

# Izvješće o odgovornom poslovanju za 2010. godinu

Živjeti zajedno



**T** Hrvatski  
Telekom

# Ključna događanja u 2010. godini



2010.

## SIJEČANJ

T-Mobile pripojen  
Hrvatskom  
Telekomu  
(str. 12)

## VELJAČA

Hrvatski Telekom  
poslodavac  
prvog izbora za  
visokoobrazovane  
pojedince prema  
istraživanju  
nezavisnog portala  
MojPosao  
(str. 25)

## OŽUJAK

U suradnji s Muzejem  
suvremene umjetnosti,  
proglašeni pobjednici  
natječaja  
*THTnagrada@msu.hr*  
za najbolje djelo  
suvremene  
umjetnosti u 2010.  
(str. 21)

Objavljen natječaj za  
književnu nagradu  
*roman@tportal.hr* za  
najbolji hrvatski roman  
u 2010.  
(str. 21)

## TRAVANJ

Održana Glavna  
skupština dioničara  
Hrvatskog Telekoma

## SVIBANJ

Završena akvizicija  
Combisa - osnažen  
položaj Grupe na  
ICT tržištu  
(str. 12)

## LIPANJ

Hrvatski Telekom  
certificiran prema  
ISO 14001 standardu  
za upravljanje okolišem  
(str. 40)

Završena akcija  
recikliranja mobilnih  
uređaja u sklopu koje  
je od 2005. prikupljeno  
100 000 uređaja  
(str. 40)

Ekološkom projektu  
*Pošumljavanje  
opožarenih  
područja* uručena  
godišnja donacija  
(str. 40)



## SRPANJ

Donacija *Zajedno smo jači* – zaposlenici odabrali 27 projekata kojima su donirana sredstva u iznosu od milijun kuna (str. 19)

## KOLOVOZ

Projektom *KulTurist* HT je podržao kulturna događanja u Hrvatskoj – *Vukovar film festival*, *Splitsko ljeto*, *Kazalište Ulysses* (str. 22)

## RUJAN

HT konferencija *Znanjem rastemo* ugostila treći put zaredom vrhunske svjetske stručnjake i govornike – Jeremyja Rifkina i Nicholasa Christakisa (str. 20)

## LISTOPAD

Demonstrirana LTE (4G) testna mreža (str. 35)

Provedeno istraživanje zadovoljstva zaposlenika (str. 25)

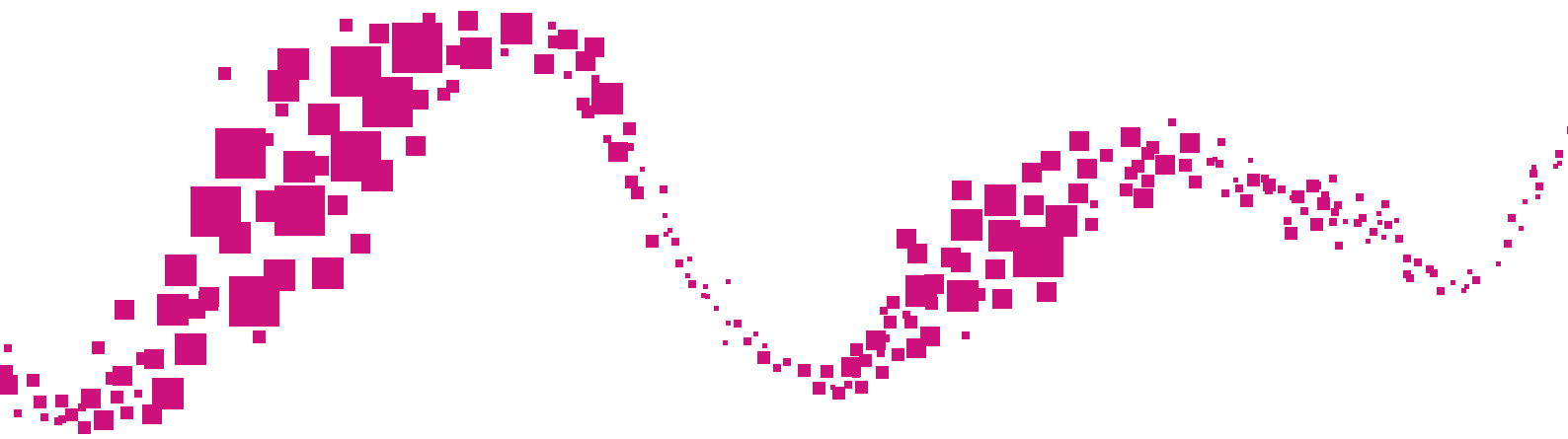
## STUDENI

T-Com i T-Mobile ponijeli priznanje *Trusted Brands Hrvatska 2010* (str. 50)

## PROSINAC

Uručena blagdanska Donacija ustanovama hitne pomoći (str. 19)

Potpisan novi *Kolektivni ugovor* na razdoblje 2011. - 2012. (str. 24)



## SADRŽAJ

Ključna događanja u 2010.

7 Pismo predsjednika Uprave

### 9 **UVOD**

- 10 Profil Društva
- 10 Usmjerenost na korisnika i kvalitetu
- 10 Područja aktivnosti
- 11 Temelji odgovornog poslovanja
- 12 Sinergija svih segmenata Grupe

### 17 **ODGOVORNO POSLOVANJE HT-a U PRAKSI**

- 18 Odgovornost prema društvu
- 24 Odgovornost prema zaposlenicima
- 32 Odgovornost prema korisnicima
- 38 Odgovornost prema dobavljačima
- 40 Odgovornost prema okolišu

- 50 Članstva
- 50 Nagrade i priznanja
- 51 Provedba načela Global Compacta

Ključna događanja kroz povijest HT-a





Poštovani čitatelji, korisnici, kolege i partneri,

izuzetno ozbiljno shvaćajući odgovorno poslovanje u svim segmentima djelovanja, Hrvatski Telekom od samih kompanijskih početaka na najrazličitije načine doprinosi zajednici u kojoj posluje. Vjerujemo da se istinska inovativnost ne zaustavlja na najstrože definiranim poslovnim ciljevima organizacije, već svakako upućuje na važna pitanja vremena u kojem živimo te potiče razvoj društva u kojem kompanija djeluje kao dobar korporativni građanin u punom smislu riječi. Ovo Izvješće o odgovornom poslovanju reflektira visoka načela korporativne odgovornosti koja nastojimo provoditi u praksi, prije svega kontinuirano postavljajući ciljeve koji nadmašuju uskoposlovne. Izvješće koje smo za vas pripremili ujedno je dio naše predanosti načelima UN-ove inicijative Global Compact, čiji smo član od 2007. godine, s posebnim naglaskom na transparentnom izvješćivanju o svemu što radimo.

Širi društveni kontekst u kojem Hrvatski Telekom djeluje, reflektira se u međunarodnim mjerjenjima konkurentnosti koja svrstavaju Hrvatsku na 77. mjesto globalne ljestvice konkurentnosti, dakle na najlošiju poziciju u zadnjih deset godina. Cijena koju svi skupa plaćamo zbog nepostojanja jasne vizije razvoja društva postala je neprihvatljiva i tim su važniji svi individualni i sektorski naponi koji djelomično kompenziraju učinjene propuste pokazujući da se može drugačije i da bismo i kao društvo u cjelini trebali raditi bolje. Tako, primjerice, visoko 24. mjesto hrvatske telekom industrije na globalnoj ljestvici konkurentnosti potvrđuje snagu domaćeg ICT sektora i demonstrira postignuća kontinuiranog predanog rada stručnjaka i odgovornih kompanija te ispravnih ulaganja koja su rezultirala opipljivim i mjerljivim uspjesima.

Odlična pozicija ICT industrije nije slučajna. Ona je rezultat vizije, strategije, razvoja i rada svih odgovornih pojedinaca i kompanija koji u ovom sektoru djeluju materijalnim i nematerijalnim ulaganjima neprestano podižući vlastitu ljestvicu prema gore. U Hrvatskom Telekomu nastojimo biti kompanija koja potiče održivi razvoj, postavlja najbolju praksu u utvrđivanju standarda vrhunske komunikacije, potiče integraciju u društvo informacija i znanja te preuzima vodeću ulogu u prepoznavanju važnosti zaštite okoliša. Vjerujemo da ugled kompanije ne ovisi isključivo o kvaliteti, cijeni ili posebnosti njenih proizvoda i usluga, već i o odnosima kompanije prema korisnicima, dobavljačima i investitorima, zaposlenicima, prema okolišu i široj društvenoj zajednici u kojoj kompanija posluje, te da je pozitivna interakcija sa svim dionicima u osnovi tih odnosa. Sve navedeno čini okvir strategije društvene odgovornosti HT-a i temelje našeg poslovnog uspjeha, a kroz poticanje svih segmenata, timski rad i predanost cijele kompanije društveno odgovornom poslovanju cilj nam je poticati drugačije ideje, doprinositi društvu i djelovati na unapređenju kvalitete života.

