odgovorna je za odabir i primjenu kriterija izvještavanja kako bi se utvrdila samoočitovana razina primjene GRI. Uprava HT-a odgovorna je za sastavljanje i prikaz Izvješća o održivosti za 2011. godinu u skladu s kriterijima izvještavanja, koristeći pretpostavke i procjene koje su prikladne u danim okolnostima. Uprava HT-a također je odgovorna za oblikovanje, provedbu i održavanje internih kontrola relevantnih za pripremu Izvješća o održivosti za 2011. godinu koji je bez materijalno značajnih grešaka, za odabir i primjenu odgovarajućih načela izvještavanja, koristeći metode mjerenja i procjene koje su razumne u danim okolnostima, te vođenje odgovarajućih evidencija.

Naša odgovornost

Naša je odgovornost izvesti neovisan zaključak, temeljem naših postupaka izražavanja ograničenog uvjerenja, o tome da li nam je ista skrenulo pozornost što bi ukazivalo na to da HT-ova samoočitovana razina primjene u Izvješću o održivosti za 2011. godinu nije prikazana, u svim značajnim aspektima, u skladu s kriterijima izvještavanja. Angažman smo proveli u skladu s Međunarodnim standardom za angažmane

s izražavanjem uvjerenja 3000, Angažmani s izražavanjem uvjerenja različiti od revizija ili uvida povijesnih financijskih informacija koji je izdan od strane Međunarodnog odbora za standarde revidiranja i izražavanja uvjerenja (IAASB). Ovaj Standard zahtijeva našu usklađenost s etičkim zahtjevima te da planiramo i provedemo angažman s izražavanjem uvjerenja kako bismo dobili ograničeno uvjerenje o HT-ovom samoočitovanju B+ razine primjene GRI Izvješća o održivosti za 2011. godinu.

Sažetak izvršenog rada

Naši postupci uključivali su ispitivanje, temeljem provjere podataka, dokaza relevantnih za HT-ovu razinu samoočitovanja u Izvješću o održivosti za 2011. godinu. Također su uključivali ocjenu značajnih procjena i prosudbi od strane Uprave prilikom sastavljanja Izvješća o održivosti za 2011. godinu. Postupci prikupljanja dokaza bili su više ograničeni nego u angažmanima s izražavanjem razumnog uvjerenja, te se stoga dobije manje uvjerenje nego u angažmanima s izražavanjem razumnog uvjerenja.

Naš rad sastojao se od sljedećeg:

- razgovora s Upravom glede procjene primjene smjernica GRI, te razumijevanja kontrolnog okruženja vezanog za izvještavanje o održivosti poslovanja,
- razgovora s osobljem zaduženim za izvještavanje o podacima o održivom poslovanju,
- razumijevanja postupaka generiranja, prikupljanja i izvještavanja o podacima o održivom poslovanju,
- procjene postupka generiranja i izvještavanja u odnosu na kriterije izvještavanja,
- testiranja, temeljem uzoraka, točnosti objava, uključujući ispitivanje interne i vanjske dokumentacije, te
- pregledavanja tablice sažetka GRI-a u svrhu razmatranja tvrdnje Uprave vezane za primjenu smjernica GRI-a.

Priroda i opseg naših postupaka utvrđeni su temeljem naše procjene rizika i naše stručne prosudbe kako bismo dobili ograničeno uvjerenje. Uvjereni smo da su nam pribavljeni dokazi dostatni i čine odgovarajuću osnovu u svrhu izražavanja našeg zaključka s ograničenim izražavanjem uvjerenja.

Inherentna ograničenja

Nefinancijski podaci podložni su većem broju inherentnih ograničenja od financijskih podataka, s obzirom na prirodu i metode koje se koriste za utvrđivanje, obračun, uzorkovanje ili procjenu takvih podataka. Kvalitativna tumačenja relevantnosti, materijalnosti i točnosti podataka podliježu pojedinačnim pretpostavkama i prosudbama.

Nismo obavljali nikakve poslove vezane za podatke iz prethodnih izvještajnih razdoblja niti u pogledu budućih projekcija i ciljeva. Nismo obavljali nikakve poslove izvan ugovorenog opsega, te stoga ograničavamo naš zaključak na gore utvrđeni predmet.

Zaključak s izražavanjem ograničenog uvjerenja

Temeljem našeg posla opisanog u ovom izvješću, ništa nam nije skrenulo pozornost što bi uzrokovalo da vjerujemo kako HT-ovo samoočitovanje B+ razine primjene GRI u Izvješću o održivosti za godinu koja je završila 31. prosinca 2011. nije prikazano, u svim materijalnim aspektima, u skladu s kriterijima izvještavanja.

Ograničenje upotrebe i distribucije

Ovo izvješće, uključujući zaključak, pripremljeno je isključivo za Upravu HT-a kako bi joj pomoglo u izvještavanju o HT-ovom održivom poslovanju i aktivnostima. Dopuštamo objavljivanje ovog izvješća u sklopu Izvješća o održivosti za godinu koja je završila 31. prosinca 2011. kako bi Uprava mogla dokazati da je ispunila svoje odgovornosti upravljanja dobivanjem neovisnog izvješća s izražavanjem uvjerenja u svezi s Izvješćem o održivosti za 2011. godinu. godinu. Ne prihvaćamo nikakvu odgovornost prema bilo kome osim prema Upravi i HT-u za naš rad ili ovo izvješće, osim ako je izričito dogovoreno uz naš prethodni pristanak u pisanom obliku.

PricewaterhouseCoopers d.o.o.
Zagreb, 6. studenog 2012.



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Hrvatski Telekom d.d.** has presented its report “Sustainability Report 2011” to GRI’s Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 16 October 2012

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The “+” has been added to this Application Level because Hrvatski Telekom d.d. has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter’s own criteria for choosing the relevant assurance provider.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world’s most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 2 October 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

Kontakt i pomoć u korištenju ovog izvješća

1.27. Izvješćem o održivosti predstavljeni su rezultati aktivnosti Hrvatskog Telekomu tijekom izvještajnog razdoblja. U tome smislu, želi se potaknuti dionike da izraze svoje komentare i mišljenja o napretku kompanije na području odgovornog poslovanja. Za sve informacije, komentare i mišljenja, izvolite se obratiti:

Maja Weber
Odjel za odnose s javnošću
Sektor za korporativne komunikacije i odnose s investitorima
Hrvatski Telekom d.d.

Savska cesta 32
10 000 Zagreb
Tel. + 385 1 4912 100
Fax. + 385 1 4912 133
e-pošta: pr@t.ht.hr



Ime autora: Viktor Popović

Naziv rada: Bez naziva

Natječaj T-HTnagrada@msu.hr, 2011. godina

Strategija i upravljanje

Vrijednosti i upravljanje

2.1. MISIJA T-HT GRUPE

Komunikacija, informacija i zabava - uvijek i svuda

Komunikacija je osnovna ljudska potreba, a informacijske i komunikacijske tehnologije nude bezbroj mogućnosti za komunikaciju, informiranje, druženje i održavanje kontakata.

Život i svakodnevica ljudi postaju sve više umreženi. Sve je veći broj ljudi koji međusobno komuniciraju na izuzetno neposredne načine, putem virtualnih foruma i međunarodnih internetskih servisa. Neizmjerne količine podataka učitavaju se na internet i pregledavaju svakodnevno, dok virtualne zajednice kroz društvene mreže svaki mjesec privlače milijune novih članova. Komunikacija se u potpunosti prilagođava potrebama korisnika, a umrežavanje je moguće u gotovo svakom trenutku putem različitih tipova uređaja. Provjeravanje e-pošte i korištenje interneta sastavni su dio naše svakodnevne. Internet je stubokom promijenio način na koji provodimo slobodno vrijeme i način na koji poslujemo. Dostupnost interneta od kuće, iz ureda i putem mobitela doživljavamo kao nešto čije se postojanje samo po sebi razumije, pri čemu trajno zahtijevamo brži pristup i još veću kvalitetu usluge.

2.2. VIZIJA T-HT GRUPE

T-HT - lider u osobnom i poslovnom povezivanju

Mogućnosti povezivanja danas su beskrajne. Tehnologija je tu da pojednostavi život, ubrza rješavanje problema, omogućiti više slobodnog vremena te učini život bogatijim i zabavnijim. Poslovni zadaci mogu se obaviti primjerice na putu prema zračnoj luci, može se u hodu pogledati nova epizoda omiljene serije na zaslonu našeg mobitela ili pak biti u kontaktu s članovima obitelji, prijateljima i kolegama, koristeći mobilne i internetske usluge kako bi se podijelilo doživljaje, ideje i misli.

2.3. KORPORATIVNE VRIJEDNOSTI

Sustav vrijednosti koji se u Hrvatskom Telekomu želi njegovati definiran je Vodećim načelima kompanije. Načelima su izražene smjernice kojima se treba rukovoditi u svakodnevnom radu, smjernice koje promiču etično ponašanje, međusobno poštivanje, timski rad, postizanje što boljih rezultata na što djelotvorniji način, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti, stvaranje okruženja u kojem se potiču, prepoznaju i cijene iznimni rezultati.

Njegujući zajedničke standarde ponašanja, jednako prema korisnicima i prema suradnicima, stvara se radna atmosfera u kojoj je zadovoljstvo raditi te pridonosi ukupnom poslovnom uspjehu kompanije.

Odgovornost za promicanje vrijednosti je na svim zaposlenicima, a te su vrijednosti žive u mjeri u kojoj ih se živi u kompaniji. Kompanijska Vodeća načela nisu za prihvaćanje u smislu niza pravila koja nešto propisuju, nego kao vrijednosti koje zaposlenike motiviraju, inspiriraju i ispunjavaju pozitivnom energijom. Ta Načela pokreću da se postižu vrhunski rezultati, svatko u svojem poslu, u radnim timovima te u ukupnosti kompanije.

2.4. Vodeća načela su:

- Pokreće nas oduševljenje korisnika
- Poštovanje i integritet osnova su našeg ponašanja
- Tim smo uvijek - i kada smo zajedno i kada smo odvojeni
- Najbolje mjesto za visoka postignuća i osobni razvoj
- Ja sam T - na mene računajte

IMPLEMENTACIJA

2.5. Misija i vizija HT-a u potpunosti se slijede, ne samo u komunikaciji nego i u svemu što se radi - od proizvoda i usluga koje kompanija nudi (poput primjerice MAXtv-a, MAXtv-a To Go, MAXadsl-a, tportala, Mobile Interneta, iPhone i smartphone tarifa), pa do komunikacijskih kanala koji se koriste (uključujući Twitter i Facebook), a sve to kako bismo istaknuli ključnu poruku povezanosti u svakom trenutku.

2.6. Na planu interne komunikacije, misija, vizija, strategija, kao i korporativne vrijednosti, komuniciraju se svake godine uhodanim postupkom, putem takozvanih Menadžment foruma na kojima Uprava HT-a izravno komunicira s menadžmentom, a koji nakon toga prenosi primljene poruke svojim zaposlenicima. Sama komunikacija i njena uspješnost potom se ocjenjuju svim zaposlenicima upućenom intranetskom anketom, a ta se primarno bavi potvrdom da je zaposlenicima strategija uistinu prezentirana i postala jasna. Ova komunikacija nadopunjuje se i dodatnim komunikacijskim kanalima - intranetom, prezentacijama novim zaposlenicima, internim publikacijama i sličnim.

INTEGRACIJA POSLOVNIH SEGMENTA

2.7. Organizacija Društva pretpostavlja Upravu Društva, poslovne jedinice/funkcije podrške i upravljanja/tehničke funkcije, sektore, odjele i konačno, radne jedinice. Dvije su poslovne jedinice: Poslovna jedinica za privatne korisnike i Poslovna jedinica za poslovne korisnike. Također, ustrojena je funkcija podrške i upravljanja za financije, tehnička funkcija podrške i upravljanja za ljudske resurse i funkcija podrške i upravljanja predsjednika Uprave.

T-HT

Poslovne jedinice	Tehničke funkcije	Funkcije i podrške upravljanja
Glavni operativni direktor za privatne korisnike	Glavni direktor za Tehniku i informacijske tehnologije	Predsjednik Uprave i glavni direktor (CEO)
Glavni operativni direktor za poslovne korisnike	/	Glavni direktor za financije
/	/	Glavni direktor za ljudske resurse

2.8. Navedene funkcije obuhvaćaju poslove zajedničke cijelom Društvu i osiguravaju usklađenost svih njegovih poslovnih segmenata te omogućavaju Društvu da posluje kao jedna cjelina.

Tehničke funkcije vodi glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije. Ove funkcije obuhvaćaju poslove usluga informacijskih i komunikacijskih tehnologija (ICT usluga) i izgradnje na razini Društva, a u svrhu pružanja tehničke platforme za usluge i stvaranje učinaka sinergije - na internoj i na eksternoj razini. Uloga Poslovnih jedinica je upravljanje te odgovornost za dobit i gubitak za pojedina poslovna područja.

2.9. Osim Hrvatskog Telekom d.d., članice T-HT Grupe su, kao ovisna društva, tvrtke Iskon Internet d.d., Combis d.o.o. i KDS d.o.o. Pridruženo društvo je HP d.o.o Mostar , a zajednički pothvat HT d.d. Mostar.

UPRAVLJANJE

2.10. U Društvu se primjenjuje dualistički ustroj organa Društva, čija je osnovna karakteristika striktna podjela nadležnosti između dva organa Društva, Nadzornog odbora s jedne strane i Uprave društva, s druge strane. Nadzorni odbor ima nadzornu funkciju, a Uprava je ovlaštena za vođenje poslova društva. Glavnu skupštinu čine dioničari Društva. Na Glavnoj skupštini dioničari ostvaruju svoja upravljačka i imovinska prava.

KODEKS KORPORATIVNOG UPRAVLJANJA

2.11. Obzirom na činjenicu da su dionice Društva uvrštene na uređeno tržište, Društvo primjenjuje Kodeks korporativnog upravljanja objavljen na internetskim stranicama Zagrebačke burze i na internetskim stranicama Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, a koji se primjenjuje od 1. siječnja 2011. godine.

2.12. Društvo se pridržava odredbi Kodeksa uz iznimku onih odredbi čija primjena u danom trenutku nije praktična. Spomenute iznimke su taksativno navedene u Izjavi o primjeni kodeksa korporativnog upravljanja za poslovnu godinu 2011.

UPRAVA

2.13. Članove Uprave i njezinog 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. Na dan 31. prosinca 2011. godine, Uprava se sastoji od šest članova: g. Ivica Mudričić, predsjednik Uprave i glavni direktor; dr. sc. Dino Ivan Dogan, član Uprave i glavni direktor za financije (CFO); g. Johan H.M. Busé,

član Uprave i glavni operativni direktor za privatne korisnike (COO Residential); gđa Irena Jolić Šimović, članica Uprave i glavna operativna direktorica za poslovne korisnike (COO Business); g. Božidar Poldrugač, član Uprave i glavni direktor za tehniku i informacijske tehnologije (CTO/CIO) i gđa Branka Skaramuča, članica Uprave i glavna operativna direktorica za ljudske resurse (CHRO). Detaljni podaci o dobi, obrazovanju i karijeri članova Uprave navedeni su u Godišnjem izvješću Uprave o stanju i poslovanju društva i T-HT Grupe za poslovnu godinu 2011.

NADZORNI ODBOR

2.14. 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. Sukladno odredbama Statuta Društva, Nadzorni odbor sastoji se od devet članova. Osam članova izabire Glavna skupština, a jednoga imenuju zaposlenici Društva. Na dan 31. prosinca 2011. godine, Nadzorni odbor ima pet članova koji zastupaju DTAG (g. Andreas Moelich, g. Oliver Morbach, dr. Lutz Schade, dr. Ralph Rentschler i g. Andreas Hesse), jednog člana kojega je nominirala Republika Hrvatska (dr. Slavko Leban), dva nezavisna člana (dr. sc. Ivica Mišetić i gđa Kathryn Walt Hall) i jednog člana kojega je imenovalo Radničko vijeće HT-a d.d. (g. Juko Cikojević).

Statutom HT-a određeno je da za člana Nadzornog odbora može biti izabrana osoba čije znanje, iskustvo te radne i moralne osobine jamče da će uredno i savjesno obnašati funkciju člana Nadzornog odbora, a Poslovnikom o redu NO-a da se član Nadzornog odbora mora suzdržati od glasovanja u slučaju kada se odlučuje o nekom njegovom pojedinačnom pravu ili pravnom interesu.

2.15. Glavna pitanja koja su se nalazila na dnevnom redu sjednica Nadzornog odbora navedena su u Izvješću Nadzornog odbora o obavljenom nadzoru tijekom poslovne godine 2011. koje je objavljeno u okviru Godišnjeg izvješća za poslovnu godinu 2011.

2.16. Nadzorni odbor je ustrojio Odbor za naknade i imenovanja i Odbor za reviziju, kao dio procesa transparentnog pristupa naknadama i imenovanjima u upravljačkim tijelima kompanije te transparentnosti poslovanja. Glavna pitanja koja su se nalazila na dnevnom redu sjednica Odbora navedena su u Izvješću Nadzornog odbora o obavljenom nadzoru tijekom poslovne godine 2011. koje je objavljeno u okviru Godišnjeg izvješća za poslovnu godinu 2011.

Odbor za reviziju je zaključio da u poslovnoj godini 2011. u odnosu na financijsko izvještavanje, upravljanje rizikom, sustav upravljanja usklađenošću poslovanja, angažman unutarnje i vanjske revizije nema naznaka da sustav unutarnje kontrole ne funkcionira učinkovito.

Glavna skupština

2.17. Kao što je već navedeno, članska prava dioničara dijele se na upravljačka i imovinska. Osnovna upravljačka prava dioničara jesu: pravo na sudjelovanje na Glavnoj skupštini društva uključujući i pravo na raspravljanje, pravo na obaviještenost, pravo glasa i pravo na pobijanje odluka Glavne skupštine.

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

2.19. Poziv na Glavnu skupštinu, koji sadrži 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.

2.20. Pravo na obaviještenost dioničari ostvaruju putem 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 skupštini daje svakom dioničaru na njegov zahtjev obavještenja o poslovima Društva, ako je to potrebno za prosudbu pitanja koja su na dnevnom redu.

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

2.22. U 2011. godini nije bilo tužbi dioničara za pobijanje odluka Glavne Skupštine Društva.

2.23. U upravljačka prava dioničara se ubrajaju 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.

2.24. Imovinsko pravo dioničara je, 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 4. svibnja 2011. godine Glavna skupština Društva odobrila je isplatu dividende dioničarima za financijsku godinu 2010. u iznosu od 1.863.783.056,60 kuna (22,76 kuna po dionici), što predstavlja omjer isplate dividende u odnosu na ostvarenu dobit od 100%. Dividenda je isplaćena u drugoj polovini svibnja 2011. godine.

2.25. Informacije o Glavnoj skupštini Društva u 2011. godini te o odlukama usvojenima na Glavnoj skupštini mogu se pronaći na internetskim stranicama Društva.

Strategija društveno odgovornog poslovanja

2.26. Društveno odgovorno poslovanje osnova je našeg pristupa strategiji poslovanja i razvitka. U svakodnevnom radu, kompanija je vođena načelima Grupe u kojoj posluje, a koja je utvrdila jasan cilj - vodeće mjesto u industrijskom sektoru u društvenoj i ekološkoj odgovornosti.

2.27. Načela društveno odgovornog poslovanja dugoročno su opredjeljenje prema uskladbi poslovnih aktivnosti s načelima održivosti. Pristup društveno odgovornom poslovanju odražava područja aktivnosti koja čine osnovu našeg pristupa održivosti.

2.28. Uspjeh i inovativnost izravno utječe na život društva u kojem poslujemo. Novim, kvalitetnim i dostupnim rješenjima za poboljšanje komunikacije kompanija utječe na kvalitetu života i na konkurentnost gospodarstva. Usmjerenost konstantnom poboljšanju i inovacijama, uz naglasak na zaštitu okoliša, okosnica je našeg pristupa društveno odgovornom poslovanju.

2.29. PODRUČJA STRATEGIJE ODGOVORNOG POSLOVANJA HT-a:

Vrhunske mogućnosti komunikacije i povezivanja u privatnom životu i radu

Osnova našeg poslovanja je omogućavanje što bolje povezanosti u privatnom i poslovnom životu. Cilj nam je razvijati inovativna telekomunikacijska rješenja i nuditi usluge koje unapređuju svakodnevnicu kroz vrhunsku komunikaciju i povezivanje.

Integracija u društvo informacija i znanja

Cilj nam je osigurati što većem broju ljudi pristup telekomunikacijskim uslugama i integraciju u društvo znanja. Želimo omogućiti da napredne tehnologije budu dostupne svima, u svakom trenutku.

Stvaranje društva sa sniženim emisijama CO2

Jedan od naših ključnih ciljeva na području društvene odgovornosti je zaštita okoliša, odgovorno korištenje resursa i smanjenje emisija stakleničkih plinova.

PROVOĐENJE STRATEGIJE DRUŠTVENO ODGOVORNOG POSLOVANJA KODEKS PONAŠANJA

2.30. Kodeks ponašanja HT-a postavlja jasne standarde poslovnoga ponašanja, a temelji se na najvišim etičkim načelima. Slijedeći promjene koje su se dogodile i u kompaniji i u okruženju, Uprava Hrvatskog Telekomu je u ožujku 2011. donijela novi Kodeks ponašanja. Novi dokument, koji se nastavlja na Kodeks iz 2006. godine, temelji se na Vodećim načelima i poželjnim ponašanjima - posebice na drugom od pet načela: „Poštovanje i integritet temelj su našeg ponašanja“. Najveći dio dokumenta tiče se odnosa s korisnicima, partnerima i dobavljačima, a posebna pozornost posvećena je rukovanju informacijama te sukobu interesa.

2.31. Novi kodeks navodi i jasne upute zaposlenicima kako se ponašati u slučajevima nedoumica ili zamiječenih kršenja načela i vrijednosti. Zapravo, zadatak kodeksa je da svim zaposlenicima i drugim osobama na koje se odnosi jasno odgovoriti na pitanje: „Kako želimo raditi?“

USKLAĐENOST POSLOVANJA

2.32. Usklađenost sa zakonima i drugim propisima te pridržavanje internih pravila i Kodeksa ponašanja osnova su odgovornog korporativnog upravljanja, odnosno nužan preduvjet za poslovni uspjeh, kao i neizostavan aspekt svakog poslovnog procesa. HT aktivno promiče načela etičnog poslovanja kroz okvir usklađenosti poslovanja, kako bi spriječio moguće negativne posljedice i osigurao usklađenost svih poslovnih procesa s vrelevantnim propisima.

2.33. Svaki zaposlenik, poslovni partner, korisnik ili dioničar može prijaviti kršenje Kodeksa ponašanja kao i druge nepravilnosti u poslovanju, primjerice prijevare ili nezakonitosti u poslovanju. HT jamči punu povjerljivost postupka, a moguće su i anonimne dojave.

2.34. Svaki prigovor ili informaciju o kršenju propisa, posebice kršenju Kodeksa ponašanja, moguće je dojaviti putem Etičke linije:

- poštom: T-Hrvatski Telekom, Etička linija, Savska cesta 32, 10000 Zagreb
- telefonom: 0800 9823 (radnim danom od 9 do 15 sati)
- faksom: 0800 9824
- e-poštom: Eticka.Linija@t.ht.hr

Sve dojave su povjerljive. Anonimne dojave moguće je podnijeti korištenjem SAD! Sustava Anonimnih Dojava ili BKMS, sustavom anonimnih dojava Deutsche Telekomu. Navedenim sustavima moguće je pristupiti PUTEM linka http://www.t.ht.hr/grupa/kodeks_nepravilnosti.asp

2.35. Prateći trendove u korporativnom upravljanju, HT je još 2008. godine ustrojio funkciju Povjerenika za usklađenost poslovanja, Odjel za usklađenost poslovanja te Odbor za usklađenost poslovanja.

2.36. Godine 2010., u sklopu certificiranja Sustava upravljanja usklađenošću cijele Deutsche Telekom Grupe, HT su testirali stručnjaci konzultantske kuće Ernst & Young. Rezultati testa pokazuju da je funkcija usklađenosti Hrvatskog Telekomu potpuno ispunila postavljene zahtjeve.

2.37. Odjel za usklađenost poslovanja omogućuje zaposlenicima postavljanje pitanja vezanih uz tumačenje propisa, internih pravila i savjetovanje o postupanju u određenim poslovnim situacijama putem intraneta i portala „Pitaj me!“ te prijavu uočenih nepravilnosti koje mogu anonimno prijaviti preko portala „Reci mi“.

2.38. Odjel za usklađenost redovito provodi edukacije svih zaposlenika i rukovodećih osoba na temu usklađenosti poslovanja. U ožujku 2011. godine održana je prezentacija u sklopu programa „Znanje četvrtkom“ gdje su zaposlenici i rukovodeće osobe informirane o antikorupcijskoj politici s posebnim naglaskom na sukob interesa te detaljima vezanim uz odgovornosti i zadatke Odjela za usklađenost poslovanja. Cijela prezentacija je u formatu videozapisa trajno dostupna svim zaposlenicima na intranetu, gdje se također može pronaći i stranica Odjela za usklađenost koja sadrži mnoge važne informacije.

2.39. PRAVILNICI, PROCEDURE I ČLANSKE OBVEZE

- Obveze iz članstva u Udruzi europskih operatora telekomunikacijskih mreža (ETNO) i usvojene Povelje o korporativnoj odgovornosti Udruge europskih operatora telekomunikacijskih mreža
- Obveze iz članstva u globalnoj UN inicijativi (u okviru Global Compacta) Women's Empowerment Principles.
- Politika upravljanja okolišem i Priručnik o upravljanju okolišem
- Povelja o održivom razvoju Europske udruge telekomunikacijskih operatora ETNO
- Energetska politika HT grupe
- Procedura provođenja donacija
- Socijalna povelja
- „Načela i smjernice za sprječavanje sukoba interesa i korupcije u poslovanju Hrvatskog Telekom d.d. - Antikorupcijska politika“
- Kodeks ponašanja

Upravljanje rizikom

2.40. Hrvatski Telekom provodi sustavno praćenje i redovno izvještavanje značajnih rizika za poslovanje Društva, koji uključuju regulatorne i pravne rizike, financijske rizike, rizike likvidnosti, kreditne rizike, tržišne rizike te operativne rizike poslovanja. Sustavni pristup praćenja i izvještavanja rizika provodi se kvartalno te po potrebi ad hoc osnovi prema Upravi te nadzornim kontrolnim tijelima: Odboru za reviziju, Internoj i eksternoj reviziji. Proces upravljanja rizicima ujedno je integralni dio procesa poslovnog planiranja te financijskog izvještavanja Društva prema dionicima. Hrvatski Telekom također provodi analizu rizika u svojem poslovanju u odnosu na zaštitu okoliša i šire, u smislu rizika poslovanja u zajednici u kojoj poslujemo. Provedbom pravilnika, poput Kodeksa ponašanja i dokumenata vezanih uz brigu za okoliš, nastojimo upravljati mogućim rizicima u poslovanju. Pored redovnih mjera zaštite i održavanja imovine, HT Grupa redovno održava program osiguranja kod trećih strana u skladu s politikama koje

je usvojio Deutsche Telekom, a uobičajena za industrijsku granu u kojoj Društvo posluje. To uključuje osiguranje imovine i prekida rada, osiguranje od javne odgovornosti i odgovornosti iz uporabe proizvoda uključivo odgovornost poslodavca te osiguranje od kriminalnih radnji i pronevjere. Povrh lokalno ugovorenih pokrića, Društvo sudjeluje u osiguravateljskom pokriću programa osiguranja direktora i menadžmenta te osiguranja terorizma u okviru matičnog programa osiguranja Deutsche Telekoma.

Strateško usmjerenje održivosti i društveno odgovornom poslovanju jedan je od ključnih elemenata upravljanja rizikom. Izdvajamo tri glavna rizika kao i naš pristup upravljanju tim rizicima poslovanja. Unutarnjom procjenom i u konzultacijama s našim dionicima, utvrđena su tri ključna područja rizika - korupcija, zaštita osobnih podataka i zaštita zdravlja naših korisnika.

„NAČELA I SMJERNICE ZA SPRJEČAVANJE SUKOBIA INTERESA I KORUPCIJE U POSLOVANJU HRVATSKOG TELEKOMA D.D. - ANTIKORUPCIJSKA POLITIKA“

2.41. Uprava HT-a je krajem 2010. godine donijela Antikorupcijsku politiku, koja na učinkovit način tretira pitanja sukoba interesa i korupcije u poslovanju. Ova Politika jasno određuje stav Hrvatskog Telekoma prema svim negativnim pojavama koje se mogu dogoditi u poslovanju te daje jasan okvir za ponašanje svim svojim zaposlenicima i rukovodećim osobama.

2.42. Antikorupcijska politika svim poslovnim partnerima pruža i određena jamstva jer čvrsto određuje HT kao pouzdanog partnera koji svoje poslovanje temelji na čvrstim etičkim principima. HT od ranije ima svoje politike koje uređuju pitanja primanja i davanja darova u poslovnim odnosima, a koje su usklađene s primjenjivim zakonskim okvirima te se naslanjaju na Antikorupcijsku politiku, dajući praktične odredbe o dozvoljenom i nedozvoljenom ponašanju u poslovanju.

2.43. Putem Antikorupcijske politike HT se jasno određuje spram negativnih pojava u poslovanju, pružajući tako svojim radnicima, rukovodećim osobama, ulagačima i poslovnim partnerima dodatna jamstva u smislu etički ispravnog i usklađenog poslovanja. Antikorupcijska politika uvodi jasne kriterije i odgovornosti za ocjenu ispravnosti u poslovanju te definira jasan postupak u svim predmetima sukoba interesa kroz uloge Odjela za usklađenost poslovanja kao operativne jedinice u čijoj nadležnosti je tumačenje svih odredbi Antikorupcijske politike te Odbora za usklađenost poslovanja kao tijela koje daje ocjene pojedinih slučajeva i prijedloge korektivnih mjera.

2.44. Hrvatski Telekom na godišnjoj bazi radi procjenu rizika, u sklopu koje se procjenjuju rizici vezani uz aktivnu i pasivnu korupciju. U procjeni rizika sudjeluju odgovorne osobe iz svih poslovnih područja; funkcije podrške i

upravljanja, tehničke funkcije i poslovne funkcije te je postotak poslovnih jedinica promatranih u sklopu procjene rizika korupcije u 2011. godini bio 100%.

2.45. Na temelju rezultata procjene razvija se godišnji program Odjela za usklađenost i odgovarajuće mjere koje se prezentiraju Odboru za usklađenost poslovanja, Upravi i Reviziji Nadzornog odbora. Povjerenik za Usklađenost poslovanja odgovoran je za implementaciju programa usklađenosti.

2.46. Hrvatski Telekom ne daje političke priloge, uključujući donacije političarima, političkim strankama ili političkim organizacijama. Isto tako, ne pruža potporu političkim strankama te se niti na koji način neće miješati u političke aktivnosti i političke stavove i opredjeljenja svojih radnika i rukovodećih osoba. HT od svojih radnika traži da odvoje svoje političke aktivnosti, stavove i opredjeljenja od HT-a i profesionalnih dužnosti koje obavljaju u HT-u. Sva ovakva i slična pitanja pokrivena su Antikorupcijskom politikom HT-a i Politikom darivanja HT Grupe. U 2011. godini nije bilo potvrđenih slučajeva korupcije. Unatoč tome, Odjel za Usklađenost poslovanja kontinuirano radi na mjerama prevencije, obrazovanja i promicanja kulture društveno odgovornog poslovanja.

2.47. Hrvatski Telekom slijedi zakonske propise te svojim radnicima i rukovodećim osobama daje transparentna pravila postupanja u „Antikorupcijskoj politici HT d.d.“, kao dodatnu mjeru prevencije sprječavanja korupcije.

2.48. Poseban naglasak u edukaciji zaposlenika i rukovodećih osoba tijekom 2011. godine, stavljen je na Kodeks ponašanja u kojem se nalazi poglavlje i o korupciji. Plan edukacije većeg broja zaposlenika i rukovodećeg osoblja vezanog za Antikorupcijsku politiku predviđen je u sklopu Plana edukacije 2012. godine zbog objave ažurirane verzije politike.

2.49. Početkom 2011. godine svi zaposlenici i rukovodeće osobe informirani su o Antikorupcijskoj politici putem službenog glasila HT-a, elektroničkom poštom i prezentacijom održanom u sklopu programa „Znanje četvrtkom“. Također, Odjel za usklađenost poslovanja osigurao je prezentaciju koju su svi nadređeni prenijeli svojim zaposlenicima. Time je tijekom 2011. godine promicano efikasnije poslovno okruženje u procesu nabave. Također, implementiran je novi Kodeks ponašanja te su održane prezentacije za djelatnike HT-a i Iskona na temu Sukoba interesa, korupcije i Kodeksa ponašanja. Antikorupcijska politika dostupna je na intranetu svim radnicima i rukovodećim osobama, kao i portal „Pitaj me“, putem kojeg se mogu obratiti u slučaju dvojbe i portal „Reci mi“ u slučaju dojave.

ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

2.50. HT posvećuje naročitu brigu zaštiti osobnih podataka i privatnosti svojih korisnika. Pored pozitivnih propisa Republike Hrvatske, u HT-u su na snazi i posebni akti kojima se utvrđuju dodatni, strogi standardi zaštite osobnih podataka na razini cijele DT Grupe. Temeljni je akt u tom smislu tzv. Kodeks postupanja za zaštitu prava privatnosti pojedinca u obradi osobnih podataka unutar Grupe Deutsche Telekom, koji obvezuje sve radnike HT-a.

2.51. HT je u svrhu provedbe učinkovitog sustava zaštite osobnih podataka uspostavio zasebnu organizacijsku cjelinu izravno odgovornu Predsjedniku Uprave HT-a, na čijem je čelu povjerenica za zaštitu osobnih podataka. Povjerenica vodi brigu o poštivanju prava fizičkih osoba u vezi sa zaštitom njihovih osobnih podataka, ali i o povezanim pravima pravnih osoba.

2.52. U svrhu postizanja maksimalne transparentnosti prema korisnicima usluga u vezi s obradom njihovih osobnih podataka, odnosno u svrhu zaštite njihova prava na privatnost, HT je temu zaštite osobnih podataka i privatnosti definirao u svojim Općim uvjetima poslovanja. U ovim se uvjetima korisnike usluga također upućuje i na kontakt u HT-u za pitanja koja se tiču zaštite osobnih podataka.

2.53. Povjerenica za zaštitu osobnih podataka u svakodnevnom poslu vodi brigu i o tome da se svaki relevantan upit, zahtjev i/ili pritužba, kako ispitanika, tako i nadzornih tijela u vezi s praksom HT-a u području pravovremeno obradi. Osim što se mogu uputiti izravno povjerenici, zahtjevi korisnika usluga na temu zaštite osobnih podataka upućuju se poglavito preko Službe za korisnike HT-a, sukladno Općim uvjetima poslovanja. Karakteristični su slučajevi zahtjeva korisnika upravo oni zahtjevi koji se upućuju sukladno Općim uvjetima poslovanja, vezano za privole oko korištenja osobnih podataka u svrhu dostave marketinških obavijesti.

2.54. Povjerenica je ovlaštena za zastupanje HT-a pred Agencijom za zaštitu osobnih podataka, kao i za ostvarivanje suradnje s ovim nadzornim tijelom, na primjer, prilikom provedbe nadzora. U svim slučajevima kada zahtjev korisnika usluga ne može biti razmotren bez prethodnog sigurnosnog, informacijskog ili tehničkog ispitivanja osnovanosti navoda o povredi prava, u postupak obrade zahtjeva uključuje se nadležna služba za korporativnu sigurnost, odnosno nadležna služba za IT/NT sigurnost.

BRIGA ZA OKOLIŠ I ZDRAVLJE KORISNIKA

2.55. Razvojem mobilnih komunikacija i sa sve većim brojem korisnika usluga, raste i potreba za osnovnim postajama i antenama bez kojih mobilna komunikacija nije moguća. Brojnost mobilnih korisnika i osnovnih postaja obvezuje Hrvatski Telekom na predanost optimizaciji korištenja mobilnih komunikacija i smanjivanje potencijalnih rizika na najmanju moguću mjeru. Jedan od načina na koji provodimo ovu praksu je korištenje Sustava upravljanja okolišem prema normi ISO 14001:2004. Primjena ove međunarodne norme omogućuje HT-u oblikovanje Politike upravljanja okolišem i ciljeve, uzimajući u obzir zakonske zahtjeve i podatke o značajnim utjecajima na okoliš.

2.56. Kad je u pitanju elektromagnetsko zračenje, HT se u potpunosti rukovodi važećim hrvatskim propisima. U Hrvatskoj je na snazi Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja (NN 98/2011), koji je izdalo Ministarstvo zdravstva, a sva telekomunikacijska oprema podliježe odredbama Pravilnika o ograničenjima jakosti elektromagnetskih polja za radijsku opremu i telekomunikacijsku terminalnu opremu (NN 183/2004, 89/2011). Međunarodni standard za ograničenje izloženosti vremenski promjenjivim električnim, magnetskim i elektromagnetskim poljima (do 300 GHz) izdala je Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP). Ta sigurnosna ograničenja prihvatila je Svjetska zdravstvena organizacija UN-a za cijeli svijet, pa ih primjenjuje i Hrvatski Telekom. Međutim, u usporedbi s tim standardima, hrvatski su pravilnici čak i do 6,25 puta stroži. Za gustoću toka snage u Republici Hrvatskoj granične su razine u područjima profesionalne izloženosti 5 puta strože, a u područjima povećane osjetljivosti čak 6,25 puta strože od onih u Europskoj Uniji.

2.57. Za svoja inovativna rješenja za proizvode i usluge HT se uvijek vodi brigom o uštedi energije i prirodnih resursa, ne smanjujući pri tom svijest o potrebama korisnika i zajednice. Primjerice, nova tehnologija usluga „u oblaku“ smanjuje potrebu za uređajima i šteti energiju, dok e-račun ukida uporabu papira.

2.58. Već dugi niz godina, i prije no što je to postala zakonska obveza u Hrvatskoj, HT korisnike mobilnih usluga potiče na vraćanje starih mobilnih uređaja, njihovih baterija i opreme na prodajna mjesta HT-a. Ovakve se akcije organiziraju još od 2005. godine uz odličan odaziv korisnika, čemu svjedoči i više od 111 000 do sada prikupljenih i zbrinutih rabljenih mobilnih uređaja. Svi otpadni uređaji, oprema i baterije predaju se ovlaštenim koncesionarima na daljnje zbrinjavanje i recikliranje, doprinoseći tako zdravlju ljudi i sigurnosti okoliša.

Dionici

2.59. Dijalog s dionicima jedan je od ključnih dijelova kompanijske strategije društveno odgovornog poslovanja. Dionici su sve različite zainteresirane skupine s kojima je kompanija tijekom poslovanja uspostavila kontakt ili svojim djelovanjem direktno ili indirektno na njih utječe. Različite skupine su ponekad manje ili više aktivne u interakciji s kompanijom, ali to ne znači da je pristup selektivan - dapače, kompanija svima pristupa transparentno i sa željom za što boljom komunikacijom. S pojedinim skupinama dionika, poput dobavljača i korisnika, kontinuirano se razmjenjuju informacije. Primjerice, svake dvije godine provodi se neovisno istraživanje reputacije kompanije. S drugim dionicima, poput lokalne zajednice, nevladinim udrugama ili državom informacije se razmjenjuju prema potrebi obaju strana, što u praksi znači veoma često, zbog specifičnosti poslovanja. Razmjena iskustava i znanja

predstavlja prednost za kompaniju. Kao prvo, taj pristup omogućuje da se rizici zamijete u samom začetku i time usklade aktivnosti i mjere. Kao drugo, razmjenu s dionicima koristi se za identifikaciju novih trendova u društvu, kako bi se tim putem dobivena saznanja mogla koristiti u daljnjem razvoju pristupa kompanije društveno odgovornom poslovanju.

2.60. Istodobno, razmjena iskustava pomaže da se dionicima predstave aktivnosti kompanije te da se s njima dodatno izgrade ili uspostave kvalitetni, dvosmjerni odnosi. Komuniciranje i učenje od dionika je trajan proces, stoga ćemo ukratko prikazati na koji način uspostavljamo komunikaciju s ključnim dionicima, s obzirom na ključna pitanja i način na koji težimo odgovoriti na pitanja naših dionika.

TKO	ŠTO	KAKO
KORISNICI	<ul style="list-style-type: none"> ■ želje i zadovoljstvo korisnika - cilj je ponuditi vrhunsku uslugu po mjeri korisnika i biti njegov prvi odabir te smanjiti nezadovoljstvo korisnika na najmanju moguću mjeru 	istraživanja; internetske stranice; društvene mreže; direktni kontakt; postupci rješavanja pritužbi; informacije o proizvodima; prodajna strategija
ZAPOSLENICI	<ul style="list-style-type: none"> ■ konkurentni i poželjni poslodavac ■ nagrađivanje rada, talenta i inicijative ■ ulaganje u obrazovanje i usavršavanje zaposlenika, stvaranje stručnjaka 	upitnici o zadovoljstvu zaposlenika; sustav za rješavanje dvojbi na radnom mjestu; programi obuke; programi nagrađivanja; interno glasilo; intranet
DOBAVLJAČI	<ul style="list-style-type: none"> ■ upravljanje lancem nabave (uključujući usklađenost sa standardima zaštite zdravlja, sigurnosti, zaštite okoliša i kvalitete) ■ poticanje najboljih praksi i predanost održivosti 	istraživanja; jasni kriteriji poslovanja; sustav povratnih informacija, ocjena dobavljača
DIONIČARI	<ul style="list-style-type: none"> ■ stručna razmjena informacija i pogleda ■ brzo rješavanje zajedničkih problema 	redovna godišnja sjednica dioničara; posebne sjednice ako su potrebne; pisane informacije i sastanci
POSLOVNO-INTERESNE ORGANIZACIJE	<ul style="list-style-type: none"> ■ suradnja na razmjeni informacija ■ razvoj dobre prakse u poslovanju ■ međusobna i javna razmjena mišljenja 	članstvo u strukovnim i interesnim, nacionalnim i međunarodnim udruženjima; lobiranje
ZAJEDNICA	<ul style="list-style-type: none"> ■ specifični i opći problemi društva u kojem poslujemo ■ problemi specifični za određeno područje koji utječu na zaštitu zdravlja, sigurnost i ekološke aspekte lokalnih zajednica ■ razmjena informacija i dijalog ■ povjerenje i pozitivan imidž tvrtke ■ partnerstva za održivi razvoj 	direktna suradnja; interaktivne internetske stranice; sponzorstva, donacije i partnerski programi; specifična istraživanja te procjena zdravstvenih, sigurnosnih i ekoloških rizika
DRŽAVNA ADMINISTRACIJA I REGULATORNE STRUKTURE	<ul style="list-style-type: none"> ■ razmjena mišljenja i suradnja s politički izabranim predstavnicima, javnom upravom i agencijama i tijelima zaduženim za nadzor tržišta na kojem poslujemo ■ savjetovanje u vezi sa zakonima i procedurama ■ uklanjanje neodrživih praksi i povećanje konkurentnosti ■ osiguravanje pravne usklađenosti te izbjegavanje neusklađenosti 	direktna suradnja; razmjena mišljenja i prikupljanje podataka o dobrim praksama
NEVLADINE UDRUGE	<ul style="list-style-type: none"> ■ razmjena informacija i mišljenja ■ zajednička predanost pozitivnom okruženju ■ nadzor i izvješćivanje o održivosti 	dvosmjerna komunikacija; donacije i sponzorstva; partnerstva



Odnosi s državom i regulatorni uvjeti

2.61. Hrvatski Telekom d.d. (HT), kao kompanija koja se bavi elektroničkim komunikacijskim djelatnostima, obveznik je mnogobrojnih propisa od prava društava, trgovačkog prava, radnog prava, propisa o gradnji, prava tržišnog natjecanja i prava zaštite korisnika do propisa koji se primjenjuju isključivo na kompanije koje djeluju unutar sektora elektroničkih komunikacija.

2.62. S tim u vezi HT je, na temelju provedenih postupaka određivanja mjerodavnih tržišta i procjena postojanja operatora sa značajnom tržišnom snagom, od strane nacionalnog regulatornog tijela Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) i u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (ZEK) proglašen operatorom sa značajnom tržišnom snagom na mjerodavnim tržištima kao što su tržište započinjanja (originacije) poziva iz javnih komunikacijskih mreža koje se pruža na fiksnoj lokaciji, tržište završavanja (terminacije) poziva u vlastitu javnu komunikacijsku mrežu koje se pruža na fiksnoj lokaciji i tržište veleprodajnog (fizičkog) pristupa mrežnoj infrastrukturi (uključujući dijeljeni ili potpuni izdvojeni pristup) na fiksnoj lokaciji.

2.63. Također, HT je odlukom HAKOM-a određen kao operator univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske s određenim obvezama. Između ostalog, HT iz tog razloga nudi posebne cjenovne sustave prilagođene potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga kao npr. popuste za posebne kategorije pretplatnika.

2.64. Slijedom navedenog, obveze HT-a su regulirane ZEK-om, podzakonskim propisima te odlukama HAKOM-a koje značajno utječu na pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga HT-a kao i na buduća ulaganja HT-a u novu modernu elektroničku komunikacijsku infrastrukturu koja podržava velike brzine prijenosa podataka i vrlo brzi pristup internetu i pružanje novih, naprednijih usluga krajnjim korisnicima. S obzirom da je postojanje elektro-

ničke komunikacijske infrastrukture preduvjet za razvoj hrvatskog društva znanja i konkurentnosti hrvatskog gospodarstva, omogućavanje iste je predmet intenzivnog dijaloga političkog sektora, regulatornog tijela i operatora. Kao primjere takvog dijaloga možemo istaknuti postojanje posebne naknade tijekom 2011. godine u iznosu od 6% na pružanje usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama, koja je nedvojbeno utjecala na bruto prihod i posljedično na investicijski potencijal operatora obveznika te naknade i posljedično na njihove kooperante te regulatorne odluke HAKOM-a koje nisu bile poticajne za ulaganja i to osobito u dijelu izgradnje svjetlovodne mrežne infrastrukture HT-a.

2.65. Osim što samostalno djeluje s ciljem omogućavanja ostvarivanja prethodno navedenih ciljeva kroz javne nastupe u medijima i sudjelovanjem na okruglim stolovima i konferencijama, HT kao operator elektroničkih komunikacijskih usluga djeluje na nacionalnoj razini kroz članstvo u Udruzi pokretnih komunikacija Hrvatske te Udruženju za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komori koje udruge javno zastupaju zajedničke interese operatora članova. HT je također član međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association i GSM Association koje organizacije služe promicanju interesa operatora elektroničkog komunikacijskog sektora na EU razini.

2.66. Nije bilo pravomoćnih presuda sa značajnom² kaznom za nepoštivanje zakona i regulatornih pravilnika u 2011. godini.

2.67. Više o regulaciji HT-a je navedeno u rezultatima za godinu završenu 31. prosinca 2011. T-Hrvatskog Telekom na http://www.t.ht.hr/investitori/pdf/q4_2011rezultati.pdf (str.6 - 9)

²⁾ Pod pojmom značajna kazna podrazumijevaju se iznosi viši od 500 000 kn.

Dodana vrijednost

2.68. Revidirani račun dobiti i gubitka za HT d.d

	2011. godina milijuni kuna	2010. godina milijuni kuna
Prihodi od pružanja usluga	7.391	7.922
Prihodi od prodaje trgovačke robe	85	86
Prihodi od osnovne djelatnosti	7.476	8.008
Ostali prihodi	283	233
Troškovi prodane robe, materijala i energije	(710)	(873)
Troškovi usluga	(1.075)	(1.236)
Troškovi osoblja	(1.184)	(1.113)
Kapitalizirani troškovi rada u vlastitoj režiji	76	103
Amortizacija i umanjenje vrijednosti dugotrajne imovine	(1.355)	(1.366)
Ostali troškovi	(1.303)	(1.488)
Ukupni troškovi iz osnovne djelatnosti	(5.551)	(5.973)
Dobit iz osnovne djelatnosti	2.208	2.268
Prihod od kamata	80	79
Financijski troškovi	(37)	(48)
Neto financijski prihodi	43	31
Prihod od ulaganja u zajednički pothvat	-	6
Dobit prije poreza na dobit	2.251	2.305
Porez na dobit	(438)	(441)
Dobit godine	1.813	1.864
Ostala sveobuhvatna dobit za godinu		
Promjena vrijednosti financijske imovine raspoložive za prodaju	(2)	2
Aktuarski dobici i ostali prihodi (troškovi)	17	(3)
Ostala sveobuhvatna dobit za godinu, neto od poreza	15	(1)
Ukupno ostala sveobuhvatna dobit za godinu, neto od poreza	1.828	1.863

2.69. Tijekom 2011. godine Glavna skupština Društva odobrila je isplatu dividende dioničarima za financijsku godinu 2010. u iznosu od 1.863.783.056,60 kuna (22,76 kuna po dionici), što predstavlja omjer isplate dividende u odnosu na ostvarenu dobit od 100%. Dividenda je

isplaćena u drugoj polovini svibnja 2011. godine. Informacije o Glavnoj skupštini Društva u 2011. godini te o odlukama usvojenima na Glavnoj skupštini mogu se pronaći na internetskim stranicama Društva na sljedećoj adresi: <http://www.t.ht.hr/investitori/skupstina11.asp>

UČINAK POREZA NA USLUGE MOBILNIH OPERATERA

2.70. Izvanredni porez na mobilne usluge uveden je od 1. kolovoza 2009. godine svim mobilnim operaterima u Republici Hrvatskoj. Porezom je određena stopa od 6% na prihode mobilnih operatera, uključujući SMS, MMS i glasovne usluge. Učinak poreza bio je 163 mil. HRK u 2010., i 149 mil. HRK u 2011. godini.