Nadam se da će vam ovo Izvješće o odgovornom poslovanju prenijeti dio naše predanosti sudjelovanju u razvoju društva, pri čemu smo naglasak stavili na važnost ulaganja i novih tehnologija te se odlučili za poslovanje vođeno inovacijom, vizijom i kreativnošću za rast i razvoj. Dr. Nicholas Christakis, uvaženi gost naše prošlogodišnje konferencije Znanjem rastemo, govorio nam je u Zagrebu o tome kako sveprisutnost ljudskih veza djeluje tako da svatko od nas ima mnogo veći utjecaj na druge nego što to uopće možemo vidjeti. Hrvatski Telekom kroz sve svoje postupke i djelovanja promišlja o tom utjecaju, sudjeluje u međusobnom povezivanju kako bismo postigli cjelinu, koja je veća od zbroja njezinih dijelova, i društvo blagostanja, rasta i napretka kojem, iskreno vjerujem, svi težimo.



Ivica Mudrinić,  
predsjednik Uprave i glavni direktor  
Hrvatskog Telekoma





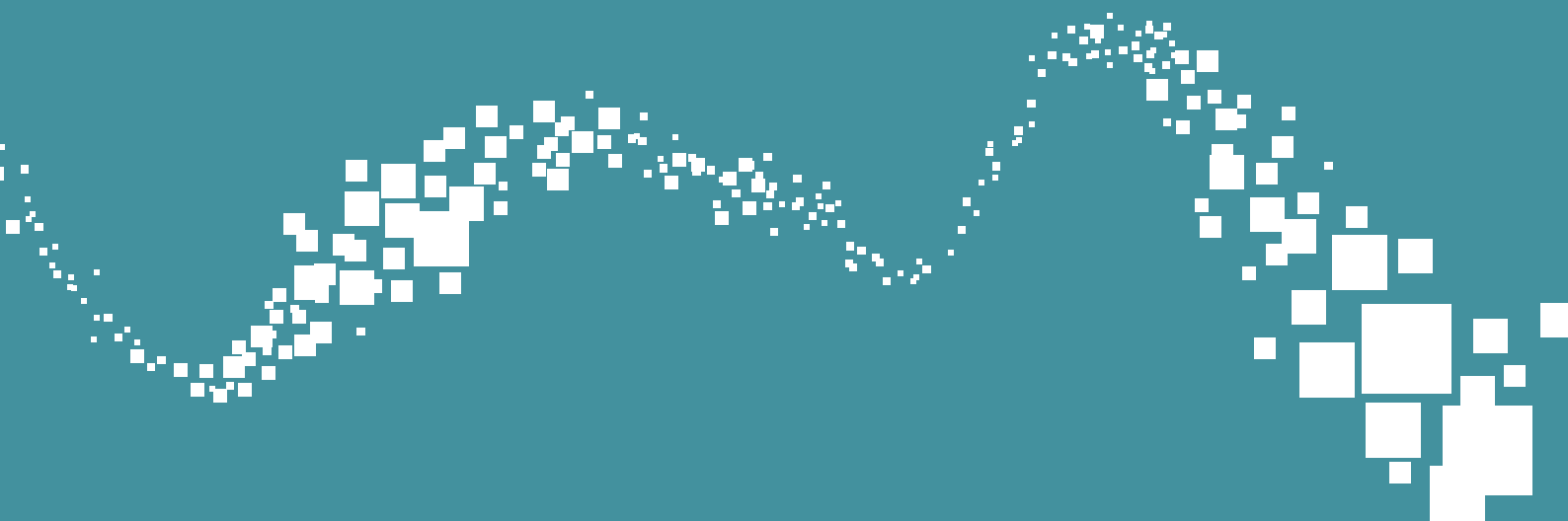
Profil Društva

Usmjerenost na korisnika i kvalitetu

Područja aktivnosti

Temelji odgovornog poslovanja

Sinergija svih segmenata Grupe



# Profil Društva

HT Grupa vodeći je davatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj i jedini pruža puni spektar najmodernijih usluga i rješenja. Osnovne djelatnosti Društva Hrvatski Telekom d.d. i drugih ovisnih društava sastoje se od pružanja elektroničko telekomunikacijskih usluga te projektiranja i izgradnje elektroničko komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske. Osim Hrvatskog Telekom d.d., članice HT Grupe su i tvrtke Iskon Internet d.d., Combis d.d. i KDS d.o.o. Uz usluge nepokretne telefonije (pristup i promet nepokretnih telefonskih usluga te dodatne usluge nepokretne mreže), Grupa također pruža internetske usluge, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) te usluge pokretnih telefonskih mreža GSM i UMTS. O poziciji na tržištu govore i brojčani pokazatelji ostvareni u 2010. godini pa je tako Grupa u navedenom razdoblju opsluživala 1,4 milijuna korisnika u nepokretnoj mreži, više od 2,9 milijuna korisnika u pokretnoj mreži, gotovo 630 000 širokopojsnih priključaka te pružala IPTV usluge za gotovo 300 000 korisnika.

HT Grupa, vodeći davatelj telekomunikacijskih usluga u svim segmentima na tržištu, u 2010. je opsluživala **1,4** milijuna korisnika u nepokretnoj mreži, više od **2,9** milijuna korisnika u pokretnoj mreži, gotovo **630 000** širokopojsnih priključaka te gotovo **300 000** korisnika IPTV usluge.

Većinski dioničar Društva je Deutsche Telekom s 51% vlasničkog udjela, dok Fond hrvatskih branitelja drži 7%. U studenom 2010. Vlada Republike Hrvatske prenijela je svojih 3,5% udjela na Umirovljenički fond. Preostalih 38,5% dionica u rukama je privatnih i institucionalnih investitora.



## Usmjerenost na korisnika i kvalitetu

Hrvatski Telekom kontinuirano je usmjeren na zadovoljstvo korisnika i kvalitetu svojih usluga s dodanom vrijednosti vezanih uz širokopojsni pristup. Vjerujemo da ćemo na taj način daljnjim rastom, povećanjem potencijala HT-a, vrhunskom infrastrukturom te zadržavanjem i unapređenjem usluga opravdati i osnažiti leadersku poziciju na tržištu i u godinama koje dolaze.

Danas s pravom nosimo epitet jednog od najsnažnijih gospodarskih subjekata u državi i kao takav bili smo i ostali jedan od ključnih pokretača razvoja hrvatskog gospodarstva, ali i uzoran korporativni građanin koji svojim poslovanjem i aktivnostima doprinosi društvu u cjelini.

## Područja aktivnosti

U strategiji odgovornog poslovanja Hrvatskog Telekom d.d. definirali smo tri područja na koja usmjeravamo svoje aktivnosti:

- **Vrhunske mogućnosti komunikacije i povezivanja u privatnom životu i radu**  
Omogućavanje što bolje povezanosti u privatnom i poslovnom životu osnova je našeg poslovanja. Cilj nam je razvijati inovativna telekomunikacijska rješenja i nuditi usluge koje unapređuju svakodnevicu kroz vrhunsku komunikaciju i povezivanje.
- **Integracija u društvo informacija i znanja**  
Cilj nam je što većem broju ljudi osigurati pristup telekomunikacijskim uslugama i integraciju u društvo znanja. Želimo omogućiti da napredne tehnologije budu dostupne svima i u svakom trenutku.
- **Stvaranje društva sa sniženim emisijama CO<sub>2</sub>**

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



Usmjereni smo na tri područja aktivnosti:

- Vrhunske mogućnosti komunikacije i povezivanja u privatnom životu i radu
- Integracija u društvo informacija i znanja
- Stvaranje društva sa sniženim emisijama CO<sub>2</sub>

## Temelji odgovornog poslovanja

Principi odgovornog poslovanja duboko su ukorijenjeni u sve pore funkcioniranja poslovanja Grupe koja u mnogim aktivnostima iskazuje odgovornost prema društvu u kojem djeluje. Predanost cilju da postanemo lider u društvu odgovornih građana reflektira se i kroz niz internih aktivnosti i smjernica kojima HT podiže svijest i angažman svojih zaposlenika o odgovornom poslovanju. *Vodeća načela*, usklađenost poslovanja sa zakonom i drugim propisima, *Kodeks ponašanja* samo su neki od njih, a poticanjem dijaloga sa svim dionicima dodatno unapređujemo svoje poslovanje.

### Vodeća načela HT-a



Tim smo uvijek i kada smo zajedno i kada smo odvojeni



Pokreće nas oduševljenje korisnika



Ja sam T-na mene računajte



Najbolje mjesto za visoka postignuća i osobni razvoj



Poštovanje i integritet osnova su našeg ponašanja

## Vodeća načela

Naše su korporativne vrijednosti izražene kroz pet *Vodećih načela* koja nam daju smjernice u svakodnevnom radu i ponašanju. One potiču našu usmjerenost na korisnika, odgovorno ponašanje i postizanje najboljih rezultata, timski rad i međusobno uvažavanje. Poštujući *Vodeća načela* stvaramo pozitivno radno okruženje u kojem se prepoznaje i cijeni učinak, trud i predanost, ali i okruženje koje pruža mogućnosti individualnog razvoja i ostvarenja vlastitog potencijala.

## Usklađenost poslovanja

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. Da bismo spriječili moguće negativne posljedice i osigurali usklađenost svih poslovnih procesa s relevantnim propisima, aktivno promičemo načela etičnog poslovanja kroz okvir usklađenosti poslovanja. 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*. Nadalje, zaposlenici imaju mogućnost postavljanja pitanja vezanih uz tumačenja propisa, internih pravila i savjeta o postupanju u određenim poslovnim situacijama putem intraneta i portala *Pitaj me!*, dok uočene nepravilnosti mogu anonimno prijaviti preko portala *Reci mi*.