2.71. Plaćanje državnim institucijama: porezi, prirezi i ostala davanja
Tijekom 2011. godine, državi je plaćeno 1,7 mlrd. kuna, od čega je najveći

udio (58%) porez na dodanu vrijednost. Tijekom perioda nije zaprimljena financijska pomoć u bilo kojem obliku od države. Međutim, zakonom je omogućeno smanjenje obveze poreza na dobit za poslodavce temeljem troškova školovanja zaposlenika, i to za opće obrazovanje (troškovi fakulteta, postdiplomskih, tečajeva jezika) porezna olakšica iznosi 55% troškova te za posebno obrazovanje (stručni seminari i druge edukacije koje su izravno vezane uz posao koji zaposlenik obavlja) olakšica iznosi 30% troškova. U 2011. god. ukupna olakšica je iznosila 4 milijuna HRK, a prethodne 2010. godine 4,1 milijuna HRK.

	2011. godina	2010. godina
PDV	1.019.031.667,88	1.079.371.152,33
Porez na dobit	388.532.162,36	442.683.058,52
Porez i prirez vezan uz plaće	139.845.848,19	129.404.113,68
Ostali porezi	9.072.167,66	6.930.535,69
Sveukupno porezna plaćanja	1.556.481.846,09	1.658.388.860,22
Ostala davanja (spomenička renta, šume, HGK, TZ)	32.147.038,52	18.831.806,74
Mobilna naknada 6%	148.840.986,26	163.346.189,71
Sveukupno	1.737.469.870,87	1.840.566.856,67



Ime autora: Helena Janečić

Naziv rada: Gradske dame: Kod gospođice Hermann

Natječaj T-HTnagrada@msu.hr, 2011. godina

Učinak u zajednici

Učinak u zajednici

3.1. Zajednica u kojoj poslujemo važan je čimbenik našega uspjeha. Budući da svakodnevne aktivnosti kompanije imaju utjecaj na velik broj ljudi, iznimnu pozornost obraćamo na odnose sa zajednicom.

Jedan od ciljeva djelatnosti kojom se bavimo je omogućavanje pristupa informacijama što većem broju ljudi, čime, izravno ili neizravno, u okviru područja našeg poslovanja utječemo na stvaranje društva znanja.

ODGOVORNOST PREMA DRUŠTVU

3.2. HT Grupa redovito surađuje s obrazovnim, kulturnim, edukacijskim i znanstvenim ustanovama, s nevladinim organizacijama, posebice onima koje se brinu o osobama s posebnim potrebama i osobama u nepovoljnom položaju te s organizacijama koje promiču vrijednost civilnog društva.

3.3. Većina je projekata dugoročna, čime se osigurava njihova veća djelotvornost, a u mnoge projekte osobno se uključuju i zaposlenici kompanije. Na taj način, i kompanija i njezini zaposlenici izravno sudjeluju u projektima kojima utječemo na kvalitetni razvoj društva.

Širenje mreže i infrastrukture

3.4. Razmjena digitalnih informacija jedan je od glavnih trendova modernog informatičkog društva. Poslovne i osobne potrebe u sve većoj mjeri podrazumijevaju pristup informacijama. HT je u potpunosti posvećen tom cilju, tako da je krajem 2010. godine, 43% kućanstava bilo priključeno na širokopolasni internet.

Usluge Internet televizije iznimno su dobro prihvaćene u Hrvatskoj, tako da je ta usluga proširena putem satelita čime je omogućen pristup modernim tehnologijama i uslugama u područjima koja nisu prethodno imala pristup Internet uslugama.

Uz to, 99,4% stanovništva ima pristup EDGE tehnologiji, dok je udio pristupa HSDPA 59,3% uz minimalnu brzinu prijenosa podataka od 1,8 Mbit/s.

Aktivna uloga zaposlenika

3.5. Aktivno podupiremo društvene i ekološke aktivnosti kompanije posebno uz pomoć naših zaposlenika. Podrška se očituje kroz programe volontiranja u zajednici i investiranje u organizacije i institucije koje dijele naša načela održivosti.

3.6. Uključenost zaposlenika možemo podijeliti u tri opće kategorije:

- uključenost zaposlenika
- participacija i integracija
- korporativno volontiranje

NAJPOŽELJNIJI POSLODAVAC

3.7. Već niz godina, pa tako i u 2011. HT Grupa je jedan od najpoželjnijih poslodavaca u Hrvatskoj - potvrđuju to ponovno rezultati tradicionalnog istraživanja portala Moj Posao. HT Grupa je uvjerljivi lider među poslodavcima u visoko konkurentnom telekomunikacijskom i IT sektoru. Kao jedna od najatraktivnijih karakteristika naše kompanije navedeno je vodstvo u sektoru, a da je društveno odgovorno poslovanje važna orijentacija HT-a prepoznali su i sudionici istraživanja, koji su upravo socijalnu odgovornost ocijenili još boljom nego prošle godine.

Mobilne komunikacije i zdravlje

3.8. Kad je u pitanju elektromagnetsko zračenje, HT se u potpunosti rukovodi važećim hrvatskim propisima. U Hrvatskoj je na snazi Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja (NN 98/2011) koji je izdalo Ministarstvo zdravstva, a sva telekomunikacijska oprema podliježe odredbama Pravilnika o ograničenjima jakosti elektromagnetskih polja za radijsku opremu i telekomunikacijsku terminalnu opremu (NN 183/2004, 89/2011). Međunarodni standard za ograničenje izloženosti vremenski promjenjivim električnim, magnetskim i elektromagnetskim poljima (do 300 GHz) izdala je Međunarodna komisija za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (ICNIRP). Ta sigurnosna ograničenja prihvatila je Svjetska zdravstvena organizacija UN-a za cijeli svijet, pa ih primjenjuje i Hrvatski Telekom.

VIŠE O HRVATSKIM PROPISIMA O ELEKTROMAGNETSKOM ZRAČENJU

3.9. Međutim, u usporedbi s tim standardima, hrvatski su pravilnici čak i do 6,25 puta stroži. Za gustoću toka snage u Republici Hrvatskoj granične su razine u područjima profesionalne izloženosti 5 puta strože, a u područjima povećane osjetljivosti čak 6,25 puta strože od onih u Europskoj Uniji.

3.10. Hrvatski Telekom, kao odgovorna telekomunikacijska tvrtka, podržava i potiče opsežna i detaljna znanstvena istraživanja te prati istraživanja niza organizacija, nezavisnih skupina, stručnih timova i znanstvenika o utjecaju elektromagnetskog zračenja. Sva do sada obavljena istraživanja i najnovija znanstvena saznanja pokazala su da elektromagnetska polja u sustavima mobilnih komunikacija nemaju štetnih utjecaja na ljudsko zdravlje, što je potvrdila i sama Svjetska zdravstvena organizacija. Tijekom 2011. godine obavljena su neovisna mjerenja na oko stotinu osnovnih postaja mobilnih mreža HT-a, a rezultati su dostavljeni Ministarstvu zdravstva. Svi izvori EM polja u HT-ovim mrežama posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva.

DESET SMJERNICA O ELEKTROMAGNETSKIM POLJIMA

3.11. Hrvatski Telekom prepoznaje istinsku brigu javnosti o utjecaju tehnologije mobilnih komunikacija, kako uređaja, tako i osnovnih postaja. Imajući u vidu brojnost lokacija osnovnih postaja i milijune korisnika, HT je odlučan ozbiljno shvatiti zabrinutost javnosti i na otvoren, konstruktivan i iskren način izaći u susret zahtjevima javnosti i zahtjevima zaštite okoliša.

3.12. HT ima aktivnu ulogu u javnom dijalogu o elektromagnetskim poljima 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.

3.13. 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 načela danih u Smjernicama DT Grupe o EM poljima.

3.14. Transparentnost

- Hrvatski Telekom je uspostavio interne odgovornosti i postupke u svrhu odgovora na žalbe i upite o utjecaju tehnologije, zdravlju i ostalim srodnim pitanjima.

- Hrvatski Telekom je svjestan interesa javnosti za mobilne komunikacije. Radi potpune transparentnosti, Hrvatski Telekom podržava ideju o izradi nacionalnih baza podataka o osnovnim postajama, koje bi sadržavale i sve ostale izvore EM polja.
- Sve osnovne postaje Hrvatskog Telekoma 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, Hrvatski Telekom za svaku osnovnu postaju posjeduje Potvrdu o sukladnosti.

3.15. Informiranje

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

3.16. Suradnja

- Hrvatski Telekom surađuje s lokalnim vlastima u radu s upitima građana u vezi s razvojem mreže i odabirom lokacija za osnovne postaje. Kako bi pomogao lokalnim vlastima, Hrvatski Telekom daje sve relevantne informacije o svojim mrežama.
- Hrvatski Telekom teži suradnji s lokalnim vlastima. Naš je cilj usuglašavanje s lokalnim vlastima o smještaju osnovnih postaja kad je god to moguće.
- Hrvatski Telekom teži minimizaciji vizualnog utjecaja osnovnih postaja i utjecaja cijele mreže na krajobraz.

3.17. Promocija znanstvenih saznanja

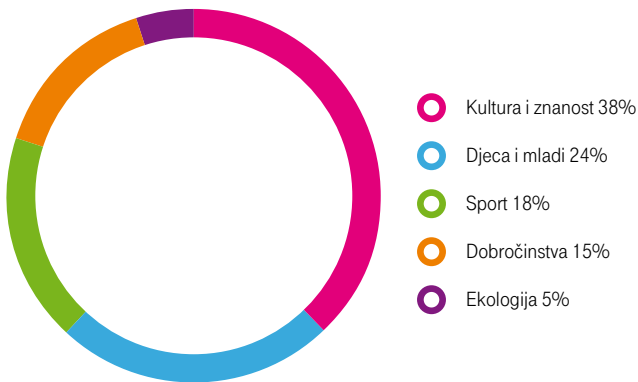
- Hrvatski Telekom u potpunosti podržava napredak znanstvenih saznanja o utjecajima EM polja na zdravlje te pridonosi nezavisnim razvojnim programima.
- Hrvatski Telekom vjeruje da bi granične vrijednosti izloženosti EM poljima trebale biti određene na osnovi znanstveno potkrijepljenih i priznatih istraživanja te da bi trebale biti pod stalnom kontrolom. Nadalje, Hrvatski Telekom i sam procjenjuje i prati najnovija znanstvena otkrića.

Ulaganje u zajednicu

3.18. T-HT Grupa, u cijelosti, postavila je visoke standarde korporativne odgovornosti u svim segmentima poslovanja, pa tako jednaku pozornost upućuje odnosu sa svojim dionicima - zaposlenicima, korisnicima, dobavljačima i investitorima - kao i široj društvenoj zajednici u kojoj posluje. U tome smislu, konstantna i u najvećoj mogućoj mjeri pozitivna interakcija sa zajednicom na svim razinama, pa tako i lokalnoj, zauzima značajan dio okvira strategije društvene odgovornosti Hrvatskog Telekomu.

3.19. Odgovornost snažne i uspješne kompanije prema društvu u kojem djeluje, Hrvatski Telekom pokazuje mnogim aktivnostima. Kao zajednički nazivnik donacijskih aktivnosti HT-a bilježi se orijentacija prema projektima čija su sastavnica moderne tehnologije, usmjerenost edukaciji te humanitarnim sadržajima. Još konkretnije, kao odraz djelatnosti u kojoj je lider, HT redovito skrbi za projekte digitalizacije društva ili ustupa kompanijske resurse na korištenje u društveno korisne svrhe. S druge pak strane, osim donacijskih aktivnosti, prisutnost HT-a u zajednici svjedoči i određen broj projekata koji posjeduju elemente sponzorskog odnosa. I jedan i drugi model predstavljaju ulaganje u zajednicu.

3.20. Udio ulaganja u zajednicu po tematskim područjima:

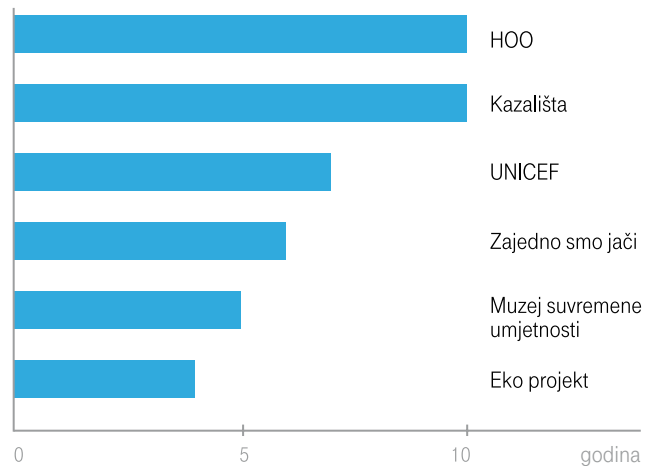


Treba istaknuti kako je većina projekata ulaganja HT-a u zajednicu višegodišnja, što doprinosi njihovoj djelotvornosti, a to pak vodi dubljem povezivanju i čvršćem međuodnosu kompanije i korisnika projekata. Jednako tako, valja spomenuti kako mnogi projekti, uz eksterni, imaju i značajan interni karakter, čime se želi istaći kako se i djelatnici HT-a izravno uključuju u pomoć zajednici.

Šest najvećih ulaganja u zajednicu:

HOO	1.212.000,00
Zajedno smo jači	775.000,00
Unicef	748.957,78
Muzej suvremene umjetnosti	500.000,00
Kazališta	500.000,00
Eko projekt: pošumljavanje opožarenih područja	395.478,89

Trajanje donacijskih projekata i ulaganja u partnerske projekte



3.21. KULTURA I ZNANOST

Muzej suvremene umjetnosti

Hrvatski Telekom glavni je partner Muzeja suvremene umjetnosti (MSU) od 2007. godine. U sklopu partnerstva, nastavljenog i tijekom 2011. godine, ispunjen je cilj promoviranja suvremene tehnologije u službi kulture, a kao i prethodnih godina, dodijeljena je i godišnja nagrada za najbolje djelo hrvatske suvremene umjetnosti. Osim financijske potpore i osiguravanje nagrada, HT Muzeju suvremene umjetnosti pruža podršku ustupanjem telekomunikacijskih usluga.

Natječaj pod nazivom „T-HTnagrada@msu.hr“ održan je u 2011. četvrtu godinu za redom. U tome razdoblju istoimena nagrada postala je sinonim za najprestižnije godišnje nagrade na polju suvremene umjetnosti u Hrvatskoj. Broj prijavljenih radova u 2011. nadmašio je prethodne godine, a o najboljima je, kao i do tada, odlučio međunarodni žiri. Djela nagrađena u 2011. godini otkupljena su i uvrštena u HT zbirku u sklopu Muzeja suvremene umjetnosti.

Kazališna događanja

Hrvatski Telekom je u 2011. nastavio dugotrajnu tradiciju sponzoriranja hrvatskih narodnih kazališta u Osijeku, Splitu, Rijeci i Varaždinu te Gradskoga dramskog kazališta Gavella u Zagrebu. Dodatno, sponzorskim odnosom s gradom Varaždinom podržane su manifestacije Špancirfest i Varaždinske barokne večeri.

Potpora stručnim konferencijama

Usmjerenost Hrvatskog Telekomu na razvoj društva znanja ogleda se, između ostalog, u potpori brojnim znanstvenim i stručnim okupljanjima: WinDaysima 2011., konferenciji MIPRO, Combis konferenciji, Cisco konferenciji, projektu Imagine Cup 2011, Telekom Areni i ICT Areni, skupu ICT arena te drugim događajima povezanim s telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama. Izvan toga, a i dalje na području znanosti, HT je šestu godinu za redom pružio financijsku podršku Mediteranskom institutu za istraživanje života.

Osim pružanjem financijske podrške, kompanija je brojne domaće i međunarodne forume i konferencije pomogla ustupanjem na korištenje svoje infrastrukture, tehničke podrške i opreme.

Suradnja s akademskom zajednicom

Dugoročna suradnja Hrvatskog Telekomu s Fakultetom elektrotehnike i računarstva (FER) započela je u studenome 2006. potpisivanjem Okvirnog ugovora o suradnji na znanstveno-istraživačkoj i razvojnoj djelatnosti s ciljem promicanja prijenosa znanja i ideja između znanosti i gospodarstva. Osim s FER-om, postoji uspostavljena suradnja s Pravnim fakultetom u Zagrebu.

Stipendije

Proširenjem nekadašnjeg T-Mobileova projekta, u 2011. godini Hrvatski Telekom raspisao je po drugi put natječaj za HT stipendiju. Među vrsnim kandidatima Fakulteta elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, za stipendiranje je odabrano šest studenata završnih godina koji, uz odlične rezultate tijekom studija, posjeduju najšire interese te su aktivno uključeni u razne sadržaje i aktivnosti.

S druge strane, u okviru akcije Korak u život, Rotary kluba Zagreb Kaptol, HT stipendira pet studenata bez odgovarajuće roditeljske skrbi, koji su zbog punoljetnosti morali napustiti domove za nezbrinutu djecu i udomiteljske obitelji, a redovito pohađaju studij na različitim fakultetima.

e-bonton - pravila lijepog ponašanja na društvenim mrežama

Kao novina u javnosti, HT je izradio i izdao prvi hrvatski priručnik za ponašanje na društvenim mrežama, tzv. e-bonton. Priručnik definira formalna i neformalna pravila ponašanja na Facebooku, Twitteru i ostalim društvenim mrežama. Motiviran sviješću o naglom razvoju društvenih mreža u Hrvatskoj, uz istodobno odsustvo formalnijih pravila sažetih na jednome mjestu, HT se odlučio na e-bonton kako bi doprinio boljoj komunikaciji i time razumijevanju njezinih sudionika.

Posebnost je u tome što su autori ovoga priručnika upravo korisnici društvenih mreža - svakodnevni fesbukovci, tviteraši, blogeri i forumaši. Svjedočeći time inherentnu liberalnost i dvosmjernost komunikacije svojstvenu društvenim mrežama, HT je metodom crowdsourcinga korisnike istih pozvao da daju svoje prijedloge za uključivanje u priručnik, od kojih je prijedloga potom stručno povjerenstvo izdvojilo najbolje.

Objavom e-bontona Hrvatski Telekom je prigodno obilježio značajne obljetnice iskustva u komunikacijama - 130 godina pružanja usluga fiksne telefonije, 20 godina mobilne telefonije i 5 godina internetske televizije.

„Znanjem rastemo“

U rujnu 2011. godine u Zagrebu, Hrvatski Telekom je po četvrti uzastopni put organizirao konferenciju pod nazivom „Znanjem rastemo“. Predstavljanjem vodećih svjetskih govornika, uzvanika te konferencije, kompanija želi darovati znanje akademskoj i poslovnoj zajednici, zaposlenicima, korisnicima i medijima te društvu. Gosti predavači u 2011. godini bili su Dr. Nassim Nicholas Taleb - koji se bavi proučavanjem problema sreće, rizika, slučajnosti, ljudske pogreške, vjerojatnosti i filozofijom znanja te Amber Case - kibernetička antropologinja, koja se bavi proučavanjem načina na koji ljudi i tehnologija međusobno djeluju i razvijaju se.

Nagrada roman@tportal.hr

Četvrtu je godinu za redom tportal.hr raspisao natječaj za književnu nagradu roman@tportal.hr u vrijednosti od 100.000 kuna. Na natječaj za nagradu pristiglo je 50 prijava, a glavnu nagradu je dobila Olga Savičević Ivančević za roman „Adio kauboju“. I ova je nagrada, kao i nagrada za suvremenu umjetnost, dobila značajno mjesto u svijesti javnosti.

Filmski festivali

HT je sponzorski u 2011. godini podržao projekte Pula film festival, Vukovar film festival, Zagrebdoxx, Zagreb film festival, Filmomanija i Forum film Zadar. Podrška filmskim priredbama nosi u sebi poveznicu na HT kao prvog pružatelja internetske televizije na ovim područjima. Filmovi koji su prikazani na festivalima, odmah su postali dostupni u MAXtv videoteci.

T-Mobile INmusic festival

T-Mobile je treću godinu zaredom sponzorski podržao INmusic festival, najveći hrvatski open-air festival na kojem je nastupilo više od četrdeset inozemnih i domaćih izvođača, na čak šest pozornica. Između ostalih, nastupili su Jamiroquai, Arcade Fire, Cypress Hill, Grindermen i mnogi drugi. Engleski dnevnik The Times uvrstio je T-Mobile INmusic festival među 20 najboljih festivala u Europi.

Electronic Beats Festival

U godini 2011. također je sponzorski podržan prvi Electronic Beats Zagreb festival, na kojem je 1.500 posjetitelja moglo uživati u nastupima nekih od trenutno najatraktivnijih izvođača elektronske glazbe današnjice: Roisin Murphy, Digitalism, Totally Enormous Extinct Dinosaurs i When Saints Go Machine.

3.22. DJECA I MLADI

UNICEF

Hrvatski Telekom prvi je partner UNICEF-a u Hrvatskoj neprekidno sedam godina. Donacija HT-a pomogla je u 2001. godini razvoj novog nacionalnog modela rane intervencije u djetinjstvu koji po prvi put dovodi stručnjake u obitelj, čime pomaže djeci s neurorazvojnim rizicima i teškoćama u razvoju da promijene ishode svojih dijagnoza, ali i životnih prilika u kasnijem životu. Pored financijske pomoći, HT je slanjem uplatnica na adrese korisnika svojih usluga omogućio da i sami izravno pridonese ovom vrijednom projektu UNICEF-a. U 2001. godini partnerstvo je uključivalo i Festival o pravima djece, koji je po prvi put i djeci i odraslima s teškoćama vida ili sluha učinio dostupnim bogati festivalski program domaćih i stranih filmova.

3.23. SPORT

HOO - Hrvatski olimpijski odbor

Hrvatski Telekom nastavio je u 2011. suradnju s Hrvatskim olimpijskim odborom kao glavni sponzor HOO-a, povezujući putem te dugotrajne suradnje vrijednosti HT-a s najboljom tradicijom Olimpijskih igara: poštenim natjecanjem i stalnim napornim radom na putu do izvrsnosti.

Sportske igre mladih

Kao višegodišnji sponzor Sportskih igara mladih, Hrvatski Telekom pomogao je tu najveću sportsku amatersku manifestaciju u zemlji, koja je u 2011. godini, u deset sportova, okupila više od 80 tisuća natjecatelja od sedam do 18 godina. Ova manifestacija nositelj je poruke protiv droge, alkohola i nasilja, a za zdrav život.

3.24. DOBROČINSTVA

„Zajedno smo jači“

Donacijski projekt „Zajedno smo jači“, u kojem svake godine zaposlenici Hrvatskog Telekoma imaju ključnu ulogu u predlaganju, selekciji i konačnom odabiru humanitarnih projekata kojima će kompanija dodijeliti donacije, proveden je 2011. šestu godinu za redom. Od čak 294 zaprimljene prijave iz cijele Hrvatske odabrana su 24 projekta kojima su donirana sredstva u ukupnom iznosu od 775 tisuća kuna. Novčana sredstva darovana su udrugama i ustanovama među kojima su medicinske ustanove te ustanove koje rade s osobama s invaliditetom, sa starijim osobama i djecom.

060 brojevi - podrška humanitarnim akcijama

Od 2001. godine Hrvatski Telekom podupire veliki broj inicijativa dodjelom 060 telefonskih brojeva, s ciljem da funkcioniraju kao humanitarni brojevi, pozivanjem kojih se najšira javnost može uključiti i financijski pomoći nekom humanitarnom projektu. Među ostalima, u 2011. HT je dodjelom broja pomogao Zakladi Ana Rukavina, Društvu Naša djeca Vinkovci, Udruzi Nada Vrbovec, Autonomnoj ženskoj kući Zagreb te udruzi Dva skalina da ostvare svoje ciljeve. Po dodjeli 060 broja, HT se redovito u cijelosti odriče svoje dobiti pa je u humanitarnim akcijama koje su putem brojeva 060 provedene tijekom 2011. godine prikupljeno i potpomognuto s ukupno 3,6 mil. kuna.

3.25. EKOLOGIJA

Pošumljavanje opožarenih područja

Projektom Pošumljavanje opožarenih područja HT je u 2011. četvrtu godinu za redom osmislio te izravno uložio sredstva u jedinstveni i sveobuhvatan ekološki sadržaj, svjedočeći i na taj način o trajnoj odgovornosti prema zajednici. Ovo ulaganje nastavak je istoimenog projekta iz 2010. godine, u okviru kojega je mladima alepskog bora, pinija i čempresa bilo zasađeno 27 ha šume.

Pošumljavanje je provedeno na pet lokacija na kojima je proteklih godina tijekom ljetnih šumskih požara izgorjela šuma: u Biogradu, Imotskom, Metkoviću, Splitu te na Korčuli.

Zaposlenici HT-a su u prosincu, u sklopu ovog donatorskog projekta, sudjelovali u pošumljavanju područja Turopoljskog luga mladima hrasta lužnjaka.





Ime autora: Božica Dea Matasić

Naziv rada: Panacea

Natječaj T-HTnagrada@msu.hr, 2011. godina

Briga za korisnike

Briga za korisnike

ODGOVORAN ODNOS PREMA KORISNICIMA

4.1. Sva oprema, uređaji i usluge koje koristimo u potpunosti su usklađeni s pravilnicima i odredbama hrvatskog i europskog zakonodavstva, jer su zdravlje i sigurnost korisnika na prvome mjestu. Svi proizvodi i usluge sadrže upute i detaljne informacije, a dodatno su korisnicima pojašnjene putem informacija na kompanijskim internetskim stranicama, kao i putem direktnog kontakta s centrom za direktnu komunikaciju s korisnicima. Sve su usluge korisnicima na raspolaganju 24 sata dnevno, svaki dan u godini.

4.2. HT odgovorno pristupa prilagođavanju usluga različitim potrebama korisnika, o čemu svjedoče posebni popusti, pristup trgovinama osobama s invaliditetom, paketi za korisnike s niskim primanjima, prilagođene usluge za mlade, popusti za veterane-invalidne Domovinskog rata, roditeljska zaštita na MAXtv-u, zaštita za korisnike interneta te razne opcije izdavanja računa kao što su web bill, glasovni račun i e-račun.

4.3. HT se pridržava Kodeksa standarda u oglašavanju koji propisuje pravila i načela oglašavanja. Nije bilo pravomoćnih presuda sa značajnom³ kaznom u 2011. godini

4.4. U 2011. god. zabilježeno je ukupno pet postupaka pred Državnim inspektoratom, a svi su vezani za istu kampanju (Božićna kampanja iz 2010./2011.) za koju je Hrvatski Telekom d.d. dobio upozorenje da prilikom emitiranja promidžbenih poruka istakne važne obavijesti vezane uz ostvarivanje ponude koja se odnosi na 50% popusta na mjesečne naknade te mobilne uređaje i dodatnu opremu. Hrvatski Telekom d.d. je u roku koji je predviđen navedenim upozorenjem uskladio postupanje.

U odnosu na navedenu Božićnu kampanju, Državni inspektorat je pokrenuo i prekršajni postupak protiv HT-a i odgovorne osobe koji je još uvijek u tijeku. Predviđene kazne su za pravnu osobu 10.000 - 100.000 kn, a za odgovornu osobu 10.000 - 15.000 kn.

OSOBNOST NAŠE TRŽIŠNE MARKE

4.5. Brend osobnost čini nekoliko brend atributa koji opisuju kako se moramo ponašati. Svoje marketinške aktivnosti, ali i sve ostale aktivnosti na dodirnim točkama s našim korisnicima, temeljene su upravo na tim atributima: društveni smo, autentični, dostupni, inspirativni i pouzdani.

4.6. Kroz komunikacijske aktivnosti kompanija podupire brend profil temeljen na viziji, obećanju i vrijednostima brenda. Naše brend obećanje izražava prednosti koje pružamo našim korisnicima prilikom njihova korištenja naših usluga, a život im čine bogatijim u iskustvu i emocijama. Fokus je na nezabornim trenucima koji mogu biti podijeljeni s drugima - Živjeti zajedno. Nadalje, tri kvalitete koje moramo uvijek ispuniti naše su brend vrijednosti. One predstavljaju standard prema kojem mjerimo sve što radimo, a zajedno čine temelj našeg brend obećanja. Vrijednosti našeg brenda su jednostavnost, kompetentnost i inovacija.

³) Pod pojmom značajna kazna podrazumijevaju se iznosi viši od 500 000 kn.

Osnove razvitka i dizajna proizvoda

NAPREDNE TEHNOLOGIJE DOSTUPNE SVIMA

4.7. Kao lider i inovator na hrvatskom telekomunikacijskom tržištu, HT kontinuirano ulaže u razvoj inovativnih tehnologija, broadbanda, IPTV-a i LTE tehnologije. HT je tako prvi operator u Hrvatskoj čiji su korisnici, u protekloj godini, imali priliku testirati najnapredniju LTE mrežu koja donosi do deset puta veće brzine prijenosa podataka.

tCloud

Predstavljene su inovativne usluge u oblaku. Usluga tCloud Računalo poslovnim korisnicima omogućuje korištenje virtualne informatičke infrastrukture bez troška kupnje informatičke opreme, pridonoseći pri tom, štednjom energije, zaštiti okoliša. Privatni korisnici dobili su, putem usluga Spremalica i Sinkronizacija podataka, mogućnost jednostavne i sigurne online pohrane i dijeljenja raznih sadržaja, a da za to trebaju imati ništa više od uređaja za pristup internetu.

Planet9

Za sve ljubitelje knjiga u Hrvatskoj, HT je uveo online knjižaru Planet9 te odgovarajući e-čitač, čime im pristup i čitanje omiljene literature postaje dostupno u svakome trenutku i sa svakoga mjesta.

MaxTV To Go

Ponuda internetske televizije proširena je novom uslugom, MAXtv To Go, koja korisnicima omogućuje gledanje MAXtv-a putem mobilnih uređaja i računala, na dodatnim ekranima kod kuće, odnosno doživljaj novog iskustva gledanja televizije u pokretu.

HotHot

Prva lokalna geo-lokacijska aplikacija na hrvatskom jeziku, HotHot, vlasnicima pametnih telefona daje novu mogućnost jednostavnog i praktičnog pregleda atraktivnih ponuda u bližoj okolini.

Proizvodi i usluge - minimalni učinak na okoliš

4.8. HT kontinuirano nastoji iznaći inovativna rješenja za svoje proizvode i usluge koja štede energiju i prirodne resurse. U 2011. godini nastavljeno je s poduzimanjem konkretnih aktivnosti kojima HT nastoji doprinijeti smanjenju uporabe materijala i kod samog korisnika, s naglaskom na potrebe korisnika i promoviranje e-poslovanja. Slijedeći novi trend razvoja tehnologije u području razvoja usluga, HT je u 2011. godini uveo brojne usluge „u oblaku“ koje rade na principima tzv. računalstva u oblaku. Kroz ove usluge HT smanjuje potrebu za uređajima i opremom na korisničkoj strani, pridonoseći i na taj način zaštiti okoliša. Nadalje, usluga e-račun pridonosi očuvanju okoliša zbog smanjene uporabe papira, a broj HT-ovih korisnika koji su je aktivirali u zadnjih godinu dana je udvostručen.

4.9. U 2011. godini HT je nastavio s ponudom brojnih postojećih usluga rješenja i proizvoda kroz koje korisnici mogu smanjiti vlastite utjecaje na okoliš, kao što su primjerice audio i videokonferencije (štednja energije, smanjenje emisija stakleničnih plinova), mrežna sekretarica (štednja energije i resursa), usluge video na zahtjev - kućna videoteka i snimalica (štednja energije i resursa), office fax usluga za slanje i primanje telefaks poruka putem e-pošte (štednja resursa i energije), uporaba elektroničkih bonova, online i telefonska prodaja itd.

4.10. Podatak kako broj korisnika mobilne telefonije svakodnevno raste govori u prilog činjenici da mnogi danas ne mogu zamisliti život bez mobitela. Slobodno možemo reći kako mobiteli poboljšavaju svakodnevnicu u različitim segmentima života - omogućuju nam da smo u svakom trenutku u vezi s dragim osobama, povećavaju efikasnost u poslovanju, starima i nemoćnima

ponekad predstavljaju jedinu vezu sa svijetom, za mnoge znače spas iz opasne situacije. Stoga, koristi od mobilnih komunikacija ima cjelokupna zajednica, bilo da se one koriste u poslovne, društvene ili hitne svrhe. Činjenica kako se iz mobilnih mreža prema hitnim službama mjesečno u Republici Hrvatskoj upućuje prosječno čak 200.000 poziva nije zanemariva!

4.11. Bazne postaje GSM mreže razvijene su, testirane i puštene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. Hrvatski Telekom 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 sukladnosti s nizom europskih i svjetskih normi (EN 60950, EN 60215, EN 50358, EN 301 489-1 V1.4.1, EN 301 489-08 V1.1.1 i V1.2.1, EN 301 502), koju izdaje Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije. Osim toga, svi izvori EM polja u T-Mobile mreži posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva.

4.12. 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), dozvoljene granice SAR-a iznose 2 W/kg u svakih 10 g tkiva za glavu i trup. Hrvatski Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja (NN 204/2003) preuzeo je ove iste granične vrijednosti. SAR vrijednost svih mobitela koje HT stavlja na tržište manja je od 2 W/kg.

Komunikacije bez ograničenja

4.13. Ako se za išta može reći da je globalni nazivnik vremena u kojem živimo, to je brzina komunikacije, visoka dostupnost njene dvosmjernosti, kao i uključivanje maksimalnog broja sudionika u najširi dijalog ili razmjenu mišljenja. A takav je smjer razvoja komunikacije omogućio upravo razvoj novih tehnologija. Stoga, HT-ova aktivnost praćenja i

brze implementacije najnovijih dostignuća na planu novih tehnologija stavlja našu kompaniju u ulogu znatno širu od odgovornosti pružatelja kvalitetnih novih usluga. Istodobno, a možda još i važnije, pozicija lidera u svijetu telekomunikacija od kompanije gotovo da čini značajnog aktera u kreiranju novoga svijeta.

Recikliranje (oporaba)

4.14. Već dugi niz godina, i prije no što je to postala zakonska obveza u Hrvatskoj, HT korisnike mobilnih usluga potiče na vraćanje starih mobilnih uređaja, njihovih baterija i opreme na prodajna mjesta HT-a. Ovakve se akcije organiziraju još od 2005. godine uz odličan odaziv korisnika, čemu svjedoči i više od 111.000 do sada prikupljenih i zbrinutih rabljenih mobilnih uređaja. Svi prikupljeni otpadni uređaji, oprema i baterije predaju se ovlaštenim koncesionarima na daljnje zbrinjavanje i recikliranje.

Zaštita korisnika

4.15. Korisnici su ključ našeg poslovanja. Budući da nastojimo pružiti vrhunske usluge, usmjerili smo velike napore kako bi kvaliteta podrške za naše korisnike bila na istoj razini kvalitete i konkurentnosti. Posebno ustrojeni timovi podrške na raspolaganju su našim korisnicima tijekom cijelog dana, svakog dana u godini te ulažemo maksimalne napore kako bismo svojim korisnicima omogućili podršku i pomoć pri korištenju naših usluga kakve očekuju. Korisnici mogu kontaktirati naše kontakt službe preko internetskih stranica, ostalih elektroničkih medija, direktno telefonom, ili pak u našim poslovnica. Sve pritužbe, komentare i pohvale bilježimo te nastojimo razriješiti na zadovoljstvo naših korisnika u razumnom roku. Komunikacija s korisničkom službom moguća je i putem društvenih mreža Facebook i Twitter.

KONTAKTNI CENTAR

4.16. Uz prodajna mjesta, T-Centre i terenske ekipe, Kontaktni centar je korisniku prva točka dodira s kompanijom, a njegovi agenti uvijek spremni za sve vrste upita ili pomoći. O tome govori i podatak po kojem su primjerice u 2011. godini agenti Kontaktnog centra HT-a odgovorili na ukupno 7 milijuna poziva korisnika na besplatni telefonski broj; 4,8 milijuna poziva s pitanjima vezanim uz usluge fiksne telefonije i 2,2 milijuna poziva vezanih uz mobilnu telefoniju. Temeljna odrednica rada centra je, dakako, usmjerenost na korisnike, kojima su agenti na usluzi 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

4.17. Njegovanjem i poticanjem dvosmjerne komunikacije s korisnicima stvara se temelj za njihovo zadovoljstvo. Istodobno se u centru rješavaju prigovori koje korisnici upućuju na tu adresu, daju se informacije, no također se prodaju proizvodi i usluge, a to na način da se svakom korisniku pristupa individualno, ponudivši uslugu skrojenu upravo prema njegovim potrebama.

4.18. Ukupan broj riješenih prigovora od strane privatnih korisnika u 2011. godini bio je 77.471, od kojeg su se 43.704 prigovora odnosila na T-Com račune i usluge, a 33.767 na T-Mobile račune i usluge. Također, od strane poslovnih korisnika, u 2011. godini bilo je 2.079 prigovora na T-Com račune i usluge te tehničke mogućnosti, i 3.624 pritužbe na račune, usluge i tehničke mogućnosti korisnika T-Mobile usluga za poslovne korisnike.

U tijeku je nekoliko prekršajnih postupaka vezanih za zaštitu potrošača, ali tijekom 2011.g. nisu donesene pravomoćne presude kojim bi Hrvatski Telekom d.d. bio proglašen krivim.

4.19. U odnosu na pitanje zaštite potrošača, jedan od najznačajnijih predmeta koji se vodi u tom području je parnični postupak koji je pokrenulo nekoliko potrošača (kao i Društvo za zaštitu potrošača „Potrošač“) a koji u tužbi tvrde kako su mjesečne naknade za pristup iz pretplatničkih ugovora nepoštene, u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača te istodobno osporavaju obračunsku jedinicu od 60 sekundi. Tužba je podnesena protiv Društva i Republike Hrvatske.

4.20. Dana 12. travnja 2007. godine Općinski sud u Zagrebu donio je presudu u korist sedam tužitelja kojom se utvrđuje djelomično ništavim Ugovor o izmjeni Ugovora o koncesiji za obavljanje usluga u nepokretnoj mreži kao i Dodatak 1 navedenog Ugovora te kojom je naložena isplata određenih iznosa koji su HT-u plaćeni u vremenskom razdoblju od 01.09.2001. god. do 01.08.2003. god., s obzirom da predmetne izmjene cjenika HT-a, kako se tvrdi u presudi, nisu bile u skladu s tada važećim zakonima. Nakon donošenja presude, sve stranke u sporu (tužitelj - Društvo za zaštitu potrošača, općinski državni odvjetnik koji zastupa Republiku Hrvatsku i Društvo) uložile su žalbe protiv odluke Općinskog suda pred Županijskim sudom u Zagrebu, o kojima Županijski sud nije još donio odluku.

4.21. Kao konkurentna kompanija, ulažemo značajna sredstva u promidžbu i informiranje. U planiranju i izradi naših promotivnih aktivnosti, vođeni smo visokim profesionalnim standardima ponašanja. Spremni smo na mogućnost previda, ali ustrajemo na pravovremenom ispravljanju mogućih pogrešaka. Primjerice, Državni inspektorat Republike Hrvatske je u jednom slučaju 2011. godine upozorio Hrvatski Telekom d.d. da prilikom emitiranja promidžbenih poruka istakne važne obavijesti vezane uz ostvarivanje ponude koja se odnosi na 50% popusta na mjesečne naknade te mobilne uređaje i dodatnu opremu (tzv. Božićna ponuda). Hrvatski Telekom d.d. je u roku koji je predviđen navedenim upozorenjem uskladio postupanje.

Zadovoljstvo korisnika

4.22. Za mjerenje zadovoljstva korisnika u kompaniji se koriste tri vrste istraživanja. TRI*M istraživanje zadovoljstva i lojalnosti privatnih korisnika radi se kvartalno, dok se za poslovne korisnike isto istraživanje radi na polugodišnjem nivou. Ovim istraživanjem mjeri se zadovoljstvo i lojalnost naših korisnika prema kao telekomunikacijskom kompanijom, ali i svih naših usluga i procesa koje su korisnici imali prilike iskusiti u zadnjih godinu dana. Bazu za istraživanje čini reprezentativan uzorak. Ukupan rezultat istraživanja iskazuje se kroz TRI*M indeks koji za T-Com iznosi 57, a za T-Mobile 58.

4.23. Drugo istraživanje se bavi zadovoljstvom korisnika pojedinim kanalima prodaje, a koje se vrši kvartalno i za poslovne i privatne korisnike. Težište ovog istraživanja je na onim korisnicima koji su posjetili jedan od naših prodajnih mjesta ili imali kontakt s nekim od naših prodajnih partnera u prethodnih par tjedana. Ovo istraživanje pokazuje nam da su korisnici uglavnom vrlo ili potpuno zadovoljni s prodajnim osobljem uz mogućnost poboljšanja predlaganja usluga koje najbolje odgovaraju potrebama korisnika.

4.24. Treće istraživanje se bavi zadovoljstvom korisnika uslugom naših tehničara, a koje se vrši kvartalno i za privatne i poslovne korisnike. Težište ovog istraživanja je na onim korisnicima koji su imali osobno iskustvo s našim tehničarima u prethodnih par tjedana. Ovo istraživanje pokazuje da je većina korisnika (njih 64%) zadovoljno uslugom tehničara, koju su ocijenili efikasnom, brзом i kvalitetno obavljenom.



Ime autora: Vladimir Frelj

Naziv rada: Konflikt 2

Natječaj T-HTnagrada@msu.hr, 2011. godina

Radno mjesto

Radno mjesto

5.1. Od prosinca 2008., Sektor upravljanja ljudskim resursima Hrvatskog Telekomu posjeduje Certifikat prema normi ISO 9001:2000. Nakon recertifikacije, od 29. prosinca 2010., Funkcija podrške i upravljanja za ljudske resurse ima Certifikat prema normi ISO 9001:2008 u opsegu djelatnosti: usluge iz područja upravljanja, razvoja i strategije ljudskih resursa te upravljanja odnosima s radnicima.

5.2. Područje zaštite na radu ima definiran proces prema normi ISO 9001:2008.

Osnovni ciljevi procesa su:

- stručna pomoć ovlaštenicima poslodavca u provođenju i organiziranju provedbe propisanih mjera zaštite na radu
- unaprjeđivanje sigurnosti i zdravlja radnika na radu, sprječavanje odnosno smanjivanje na najmanju moguću mjeru ozljeda na radu, profesionalnih bolesti te drugih bolesti u vezi s radom
- unaprjeđivanje zaštite na radu.

5.3. Na IntraNet stranicama HT-a zaposlenici mogu saznati sve o zaštiti na radu, od same organizacije i povjerenika do pružanja prve pomoći i uputa za rad na siguran način te niz drugih važnih informacija s područja zaštite na radu

5.4. Ukupni broj zaposlenika na kraju 2011. prema vrsti ugovora o radu (puno radno vrijeme i nepuno radno vrijeme; ugovor na neodređeno i određeno):

	Na dan 31.12.2011.	Od toga žene
Ukupan broj radnika	5.724	2.068
Od toga neodređeno vrijeme	5.539	1.973
Od toga određeno vrijeme	185	95
Od toga ugovor o radu na puno radno vrijeme	5.723	2.067
Od toga ugovor o radu na nepuno radno vrijeme	1	1

5.5. U prethodnom razdoblju došlo je do smanjenja radne snage u HT-u zbog konkurentskih uvjeta na tržištu te zbog poboljšanih tehnoloških mogućnosti u poslovanju, što značajno povećava produktivnost. Kao konkurentna telekomunikacijska kompanija, HT je svjestan da dugoročna održivost poslovanja ponekad znači da je potrebno donijeti teške odluke. Poslovno uvjetovanoj nužnoj potrebi za smanjenjem broja zaposlenika pristupa se odgovorno kako bi se osiguralo da zaposlenici maksimalno iskoriste svoj potencijal, ali i kako bi se osigurala dugoročna održivost poslovanja. Održivost poslovanja je ključ tome da HT ostane jedna od najvećih kompanija u Hrvatskoj.

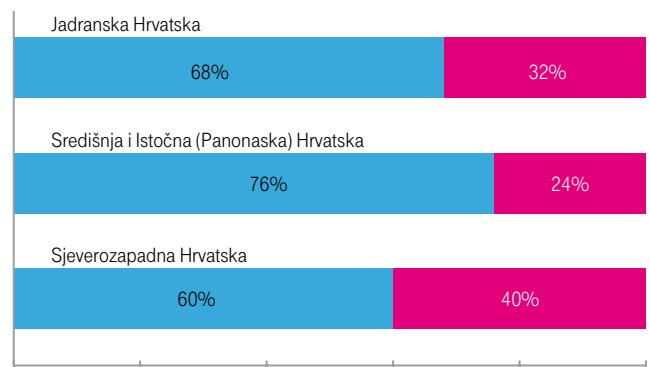
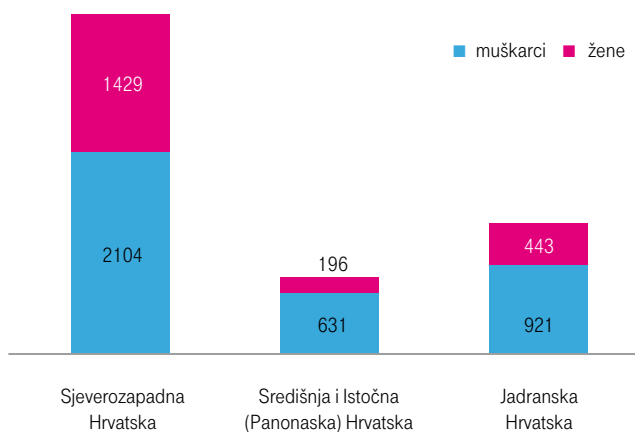
5.6. U svrhu uspostavljanja dodatnog sustava brige za radnike koji su obuhvaćeni Programom zbrinjavanja viška radnika, kompanija je pokrenula Program „Podrška plus“ koji prate i posebne internetske stranice namijenjene svim korisnicima usluga ovog Programa. Cilj je ovoga programa radnicima, koji zbog nužnih poslovnih promjena napuštaju kompaniju, pružiti što bolju, bržu i kvalitetniju podršku prigodom izlaska na otvoreno tržište rada kao i podršku u rješavanju radnog statusa. Na ovaj se način svim radnicima koji su postali viškom otvara mogućnost da, uz otpremnine koje su među najvišima u Hrvatskoj, dobiju i stručnu pomoć u pronalaženju mogućeg radnog angažmana izvan HT-a.

5.7. Promjene u strukturi zaposlenika, prema vrsti i dobnim skupinama

Vrsta prekida	Spol	Do 30	Od 30 do 50	Preko 50	Ukupno
Smrt radnika	M		1	2	3
	Ž		1		1
Smrt radnika - ukupno			2	2	4
Sporazumni prestanak ugovora o radu	M	11	12		23
	Ž	9	10		19
Sporazumni prestanak ugovora o radu - ukupno		20	21		41
Ukupno		20	24	2	46

5.8. Zaposleni po regijama:

Struktura zaposlenika prema rodnim skupinama i regijama (NUTS2)



5.9. HT je kompanija koja djeluje u izrazito konkurentnom okruženju telekomunikacijske industrije koja se neprestano mijenja i zahtijeva nova, specijalistička znanja koja tražimo na tržištu, stoga su u 2011. godini zaposlena 142 nova radnika, od toga 61 muškarac i 81 žena.

OSPOSOBLJAVANJE RADNIKA ZA RAD NA SIGURAN NAČIN

5.10. Temeljem Zakona o zaštiti na radu i Pravilnika o zaštiti na radu Hrvatskog Telekom d.d. poslodavac provodi osposobljavanje radnika za rad na siguran način:

- prije no što radnik započinje s radom
- kod promjena u procesu rada
- kod promjena radnog mjesta ili mjesta rada.

ODBORI ZA ZAŠTITU NA RADU

5.11. Sukladno zakonskim obvezama i strukturi društva, odnosno dislociranosti pojedinih funkcionalnih segmenata unutar organizacijske strukture društva, odlukom Uprave osnovani su Odbori za zaštitu na radu kao savjetodavna tijela poslodavca, i to:

- Središnji odbor za zaštitu na radu - sa sjedištem u Zagrebu
- Odbor za zaštitu na radu središnje i sjeverne Hrvatske, Odbor za zaštitu na radu južne Hrvatske, Odbor za zaštitu na radu zapadne Hrvatske i Odbor za zaštitu na radu istočne Hrvatske.

5.12. Odbor za zaštitu na radu sastaje se najmanje jedanput u tri mjeseca. Odbor čine predsjednik Odbora, koji je ovlaštenik poslodavca te članovi: dva povjerenika za zaštitu na radu, dr. med. rada, nadležni stručnjak za zaštitu na radu.

OSPOSOBLJAVANJE IZ ZAŠTITE NA RADU

5.13. Zakonom o zaštiti na radu (N.N.59/96.,94./96.,114/03.,86/08. i 75/09.) utvrđene su tri obrazovne kategorije u svezi s osposobljavanjem iz zaštite na radu, odnosno osposobljavanjem za rad na siguran način; to su:

1. poslodavac i ovlaštenici poslodavca za zaštitu na radu
2. radnici
3. povjerenici radnika za zaštitu na radu.

OSPOSOBLJAVANJE OVLAŠTENIKA POSLODAVCA ZA ZAŠTITU NA RADU

5.14. Poseban oblik osposobljavanja poslodavca i njegovih ovlaštenika za zaštitu na radu je osposobljavanje radi sprječavanja ozljeda na radu i profesionalnih bolesti, odnosno organiziranja procesa rada na način da se ozljeđivanje radnika i profesionalnih bolesti smanji na najmanju moguću mjeru u tehnologijama u kojima, temeljem objektivnih pokazatelja (procjene rizika), postoje opasnosti od ozljeda i profesionalnih bolesti koje bi mogle ugroziti sigurnost i zdravlje radnika.