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

2010. godine 152 rukovoditelja upoznato je s osnovama usklađenosti poslovanja i antikorupcijskih propisa.

Također, Hrvatski Telekom redovno provodi edukacije na temu usklađenosti poslovanja. U 2010., u sklopu edukacije rukovoditelja radnih jedinica, prezentiran je i *Odjel za usklađenost poslovanja* kroz detaljni prikaz poslovnih procesa i odgovornosti Odjela, a *Odjel za korporativnu sigurnost* ponudio je svim djelatnicima tečaj e-učenja na temu kontrole pristupa u poslovne prostore. S ciljem da se svim radnicima i rukovodećim osobama jasno prezentira važnost odgovornog i etičnog poslovanja, otvorena je intranet stranica sa svim važnim informacijama.

## Antikorupcijska politika

Krajem 2010. godine donesena je *Antikorupcijska politika* koja na učinkovit način tretira pitanja sukoba interesa i korupcije u poslovanju. Ova Politika jasno određuje stav Hrvatskog Telekomu prema svim negativnim pojavama koje se mogu dogoditi u poslovanju te daje jasan okvir za ponašanje svim svojim zaposlenicima i rukovodstvu. Također, ova Politika svim poslovnim partnerima pruža i određena jamstva jer čvrsto određuje HT kao pouzdanog partnera koji svoje poslovanje temelji na čvrstim etičkim principima.

Hrvatski Telekom od ranije ima svoje politike koje uređuju pitanja primanja i davanja darova u poslovnim odnosima, a koje su usklađene s primjenjivim zakonskim okvirom te se naslanjaju na *Antikorupcijsku politiku*, dajući praktične odredbe o dozvoljenom i nedozvoljenom ponašanju u poslovanju. *Antikorupcijska politika* primijenjuje se i na tvrtke kćeri Iskon i Combis.

Društvo redovito provodi edukacije o temama usklađenosti poslovanja, kao i zaštite osobnih podataka i privatnosti.

## Kodeks ponašanja

*Kodeks ponašanja* HT-a postavlja jasne standarde poslovnoga ponašanja, a temelji se na najvišim etičkim načelima. Donesene su interne politike davanja te je uveden proces godišnjeg planiranja aktivnosti, zasnovan na procjeni rizika (ne)usklađenosti po suvremenoj metodologiji koja omogućava rano otkrivanje neprimjerenog poslovnog ponašanja i primjerenu reakciju.

## Procedura doniranja

Donacijama novčanih sredstava, nenovčanih darova i usluga, HT potpomaže obrazovanje, znanost, kulturu, društvenu skrb, sport i brigu za okoliš. Donacije uvijek moraju biti u skladu s primjenjivim propisima Društva i postojećim zakonima. Budući da se donacije mogu tretirati kao neprimjeren utjecaj, ne smiju se davati pojedincima, uplaćivati na privatne račune te davati osobama ili organizacijama koje bi mogle nanijeti štetu ugledu HT-a. HT ne podržava financiranje političkih stranaka ili kampanja. HT pomaže inicijative koje se bave suzbijanjem korupcije i njenih posljedica, kao što je višegodišnja podrška udruzi *Transparency International*, kojoj se kontinuirano doniraju sredstva za pomoć u realizaciji projekata.

Uz financijsku pomoć koju daje, Društvo pomaže i tzv. nenovčanom potporom, i to, na primjer, davanjem besplatnog web prostora nevladinim udrugama te stavljanjem na raspolaganje svoje tehnologije i infrastrukture.

## Poticanje dijaloga sa svim dionicima

Kroz sve svoje aktivnosti Društvo kontinuirano potiče dvosmjernu komunikaciju sa svim svojim dionicima, civilnim sektorom, odnosno nevladinim udrugama te znanstvenim i kulturnim institucijama. Posebna pažnja daje se uočavanju i analizi potreba lokalnih zajednica te se na osnovu njih planiraju i realiziraju projekti za pomoć u zadovoljenju tih potreba. Među inim javnostima u tom je smislu aktivna kontinuirana komunikacija s udrugama osoba s invaliditetom.

## Najbolji odnosi s ulagačima

Veliki značaj pridaje se dijalogu s dioničarima Društva, a osobitu važnost ima transparentna komunikacija s investitorima radi stjecanja realne slike o stanju i potencijalu HT-a. Upravo su stoga Poslovni dnevnik i Zagrebačka burza Hrvatski Telekom 2010. godine nagradili kao kompaniju koja gradi najbolje odnose s ulagačima.

## Profili Grupe na društvenim mrežama

Grupa je na društvenim mrežama prisutna još od 2008. godine putem MAXtv-a, tportala i Iskona. Porast korištenja društvenih mreža kao novog kanala komuniciranja s javnošću obilježio je 2010. godinu te su u listopadu na društvenim mrežama Facebook, Twitter, YouTube i Flickr predstavljeni korporativni profili Hrvatskog Telekomu kojima svakodnevno komuniciramo s korisnicima, pružamo potporu u rješavanju poteškoća te dobivamo povratnu informaciju o proizvodima i uslugama koje nudimo.

U skladu sa sve većim značajem društvenih mreža, otvoreni su novi korporativni profili na **Facebooku, Twitteru, YouTubeu i Flickru.**

## Sinergija svih segmenata Grupe

Usmjerenost na korisnika kod nas je uvijek na prvome mjestu. Vođeni tom mišlju, nastavili smo i u 2010. godini razvijati nove tehnologije i usluge, pratiti najnovije svjetske trendove u telekomunikacijama te otvarati nova područja djelovanja. Tako je, nakon što je početkom 2010. godine objedinjeno poslovanje T-Coma i T-Mobilea u jednu, maksimalno korisnički orijentiranu organizaciju, u svibnju 2010. dovršena i akvizicija Combisa kojom je HT osnažio svoju poziciju na ICT tržištu. Dio je to strategije da Grupa postane važan davatelj informacijskih i komunikacijskih tehnologija i usluga u poslovnom sektoru u Hrvatskoj, ali i da svojim korisnicima ponudi cjelovitu uslugu u sinergiji svih segmenata Grupe.



## Odgovorno poslovanje u društvima u vlasništvu HT-a

### Combis

U svibnju 2010. je dovršena akvizicija Combisa te je Combis postao članicom HT Grupe. Vrijednost akvizicije jest u tome da osigura veće mogućnosti u pružanju zajedničkih složenih ICT rješenja za široki krug korisnika. Takva vrsta sinergije čini predvodnicu nove filozofije poslovanja u Hrvatskoj, koja omogućuje najširi spektar informatičko telekomunikacijskih poslovnih rješenja. Svjesni kako pozitivnim promjenama treba pristupiti promišljeno, unutar svojih mogućnosti, ali i kontinuirano, nevezano uz trenutne gospodarske prilike ili neprilike u kojima se nalazimo, Combis još od 2007. godine podržava 10 načela *Global Compacta*, inicijative za društveno odgovorno poslovanje pokrenute od strane Ujedinjenih naroda.

Doprinos Combisa u području društveno odgovornog poslovanja i u 2010. godini je ostao snažan. U lipnju je predsjednik Uprave Combisa, kao jedini predstavnik iz Hrvatske, sudjelovao na godišnjoj konferenciji *Global Compact Leaders Summit*, a fokus konferencije je bio na važnosti društveno odgovornog poslovanja te, prije svega, značaja održivosti za današnje i buduće poslovanje. Sudjelovanjem na konferenciji prezentiran je doprinos i promišljanje hrvatske tvrtke u društveno odgovornom poslovanju.

Nastavno, Combis je krajem 2010. godine usvojio *Kodeks ponašanja - Code of Conduct* HT Grupe. Ovo je svojevrsan logičan slijed strategije društveno odgovornog poslovanja Combisa. Naime, iako Combis oduvijek posluje prema etičkim načelima, prvotno pristupanjem potpisivanju *Kodeksa etike* pri HGK 2009. godine, a potom i *Kodeksu ponašanja* HT Grupe, dodatno je potvrđeno zalaganje Combisa u smjeru društveno odgovornog poslovanja.

Osim toga, Combis kontinuirano radi na podizanju svijesti o odgovornom ponašanju i poslovanju putem internog elektronskog glasila koji se na mjesečnoj razini distribuira svim zaposlenicima tvrtke. Uspostavljena je stalna rubrika pod nazivom *Combisovci mijenjaju svijet* u kojoj se, u cilju stvaranja pozitivnih promjena, provlače teme vezane uz ekologiju, socijalnu osjetljivost, etično poslovanje i sl. Autori tekstova i članaka su zaposlenici Combisa.