5.15. Treba razlikovati osposobljavanje za rad na siguran način radnika (kao izvršitelja poslova i radnih zadataka) od osposobljavanja iz područja zaštite na radu (njegovih ovlaštenika).

5.16. Naime, neposredni izvršitelji poslova moraju znati raditi na siguran način, a organizatori procesa rada (kao ovlaštenici poslodavca) moraju znati kako će osigurati objektivno sigurne uvjete rada.

U svezi s navedenim Odlukom Uprave Hrvatskog Telekom, određeni su ovlaštenici poslodavaca za zaštitu na radu i to:

1. Ovlaštenik
 - Operativni direktor
 - Direktor
 - Rukovoditelj radne jedinice
2. Neposredni ovlaštenik
 - Koordinator
 - Voditelj
 - Svaka osoba koja rukovodi jednim ili više radnika.

5.17. Osposobljavanje ovlaštenika poslodavca za zaštitu na radu Hrvatskog Telekom provodi ugovoreni davatelj usluge, ovlašteno trgovačko društvo za zaštitu na radu. Osposobljavanje se provodi elektronički, putem e-learninga.

OSPOSOBLJAVANJE POVJERENIKA RADNIKA ZA ZAŠTITU NA RADU

5.18. Hrvatski Telekom je osigurao osposobljavanje izabranih povjerenika radnika za zaštitu na radu.

Izbor, imenovanje, broj kao i vrijeme na koje se biraju povjerenici obavlja se sukladno odredbama Zakona o radu kojima su uređena pitanja izbora Radničkog vijeća te u skladu odredbama Zakona o zaštiti na radu o obvezi izbora povjerenika tamo gdje to zahtijevaju uvjeti rada (povećana opasnost za sigurnost i zdravlje radnika, rad na izdvojenim mjestima i sl.)

Osposobljavanje povjerenika radnika za zaštitu na radu je obavilo ugovoreno, ovlašteno trgovačko društvo za zaštitu na radu. Sukladno Kolektivnom ugovoru, povjerenik zaštite na radu dužan je najmanje svaka tri mjeseca izvještavati Radničko vijeće o svom radu. U 2011. imenovano je 19 članova PZNR-a.

Osobna zaštitna oprema

5.19. Radi zaštite organizma i dijelova tijela radnicima na radu, koji su tijekom rada izloženi određenim vrstama opasnosti i štetnostima, osigurava se osobna zaštitna oprema, ako se rizik (opasnosti i štetnosti) ne mogu otkloniti drugim mjerama zaštite.

5.20. Temeljem utvrđenog rizika - Procjenom opasnosti radnih mjesta kao temeljnog dokumenta iz područja zaštite na radu, poslodavac je sukladno zakonskim propisima, Pravilnikom o zaštiti na radu Hrvatskog Telekom d.d. utvrdio na kojim poslovima i radnim zadacima se sredstvo, odnosno ovisno o stupnju opasnosti i štetnosti koristi za što su utvrđeni okvirni rokovi za dodjelu i uporabu te korištenje zaštitne opreme.

5.21. Osposobljavanje radnika za rad na siguran način, temeljem dobivenog ovlaštenja od nadležnog Ministarstva gospodarstva rada i poduzetništva, Radna jedinica za zaštitu na radu, putem svojih stručnjaka provodi osposo-

bljavanje za rad na siguran način, teoretski elektronički, putem e-learninga te praktično na mjestu rada.

5.22. Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika

	Trajanje obuke u danima	Prosječan broj u satima
Upravljačke strukture	1,4	11,2
Izvršne strukture	1,7	13,6

5.23. U godini gospodarske krize najveći izazov je bio nastaviti kvalitetno ulagati u razvoj radnika kako bismo kroz povećanje kompanijske ali i osobne kompetitivnosti značajno pridonijeli ostvarenju naših ciljeva i kvaliteti usluge koju pružamo korisnicima. Zahtjevi tržišta i daljnji tehnološki razvoj ne dozvoljavaju nam stagnaciju u učenju i povećanju vlastitih kompetencija. Balansiranje između ograničenih resursa i potrebe za ulaganjem u daljnji razvoj radnika utjecalo je na način našeg rada - vlastite resurse i razmjenu znanja stavili smo u prvi plan te uz optimalno upravljanje svim resursima cilj nam je bio očuvanje kvalitete usluge koju pružaju Ljudski resursi.

5.24. Iako je ulaganje u razvojne aktivnosti u vrijeme gospodarske krize nešto manje u odnosu na ranije, i dalje značajno ulažemo u razvoj radnika podižući njihovu osobnu konkurentnost putem razvoja znanja i kompetencija s obzirom na iskazani potencijal.

Tijekom 2011. godine 1.366 zaposlenika sudjelovalo je u različitim edukacijskim programima - od toga 932 muškarca i 434 žene.

5.25. Uz standardne programe (poznavanje tržišta, orijentacija korisniku, suradnja, inovativnost i povećanje osobne učinkovitosti) te stručne edukacije, razvojne aktivnosti uključuju i druge oblike usavršavanja koji se zasnivaju na razmjeni znanja: mentorstvo, posjet poslovnom području i međunarodni razvojni programi.

E-learning

Radnici imaju i mogućnost jednostavnog interaktivnog e-learninga - od specifičnih znanja namijenjenih pojedinim grupama radnika do pregleda usluga kompanije i telekom rječnika. E-learningu radnici mogu pristupiti i od kuće.

„Znanje četvrtkom“

Dvanaest različitih ali aktualnih predavanja, odlični predavači, zanimljive prezentacije uz uvijek punu dvoranu zainteresiranih slušatelja, tako je izgledalo naše druženje na „Znanju četvrtkom“ tijekom 2011. godine. Naši stručnjaci iz različitih područja nesebično su svojim kolegama dijelili znanje, davali odgovore i podučavali. Tako smo ove godine više saznali o našoj mreži, novim tehnologijama, proizvodima i uslugama, potrošnji energije, zadovoljstvu korisnika, pravnoj problematici, zaštiti i sigurnosti podataka, usklađenosti poslovanja.

Bliže korisniku:)

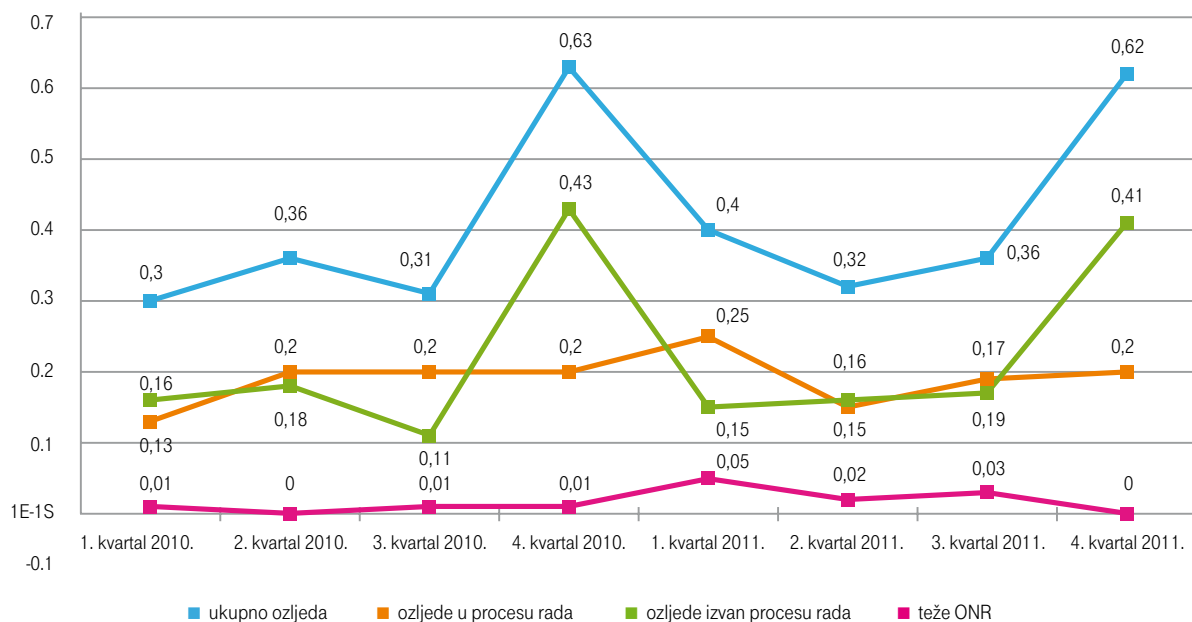
Internim resursima realiziran je i program kojem je cilj promicati uslužni kulturu u kompaniji. Kroz teoretski i praktični dio, polaznici imaju priliku naučiti o proizvodima i uslugama naše kompanije, steći razumijevanje korisnika, njihovih potreba i očekivanja te u izravnom kontaktu s korisnikom doživjeti iskustva koja integriraju u vlastito poslovno okruženje kako bi ostvarili izvrsnost usluge.

SIGURNOST NA RADNOM MJESTU

5.26. Pregled ozljeda na radu po kvartalima 2010. i 2011. godine

		2010.				2011.				
Razdoblje u godini		01.01.- 31.03.	01.04.- 30.06.	01.07.- 30.09.	01.10.- 31.12.	01.01.- 31.03.	01.04.- 30.06.	01.07.-30.09.	01.10.-31.12.	
Prosječan broj zaposlenih		5942	5949	5947	5964	5986	5918	5757	5750	
Ukupan broj ozljeda na radu		18	23	19	38	24	19	21	36	
Udio u ukupnom broju zaposlenih		0,30	0,38	0,31	0,63	0,40	0,32	0,36	0,62	
Ozljede na radu	Ozljede u procesu rada	Lakše	7	12	11	11	12	8	9	12
		Teže	1	-	1	1	3	1	2	-
		Ukupno	8	12	12	12	15	9	11	12
		%	0,13	0,20	0,20	0,20	0,25	0,15	0,19	0,20
	Ozljede izvan procesa rada	Ukupno	10	11	7	26	9	10	10	24
		%	0,16	0,18	0,11	0,43	0,15	0,16	0,17	0,41

Prikaz udjela ozlijeđenih radnika u ukupnom broju zaposlenika po kvartalima



5.27. Uz zakonski predviđene okvire suradnje sa zaposlenicima, kompanija provodi niz programa obuke, obrazovanja, savjetovanja, prevencije i obuke s ciljem prevencije i pomoći našim zaposlenicima. Tako je 2011. godine 1.046 zaposlenika bilo osposobljeno za pružanje prve pomoći.

DODATNA BRIGA O ZDRAVLJU ZAPOSLENIKA

5.28. Hrvatski Telekom u sklopu prevencije bolesti osigurava sistematske zdravstvene preglede za sve radnike te cijepljenje protiv sezonske gripe, a radnici koji u svom poslu mogu doći u dodir s krpeljima također imaju osigurano cijepljenje i docjepljivanje.

5.29. Uz uslugu sistematskog zdravstvenog pregleda radnika, koja je zajamčena Kolektivnim ugovorom, HT je za sve zaposlenike ugovorio popust na cijenu svakog dodatnog pregleda koji, po preporuci liječnika ili na osobni zahtjev, trebaju ili žele obaviti nakon sistematskog pregleda. Ugovorena je i mogućnost obavljanja sistematskog pregleda za članove uže obitelji radnika (supružnici, djeca, roditelji) pod povoljnijim uvjetima te i popust na cijenu svakog dodatnog pregleda.

Zdravko - „zdrave“ intranet stranice

Važan dio velikog Istraživanja zadovoljstva zaposlenika, koje se provodi jednom u dvije godine, dio je pitanja koje se odnose na zdravlje radnika,

posebice njihova izloženost stresu te ravnoteža privatnog i poslovnog života, obzirom da su to važni faktori koji utječu na opću dobrobit radnika.

Kontinuirana briga o zdravlju radnika nadopunjena je i intranetskim stranicama posvećenim očuvanju zdravlja i prevenciji bolesti u sklopu programa Zdravko. Znajući da većina naših radnika svoje radno vrijeme provodi za računalom, korištenjem vlastitih resursa, snimljen je film s vježbama koje radnici mogu prakticirati na radnom mjestu. Na „zdravim“ stranicama radnici mogu pročitati intervjue s liječnicima, specijalistima u pojedinom području te niz korisnih savjeta iz zdravstvene zaštite. Također, ponuđeni su i popusti radnicima HT-a u pojedinim specijalističkim ordinacijama.

Sport i rekreacija

Rekreativno bavljenje sportom tradicija je radnika HT-a koji se organizirano bave najrazličitijim sportsko-rekreativnim aktivnostima. U tome im kompanija pruža punu podršku izdvajajući svake godine određena sredstva za tu namjenu. Nemali broj rekreativaca tijekom godine ozbiljno vježba, što se vidi na godišnjim sportskim susretima radnika, a sportska događanja nerijetko prelaze i granice naše zemlje u prijateljskim natjecanjima s kolegama iz drugih telekomunikacijskih tvrtki.

Konkurentno radno mjesto

OBRAZOVANJE I OBUČAVANJE ZAPOSLENIKA - UPRAVLJANJE UČINKOM

5.30. Sustav upravljanja učinkom Hrvatskog Telekomu temelji se na praćenju ostvarivanja dugoročnih strateških, ali i kratkoročnih ciljeva kompanije povezivanjem kompanijskih ciljeva s individualnim ciljevima svakog radnika.

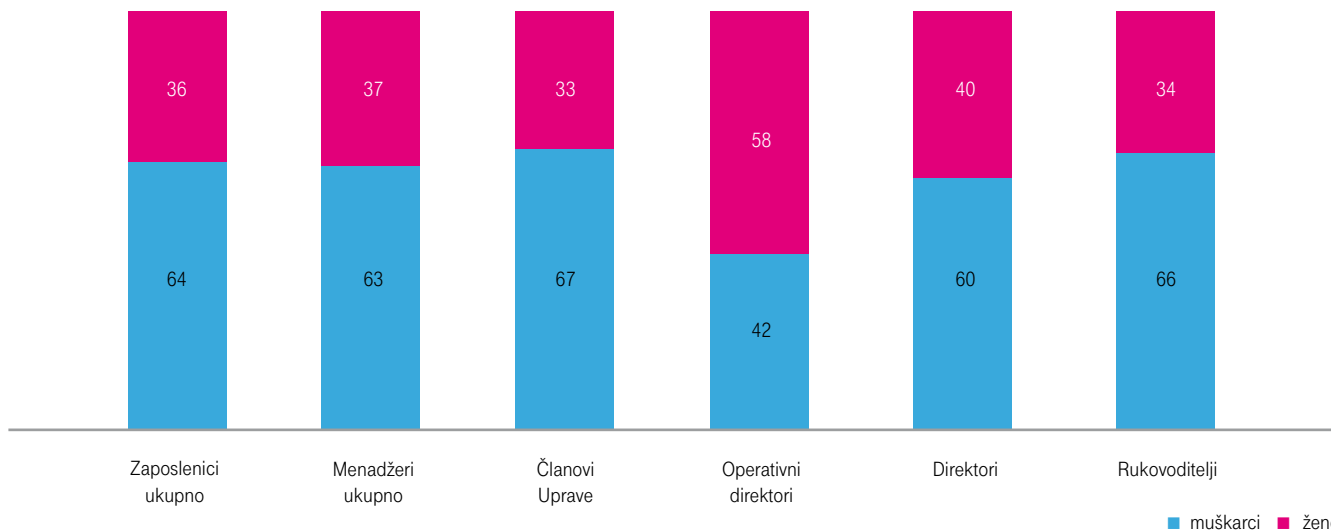
5.31. Cilj sustava upravljanja radnim učinkom je omogućiti svakom radniku jasno povezivanje njegova osobnog učinka s kompanijskim uspjehom. HT ima nekoliko modela upravljanja učinkom, ovisno o vrsti posla koju radnici obavljaju. Radnici na razini kompanije dobivaju informaciju o učinku na način da im se prvo postavljaju ciljevi, zatim kroz godinu prati napredak te na kraju i ocjenjuje učinak, a ovisno o toj procjeni i isplaćuje nagrada.

2010.	Broj radnika	Broj žena	Broj zaposlenika s procjenom	Broj žena s procjenom	% ocijenjenih
Godišnja procjena	4003	1123	3884	1031	97%
Polugodišnja procjena	665	413	628	377	94%
Prodajni bonus	730	399	702	372	96%
Menadžerski bonus	290	108	288	106	99%
Total	5688		5502		97%

Bez procjene su samo radnici koji su u kompaniji radili prekratko da bi sudjelovali u procjenama upravljanja učinkom.

5.32. Program razvoja karijere za radnike svakom radniku omogućuje uvid u radni učinak, razinu razvijenosti kompetencija i vlastiti potencijal i nudi daljnje mogućnosti za razvoj. Programom su obuhvaćeni svi radnici, a osim daljnje mogućnosti razvoja vlastitih kompetencija, znanja i vještina - ovisno o procjeni potencijala, zaposlenici kroz kvalitetan dijalog sa svojim nadređenima imaju priliku uskladiti uzajamna očekivanja te usmjeravati svoj razvoj.

Struktura po spolu u HT-u u 2011.



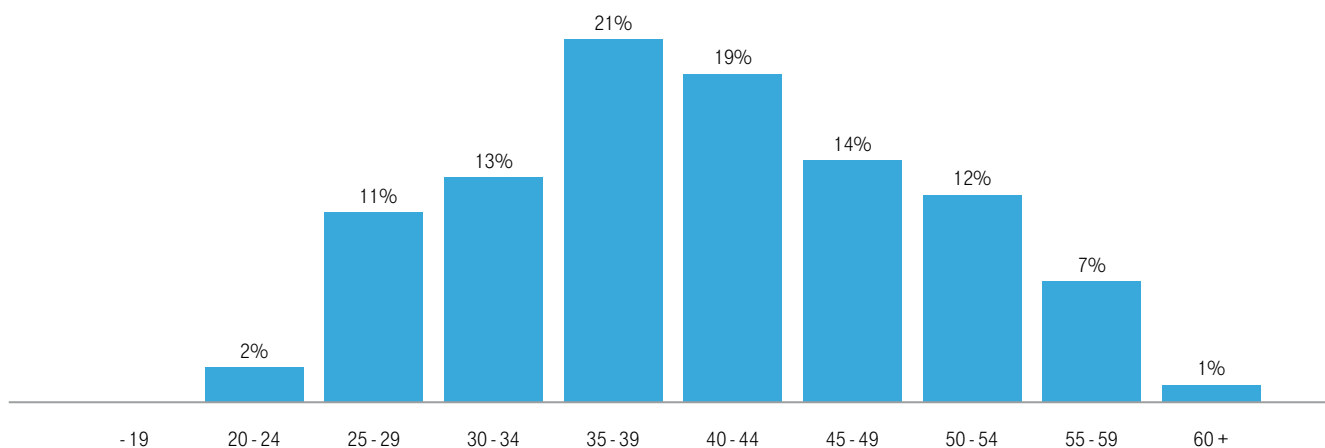
Struktura po spolu u HT-u na dan 31.12.2011.

Kategorija radnika	M	Ž	UKUPNO
Menadžeri	178	108	286
Zaposlenici	3478	1960	5438
UKUPNO	3656	2068	5724

5.33. Sljedeći podaci najbolje govore da u kompaniji svi imaju jednake mogućnosti, bez obzira na spol: uzevši u obzir sve razine menadžmenta, udio žena u menadžmentu je 37%, što je više od udjela žena u ukupnom postotku zaposlenih. Udio žena u visokom menadžmentu još je i viši i iznosi 43%, dok je broj žena operativnih direktorica dakle, razine upravljanja odmah iza člana Uprave, 58%.

5.34. Uprava Hrvatskog Telekomu broji dvije žene i četiri muškarca.

5.35. Struktura po godinama u 2011.



SUSTAV NAGRAĐIVANJA I POTICANJA IZVRSNOSTI U RADU

5.36. Omjer osnovne plaće muškarca i žena menadžera pokazuje da žene imaju u prosjeku 6% višu plaću od muškaraca menadžera. Razlog je u strukturi i rasporedu radnih mjesta unutar kompanije. Prosječna obračunata i isplaćena plaća radnika muškaraca veća je za 3% od prosječne plaće radnice, iz istog razloga.

Razlike u odnosu na prosječnu ugovorenu plaću, prema spolu i dobnoj skupini (isplaćena plaća može varirati u odnosu na ugovorenu zbog primjerice, prekovremenih sati, korištenja bolovanja i sl.)

Dobni razredi	M	Ž
do 30	0,3%	-0,3%
30 - 50	1,0%	-1,7%
preko 50	-0,2%	0,5%
Prosjek u kn	0,9%	-1,6%
Izvršne strukture	1,7	13,6

Ugovorene plaće na rukovodećim radnim mjestima prosječno su 2,8 puta veće od onih na izvršiteljskim mjestima. Pritom taj odnos kod žena iznosi 2,9, a kod muškaraca 2,7.

5.37. Slijedom Zakona i naših internih propisa, roditelj koji je koristio roditeljni/roditeljski dopust ne samo da se vraća po isteku roditeljnog/roditeljskog dopusta na poslove koje je i prije obavljao ili usporedne poslove, već smo imali slučaja da je kompanija čekala povratak radnice s roditeljnog dopusta kako bi je odmah po povratku unaprijedila na višu menadžersku poziciju. Naša kompanija podupire zakonsku mogućnost da roditelji izaberu tko će, kada i koliko ostati s djetetom na roditeljnog/roditeljskom dopustu pa više nije neobično da očevi sve češće koriste roditeljski dopust.

5.38. Broj radnika koji su u 2011. godini koristili roditeljski dopust i dopust zbog njege djeteta sa smetnjama u razvoju je 14 muškaraca i 231 žena.

	Ukupno kroz godinu	Vratili se na rad tijekom 2010.	Ukupno kroz godinu	Vratili se na rad tijekom 2011.
Broj radnika koji su koristili roditeljski dopust i dopust zbog njege djeteta sa smetnjama u razvoju	2010.		2011.	
Muškarci	14	13	14	13
Žene	231	225	237	226
UKUPNO	245	238	251	239

Broj radnika kojima je prestao radni odnos u 2011. godini, a u 2010. su koristili roditeljski dopust ili dopust zbog njege djeteta sa smetnjama u razvoju	
Osobno uvjetovan otkaz ugovora o radu	3
Sporazumni prestanak ugovora o radu	1
Program zbrinjavanja viška radnika	1
Istek ugovora sklopljenog na određeno vrijeme*	5

* Tijekom rada na određeno vrijeme radnice započele koristiti roditeljski dopust; ugovor o radu istekao je danom do kojeg je sklopljen

5.39. Želeći budućim roditeljima u HT-u olakšati snalaženje s nizom obveza i prava koja ih očekuju prije i nakon rođenja djeteta, za njih smo pripremili brošuru „Roditeljski i roditeljski dopust - sve što trebate znati“.

5.40. Postupak zapošljavanja počinje definiranjem potreba poslovanja za novim zapošljavanjem i odobravanjem zahtjeva sukladno planu. Kandidate se odabire iz nekoliko izvora - prije svega kroz interne natječaje, a vanjske kandidate izborom iz baze kandidata, na sajmovima poslova, kroz kontakte i suradnju s akademskom zajednicom, koristeći specijalizirane agencije te vanjske natječaje. Seleksijski postupak uključuje klasično psihološko testiranje i razgovor čiji je cilj provjera kompetencija, te intervju s predstavnikom poslovnog područja i Ljudskim resursima. Nakon odluke o zapošljavanju i odluke o plaći koja se donosi na odboru za plaću, budući radnik potpisuje pismo namjere te se pristupa sklapanju ugovora o radu.

Broj novozaposlenih u 2011. po spolu

Spol	Ukupno broj
M	61
Ž	81
Sveukupno	142

5.41. Poslovnim procesima u HT-u upravljaju rukovodeće osoblje (menadžment) kroz 4 razine upravljanja unutar odgovarajuće organizacijske cjeline:

- 1) Uprava (predsjednik Uprave i članovi Uprave)
- 2) operativni direktori
- 3) direktori
- 4) rukovoditelji radnih jedinica.

5.42. Postupak zapošljavanja u menadžerskim strukturama ne razlikuje se od prakse zapošljavanja na svim razinama kompanije jer je cilj privlačenje najsposobnijih budućih rukovoditelja - kako unutar kompanije, tako i na

tržištu rada. Na najvišoj razini odlučivanja, seleksijski proces nadzire zaseban Odbor pri Nadzornom odboru, kojem je cilj transparentnost u procesima privlačenja najboljih stručnjaka u kompaniju⁴. Udio hrvatskih državljana u menadžmentu je 98,5% (tijekom 2011. godine imali smo četiri angažirana stranca u funkciji direktora i člana Uprave).

	Na dan 31. prosinca 2011.
Ukupno broj radnika	5724
- od toga žene	2068
Ukupno broj stranih radnika	4
- od toga žene	1

5.43. Svako radno mjesto u HT-u vrednovano je obzirom na: utjecaj koji poslovi tog radnog mjesta imaju 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 te je sukladno tome svrstano u odgovarajući platni razred. Platni razredi objedinjuju grupe poslova koji su isti ili slični po razini složenosti, odgovornosti te znanju, iskustvu i kompetencijama potrebnim 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.

5.44. Plaća radnika utvrđuje se ugovorom o radu u novčanom bruto iznosu koji se uvećava za iznos dodataka plaće za rad u posebnim uvjetima rada (prekovremeni rad, noćni rad, smjenski rad, rad subotom, nedjeljom, blagdanima nagrade i sl.), nagrade i naknada plaće. Po podacima Državnog zavoda za statistiku (NN 66/10), visina minimalne plaće za razdoblje od 1. lipnja 2010. do 31. svibnja 2011. u Republici Hrvatskoj iznosi 2.814 kuna. Bruto osnovna plaća radnog mjesta u najnižem 1. platnom razredu iznosi 5.000,00 kuna, što je 78% više od minimalne plaće i na taj se iznos dodaju ostala uvećanja plaće. Razlika prosječne plaće muškaraca i žena u kompaniji

⁴ vidjeti poglavlje 2.

posljedica je obavljana različitih poslova koji su, po Kolektivnom ugovoru i Pravilniku o plaćama, svrstani u različite platne razrede⁵. Prosječna mjesečna bruto plaća isplaćena u 2011. godini u HT-u iznosila je 10.859,00 kuna, što je za 1,9% više od prosječne bruto plaće isplaćene u 2010., koja je iznosila 10.661,00 kuna. Naknade članovima Uprave sastoje se od fiksnog dijela i varijabilnog dijela koji se određuje na temelju ostvarenih ciljeva za tekuću godinu.

5.45. Na razini Društva također postoje Srednjoročni planovi stimulacija (MTIP) i Dugoročni planovi stimulacija (LTIP - Variable II) kao alati za nagrađivanje visokog i višeg menadžmenta. Planovi promiču srednjoročno i dugoročno povećanje vrijednosti Društva, usklađujući tako interese menadžmenta i dioničara. Ovi planovi stimulacija definiraju ciljeve koji se temelje se na cijeni dionice, odnosno na određenim financijskim i nefinancijskim KPI-jevima, a usklađeni su s načelima stimulacije DT grupe⁶. Naknade nisu izravno vezane uz zasebne socijalne i ekološke pokazatelje poslovanja.

Krajem 2011., a primjenom od 2012. godine, uveden je Plan dodjele vlastitih (trezorskih) dionica HT-a, kao dio plana za međunarodne poslovne lidere (BLT) DT Grupe.

Detaljni opisi navedenih planova kao i iznosi svih naknada isplaćenih članovima Uprave u 2011. godini navedeni su u Godišnjem izvješću za poslovnu godinu 2011. <http://www.t.ht.hr/investitori/rezultati.asp#>

5.46. Naknada koju primaju članovi Nadzornog odbora određena je odlukom Glavne skupštine te nije utvrđena prema doprinosu uspješnosti Društva, već prema prosječnoj neto plaći zaposlenika Društva. Društvo je utvrdilo da predsjednik Nadzornog odbora prima naknadu u iznosu od 1,5 prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Naknada zamjeniku predsjednika iznosi 1,25 prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu, dok drugi članovi Nadzornog odbora primaju naknadu u iznosu od jedne prosječne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Član Nadzornog odbora koji je istovremeno predsjednik Odbora za reviziju Nadzornog odbora prima naknadu od 1,5 prosječne mjesečne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Član Nadzornog odbora koji je istovremeno član Odbora za reviziju Nadzornog odbora prima naknadu od 1,25 prosječne mjesečne neto plaće

zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Članu Nadzornog odbora koji je istovremeno član Odbora za naknade i imenovanja Nadzornog odbora isplaćuje se naknada od 1,25 prosječne mjesečne neto plaće zaposlenika Društva isplaćene u prethodnom mjesecu. Sukladno politici DTAG-a, predstavnici DTAG-a ne dobivaju naknadu za članstvo u Nadzornom odboru. Iznosi svih naknada isplaćenih članovima Nadzornog odbora u 2011. godini navedeni su u Godišnjem izvješću za poslovnu godinu 2011. <http://www.t.ht.hr/investitori/rezultati.asp#>

PREDNOSTI NA RADNOM MJESTU

5.47. Svi radnici imaju iste pogodnosti. Radi se o sljedećim financijskim pogodnostima: regres, božićnica, dar za djecu, bon za Uskrs, jubilarna nagrada, razne pomoći definirane Kolektivnim ugovorom i dr. Radnici imaju i pravo na naknadu troškova prijevoza na posao i s posla, a prilikom odlaska u mirovinu imaju pravo na isplatu otpremnine.

5.48. Svi su radnici obuhvaćeni policom osiguranja od nezgode kod ovlaštenog osiguravajućeg društva i to 24 sata, za slučaj smrti uslijed nezgode, trajnog invaliditeta, nezgode te pokrivanja troškova hospitalizacije po istome.

5.49. U slučajevima teže bolesti radnika ili člana njegove obitelji te za otklanjanje posljedica od proglašene elementarne nepogode, zaposleniku se može isplatiti novčana pomoć. Zamolbe razmatra Povjerenstvo za razmatranje zamolbi i izradu prijedloga za dodjelu novčane pomoći. Pomoć je u 2011. dobilo više desetaka zaposlenika. Gotovo jednakom broju radnika financijski je pomogla i Zaklada PrijaTelj. Sustavno brinući o zaposlenicima, HT je osnovao Zakladu PrijaTelj, koja pomaže zaposlenicima kad im je najpotrebnije.

5.50. Na IntraNet stranicama HT-a je i posebna ponuda tvrtki koje nude svoje proizvode i usluge po povoljnijim cijenama isključivo radnicima naše kompanije.

Ulaganje u obrazovanje je ulaganje u budućnost kompanije i zaposlenika, stoga podupiremo cjeloživotno obrazovanje.

⁵⁾ vidjeti 5.36.

⁶⁾ za više informacija, vidjeti <http://www.cr-report.telekom.com/site12/employees/competitive-workforce/remuneration#atn-1389-2570>

Opseg programa podrške zaposlenicima

	Obuka i obrazovanje	Savjetovanje	Prevenција/kontrola rizika	Skrb
Zaposlenik	x	x	x	x
Obitelji zaposlenika			x	x
Članovi zajednice				

KOLEKTIVNO PREGOVARANJE I RADNA PRAVA

5.51. Radničko vijeće štiti i promiče interese radnika i to savjetovanjem, suodlučivanjem ili pregovorima s poslodavcem ili od njega opunomoćenom osobom, o pitanjima važnima za položaj radnika. Kao jedna od važnijih uloga je i imenovanje člana Nadzornog odbora kao predstavnika radnika. Radničko vijeće Hrvatskog Telekom d.d. broji 19 članova sukladno odredbama Zakona o radu i Pravilnika o izboru radničkih vijeća.

5.52. Radničkom vijeću se na suglasnost ili suradnju dostavljaju promjene koje mogu utjecati na položaj radnika, a rok za dostavu materijala za sjednice Radničkog Vijeća je osam radnih dana prije dana održavanja sjednice. Također, sukladno Zakonu o radu, Radničkom vijeću se kvartalno podnosi izvještaj o poslovanju te razvojni planovi i njihov utjecaj na gospodarski i socijalni položaj radnika kao i sve ostale informacije važne za gospodarski i socijalni položaj radnika.

5.53. Kako to nalaže Sporazum o uvjetima za rad Radničkog vijeća HT d.d., poslodavac treba svaka tri mjeseca obavještavati Radničko vijeće o stanju, rezultatima poslovanja te organizaciji rada poslodavca, razvojnim planovima i njihovu utjecaju na gospodarski i socijalni položaj radnika, kretanju i promjenama u plaćama, obimu i razlozima uvođenja prekovremenog rada, broju i vrsti radnika koji su kod njega zaposleni, strukturi zaposlenosti te razvoju i politici zapošljavanja, provođenju odluke o rasporedu radnog vremena i preraspodjeli radnog vremena, zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu i mjerama za poboljšanje uvjeta rada, o broju i razlozima uzimanja na rad ustupljenih radnika preko agencije za privremeno zapošljavanje, o broju i razlozima angažiranih studenata te drugim pitanjima osobito važnim za gospodarski i socijalni položaj radnika prema posebnom zahtjevu Radničkog vijeća.

5.54. Kontinuirano se vodi partnerski dijalog sa socijalnim partnerima, sindikatima i predstavnicima radnika u radničkim institucijama. Kolektivni ugovor koji je na snazi odražava visoki stupanj radničkih prava u HT-u. Kolektivnim ugovorom obuhvaćeni su svi radnici na radnim mjestima razvrstanim od 1. do 8. platnog razreda dok poslodavac s rukovodećim osobama može sklapati posebne ugovore o njihovim pravima i obvezama.

Kolektivnim ugovorom, a sukladno zakonskim odredbama, propisano je u kojim se slučajevima poslodavac mora savjetovati s Radničkim vijećem. Primjerice, poslodavac je dužan savjetovati se s Radničkim vijećem prilikom donošenja Odluke o rasporedu radnog vremena kao i izmjenama te Odluke te kod donošenja plana godišnjih odmora. Za donošenje određenih odluka Poslodavac treba ishoditi i suglasnost RV-a. Primjerice, želi li zbog poslovnih potreba uvesti šestodnevni radni tjedan.

Odnos poslodavca i Radničkog vijeća uređen je i Sporazumom o uvjetima za

rad Radničkog vijeća HT d.d., čiji je sastavni dio i detaljno pojašnjenje kada se poslodavac treba savjetovati s Radničkim vijećem te za koje mu je odluke potrebna prethodna suglasnost Radničkog vijeća.

5.55. Kolektivnim ugovorom regulirano je područje zaštite na radu, i to obveze poslodavca glede primjene propisa, prava radnika, unaprjeđenja zaštite na radu te zadaci povjerenika za zaštitu na radu, kao i programi podrške radnicima.

Izdvajamo da je otkazni rok reguliran Zakonom o radu i kao takav unesen u kolektivni ugovor. Otkazni je rok varijabilan ovisno o trajanju zaposlenja (od dva tjedna za zaposlenike u radnom odnosu od manje od jedne godine do tri mjeseca u slučaju zaposlenika u radnom odnosu od dvadeset godina) i razlozima za prekidanje radnog odnosa. Otkazni rok može, ovisno o okolnostima, trajati dulje ili kraće od rokova navedenih za slučajeve kad dodatne okolnosti nisu nastupile.

Tijekom otkaznog roka radnici imaju pravo na naknadu plaće. Radnik u otkaznom roku ima pravo četiri sata tjedno opravdano izostati s rada radi traženja drugog posla. U HT-u to ne dolazi u primjenu jer su, u pravilu, radnici koji su proglašeni viškom oslobođeni rada tijekom otkaznog roka budući da više nema potrebe za njihovim radom.

MIROVINSKO OSIGURANJE

5.56. Sustav mirovinskog osiguranja u Republici Hrvatskoj reguliran je Zakonom i odnosi se na sve poslovne i privatne subjekte. Sustav čine tri stupa: I. stup: obvezno mirovinsko osiguranje na temelju generacijske solidarnosti, II. stup: obvezno mirovinsko osiguranje za starost na temelju individualne kapitalizirane štednje, III. stup: dobrovoljno mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje.

5.57. Sukladno važećim zakonskim propisima, HT, kao i sve ostale kompanije u Hrvatskoj, obvezan je redovito uplaćivati doprinose za sve radnike u sustavu 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%, a dok se u II. mirovinski stup uplaćuje 5% doprinosa na osobne račune u obveznim mirovinskim fondovima. Upačivanje doprinosa za mirovinsko osiguranje obvezno je za sve zaposlenike kompanije.

III. mirovinski stup se kao i II. stup temelji na individualnoj kapitaliziranoj štednji, ali član fonda dobrovoljnim uplatama određuje visinu i dinamiku doprinosa. Hrvatski Telekom je osnivač i pokrovitelj Zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda T-HT s povoljnijim uvjetima i prednostima za učlanjene radnike HT. Tako Kolektivnim ugovorom svaki radnik ima mogućnost odlučiti želi li

da mu poslodavac pripadajuća sredstava u iznosu 6.000 kuna bruto isplati u obliku uplate u Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond T-HT-a (dinamikom od 500 kn mjesečno) ili kao regres za korištenje godišnjeg odmora.

PREVENCIJA DISKRIMINACIJE NA RADNOM MJESTU

5.58. Kodeks Ponašanja i Socijalna povelja HT-a zabranjuju diskriminaciju, a ako se ista dogodi unatoč standardiziranim procesima, ustanovljen je portal „Reci mi“ koji služi kao anonimni alat za dojavu kršenja etičkih i Kodeksa ponašanja.

Hrvatski Telekom slijedi zakonske propise te svojim radnicima i rukovodećim osobama daje transparentna pravila postupanja u „Antikorupcijskoj politici HT d.d.“, kao dodatnu mjeru prevencije sprječavanja korupcije.

5.59. Poseban naglasak u edukaciji zaposlenika i rukovodećih osoba tijekom 2011. godine stavljen je na Kodeks ponašanja. Plan edukacije većeg broja zaposlenika i rukovodećeg osoblja vezanog za Antikorupcijsku politiku predviđen je u sklopu Plana edukacije 2012. godine.

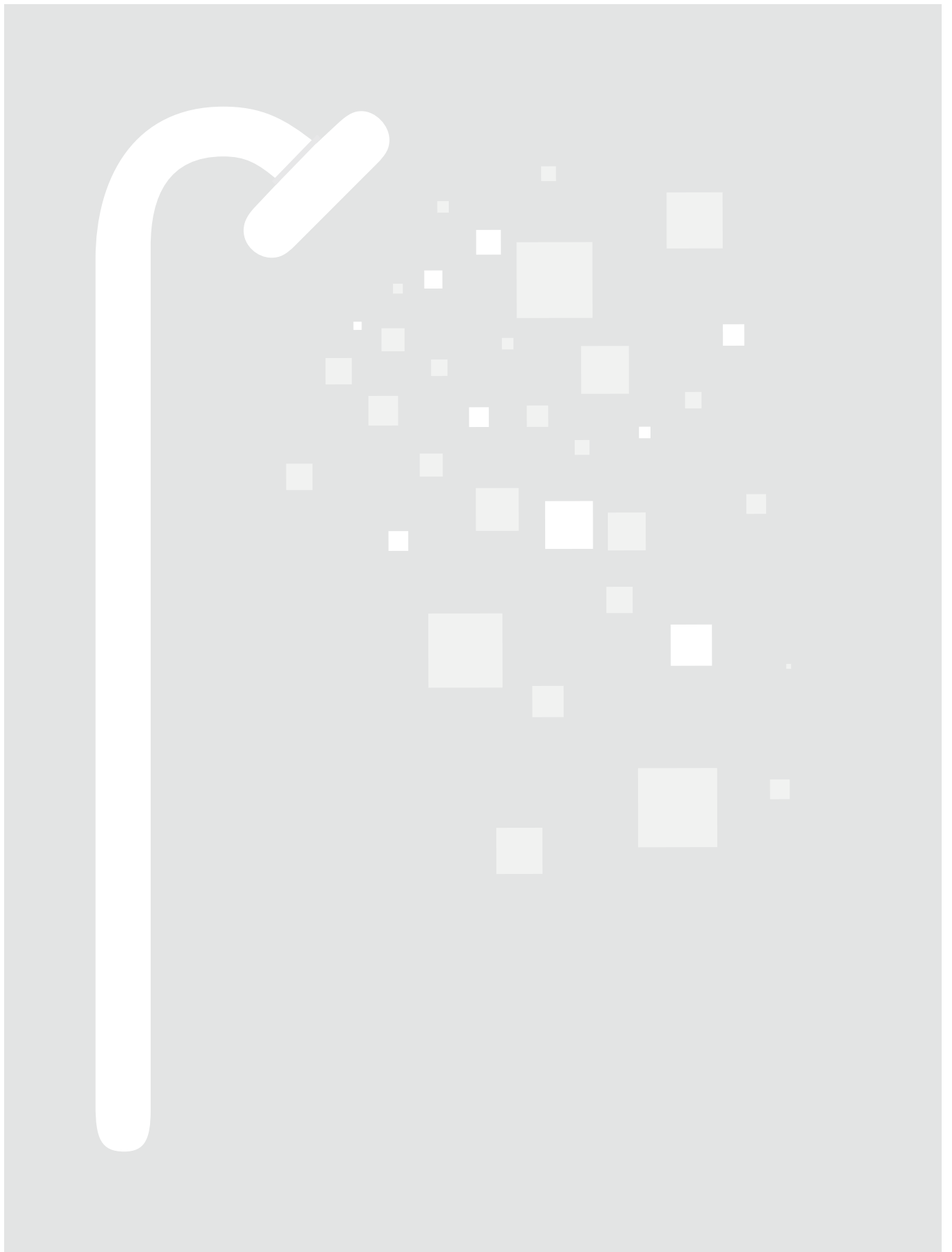
5.60. Početkom 2011. godine svi zaposlenici i rukovodeće osobe informirani su o Antikorupcijskoj politici putem službenog glasila HT-a, e-poštom i prezentacijom održanom u sklopu „Znanja četvrtkom“. Antikorupcijska politika dostupna je na IntraNetu svim radnicima i rukovodećim osobama, kao i portal „Pitaj me“ putem kojeg se mogu obratiti u slučaju dvojbe i portal „Reci mi“ u slučaju dojavu. Nije bilo potvrđenih slučajeva diskriminacije u 2011. godini.

5.61. Također, uspostavljena je i Etička linija kao alternativni sustav koji zaposlenicima i korisnicima omogućava povjerljivost, a po želji i anonimnost u slučaju potrebe za prijavom nepropisnog ponašanja ili kršenja Kodeksa ponašanja.

Svaki prigovor ili informaciju moguće je dojaviti na više načina putem Etičke linije:

- poštom: T-Hrvatski Telekom, Etička linija, Savska cesta 32, 10000 Zagreb
- telefonom: 0800 9823 (radnim danom od 9 do 15 sati)
- faksom: 0800 9824
- e-poštom: Eticka.Linija@t.ht.hr

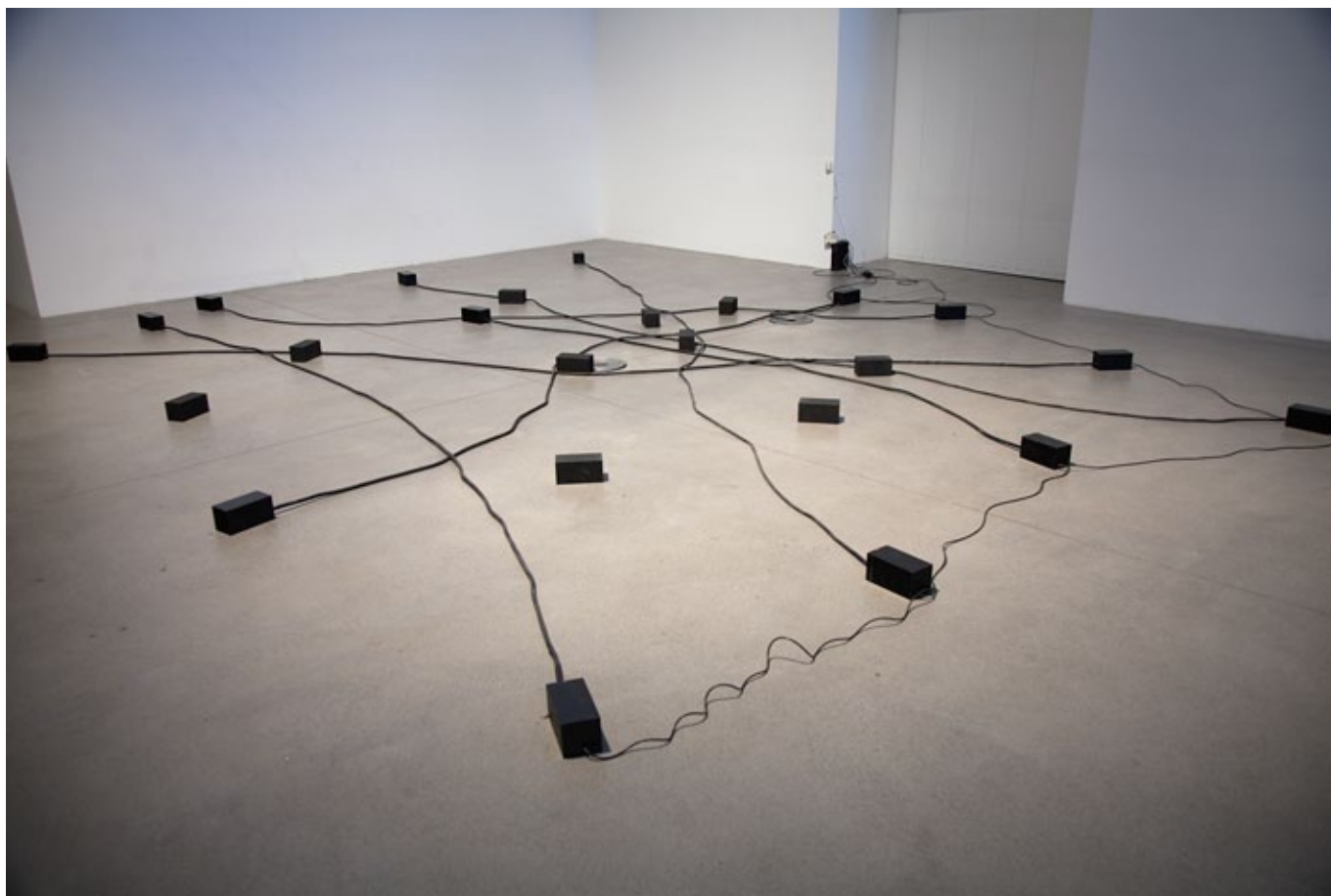
5.62. Prema Kolektivnom ugovoru, HT je dužan štiti dostojanstvo radnika, a radnik ima pravo ovlaštenoj osobi uputiti pritužbu u svezi sa svim oblicima diskriminacije i zaštite dostojanstva. Tijekom 2011. u HT-u nije zabilježen ni jedan slučaj diskriminacije. Prijavljene su tri sumnje na potencijalnu diskriminaciju koje su odmah riješene pa nije bilo potrebe za službenim prijavama, pravnim radnjama ili dokumentiranjem.



Kultura pomoći

VOLONTIRANJE - POŠUMLJAVANJE

5.63. Zaposlenici HT-a iz Sektora za razvoj sustava mreže i usluga su 2. prosinca, u sklopu donatorskog projekta pošumljavanja koji naša kompanija provodi u suradnji s Hrvatskim šumama, sudjelovali u pošumljavanju područja Turopoljskog luga mladica hrasta lužnjaka. Nakon što su ih stručnjaci HŠ-a upoznali s načinom gospodarenja nizinskim šumama te im potom demonstrirali radove na sadnji i pošumljavanju, 26 zaposlenika je pridonijelo ozelenjavanju tog područja posadivši stotinjak mladica.



Ime autora: Alem Korkut

Naziv rada: Živci

Natječaj T-HTnagrada@msu.hr, 2011. godina

Suradnja s dobavljačima

Suradnja s dobavljačima

6.1. Suradnja HT-a s dobavljačima ne ograničava se samo na pojedinačne nabavne postupke, već se tijekom opetovane, višegodišnje suradnje razvija partnerski odnos sa strateškim dobavljačima s nekoliko aspekata:

- pred-selekcija potencijalnih dobavljača na tržištu
- ocjenjivanje sposobnosti potencijalnih dobavljača tijekom nabavnog postupka
- post-evaluacija odabranog i ugovorenog dobavljača tijekom realizacije sklopljenog ugovora.

6.2. Organizacijska cjelina nabave Hrvatskog Telekomu razvija i njeguje partnersku poslovnu suradnju sa svojim dobavljačima roba, usluga i radova. Poslovni proces nabave je transparentan svim sudionicima te su pravila nabavnog postupka, kao i politika nabave Hrvatskog Telekomu općenito, jasno iskazane internim aktom Pravilnikom o nabavi te ostalim internim propisima.

6.3. S obzirom na prirodu poslovanja Hrvatskog Telekomu i granu industrije kojom se bavi, više je iznimka nego pravilo da se neki poslovni odnos s odabranim dobavljačima ne nastavi kroz duže vremensko razdoblje jer su i oni dio našeg lanca opskrbe koji se odvija u cikličkim ponavljanjima, slijedeći trendove razvoja i ubrzani tehnološki razvoj.

Strategija održivosti za dobavljače

6.4. Prije, za vrijeme i nakon nabavnog postupka, Hrvatski Telekom svoje dobavljače upućuje i na pridržavanje odredbi Kodeksa ponašanja Društva, Socijalne povelje, Načelima i smjernicama za sprječavanje interesa i korupcije - Antikorupcijske politike, kojih se i sami pridržavamo te mada su to interni akti, svojim sudjelovanjem u nabavnom postupku i dobavljači postaju subjekti lanca opskrbe te ih proaktivno informiramo kako najbolje postupati u skladu sa svim danim naputcima i dobrom poslovnom praksom.