### Iskon

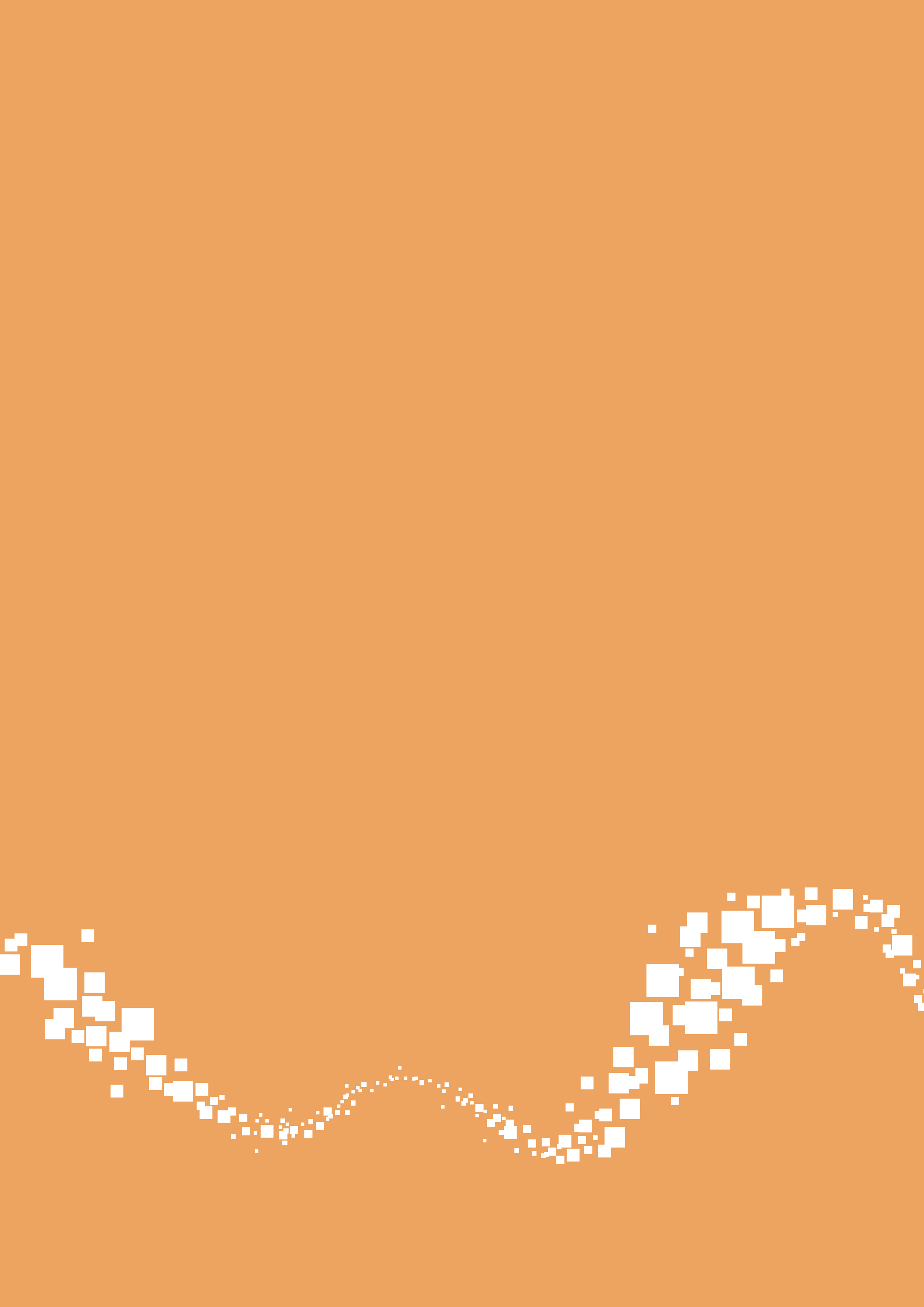
Društveno odgovorno poslovanje prepoznato je u Iskonu kao neizostavan dio svakodnevnog poslovanja koje se kao takvo najviše odražava u odnosu prema zaposlenicima, korisnicima te prema okolišu. Društveno odgovorno poslovanje u Iskonu usklađeno je s politikom društveno odgovornog ponašanja Grupe. U skladu s tim, u Iskonu su prihvaćena te se u svakodnevnom radu provode načela koja su sadržana u *Kodeksu ponašanja* HT Grupe te *Antikorupcijskoj politici*. Iskon kao članica HT Grupe uključen je u u sve aktivnosti društveno odgovornog poslovanja koje se provode interno, unutar Grupe, dok na području društveno odgovornog poslovanja prema eksternim javnostima provodi vlastite aktivnosti, kao i aktivnosti koje se odnose samo na zaposlenike Iskona.

Tijekom 2010. Iskon je podržao niz projekata od društvenog značaja vodeći se pri njihovom odabiru strategijom Iskonovog pristupa na tržištu prema kojoj je u fokusu svih Iskonovih aktivnosti, pa tako i društveno odgovornog poslovanja, mlada, urbana publika. Zbog toga je i najveći broj aktivnosti od društvenog značaja koji se odnosio na lokalnu zajednicu bio vezan uz veće centre kao što su Zagreb i Split.

Kada su zaposlenici u pitanju, u Iskonu vjeruju kako su oni Iskonov najveći potencijal, stoga se posebna pažnja u okviru društveno odgovornog poslovanja posvećuje upravo brizi prema zaposlenicima, bilo da je riječ o edukaciji, osiguravanju niza pogodnosti namijenjenih zaposlenicima, zaštiti na radnim mjestima ili brizi za djecu zaposlenika. Među najvećim novitetima u 2010. godini u okviru brige za zaposlenike treba istaknuti proširenje procjene radnog učinka na gotovo polovicu Iskonovih zaposlenika.

Kada je riječ o društveno odgovornom poslovanju u smislu zaštite okoliša, Iskon svoj najveći doprinos ostvaruje kroz odabir i investicije u sustave koji direktno utječu na smanjenje potrošnje energije, kao i kroz niz drugih aktivnosti kao što su uvođenje elektroničkog računa i redovito prikupljanje papira.







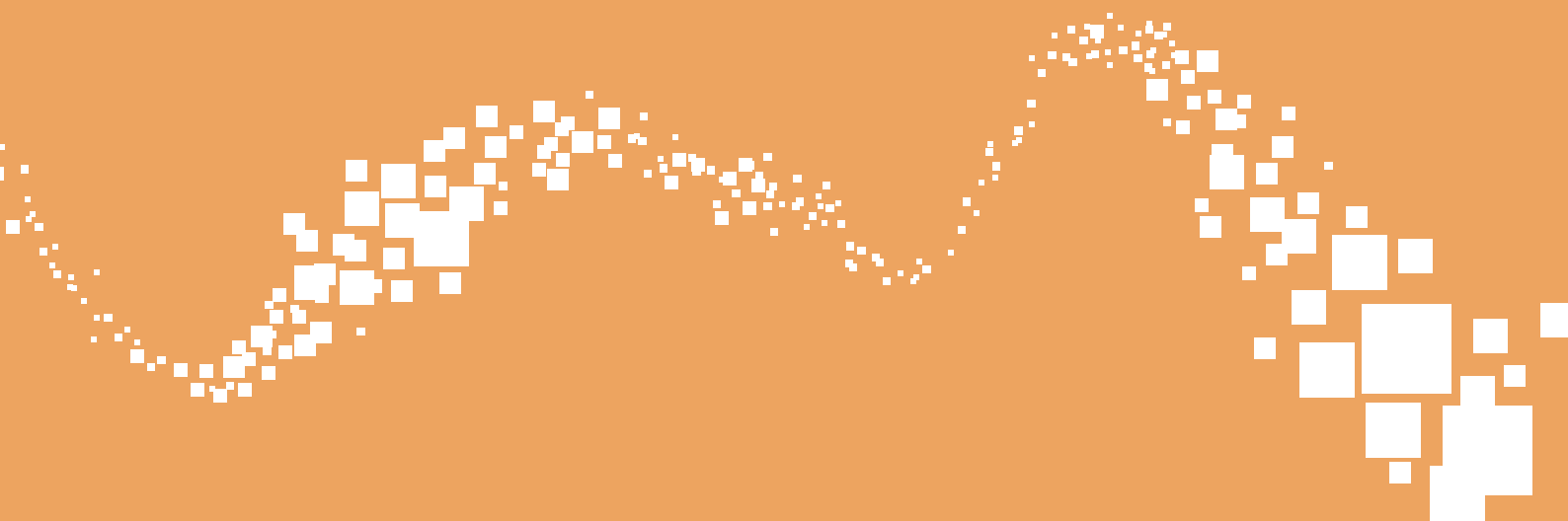
Odgovornost prema društvu

Odgovornost prema zaposlenicima

Odgovornost prema korisnicima

Odgovornost prema dobavljačima

Odgovornost prema okolišu



# Odgovornost prema društvu

Hrvatski Telekom redovito surađuje s obrazovnim, kulturnim i znanstvenim ustanovama, nevladinim organizacijama koje se brinu o osobama s posebnim potrebama, osobama u nepovoljnom položaju te s organizacijama koje promiču vrijednosti civilnog društva.

Osim financijske podrške, na raspolaganje su im stavljene i usluge, stručnost te tehnički resursi. Na taj način Hrvatski Telekom sudjeluje u brojnim vrijednim humanitarnim projektima, a dodjeljuje i humanitarne telefonske linije udrugama kao organizatorima akcija, pritom se u potpunosti odričući prihoda. Većina je projekata dugoročna, čime se osigurava njihova veća djelotvornost, a u mnoge od njih se osobno uključuju i zaposlenici kompanije te na taj način i kompanija i njezini zaposlenici izravno sudjeluju u humanitarnim projektima.