6.5. Kako bi se još dublje unaprijedio takav odnos te potaknuo razvoj svih vidova poslovne suradnje, ne samo onih usko vezanih uz ugovaranje nabave određenih roba, usluga ili radova, već podržali čim ranije uključivanje strateških partnera u razvoj i planiranje novih proizvoda i usluga Hrvatskog Telekoma, u tijeku je razvoj strategije nabave na lokalnom i međunarodnom planu te u svjetlu toga osmišljavanje zasebnog tima za podršku strateškim dobavljačima. Posebno težište će se baciti i na odrednice održivog razvoja i poslovanja te u tom smjeru namjera je čim prije provesti Upitnik o održivom poslovanju među odabranim najvećim dobavljačima roba, usluga i radova.

Korištenje sirovina

6.6. Premda Hrvatski Telekom kao kompanija nije primarno proizvodna, postoji duboka svijest o učinku na okoliš velikih sustava. Obzir prema racionalnom korištenju sirovina nije samo ušteda, već je i razumijevanje tog učinka na prirodne resurse i podizanje svijesti naših zaposlenika o potrebi brige o potrošnji sirovina. Racionalna uporaba resursa važan je element održivosti poslovanja i predstavlja dio naše strategije društveno odgovornog poslovanja.

Odabir dobavljača

6.7. Kao jedna od najvećih kompanija u Republici Hrvatskoj, HT je stalno izložen poslovnim i tržišnim rizicima. To se odnosi i na odnos s dobavljačima. Upravo iz tog razloga teži se uspostavljanju dugoročnih i transparentnih odnosa kako bi se minimizirao rizik od neprofesionalnog ponašanja i uspostavili odnosi koji se temelje na povjerenju, razmjeni informacija i na ustrajanju na najvišoj razni profesionalnosti i stručnosti.

6.8. Organizacijska cjelina nabave Hrvatskog Telekomu posluje na etički i pošten način u svim poslovnim odnosima sa svojim dobavljačima i drugim pravnim subjektima s kojima posluje te sudionici nabavnog postupka na stani Hrvatskog Telekomu moraju biti nepristrani i postupati sukladno svim pozitivnim zakonskim propisima Republike Hrvatske te u skladu sa svim važećim internim aktima i naputcima Hrvatskog Telekomu, poglavito Kodeksom ponašanja, Socijalnom politikom, Načelima i smjericama za sprječavanje sukoba interesa i korupcije - Antikorupcijska politika, Politikom prihvaćanja darova, nagrada i ostalih pogodnosti te Politika darivanja HT Grupe.

6.9. Postupak nabave mora biti vođen na potpuno transparentan način te ne smije diskriminirati ili pogodovati niti jednome od ponuditelja - (vidi Pravilnik o nabavi Hrvatskog Telekomu - citat odredbi st. 2. i 3. članka 2. Poslovno ponašanje).

6.10. Sve potencijalne ili već ugovorene dobavljače Hrvatskog Telekomu kontinuirano se provjerava o tome ispunjavaju li određene kriterije odabira u vidu pretkvalifikacije za nabavni postupak. Kriteriji odabira ponuditelja su određeni prije samog početka nabavnog postupka, te su rezultati predkvalifikacije transparentni i provjerljivi.

6.11. Najčešći kriteriji odabira su:

- pozitivni financijski pokazatelji poslovanja, ako postoje javno dostupni podaci
- da ponuditelj nije evidentiran na listi zabranjenih dobavljača tzv. embargo listi
- da ne postoje dokazi o neispunjavanju ugovornih obveza koje je dobavljač obavljao u prošlosti
- da ne postoji dokazani sukob interesa
- da ne postoje spoznaje o društveno neodgovornom ponašanju dobavljača, kršenju ljudskih prava i slično.

6.12. Tijekom samog nabavnog postupka, od ponuditelja se traži da dostavi pravno prihvatljive dokaze o solventnosti svog poslovanja te ostale dokumente koji pokazuju regularnost njegova poslovanja, a i preporuke od prošlih ili sadašnjih poslovnih partnera, sukladno dobrim poslovnim običajima i u skladu s načelom savjesnosti i poštenja u poslovanju, te poslovnom ponašanju. Sve navedeno je ugrađeno u odredbe Pravilnika o nabavi Hrvatskog Telekomu.

6.13. Svakom poslovanju nabave inherentna je mogućnost pravnih i poslovnih rizika koji mogu rezultirati nastankom spora, znatne štete i rizika za imovinu, ugled ili položaj tvrtke. Postoje razni načini zaštite od rizika kojima se bave zasebni, različiti segmenti financijskog poslovanja. U dijelu poslovanja koji se odnosi na nabavu, poslovna praksa je uobičajila potpisivanje posebne izjave kojom se potvrđuje prihvaćanje poslovnog ponašanja i morala koji primjenjuje tvrtka - naručitelj, a koje su se obavezni pridržavati svi sudionici nabavnog postupka (i naručitelj i ponuditelji). Dodatni način umanjivanja rizika od otkrivanja poslovne tajne, ali koji istovremeno podiže razinu povjerenja i partnerski odnos na višu, stratešku razinu dugoročno gledano je i potpisivanje izjave o povjerljivosti podataka.

6.14. Temeljem provedbe navedenih načela suradnje s dobavljačima, posebno je važno istaknuti kako tijekom izvještajnog razdoblja nije bilo potvrđenih slučajeva povrede bilo kojeg aspekta ljudskih prava od strane kompanije ili naših dobavljača, bilo u smislu dječjeg rada, svih oblika prisilnog rada ili prava manjina.

Upravljanje lancem opskrbe

6.15. Osnovna je uloga nabave kao dijela lanca upravljanja opskrbom pribavljanje roba, radova i usluga na vremenski i troškovno učinkovit način, da omogući fleksibilno reagiranje na promjene tržišta te da za Hrvatski Telekom osigura najpovoljnije uvjete u lancu opskrbe kao i najpovoljniji način odljeva sredstava.

6.16. Stoga je u HT-u podjednako važno ostvariti kanale komunikacije s dobavljačima tijekom realizacije dodijeljenih ugovora, kao i tijekom predselekcije ponuditelja. U tu svrhu se i koriste i razvijaju razni poslovni alati kojima je cilj olakšana, brža i jednostavnija komunikacija. Radi se o alatima koji omogućavaju podnošenje ponuda na natječaje elektroničkim putem, razmjenu ugovornih dokumenata putem alata koji bilježi sve izmjene tijekom pregovora, alata za dvosmjernu dostavu narudžbenica temeljem ugovora te

naravno i popratne edukacije i radionice kako te alate preuzeti (za ponuditelje i dobavljače oni su besplatni), kako se njima služiti i kako ih redovito ažurirati.

6.17. Rukovodeći kadar aktivno sudjeluje i na okruglim stolovima na temu upravljanja lancem opskrbe, držeći predavanja o potrebi kolaboracije svih sudionika u lancu opskrbe ne bi li se uspjelo ostvariti niže troškove nabave za sve u lancu.



Ime autora: Sebastijan Dračić

Naziv rada: Početak i kraj svijeta

Natječaj T-HTnagrada@msu.hr, 2011. godina

Utjecaj na okoliš

Upravljanje utjecajem na okoliš

7.1. Razvoj novih tehnologija i svjetskih telekomunikacijskih standarda obuhvaća i područje zaštite okoliša. Ekološka orijentiranost i razvijena svjesnost HT-a vidljiva je već u samom opredjeljenju za uspostavu Sustava upravljanja okolišem prema normi ISO 14001:2004. Primjena ove međunarodne norme omogućuje HT-u oblikovanje Politike upravljanja okolišem i ciljeve, uzimajući u obzir zakonske zahtjeve i podatke o značajnim utjecajima na okoliš.

7.2. Odlukom Uprave HT-a usvojena je Politika upravljanja okolišem koja opisuje opće namjere i ciljeve HT-a u pogledu zaštite okoliša, i koja je javno dostupna na službenim internetskim stranicama HT-a (poveznica: <http://www.t.ht.hr/odgovornost/zastitaokolisa-certifikat.asp>).

7.3. U lipnju 2010. godine Hrvatski Telekom je certificiran prema ISO 14001 standardu za upravljanje okolišem, dok je T-Mobile, tada tvrtka kći HT-a za mobilne komunikacije, još 2002. godine bila certificirana po tom standardu.

7.4. HT je stekao pravo i na prestižni certifikat za okoliš najveće međunarodne asocijacije certifikacijskih kuća IQNeta (International Quality Network).

7.5. Certifikati su javno dostupni na službenim internetskim stranicama HT-a (poveznica: <http://www.t.ht.hr/odgovornost/zastitaokolisa-certifikat.asp>).

7.6. Radi povećanja transparentnosti, ujednačavanja kriterija te jedinstvenog nastupa prema svim dionicima, na razini Deutsche Telekom Grupe pokrenut je projekt krovnog certificiranja za upravljanje zaštitom okoliša prema ISO 14001 standardu. Sustav upravljanja okolišem Hrvatskog Telekomu je integriran u krovni certifikat 2010. godine.

7.7. Uprava HT-a odlukom je iz redova svojih članova imenovala Predstavnik Uprave za okoliš. Predstavnik Uprave za okoliš je odgovoran i ima ovlaštenje za uvođenje, primjenu i održavanje Sustava upravljanja okolišem u HT-u sukladno normi ISO 14001:2004. On izvještava Upravu o provođenju općih i pojedinačnih ciljeva i programa kao i o djelovanju cijelog Sustava. Isto tako, Uprava je imenovala i Menadžera za okoliš kao odgovornu osobu za upravljanje zaštitom okoliša u kompaniji.

7.8. Dosljedno vlastitom opredjeljenju za poštivanjem zakonskih i drugih zahtjeva, HT redovito u okviru provedbe unutrašnjih audita obavlja i vrednovanje usklađenosti svog djelovanja u zaštiti okoliša s primjenjivim zakonskim i drugim zahtjevima na čije poštivanje se sam obvezao.

7.9. Sukladno zahtjevu norme ISO 14001:2004, Uprava HT-a jednom godišnje provodi preispitivanje uvedenog Sustava upravljanja okolišem kako bi osigurala njegovu kontinuiranu primjerenost, primjenjivost i djelotvornost. Tim povodom vrednuje se usklađenost sa zakonskim i drugim zahtjevima te procjenjuju prilike za poboljšanja Sustava i potrebe za promjenama.

7.10. HT je uspostavio, primjenjuje i održava postupak za redovito praćenje i mjerenje glavnih karakteristika svojih procesa i aktivnosti koje imaju značajan utjecaj na okoliš. Praćenje i mjerenje parametara usklađeno je sa zakonskim i drugim propisima i općim i pojedinačnim ciljevima te su uspostavljeni kriteriji za ocjenu usklađenosti. Nadalje, HT je uspostavio, primjenjuje i održava postupak za rješavanje potencijalnih ili stvarnih nesukladnosti te pokretanje popravni i preventivnih radnji.

7.11. Radi podizanja svijesti svih zaposlenika HT-a o važnosti i potrebi zaštite okoliša te o uspostavljenom Sustavu upravljanja okolišem kao i pojedinim postupcima koji se tiču zaštite okoliša u kompaniji, provodi se sustavno školovanje. U izobrazbu se uključuju svi djelatnici, na svim razinama odgovornosti. Programi izobrazbe su prilagođeni djelatnicima, timovima i rukovodećim osobama, a služe za stjecanje znanja i vještina u svezi s upravljanjem okolišem, za utvrđivanje i praćenje značajnih učinaka na okoliš, za utvrđivanje obveza i odgovornosti u ostvarivanju ciljeva naznačenih u Politici upravljanja okolišem, za podizanje razine svjesnosti o mogućim posljedicama u slučajevima odstupanja od predviđenih postupaka, radnih uputa i načina sprječavanja štetnih utjecaja na okoliš, ljude i imovinu. Izrađen je e-learning tečaj kojemu djelatnici pristupaju on-line putem kompanijskog intraneta, a za one skupine djelatnika koji svojim radom mogu značajnije utjecati na okoliš održavaju se posebne obuke i seminari. On-line tečaj je, otkada je postao dostupan 12. 04. 2010. pa do kraja 2011. godine, uspješno završilo preko 2000 zaposlenika, a seminarima je u 2011. godini obuhvaćeno oko 300 zaposlenika.

7.12. Provođenje audita druge strane predstavlja jedan od načina na koji Hrvatski Telekom provjerava izvedbu svojih partnera i dobavljača u upravljanju okolišem, njihovo poštivanje zakonskih zahtjeva iz područja zaštite okoliša te posjedovanje potrebnih certifikata, ovlaštenja i dozvola. Posebna pozornost posvećuje se dobavljačima i vanjskim izvođačima čije robe ili usluge mogu imati značajne utjecaje na okoliš, a izvještaji s ovakvih audita čine jedan od ulaznih podataka za ocjenu rada partnera i dobavljača. Od 2004. godine do sada ukupno je napravljeno 30 nadzora poslovnih partnera koji za HT zbrinjavaju otpad, održavaju različite

uređaje, sustave, prostore i vozni park te koji mjere razine elektromagnetskih polja u mobilnim mrežama. U 2010. godini napravljeno je ukupno 6 audita druge strane, u 2011. godini 5, a provjerene su tvrtke koje vrše održavanje mreže, rashladnih uređaja, vozila i prostora.

7.13. Budući da je HT ponajprije telekomunikacijska kompanija, ne postoji rizik od izljeva bilo kakvog oblika opasnih tvari. U prostorima HT-a nije bilo izljeva kemikalija, ulja, goriva ili bilo kojih drugih opasnih tvari koje mogu štetno djelovati na okoliš i ljudsko zdravlje. Tijekom 2011. godine nije bilo postupaka i kazni uslijed nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša.

ENERGETSKA POLITIKA

7.14. Uprava HT-a usvojila je u srpnju 2007. godine Energetsku politiku HT Grupe. Ovom Politikom HT Grupa demonstrira svoju posvećenost brizi za zaštitu klime i usporavanju globalnog zatopljenja. Energetska politika definira pristup upravljanju potrošnjom energije i uspostavlja osnovu za postavljanje pojedinačnih ciljeva u pogledu kontrole potrošnje energije i emisije stakleničkih plinova. Svrha aktivnosti koje HT Grupa u skladu s ovom Politikom poduzima je da se putem optimiziranja ukupne potrošnje svih oblika energije koja se koristi u svakodnevnom poslovanju, povećanjem energetske efikasnosti kao i većom uporabom energije iz obnovljivih izvora ostvare povoljni ekološki učinci kroz smanjenje emisije stakleničkih plinova i ekonomski učinci kroz smanjenje operativnih troškova kompanije.

7.15. Usvojena energetska politika HT Grupe glasi:

U provođenju aktivnosti usmjerenih na optimizaciju uporabe energije i smanjenje učinka globalnog zatopljenja, HT Grupa će se voditi sljedećim načelima:

- djelotvorno nadzirati i mjeriti potrošnju svih vrsta energije (električne energije, motornih goriva, plina, loživog ulja) kako bi se ustanovila područja potrošnje gdje su moguća unapređenja i kako bi se mogli postaviti konkretni ciljevi za ta unapređenja
- prepoznati, nadzirati i mjeriti sve glavne izvore emisije stakleničkih plinova uzrokovane aktivnostima koje su izravno i neizravno povezane s redovnim poslovanjem T-HT Grupe te uvođenjem prikladnih mjera i postupaka utjecati na njihovo smanjivanje gdje god je to moguće
- unaprijediti energetska efikasnost u svim glavnim poslovnim procesima (u mrežama, poslovnim objektima, transportu ljudi i tereta, administraciji) i potrošnju energije usklađivati s poslovnim rastom
- svu novu opremu i sve nove usluge, uključujući terminale, elemente fiksnih i mobilnih mreža, poslovne zgrade za uređaje i urede, nabavu novih vozila, rezervnih agregata itd. planirati i projektirati prema kriterijima energetske efikasnosti
- gdje god je to moguće, koristiti energiju iz obnovljivih izvora, a energiju nabavljati od dobavljača koji isporučuju energente što proizvode manju količinu stakleničkih plinova po jedinici energije i uz najpovoljniju cijenu; steći status povlaštenog kupca za nabavu električne energije i iskoristiti ga pri kupovini električne energije na domaćem tržištu
- ugraditi kriterije energetske efikasnosti u procese nabave, izbora dobavljača i izvođača radova i surađivati s dobavljačima kako bi se smanjila potrošnja energije uređaja i opreme koji se od njih nabavljaju
- podržavati i sudjelovati u inicijativama i programima EU, Republike Hrvatske, ETNO-a i DT-a usmjerenim na povećanje energetske efikasnosti, smanjenje emisije stakleničkih plinova i sprječavanje/ usporavanja globalnog zatopljenja i očuvanje klime
- poštivati sve domaće zakone, propise i standarde koji se odnose na ovu problematiku
- internim i eksternim komuniciranjem promicati svoje ICT usluge koje imaju potencijal pozitivnog utjecaja na zaštitu klime i smanjivanje emisija stakleničkih plinova te informirati o vlastitim aktivnostima radi podizanja svijesti kod korisnika i zaposlenika o tim temama.

Pokazatelji učinka na okoliš

UČINKOVITOST POSLOVANJA KAO ČIMBENIK SMANJENJA UTJECAJA NA OKOLIŠ

7.16. Hrvatski Telekom je uslužna kompanija, stoga ne koristi velike količine materijala u poslovanju. Kao najznačajniji materijalni resurs u HT-u se troši papir, i to najviše u uredske svrhe, administraciju i izradu telefonskih imenika. Ustrajemo na poboljšanju svojeg učinka u uporabi papira kao materijala, tako da se sav otpadni uredski papir prikuplja odvojeno i predaje na recikliranje ovlaštenim tvrtkama. Također, nastojimo smanjiti korištenje papira u poslovanju modernizacijom uredskih procesa i korištenjem modernih tehnologija.

7.17. Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu, u tonama.

	2008.	2009.	2010.	2011.
Ukupna potrošnja papira (t)	374	301	175	138

7.18. U posljednje četiri godine potrošnja papira je smanjena više od 60%, što je rezultat primjene brojnih mogućnosti e-poslovanja te zbog smanjene potrebe za tiskanim telefonskim imenicima.

7.19. HT je i u 2011. godini nastavio poduzimati konkretne aktivnosti kojima nastoji doprinijeti smanjenju uporabe materijala i kod samog korisnika, s naglaskom na potrebe korisnika i promoviranje e-poslovanja. Na primjer, usluga e-račun pridonosi očuvanju okoliša zbog smanjene uporabe papira: u Hrvatskoj se mjesečno tiskaju milijuni računa, a od jednog drva starog 15 - 20 godina proizvede se celuloze za samo oko 2000 papirnatih računa. Broj korisnika e-računa u HT-u u zadnjih godinu dana je udvostručen.

7.20. Slijedeći novi trend razvoja tehnologije u području razvoja usluga, HT je u 2011. godini uveo brojne usluge „u oblaku“ koje rade na principima tzv. računarstva u oblaku. Usluge „u oblaku“ ponajprije su 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 i na taj način zaštiti okoliša. Primjerice, nova jedinstvena usluga na hrvatskom tržištu tCloud Računalo korisnicima omogućuje korištenje virtualne informatičke infrastrukture (virtualnih računala) te nabavu, isporuku i održavanje popratnog hardvera. HT je jedan od prvih operatera u Europi koji nudi ovakvu vrstu usluge.

UČINKOVITO KORIŠTENJE ENERGIJE U POSLOVANJU

7.21. Pokazatelji o utrošenoj energiji uključuju izravnu i neizravnu energiju. Upotreba izravne energije odnosi se na energiju koju je potrošila organizacija i njezini proizvodi i usluge. Upotreba neizravne energije, s druge strane, energija je koju su potrošili drugi koji pružaju usluge organizaciji. Pod potrošnjom izravne energije u HT-u podrazumijevamo potrošnju plina i loživog ulja za grijanje, dizel goriva za električne agregate te goriva za pogon motornih vozila iz voznog parka kompanije. Pod potrošnjom neizravne energije podrazumijeva se potrošnja električne energije i toplinske energije za daljinsko centralno grijanje.

7.22. Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije, u GJ

	2008.	2009.	2010.	2011.
ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)	170.011	170.113	170.492	173.894
od toga prirodni plin	55.954	52.508	56.454	61.167
od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, LNG)	83.905	87.564	82.119	81.462
od toga druga goriva (loživo ulje, dizel za agregate)	30.152	30.041	31.919	31.265

7.23. Hrvatski Telekom ne proizvodi izvornu primarnu energiju niti prodaje izvornu primarnu energiju. Iz neobnovljivih izvora, Hrvatski Telekom izravno najviše koristi prirodni plin te gorivo za potrebe voznog parka. U voznom parku HT-a je i 218 vozila na plinski pogon, koji pridonose smanjenju emisija CO₂. Tijekom 2011. godine vozni park je obnovljen kupovinom novih vozila s boljim faktorom emisije CO₂/km. S prosječnom starošću vozila manjom od 4 godine, HT kontinuirano radi na povećanju sigurnosti svojih zaposlenika u prometu i boljim pokazateljima vezanim uz zaštitu okoliša.

7.25. Neizravna potrošnja energije prema primarnom izvoru, u GJ

	2008.	2009.	2010.	2011.
ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	458.118	501.887	526.144	559.251
- od toga kupljena električna energija	421.045	467.104	486.191	522.720
- od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	37.073	34.783	39.953	36.531

7.26. Hrvatski Telekom kao posrednu energiju troši električnu energiju i toplinsku energiju iz komunalnih sustava centralnog grijanja. U 2011. godini je ukupno potrošeno 559.251 GJ energije iz neobnovljivih izvora.

7.27. Razvoj novih usluga, primjena novih tehnologija, povećanje kapaciteta mreža i drugi globalni trendovi u ICT sektoru koje slijedi i HT neminovno dovode do stalnog povećanja potrošnje energije, posebno električne. Promatrajući podatke o potrošnji električne energije, vidljivo je da ona iz godinu u godinu raste. Međutim, niz inicijativa poduzetih u HT-u za učinkovitijom i racionalnijom potrošnjom električne energije ipak usporavaju rast njene potrošnje.

7.28. Udio obnovljive energije u ukupnoj nabavljenoj električnoj energiji, prema posljednjim raspoloživim službenim podacima iznosi 45,6% za 2010. godinu (izvor: „Energija u Hrvatskoj - godišnji energetski pregled“, Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva RH, 2010. godina).

7.29. Od obnovljivih izvora energije na osnovnim postajama mobilne mreže HT-a instalirano je 11 vjetrosolarnih sustava za proizvodnju električne energije, a u planu je izgradnja i novih, posebno na lokacijama gdje nije dostupno napajanje električnom energijom iz javne distributivne mreže i u ekološki osjetljivim područjima. HT ne mjeri količine energije proizvedene na ovaj način, a koristi je isključivo za svoje potrebe.

7.30. Veliki broj tehnologija i tehnoloških rješenja s područja mobilne, fiksne i internet mreže predstavlja veliki izazov kad je u pitanju potrošnja električne energije i energetska učinkovitost. U HT-u je 2011. godine na korporativnoj razini pokrenut projekt energetske učinkovitosti kojim se želi postići sinergijski učinak pojedinačnih inicijativa za energetska učinkovitost koje su već prisutne u kompaniji u pojedinim poslovnim područjima i strateški pristupiti ovom području koje ima znatan utjecaj na troškove kompanije. Osim sinergijskog utjecaja na aktivnosti koje su već u tijeku, projekt obuhvaća i analizu planiranih, još nerealiziranih inicijativa te mogućnosti unaprjeđenja ili proširenja inicijativa uslijed sagledavanja u širem okružju. Projekt obuhvaća inicijative na strateškoj razini te one u područjima telekomunikacijske tehnike, upravljanja i održavanja nekretninama, tehnikom grijanja i hlađenja te područja voznog parka, a usredotočen je na postizanje ekonomskih učinaka

7.24. U cilju racionalizacije potrošnje energenata, provodi se zamjena kotlovnica koje koriste ekstra lako loživo ulje s onima koje kao pogonsko gorivo koriste plin, koji je troškovno povoljniji te energetski učinkovitiji i ekološki prihvatljiviji energent. Ovaj energent se uvodi gdje god je to moguće, a pri izgradnji i rekonstrukciji kotlovnica ugrađuju se nove generacije kotlova.

smanjenjem troškova kompanije putem povećanja učinkovitosti i optimizacije potrošnje svih oblika energije. Prvi mjerljivi učinci pokrenutih inicijativa očekuju se u tekućoj godini.