HT je u 2010. godini dao na raspolaganje humanitarne telefonske linije brojnim udrugama, uz odricanje od prihoda, i tako omogućio da se prikupi **više od 4 milijuna kuna**. Akcijom Dajmo da čuju uveden je ovaj u potpunosti originalan koncept još 2001. godine. Ukupno su provedene **53** akcije, sakupljeno **28 milijuna kuna**, putem **5,6 milijuna poziva** prema 060 brojevima.

## Humanitarne aktivnosti

### UNICEF

Prvi smo partner UNICEF-a u Hrvatskoj, a naše je šestogodišnje partnerstvo u 2010. osnaženo projektom *Stop nasilju među djecom*. Ovaj projekt uključuje više od 280 škola diljem zemlje, a rezultati programa pokazuju da provedba izravno utječe na smanjenje nasilja u školama. Uz korporativnu donaciju, HT je slanjem uplatnica za donacije korisnicima svojih usluga tijekom prosinca omogućio da i sami pridonese ovom vrijednom projektu UNICEF-a. Prethodno, od 2005. godine, HT je sudjelovao u svim projektima UNICEF-a: *Svako dijete treba obitelj, Prve 3 su najvažnije, Prve 3 su još važnije*.

HT podupire UNICEF-ov projekt **Stop nasilju među djecom** koji se provodi u **280** škola diljem Hrvatske.



### 060 brojevi - podrška humanitarnim akcijama

Od 2001. godine HT podupire velik broj inicijativa osiguravanjem humanitarnih telefonskih brojeva kojima se najšira javnost može uključiti i dati svoju podršku. Među ostalima, u 2010. godini na ovaj smo način pomogli udruzi *Sve za nju*, *Centru za epilepsiju*, udruzi *O-Zona*, udruzi *Zajednički put* te udruzi *Nada Vrbovec* da ostvare svoje ciljeve. U svim navedenim inicijativama HT se odrekao svojeg prihoda te je u humanitarne svrhe prikupljeno više od 4 milijuna kuna. Prethodnih godina, nekoliko je velikih projekata polučilo izniman rezultat: akcija *Želim život* Zaklade Ana Rukavina, projekt *RTL pomaže djeci*, *Korak u život* kluba Rotary Zagreb Kaptol, *Daj pet* Fundacije Milo moje te, još ranije, *Kvadrat mira* i *Petrova trudionica*.



Iskon je u 2010. omogućio besplatan humanitarni broj *Udruzi za Sindrom Down Zagreb*.

## Donacija ustanovama hitne pomoći

Umjesto kupnje blagdanih poklona, Hrvatski Telekom je i 2010. poklonio financijska sredstva u vrijedne svrhe. Podršku službama hitne medicinske pomoći kompanija je započela 2006. godine, vodeći se idejom da su brzina i efikasna komunikacija od ključne važnosti za spašavanje ljudskih života. Služba hitne pomoći odabrana je kao primatelj zbog njezinog općeg značaja za društvo u cjelini te za pojedince, bez obzira na dob, spol, prebivalište ili društveni status, a ustanove kojima će sredstva biti donirana prvenstveno određuje struka. U 2010. sredstva u iznosu od 800 000 kuna donirana su Županijskoj bolnici Čakovec, Hitnoj pomoći Pazin te domovima zdravlja Požeško-slavonske županije i Korčule.

Od 2006. godine do danas HT Grupa je ustanovama za hitnu medicinsku pomoć i domovima zdravlja diljem Hrvatske donirala gotovo **11 milijuna kuna** kroz donaciju vozila hitne pomoći, medicinske opreme i edukacije.

## Donacija Autonomnoj ženskoj kući Zagreb

Prijetnja zatvaranjem najvećega zagrebačkog skloništa za zlostavljane žene potaknula je neka od najvećih imena hrvatske glazbene scene da krajem godine svoj talent usmjere na prikupljanje financijskih sredstava za *Autonomnu žensku kuću Zagreb*. Njihovoj akciji pridružio se tportal doniranjem 100 000 kuna i pozivom svojim fanovima na društvenim mrežama da podrže inicijativu.

## Odnosi s lokalnim zajednicama

### Zajedno smo jači

Donacijski projekt *Zajedno smo jači* u kojem su zaposlenici Hrvatskog Telekoma imali ključnu ulogu u predlaganju, selekciji i konačnom odabiru humanitarnih projekata kojima će kompanija dodijeliti donacije proveden je 2010. petu godinu zaredom. Te je godine, od 198 zaprimljenih prijava iz cijele Hrvatske odabrano 27 projekata kojima su donirana sredstva u ukupnom iznosu od milijun kuna. Novčana sredstva darovana su nizu udruga i ustanova među kojima su medicinske ustanove te ustanove koje rade s osobama s invaliditetom, sa starijim osobama i djecom. Novčana su sredstva darovana nizu udruga i ustanova među kojima su: *DES*, ustanova za rad, zapošljavanje i profesionalnu rehabilitaciju osoba s invaliditetom, a za proširivanje proizvodnih aktivnosti radionice Radnog centra za osobe s invaliditetom; *C.O.O. Juraj Bonaći* za izradu polivalentnog igrališta i nabavku dodatnih sportskih rekvizita; *Hrvatski Civeni križ gradsko društvo Vinkovci* za potporu projektu Igralište za djecu u minama okruženim mjestima; *Katolička udruga Kap dobrote* za pomoć projektu Pomoć siromašnim i starijim osobama živežnim namirnicama; *Udruga distrofičara Krapina* za prilagodbu vozila za prijevoz osoba s invaliditetom; *Dom za psihički bolesne odrasle osobe Turnić* za opremanje životnog prostora; *Udruga za Down sindrom Osječko baranjske županije* za provođenje rehabilitacijskog programa; *Županijska bolnica Čakovec* za nabavu uređaja za fototerapiju.

Kroz projekt *Zajedno smo jači* Hrvatski Telekom kontinuirano usmjerava pažnju prema lokalnim zajednicama te podržava humanitarne i druge vrijedne projekte lokalnih zajednica.

Od 2006. godine na natječaj su zaposlenici prijavili 1 043 projekta, od kojih je odabrano 167 i financijski potpomognuto u ukupnom iznosu od 5,2 milijuna kuna. Projekti su obuhvaćali humanitarne sadržaje u užem smislu, sadržaje iz edukacije, znanosti i kulture.

## Društvo znanja

Podupiranjem vrijednih inicijativa, kao i pokretanjem vlastitih poput **Znanjem rastemo**, **Net u školi** i **HT stipendija**, HT želi potaknuti **diskusiju**, **razmjenu** i **usvajanje novih znanja**.

### Konferencija Znanjem rastemo

U rujnu 2010. godine u Zagrebu je treći put organizirana HT-ova konferencija *Znanjem rastemo*. Predstavljanjem vodećih svjetskih govornika, kompanija želi darivati znanje društvu, akademskoj i poslovnoj zajednici, zaposlenicima, korisnicima, medijima i svim zainteresiranim dionicima. Gosti predavači u 2010. godini bili su ugledni profesor Jeremy Rifkin, ekonomist, komentator društvenih zbivanja te osnivač i predsjednik Zaklade za praćenje ekonomskih trendova (Foundation on Economic Trends) te dr. Nicholas Christakis, liječnik i priznati stručnjak na području istraživanja osobnih i internetskih društvenih mreža te njihova utjecaja na stavove, ponašanje i emocije.

Ovaj događaj HT organizira u želji da potvrdi ulogu i važnost novih tehnologija u razvoju društva i poboljšanju kvalitete života. Ujedno, konferencijom HT obilježava godišnjicu inicijalne javne ponude dionica kompanije koja je službeno započela 5. listopada 2007. godine.



### Podrška stručnim skupovima i konferencijama

Usmjerenost Hrvatskog Telekom na razvoj društva znanja ogleda se i u potpori brojnim znanstvenim i stručnim okupljanjima, kao na primjer WinDaysima 2010, konferenciji MIPRO, natječaju Vidi Web Top 100, Combis konferenciji, međunarodnoj konferenciji Information Technology Interfaces ITI 2010, Cisco konferenciji, projektu Imagine Cup 2010, Telekom Areni te drugim događajima povezanim s telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama. Također, već petu godinu HT financijski podupire Mediteranski institut za istraživanje života.

Osim financijske podrške, brojni su domaći i međunarodni forumi i konferencije pomognuti dajući im na korištenje infrastrukturu, tehničku podršku i opremu.

### Suradnja s akademskom zajednicom

HT-ova dugoročna suradnja 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.

HT dodjeljuje nagrade najboljim studentima FER-a te podupire studente na međunarodnim stručnim studentskim natjecanjima, a s druge strane, HT i FER izrađuju projekte, studije i elaborate za svoje potrebe. Ukratko, svrha je ovakve suradnje doprinos strateškim razvojnim ciljevima ugovornih strana i razvoju kompetencija njihovih djelatnika.

Osim s FER-om, uspostavljena je i suradnja s Pravnim fakultetom u Zagrebu, a u narednom se razdoblju planira suradnja i s drugim fakultetima i sveučilištima.

## HT stipendija

Proširenjem nekadašnjeg T-Mobileova projekta, Društvo je raspisalo natječaj za HT stipendiju. Među vrsnim kandidatima Fakulteta elektrotehnike i računarstva u Zagrebu, Fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje u Splitu i Elektrotehničkog fakulteta u Osijeku, za stipendiranje je odabrano 11 studenata završnih godina koji, uz odlične rezultate tijekom studija, posjeduju najšire interese te su uključeni u razne sadržaje i aktivnosti.

## Net u školi

Projekt *Net u školi* započeo je još 2001. godine, a unutar njega HT, kao vodeći pružatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj, u suradnji s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i športa, svim osnovnim i srednjim matičnim i područnim školama u Hrvatskoj, kojih danas ima ukupno 2 635, pruža besplatan pristup internetu. Projekt je nastavljen i u 2010. godini.

Projektom Net u školi se od 2001. osiguralo da **2 635 osnovnih i srednjih matičnih i područnih škola u Hrvatskoj ima besplatan pristup internetu.**

## Podrška Hrvatskom savezu informatičara

HT od 1997. godine kontinuirano surađuje s Hrvatskim savezom informatičara (HSIN), pomažući u organizaciji ljetnih i zimskih informatičkih škola, državnih natjecanja i informatičke smotre. Uz redovitu suradnju, Hrvatski Telekom je u 2010. godini darivao i učenike koji su nagrađeni na Srednjoeuropskoj informatičkoj olimpijadi i Međunarodnoj informatičkoj olimpijadi.

## Kultura

### Muzej suvremene umjetnosti

Hrvatski Telekom je od 2007. godine glavni partner Muzeja suvremene umjetnosti (MSU). U sklopu partnerstva, nastavljenog i tijekom 2010. godine, promovirala se suvremena tehnologija u službi kulture, a realizirala se i godišnja nagrada za najbolje djelo hrvatske suvremene umjetnosti. Osim financijske potpore, HT pruža podršku Muzeju svojim telekomunikacijskim uslugama.

### T-HTnagrada@msu.hr

Natječaj *T-HTnagrada@msu.hr* održan je treću godinu zaredom. *T-HTnagrada@msu.hr* jedna je od najprestižnijih godišnjih nagrada na polju suvremene umjetnosti u Hrvatskoj. Broj prijavljenih radova u 2010. nadmašio je ranije godine, a o najboljima je, tradicionalno, odlučilo međunarodno



stručno povjerenstvo u sastavu mr. Snježana Pintarić, ravnateljica Muzeja suvremene umjetnosti, Peter Pakesch, intendant Kunsthausu u Grazu, Nada Beroš, viša kustosica Muzeja suvremene umjetnosti, Ivan Faktor, medijski umjetnik, Branko Franceschi, ravnatelj HDLU-a i Zdenka Badinovac, ravnateljica Moderne galerije u Ljubljani. Prva otkupna novčana nagrada dodijeljena je umjetniku Igoru Grubiću za rad *East side story*. Drugu nagradu osvojio je rad Marijana Crtalića pod nazivom *Nevidljivi Sisak - Fenomen Željezara*, a treća nagrada pripala je radu Marka Tadića *I speak true things*.

Tri najbolja rada natječaja *T-HTnagrada@msu.hr* otkupljena su te su našla svoje mjesto u Zbirci HT-a, kontinuirano izloženoj u Muzeju suvremene umjetnosti, kao javno dobro na raspolaganju svima.

### Nagrada roman@tportal.hr

Treću je godinu zaredom *tportal.hr* raspisao natječaj za književnu nagradu *roman@tportal.hr* u vrijednosti od 100 000 kuna. Na natječaj za nagradu pristigle su 53 prijave, a glavnu je nagradu dobila Sibila Petlevski za roman *Vrijeme laži*.

Po treći puta održan je natječaj za prestižnu književnu nagradu **roman@tportal.hr** koja pobjednika nagrađuje iznosom od **100 000 kuna**.



## KulTurist

T-Com je projektom *KulTurist* šestu godinu zaredom nastavio popularizirati i podupirati kulturna događanja u Hrvatskoj. Sezona 2010. započela je međunarodnim festivalom dokumentarnog filma ZagrebDox, a nastavila se Festivalom igranog filma u Puli, Vukovar film festivalom, Splitskim ljetom te predstavama Kazališta Ulysses.

## Kazališta

HT je nastavio i višegodišnju tradiciju sponzoriranja hrvatskih narodnih kazališta u Osijeku, Splitu, Rijeci i Varaždinu te Gradskoga dramskog kazališta Gavella u Zagrebu. Kroz sponzoriranje kazališta želja je povećati njihovu vidljivost i posjećenost, no također svojim primjerom pokazati kako vrijedi ulagati u kulturu te potaknuti i druge subjekte na slična ulaganja.

## Festivali

Sponzoriranjem grada Varaždina podržane su manifestacije Špancirfest i Varaždinske barokne večeri. Također, HT je sponzorirao Riječke ljetne noći. T-Mobile jedan je od sponzora festivala komorne glazbe Julian Rachlin & friends u Dubrovniku.

## Glazba

### T-Mobile INmusic festival

T-Mobile je drugu godinu zaredom 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 Massive Attack, LCD Soundsystem, Billy Idol, Morcheeba, Alice in Chains, The Flaming Lips, Flogging Molly i mnogi drugi.

Britanski dnevnik The Times ponovno je uvrstio **T-Mobile INmusic festival** na listu **20 najboljih europskih ljetnih festivala**.

## Minival

Kroz projekt *Minival* HT četvrtu sezonu zaredom podržava talentirane izvođače s demo scene. U sklopu *Minivala* diljem Hrvatske je održano 11 koncerata na kojima je nastupilo 29 izvođača. Pobjedniku je osigurano snimanje profesionalnog videospota, emitiranje videospota na MTV-ju i nastup na *T-Mobile INmusic festivalu*.

## Sport

### Hrvatski olimpijski odbor

Društvo je nastavilo višegodišnju suradnju s Hrvatskim olimpijskim odborom kao njegov glavni sponzor, povezujući tako vrijednosti HT-a s najboljom tradicijom Olimpijskih igara: poštenim natjecanjem i stalnim napornim radom na putu do izvrsnosti. Tijekom 2010. članovi HOO-a nizali su uspjehe - Blanka Vlašić osvojila je zlatnu medalju na Europskom prvenstvu u atletici u Barceloni i Kupu kontinenata u Splitu te je proglašena najboljom atletičarkom Europe za 2010. po izboru Europskoga atletskog saveza (EAA) dok je Jakov Fak osvojio broncu na ZOI u Vancouveru.

### Volim NogomeT

T-Com je i u 2010. godini pružio podršku projektu *Volim NogomeT* kojim je osigurao pogodnije okruženje za razvoj nogometa kao najpopularnijega timskog sporta u Hrvatskoj. U okviru projekta, T-Com, uz višegodišnje sponzorstvo Prve hrvatske nogometne lige, sponzorira i hrvatsku nogometnu reprezentaciju.

### Jedrenje

U 2010. godini T-Mobile je nastavio aktivno podupirati jedrenje. Osim sponzoriranja prestižne *Uskršnje regate*, T-Mobile je i osobni sponzor Ivana Kljakovića Gašpića - Bambija. Bambi je tijekom 2010. u klasi Finn osvojio brojne medalje na Europskom prvenstvu u Splitu te Svjetskim kupovima u Palma de Mallorci, Hyeresu, Medembliku i Kielu.

### Sportske igre mladih

Dugogodišnji smo sponzor *Sportskih igara mladih* u sklopu kojih se u više od deset gradova održavaju turniri u raznim sportovima, s porukom protiv droge, alkohola i nasilja za zdrav život.

### Sport u školama

U sezoni 2010./2011. HT je partner projekta *Lino višebojac*. Radi se o dugogodišnjem projektu, koji je pokrenut s ciljem poticanja školskog sporta i razvijanja sportskih navika kod učenika osnovnih škola.

## Sponzorstva i donacije u društvima u vlasništvu HT-a

### Combis

Combis, kao tvrtka s izraženim osjećajem za dobrobit, kako svojih korisnika i djelatnika, tako i šire društvene sredine, veliku pozornost polaže na kontinuirani razvoj zajednice unutar koje djeluje, posebice u segmentima obrazovanja, sporta i umjetnosti. U 2010. godini, donacijom informatičke opreme Combis je pomogao osnovnim školama Slavko Kolar i Nikola Kvaternik, a tvrtka je svoje donacijsko djelovanje proširila i na kulturu pomagavši ostvarenju dviju međunarodnih izložbi Galerije Galženica u Velikoj Gorici. Combis je donacijama podržao i manje sportske klubove, Hrvatski akademski košarkaški klub Mladost (HAKK Mladost) te Klub sinkroniziranog klizanja Zagrebačke pahuljice. Uz donacijske aktivnosti, Combis također društveno odgovorno djeluje i kroz sponzorstva. Tako je Combis bio ponosni sponzor ovogodišnjeg Hanžekovićeve memorijala, zagrebačkog međunarodnog atletskog mitinga.

Osim sportskih događaja, Combis tradicionalno podržava i strukovna događanja te je sponzorskim aktivnostima podržao partnerske konferencije Cisco Expo, Windays konferenciju, IBM Forum te Oracle The Information Age.