7.31. U mobilnoj je mreži HT započeo s evolucijom radijske pristupne mreže: instalira se nova multifunkcionalna oprema koja je efikasnija u implementaciji novih tehnologija, minimizira potrebu za dodavanjem novih mrežnih elemenata, što u konačnici rezultira i smanjenjem potrošnje električne energije. Kroz projekt „Racionalizacija korištenja električne energije u mobilnim mrežama Hrvatskog Telekom“ pokrenute su pilot inicijative za racionalnije korištenje električne energije: novi dizajn mobilnih lokacija (izgradnja samo s vanjskim osnovnim postajama), nova generacija osnovnih postaja koje prema specifikaciji proizvođača troše manje struje, upotreba programskih rješenja za optimizirano korištenje osnovnih postaja sukladno telekomunikacijskom prometu itd. Energetski učinkovitija oprema ujedno omogućuje i instalaciju većeg broja obnovljivih izvora energije i doprinosi smanjenju utjecaja na okoliš kroz smanjenje direktne potrošnje električne energije.

7.32. Iz okruženja u kojem je svaka mreža imala svoje pojedinačne usluge vrši se transformacija u jedinstvenu multiservisnu platformu. Integracijom mobilnih, fiksnih i internetskih usluga značajno se smanjuje broj mrežnih platformi i uređaja, čime se kroz povećanje raspoloživosti prostora i optimizaciju hlađenja i klimatizacije dodatno utječe na ukupnu energetska potrošnju i efikasnost.

7.33. Osim naprednih telekomunikacijskih tehnologija, gdje HT prati najnovije svjetske trendove u telekomunikacijama, ali i u zaštiti okoliša, optimiziraju se ili mijenjaju i tzv. pomoćni sustavi: klimatizacija, signalna svjetla, sustavi istosmjernog napajanja i dr.

7.34. Budući da u području zgradarstva, kao jednom od najvećih potrošača energije, postoji značajni potencijal za uštede s velikim povoljnim učinkom na okoliš, HT se pridružio inicijativi za poboljšanje energetske učinkovitosti ovog sektora te kontinuirano provodi aktivnosti na optimizaciji prostora koje koristi za svoje potrebe. Nadalje, zgrade i tehnološki objekti HT-a obavljaju se uz primjenu tehnologija i rješenja u području zelene gradnje i energetske učinkovitosti. Dodatno, HT se može pohvaliti pametnim zgradama u kojima je stupanj automatizacije upravljanja energijom podignut na najvišu razinu, što omogućuje značajne energetske uštede.

BRIGA ZA VODE

7.35. Hrvatski Telekom koristi vodu iz javne vodoopskrbne mreže kao komunalnu uslugu, za piće, u sanitarne svrhe, u klimatizacijskim sustavima te u sustavima za gašenje požara. Voda se ne koristi u tehnološke svrhe.

7.36. Ukupno crpljenje vode po izvoru, u tisućama litara

	2008.	2009.	2010.	2011.
Ukupno crpljenje vode	119.782	101.482	88.008	79.250

7.37. Hrvatski Telekom odgovorno i kontinuirano vodi brigu o smanjenju potrošnje vode: u posljednje četiri godine ona je smanjena za više od 33%. Rezultat je to dobre ekološke osviještenosti zaposlenika, optimizacije poslovnih prostora, brze sanacije kvarova te preventivnog održavanja i izvršenih rekonstrukcija na sustavima grijanja/hlađenja i vodovodne mreže.

RACIONALIZACIJA EMISIJA, OTPADNIH VODA I OTPADA

7.38. Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini izračunate su prema GHG Protokolu.

7.39. Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini, u tonama CO₂

	2008.	2009.	2010.	2011.
ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	52.033	55.444	58.476	60.322
- od toga ukupna izravna emisija CO ₂ (iz neobnovljivih izvora)	11.167	11.055	11.356	10.860
- od toga prirodni plin	2.711	2.544	2.770	2.964
- od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, LNG)	6.051	6.115	6.041	5.632
- od toga loživo ulje	2.404	2.395	2.545	2.264
- od toga ukupna neizravna emisija CO ₂	40.866	44.389	47.120	49.462

7.40. Promatrajući prije predstavljene podatke o potrošnji električne energije, vidljivo je da ona iz godinu u godinu raste, kao i pripadajuće emisije stakleničkih plinova. Povećanje ukupne emisije stakleničkih plinova u 2011. godini od svega 3,2% u odnosu na prethodnu godinu, usprkos rastućem broju usluga i kapacitetu mreža, svakako je rezultat pokrenutih energetske inicijative unutar HT-a.

7.41. Također se u izravnoj emisiji povećava postotak ekološki prihvatljivijih goriva (prirodni plin) a smanjuje količina emisija uslijed korištenja loživog ulja. Emisije uslijed korištenja goriva u voznom parku se stalno smanjuju, što je rezultat obnove voznog parka (nova vozila s boljim faktorom emisije CO₂/km, prosječna starost vozila je manja od 4 godine). Uporaba IT sustav upravljanja voznim parkom Telargo omogućuje optimizaciju uporabe prijevoznih sredstava uz smanjenje potrošnje goriva.

7.42. Dodatno, uvođenjem najmodernijih ICT tehnologija HT utječe na smanjenje vlastitog ugljičnog otiska, a razvio je i svojim korisnicima pruža mnoge proizvode i usluge koji i njima to omogućuju. Većina tih proizvoda i usluga omogućava zamjenu tradicionalnih fizičkih proizvoda elektroničkim, smanjenje potrebe za putovanjem i sl. što štedi neobnovljive resurse i energiju i utječe na smanjenje emisije štetnih plinova, naročito ugljičnog dioksida (CO₂) u zrak.

7.43. HT ne vodi evidenciju o količini emisija u zrak iz Opsega 3 (Scope 3) GHG protokola, ali od te vrste emisija, u HT-u su najznačajnije one nastale

uslijed službenih putovanja u zemlji i inozemstvu. Točni podaci o prijeđenoj kilometraži javnim prijevoznim sredstvima nisu dostupni i ne prate se, međutim, ukupan broj službenih putovanja u inozemstvo, gdje se kao prijevozno sredstvo najviše koriste avioni/vlakovi/automobili (taxi u mjestu putovanja) je smanjen u 2011. godini za 17%. Putovanja službenim vozilima iz vlastitog voznog parka su uključena u izravne emisije stakleničkih plinova i prikazana u prethodnoj tablici.

7.44. Kroz masovnije korištenje usluga tele i videokonferencija smanjena je potreba za službenim putovanjima u kompaniji kako lokalno tako i na većim udaljenostima. Tijekom 2011. godine HT je organizirao i akciju poticanja većeg korištenja bicikala kao prijevoznih sredstava svojih zaposlenika.

7.45. Hrvatski Telekom nije proizvodna kompanija te stoga iz svojih proizvodnih procesa ne emitira tvari koje uništavaju ozonski sloj.

7.46. Međutim, u svom poslovanju, za potrebe održavanja potrebnih klimatskih uvjeta u svojim tehnološkim i ostalim radnim prostorijama, HT koristi rashladne i klimatizacijske uređaje koji za svoj rad koriste tvari koje utječu na ozonski sloj. Održavanje ovih uređaja i sustava u radu povjereno je ovlaštenim ugovornim partnerima čija je dužnost, između ostalog, ekološki zbrinuti zamijenjene radne tvari. U 2011. godini nije bilo ispuštanja radnih tvari iz uređaja u vlasništvu HT-a u zrak. Nastavljajući u 2011. godini aktivnosti vezane uz povlačenje opreme koja sadrži klor-fluorogljikovode iz uporabe, HT

je ekološki zbrinuo više od 4 tone ovakvih uređaja. U 2011. godini proveden je i dio aktivnosti na zamjeni sustava koji koriste radnu tvar klordifluorometan (poznatiji kao freon R22). Do zakonskog roka (2015. godina) HT planira potpuno iz uporabe isključiti svu opremu koja sadrži ovu radnu tvar.

7.47. HT za potrebe grijanja svojih poslovnih prostora koristi kotlovnice koje rade na zemni plin i loživo ulje, stoga je obveznik mjerenja i izvješćivanja o njihovim emisijama u zrak, kao i plaćanja naknada za te emisije. Izvršenje ove zakonske obveze uzrokuje trošak za kompaniju koji se odnosi na trošak za usluge mjerenja emisija u dvogodišnjim ciklusima i godišnji trošak naknada

7.50. NOx, SOx i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini*, u tonama.

	2008.	2009.	2010.	2011.
Ukupna emisija NO2	2,36	2,26	2,36	6,12
Ukupna emisija SO2	6,22	6,87	7,58	7,13

* za kotlovnice snage veće od 100 kW

7.51. Hrvatski Telekom, uslijed prirode svoje djelatnosti, nema otpadnih voda povezanih s pogonskim postrojenjima. HT rabi vodu iz vodoopskrbne komunalne usluge, za piće i u sanitarne svrhe te u pojedinim poslovnim procesima (sustavi za gašenje požara, klimatizacija). Smanjenje potrošnje vode reflektira se i na smanjenom ispuštanju otpadnih voda.

7.52. Sanitarna voda se ispušta isključivo u kanalizacijske ispuste. Važno je napomenuti da niti jedan od poslovnih procesa HT-a ne predstavlja opasnost za zagađenje vodenih tokova. Tamo gdje postoji opasnost od izlivanja ulja u kanalizaciju (podzemne garaže u dva poslovna objekta) primjenjuju se odgovarajuća tehnička sredstva (tzv. separatori ulja i mastolovci).

7.55. Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja, u tonama.

	2008.	2009.	2010.	2011.
ukupna težina otpada	726	1.304	1.295	1.185
od toga opasni otpad	186	393	494	418
od toga neopasni otpad	540	911	801	767
udio recikliranog otpada %	57	60	61	75

7.56. Udio recikliranog otpada ovisi o kategoriji i vrsti otpada i izračunat je temeljem dostupnih podataka iz ovjerenih pratećih listova o metodi recikliranja (R) ili zbrinjavanja (D) koju primjenjuje pojedini ovlašten i oporabitelj/zbrinjatelj. Tako su na primjer u 2011. godini u 100% iznosu reciklirane sve količine predane otpadne telekomunikacijske opreme, fluorescentnih cijevi, klimatizacijske opreme, olovnih baterija, svih vrsta metala, alkalnih baterija, kabelskih vodiča, toner kasete za printere, papira i kartonske ambalaže. Predane količine ostalih kategorija otpada (beton, plastika, ambalaža od plastike, drvo, glomazni otpad - uglavnom namještaj) reciklirane se u manjim postocima, ovisno o oporabitelju/zbrinjatelju.

za emisije. U 2011. godini trošak za mjerenje emisija iznosio je 17.061,00 kn, a trošak naknade za emisije u zrak 48.515,78 kn.

7.48. Količina emisija u zrak određuju se izravno iz mjerenja ili posredno iz izračuna na temelju potrošnje goriva.

7.49. Kotlovnice su opremljene automatskom regulacijom koja podešava parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i manjim emisijama u okoliš. Redovno održavanje kotlovnica predstavlja osnovu za smanjenje emisija u okoliš.

7.53. Hrvatski Telekom odgovorno postupi s otpadom iz svih svojih poslovnih procesa, sukladno zakonu, podzakonskim aktima i vlastitim procedurama. Sprječavanje nastajanja otpada, svođenje njegovog nastanka na najmanju moguću mjeru, odvojeno prikupljanje i propisno zbrinjavanje čine svakodnevne aktivnosti u području upravljanja otpadom u kompaniji.

7.54. Sav nastali otpad se razvrstava, prikuplja u odvojenim spremnicima i predaje na daljnje zbrinjavanje ovlaštenim sakupljačima - tvrtkama i državnim koncesionarima.

7.57. Hrvatski Telekom redovito zapisuje podatke o proizvedenom otpadu predanom na zbrinjavanje uredno vodeći zakonom propisanu dokumentaciju (Očevidnik o nastanku i tijeku otpada, Prateći listovi za opasni/neopasni/neradni otpad). U tu je svrhu izrađena i posebna računalna aplikacija Očevidnika o nastanku i tijeku otpada koja je stavljena u uporabu tijekom 2011. godine. Podaci o težini otpada predanog na zbrinjavanje dobiveni su vaganjem prilikom predaje ovlaštenim skupljačima i služe za izvješćivanje prema nadležnim državnim organima.

7.58. Najveća količina otpada u HT-u odnosi se na proizvodni otpad koji se stvara u procesima unaprjeđivanja, obnavljanja i rekonstrukcije dijelova telekomunikacijske mreže i IT sustava, njihovog održavanja te prigodom prestanka rada pojedinih mrežnih platformi, odnosno tehnoloških cjelina, kad se demontiranjem stvaraju određene količine suvišne telekomunikacijske i IT opreme i drugih materijalnih sredstava. Dio takve opreme je moguće ponovno uporabiti unutar HT-a (za izvornu namjenu ili za rezervne dijelove), prodati ili donirati u dobrotvorne svrhe, a dio zastarjele, nepotrebne ili uništene telekomunikacijske i IT opreme i drugih materijalnih sredstava proglašava se otpadom (uglavnom električni i elektronički otpad).

7.59. IMS (IP Multimedia SubSystem) i PSTN (Public Switched Telephone Network) migracija fiksne mreže predstavlja radikalnu promjenu telekomunikacijske mreže Hrvatskog Telekoma. Temeljna platforma se u potpunosti mijenja za potrebe razvoja novih multimedijских i korisniku orijentiranih usluga baziranih na IP tehnologiji. Slijedom toga, nakon 20 do 30-ak godina rada digitalne telefonske centrale postupno se mijenjaju novim, IP baziranim tehnologijama, i u kontrolnom i u pristupnom sloju mreže. Počela je zamjena tehnologija, a vršit će se postepeno tijekom duljeg vremenskog perioda, što već sada uzrokuje stvaranje značajnih količina električnog i elektroničkog otpada. Taj trend će se nastaviti i u budućnosti do konačne zamjene ovih sustava.

7.60. Demontirana telekomunikacijska oprema iz procesa migracije tehnologija čini elektronički otpad koji se uglavnom kategorizira kao opasni i predstavlja pretežni dio godišnje količine opasnog otpada predanog na zbrinjavanje državnom koncesionaru za gospodarenje otpadom električnom i elektroničkom opremom. Ova činjenica je jedan od glavnih razloga zašto HT ima visoki udio količina opasnog otpada u ukupnim količinama proizvedenog otpada

7.61. Sukladno hrvatskim propisima, Hrvatski Telekom je na svim prodajnim mjestima korisnicima omogućio povrat starih mobilnih uređaja i njihovih baterija. 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 111.000 rabljenih mobilnih uređaja.

7.62. Poslovne aktivnosti HT-a ne uzrokuju nikakva znatna izlivanja koja bi mogla oštetiti tlo, vodu, zrak, biološku raznolikost ili ljudsko zdravlje. Sanitarna voda se ispušta isključivo u kanalizacijske ispuste. Tamo gdje postoji opasnost od izlivanja ulja u kanalizaciju (podzemne garaže u dva poslovna objekta) primjenjuju se odgovarajuća tehnička sredstva (tzv. separatori ulja i mastolovci).



Bioraznolikost

7.63. Objekti Hrvatskog Telekoma na lokacijama i zemljištima u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim područjima ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja imaju neznatan ili zanemariv utjecaj na biološku raznolikost.

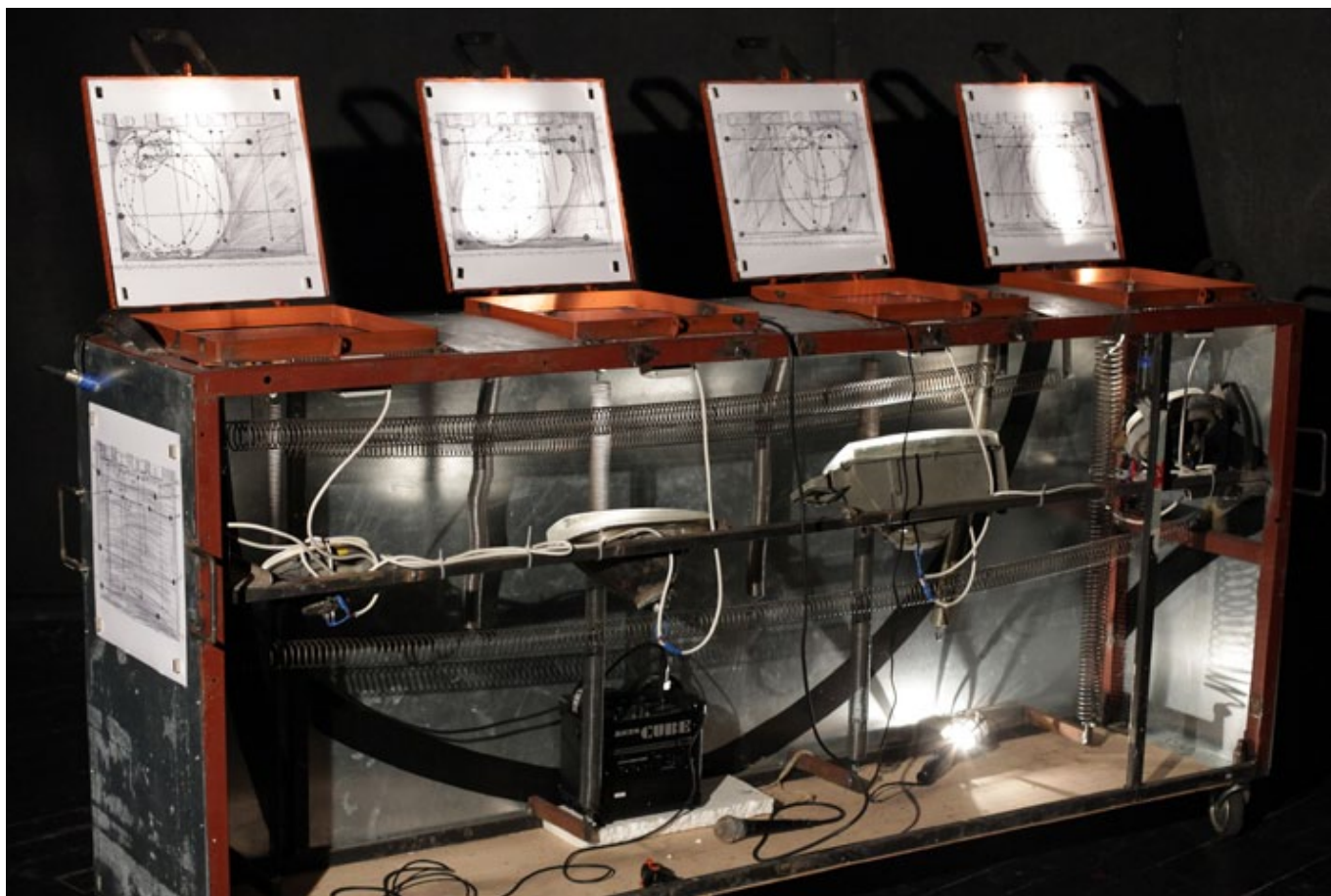
7.64. Pri postavljanju osnovnih postaja mobilnih mreža na zaštićenim dijelovima prirode HT po potrebi usko surađuje s Ministarstvom zaštite okoliša i prirode (prije s Ministarstvom kulture pod koje je spadala zaštita prirode), Ministarstvom graditeljstva i prostornog uređenja, lokalnom zajednicom, upravama zaštićenih područja, mobilnim operatorima i ostalim relevantnim dionicima.

7.65. Dodatno, HT i ostali mobilni operatori, okupljeni u Udruzi pokretnih komunikacija Hrvatske (UPKH), pokrenuli su inicijativu smanjenja broja zahvata u prostoru pri gradnji osnovnih postaja mobilne mreže. Ovu je inicijativu podržalo i Ministarstvo zaštite okoliša i prostornog uređenja tako da danas mobilni operatori grade zajedničke lokacije. Ovakvim se aktivnostima smanjuje utjecaj mobilnih mreža na krajobraz, pogotovo u zaštićenim dijelovima prirode.

7.66. Poslovni procesi Hrvatskog Telekoma imaju samo neizravne i neznatne utjecaje na biološku raznolikost. Veći potencijal kompanije leži u zaštiti biološke raznolikosti kroz kontinuirane aktivnosti na zaštiti klime (upotreba energetske efikasne opreme i uređaja, ponuda usluga koje utječu na smanjenje utjecaja na okoliš kod korisnika, sponzoriranje aktivnosti zaštite okoliša - pošumljavanje opožarenih područja, očuvanje staništa ugroženih vrsta, itd.).

7.67. Zaštita okoliša prioritet je u našem poslovanju, stoga ostajemo predani daljnjem poboljšanju praksi i procesa koje rabimo u našem poslovanju. Također, u izvještajnom razdoblju nije bilo zabilježenih značajnih⁷⁾ prekršajnih ni kaznenih predmeta.

⁷⁾ Pod pojmom značajna kazna podrazumijevaju se iznosi viši od 500 000 kn.



Ime autora: Damir Bartol Indoš

Naziv rada: Šaftofon

Natječaj T-HTnagrada@msu.hr, 2012. godina

Ključni pokazatelji i ciljevi

Ključni pokazatelji i ciljevi

8.1. Zajedno s Deutsche Telekomom, HT radi na provedbi ključnih pokazatelja učinka (KPI) koji se odnose na sve kompanije koje djeluju unutar DT Grupe. Pokazatelji učinka koriste za transparentan i učinkovit nadzor postignutog napretka u segmentima: zadovoljstvo zaposlenika, društveno odgovorne investicije te održiva nabava.

Također, na nacionalnoj razini nadzire se napredak u smislu smanjenja emisija CO₂, i smanjenja potrošnje energije.

8.2. Za više informacija o pokazateljima učinka, vidjeti

<http://www.cr-report.telekom.com/site11/en/strategie-und-management/cr-strategie/key-performance-indikatoren/index.php#ff,43327>

CILJEVI ZA NAREDNO IZVJEŠTAJNO TRAZDOBLJE

8.3. Osim trajnog rada na poboljšanju pokazatelja učinka, u Hrvatskom Telekomu smo identificirali četiri skupine aktivnosti kojima ćemo posvetiti posebnu pozornost u narednom razdoblju, a o napretku na tim područjima izvijestiti u sljedećem Izvješću o održivosti. Sve aktivnosti usklađene su s područjima Strategije odgovornog poslovanja, kao i sa postojećim pokazateljima napretka održivog poslovanja DT Grupe.

1. E-društvo - promocija umrežavanja

Usmjerene aktivnosti, usredotočene prema širenju različitih oblika pristupa i kanala komunikacije elektroničkim informacijama. Ulaganje u umrežavanje i razmjenu ideja i mišljenja, uz poticanje dijaloga, jedan su od načina povećanja kapaciteta društva u cijelosti.

Operativna aktivnost i pokazatelj: pristup internetu na nacionalnoj razini, dostupnost usluga na nacionalnoj razini.

2. Zaštita okoliša - smanjenje emisija CO₂

Smanjenje utjecaja na okoliš kao jedan od ključnih stupova strategije održivosti kompanije. Prioritetno područje djelovanja: borba protiv klimatskih promjena i globalnog zatopljenja smanjenjem emisije stakleničkih plinova. Naročito se odnosi na CO₂, kao plin s dugoročno najštetnijim utjecajem na okoliš. Ulaganje dodatnih napora kako bi se smanjila emisija CO₂, u smislu posljedice poslovnih aktivnosti, i umanjio „ugljični otisak“.

Operativna aktivnost i pokazatelj: postotno smanjenje emisija CO₂ na razini HT-a u odnosu na prethodno izvještajno razdoblje.

3. Održivo ulaganje u zajednicu

Ulaganje u resurse za podršku inicijativama i partnerstvima s lokalnim zajednicama. Usmjeravanje aktivnosti prema izgradnji transparentnog sustava interakcije s lokalnim zajednicama, uz mogućnost ocjene učinka. Poticanje aktivne razmjene mišljenja s ciljem podrške i razvoja suradnje s lokalnim zajednicama, uz sinergijsko korištenje inovativnosti i najboljih praksi. Investicije ne trebaju nužno biti izravne, ali trebaju biti usklađene s bazičnim postavkama strategije održivosti poslovanja kompanije, dugoročne te provedene uz puno uvažavanje mišljenja dionika.

Operativna aktivnost i pokazatelj: Usmjeravanje donacijskih sredstava u projekte planirane u skladu s definiranom donacijskom strategijom i područjima aktivnosti. Podrška projektima koji imaju trajne, održive, vrijednosti te uključuju što veći broj sudionika. Redovito ispitivanje reputacije kompanije kod dionika na području društvene odgovornosti.

4. Poboljšanje održivih partnerstava s dobavljačima

Primjena definiranih načela za uspostavljanje održivih partnerstava temeljem definiranih „očekivanja“ od dobavljača na konkretnim područjima. Iako je postojanje nekih aspekata, primjerice poštivanja ljudskih prava, očekivano, ono predstavlja nedovoljno naglašen dio poslovne komunikacije s dobavljačima. Uspostava jasnih načela razmjene informacija s dobavljačima kako bi ih se poticalo na izvrsnost te nedvosmisleno pokazalo dionicima da i na području suradnje s dobavljačima kompanija integrira elemente društveno odgovornog u svoje poslovanje.

Operativna aktivnost i pokazatelj: izrada stavova ili načela kompanije u ključnim segmentima društveno odgovornog poslovanja, poput „povelje o ljudskim pravima“, „borbi protiv diskriminacije“, koji mogu činiti dio ugovaranja.