Uz promicanje informatičke tehnologije, Combis je ove godine pomogao i edukacijsko djelovanje u segmentu medicine i zdravlja. Točnije, tvrtka je donirala informatičku opremu i tehničku podršku za potrebe Trećeg kongresa kirurga Srednje Europe koji se održao u Dubrovniku te je financijski potpomogla Hrvatsku udruhu medicinskih sestara (HUMS). Combis konferencija četvrtu je godinu zaredom okupila ICT stručnjake iz cijele regije s krovnom temom *Istraživanje. Inovacije. ICT*, a naglasak je bio na najnovijim tehnološkim trendovima koji mogu potaknuti nove poslovne prilike i uspjehe.

### Iskon

Iskon je tijekom 2010. podržao više projekata od društvenog značaja koje karakterizira urbani pristup, što je u skladu s Iskonovom korporativnom kulturom te ukupnom poslovnom strategijom. Među njima je svakako najznačajniji Motovun film festival koji se ove godine održao dvanaesti put. Iskon je drugu godinu zaredom bio službeni sponzor telekomunikacijskih usluga i Online nagrade za najbolji kratki film.

Iskonov projekt Muzej ulične umjetnosti imao je za cilj ponovnim oslikavanjem Branimirove ulice u Zagrebu oživjeti uličnu umjetnost u Hrvatskoj, a može se reći da je podržavanjem ovog izuzetnog projekta započelo novo razdoblje *street arta* u Hrvatskoj. Iskon surađuje i s novootvorenim Muzejem prekinutih veza, prvim privatnim muzejem u Zagrebu, koji je nakon uspješnih gostovanja u Americi, Europi i Africi dobio svoj prostor u srcu Zagreba.

Po prvi put ove godine Iskon je sponzorirao Atlantis festival. Riječ je o relativno mladom festivalu koji je pokrenut prije četiri godine u Splitu, a koji predstavlja spoj kulture, sporta i glazbe te privlači najviše mladu publiku. Dugi niz godina Iskon podržava Festival svjetskog kazališta, a ove godine sponzorirao je i Nu: Write festival koji je u Zagrebu prvi put okupio najatraktivnije britanske kazališne trupe i predstavnike nove britanske drame. Kao sponzor telekomunikacijskih usluga, Iskon je u 2010. podržao koncerte Metallice i Seala te konceptualnu izložbu GaGaizam organiziranu povodom koncerta Lady Gage u Zagrebu.

U svijetu sporta Iskon je dugogodišnji partner hrvatske nogometne reprezentacije i pokrovitelj kluba navijača Uvijek vjerni, kao i stolnoteniskog kluba HASTK Mladost Iskon. Iskon je u 2010. godini drugu godinu zaredom bio službeni sponzor telekomunikacijskih usluga na ATP Zagreb Indoors i Zagreb Open teniskim turnirima.



# Odgovornost prema zaposlenicima

Samo zadovoljni i predani zaposlenici mogu svojom uslužnošću odgovoriti potrebama korisnika, a odgovornost prema zaposlenicima jedan je od elemenata odgovornog poslovanja Društva. Uz činjenicu da je HT prošle godine prošao dvije važne organizacijske i strukturalne promjene, transformaciju i novi menadžment, vrlo važan element u korporativnoj odgovornosti prema HT zaposlenicima predstavljalo je i proglašenje tzv. godine mira, ali i niz drugih aktivnosti i programa koji, uz otvorenu transparentnu internu komunikaciju, vode računa o zadovoljstvu zaposlenika i osiguranju najboljih mogućih uvjeta rada.

## Veliki korak u jednu kompaniju

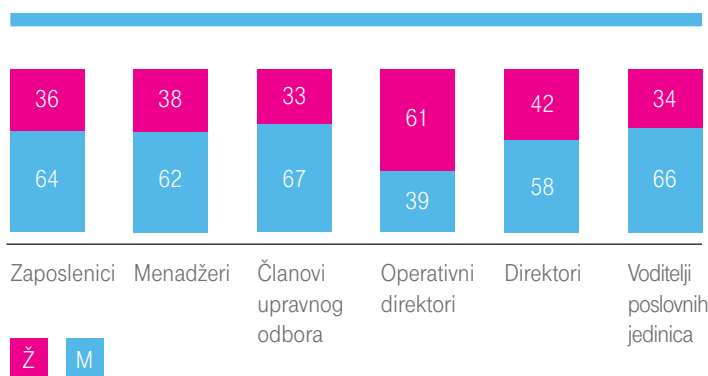
Protekla godina postavila je veliki izazov pred Sektor ljudskih resursa – pripajanje T-Mobilea Hrvatskom Telekomu u jedno Društvo. Cjelokupan proces zahtijevao je djelotvorno upravljanje procesom promjena i prilagođena rješenja, kako s organizacijskog i strukturalnog, tako i s ljudskog aspekta, uz istodobno odvijanje svakodnevnog poslovanja. *Najbolje od nas*, moto je integracijskih radionica na kojima su timovi otvoreno komunicirali i gradili temelje učinkovite suradnje. U transformaciju su ugrađene i vrijednosti Društva, stvarajući tako poticajno okruženje kvalitetnih ljudskih odnosa u kojem se postižu i nagrađuju dobri rezultati.

Rezultati Upitnika spirit@telekom u kojem je većina zaposlenika odgovorila da se dobro osjeća u Hrvatskom Telekomu upućuju na zaključak da je integracija uspješno provedena.

## Novi menadžment

Slijedom objektivnih kriterija, kompetencija i učinka, izabran je novi menadžment u kojem 38 posto čine žene. Ova brojka premašuje udio žena u ukupnom broju zaposlenika (36 posto), a daleko odskakače od prosjeka žena na menadžerskim pozicijama u Hrvatskoj koji, prema istraživanjima dostupnima na [www.ured-ravnopravnost.hr](http://www.ured-ravnopravnost.hr), u 100 najvećih kompanija iznosi svega 6 posto. Time je naše Društvo još jednom pokazalo dosljednu primjenu načela za koje se opredijelilo: poštivanje različitosti i promicanje jednakih mogućnosti.

## Struktura spolova u HT-u



U menadžmentu Društva 38 posto čine žene, što je daleko više od prosjeka žena na menadžerskim pozicijama u Hrvatskoj koji iznosi svega 6 posto\*.

\*Izvor: Ured za ravnopravnost spolova

## Suradnja sa socijalnim partnerima

Imajući razumijevanja za tešku gospodarsku situaciju u zemlji te visoku razinu nezaposlenosti, sporazumom sa socijalnim partnerima dogovoreno je da u 2010. godini neće biti programa zbrinjavanja viška radnika.

Prava i pogodnosti za zaposlenike reguliraju se Kolektivnim ugovorom, a upravo je krajem prosinca 2010. sa socijalnim partnerima potpisan novi Kolektivni ugovor na rok od dvije godine.

Stavljajući naglasak na zaposlenike i njihova radnička prava, odnosno daljnje osiguranje konkurentnih uvjeta rada, ovaj Kolektivni ugovor prije svega izražava kontinuiranu socijalnu osjetljivost kompanije, posebno važnu u kriznim vremenima.





## Poslodavac prvog izbora

Prema izboru nezavisnog portala MojPosao, HT je pet godina zaredom bio proglašen poslodavcem prvog izbora.

U 2010. HT je prepoznat kao poslodavac prvog izbora visokoobrazovanih ispitanika.

Nakon pet godina na mjestu poslodavca prvog izbora u svim kategorijama, u 2010. HT je uvjerljivo poslodavac prvog izbora među fakultetski obrazovanim ljudima.

## Važno nam je mišljenje zaposlenika

Kvartalnim upitnikom *spirit@telekom* tijekom cijele se godine ispituje mišljenje zaposlenika, a Grupa na taj način dobiva vrijedne povratne informacije. U 2010. godini provedeno je i sveobuhvatno *Istraživanje zadovoljstva zaposlenika* kojem je cilj dobiti detaljnu sliku o glavnim pitanjima koja utječu na zadovoljstvo zaposlenika, a time i na njihovu predanost poslu. U okviru istraživanja posebna pozornost posvećena je zdravstvenim pitanjima kako bi se utvrdila područja u kojima su potrebna poboljšanja te poduzele mjere radi stvaranja boljeg radnog okruženja.

Uz to, internim kanalima, prvenstveno IntraNetom, provode se kontinuirane ankete i upitnici kako bi se unaprijedili uvjeti rada, a svi tekstovi imaju mogućnost komentara i slanja opaski jer su otvorena komunikacija i mišljenje zaposlenika iznimno važni.

## Uzor si Ti – promocija uslužne kulture u kompaniji

Želeći istaknuti i nagraditi kolege koji svojom uslužnošću oduševljavaju korisnika i daju više nego li se od njih očekuje, pokrenut je nagradni izbor *Uzor si Ti* u kojem sami zaposlenici nominiraju kolegice i kolege čijom su se uslužnošću, bilo prema internom ili vanjskom korisniku, oduševili.

U velikom broju nominacija koje su pristigle za četiri do sada održana kruga izbora odabrani su Uzori koji se, svi odreda, ističu iznimnom uslužnošću prema korisniku, ali i nesebičnošću, predanošću, samoinicijativom. Upravo su oni predstavnici kulture uslužnosti koja se njeguje u Društvu.

Kako bi se istaknuli najuslužniji zaposlenici, pokrenut je projekt **Uzor si ti** u kojem sami zaposlenici nominiraju kolege koji su prepoznali kao primjere uslužnosti.

## Briga za zdravlje zaposlenika

### Besplatni sistematski zdravstveni pregled

Svake godine Društvo svim svojim zaposlenicima osigurava besplatni sistematski zdravstveni pregled u nekoj od zdravstvenih ustanova. Uz sistematske preglede, Društvo je ugovorilo i dodatne pogodnosti u zdravstvenoj ustanovi u kojoj se obavljaju pregledi, poput popusta na cijenu svake dodatne pretrage i pregleda koje radnik želi ili, po preporuci liječnika, treba obaviti nakon sistematskoga zdravstvenog pregleda. Članovi uže obitelji zaposlenika također mogu obavljati sistematski pregled po znatno povoljnijim uvjetima od tržišnih.

Nakon završenoga sistematskog pregleda, zaposlenici se u anketi izjašnjavaju o kvaliteti usluge te daju prijedloge za poboljšanje koji se uzimaju u obzir prilikom ugovaranja pregleda za iduće razdoblje.

### Cijepljenje

U sklopu prevencije bolesti za sve se zainteresirane zaposlenike organizira i besplatno cijepljenje protiv sezonske gripe, a zaposlenici koji u svom poslu mogu doći u dodir s krpeljima također imaju osigurano besplatno cijepljenje i docijepljivanje.

### Zdravko

Kontinuirana briga o zdravlju zaposlenika ove je godine nadopunjena i novim intranetskim stranicama posvećenim očuvanju zdravlja i prevenciji bolesti u sklopu programa *Zdravko*. Na stranicama zaposlenici mogu pročitati intervjue s liječnicima, specijalistima u pojedinom području te niz korisnih savjeta iz zdravstvene zaštite.

### Sport i rekreacija

Društvo već tradicionalno njeguje kulturu bavljenja sportom zaposlenika, osiguravajući i konkretna sredstva za tu namjenu. Brojne su mogućnosti besplatnog bavljenja sportom: fitness, nogomet, stolni tenis, košarka, odbojka, kuglanje, badminton itd.

Nemali broj rekreativaca tijekom godine ozbiljno vježba, što se vidi na godišnjim sportskim susretima radnika, *HT danima*, trodnevnom druženju tijekom kojega zaposlenici kroz sport i zabavu imaju priliku pokazati svoje vještine.

Sportska događanja nerijetko prelaze i granice naše zemlje u prijateljskim natjecanjima s kolegama iz drugih telekoma.

## Zaštita na radu

Moderna i kvalitetna osobna zaštitna sredstva, osposobljavanja iz područja zaštite na radu, pisane upute, propisane provjere zdravstvene sposobnosti, pregled vida radnika koji rade za računalom, sudjelovanje u projektima izgradnje, rekonstrukcije, adaptacije i uređenja objekata, vježbe evakuacije u slučaju stvarnih opasnosti od požara uz suradnju i koordinaciju s vatrogascima, čime se provjerava i operativna spremnost svih sudionika u vježbi spašavanja unesrećenih te stanje zaštite od požara u objektu u kojem rade naši radnici, cijepljenje protiv krpeljnog meningoencefalitisa te cijepljenje protiv sezonske i pandemijske gripe samo su neke od aktivnosti u sklopu kompanijske zaštite na radu, što u konačnici rezultira trajnijim opadanjem broja ozljeda na radu i izgubljenim radnim danima zbog bolovanja.

Tradicionalni godišnji sportski susreti radnika, HT dani, sve zainteresirane zaposlenike okupljaju na trodnevnom druženju uz sport i zabavu.

## Edukacija zaposlenika

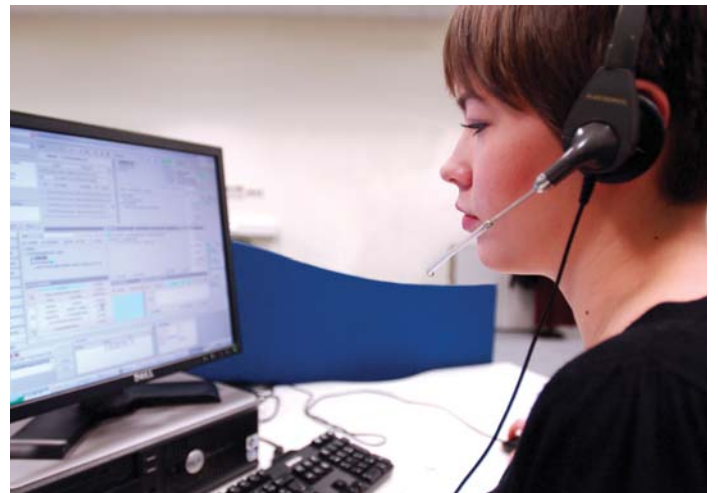
Vođen načelom najboljeg mjesta za visoka postignuća i razvoj, HT veliki naglasak stavlja na edukaciju svojih zaposlenika. Organizacijom brojnih predavanja i programa Društvo zaposlenicima nudi mogućnost daljnjeg stručnog rasta, usavršavanja te povećanja vlastite konkurentnosti. Niz profesionalnih edukacija, edukacija za razvoj kompetencija, programa za sustavni razvoj rukovoditelja te intenzivan interni prijenos znanja obuhvatio je preko 3 000 zaposlenika.

Samo tako Društvo može, ne samo privući, već i zadržati najbolje ljude, ali i ostvariti dobre poslovne rezultate kao dobar korporativni građanin i Društvo zadovoljnih zaposlenika.

U 2010. godini edukacije je pohađalo više od 3 000 zaposlenika.

## Znanje četvrtkom

Niz predavanja koja održavaju zaposlenici, stručnjaci iz raznih područja, zainteresiranim kolegama jedan je od načina dijeljenja znanja i upoznavanja širokog kruga zaposlenika sa specifičnostima poslovanja. Veliki odaziv slušatelja svjedoči o želji i potrebi zaposlenika da svoja primarna znanja nadopune saznanjima o najnovijim proizvodima i uslugama Društva,



inovativnim tehnološkim rješenjima ili se upoznaju sa složenošću financijskih tržišta. Učeći jedni od drugih, stječe se bolji uvid u cjelokupan rad i život Društva, ali se zaposlenici i međusobno predstavljaju i upoznaju.

## E-learning

Zaposlenicima je na raspolaganju i mogućnost uvijek dostupnog i za korištenje jednostavnoga interaktivnog *e-learninga* preko kojeg su ponuđeni raznovrsni sadržaji – od specifičnih znanja namijenjenih pojedinim grupama zaposlenika do pregleda usluga Društva i telekom rječnika.

## Program RasT – razvoj stručnjaka

Program *RasT* omogućuje stručnjacima da ulaganjem u specifična znanja i kompetencije postizu više razine ekspertize i tako zadržavaju osobnu konkurentnost i mobilnost.

Ovaj se program s tehničkog područja, na kojem je započeo, proširio i na ostala poslovna područja. Implementirane su nove razvojne aktivnosti, usredotočene na razmjenu znanja i proširenje iskustva na radnom mjestu.

## Upravljanje učinkom

Sustav upravljanja učinkom ima za cilj da svaki radnik bude nagrađen sukladno rezultatima te da se na taj način poveže učinak svakog zaposlenika sa strateškim ciljevima kompanije i njezinim tržišnim uspjehom.

Sustav se sastoji od nekoliko faza - postavljanja individualnih ciljeva za tekuću godinu, polugodišnjih razgovora, ocjene učinka i utvrđivanja bonusa te, u konačnici, isplate bonusa. Visina bonusa ovisi o rezultatima poslovanja kompanije te dostignutim razinama kompetencija i individualnog učinka.

## Dodatna briga kompanije za zaposlenike

Osiguravajući im niz pogodnosti povrh onih utvrđenih zakonom, HT se kontinuirano brine za interese svojih zaposlenika. Naknada troškova prijevoza na rad i s rada, regres za godišnji odmor, božićnica, uskršni poklon bon, nagrade za dugogodišnji rad u kompaniji, jednokratna financijska pomoć, povoljnije usluge kompanije te mobiteli za svakog zaposlenika samo su neke od tih pogodnosti.

## Sklad privatnog i poslovnog života

HT uvažava važnost ravnoteže između posla i privatnog života brinući se za zaposlenike, pružajući im mogućnosti sporta i rekreacije, promovirajući zdravlje, prevencijom bolesti i pružajući potpore roditeljima. Ljudski resursi stalno razvijaju različite programe koji se bave svakodnevnim pitanjima važnim za naše zaposlenike, kao što su zdravlje, osobne financije itd.

## Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond HT-a

Sagledavajući realnu situaciju u okruženju, uz želju da se zaposlene potakne na ulaganje u budućnost štednjom za mirovinu, Hrvatski Telekom osnovao je, u suradnji s Raiffeisen mirovinskim društvom za upravljanje dobrovoljnim mirovinskim fondovima, *Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond HT-a*.

Uz pogodnosti koje omogućuje dobrovoljni mirovinski fond, kao što su državna poticajna sredstva i prinos fonda, Hrvatski je Telekom, kao Pokrovitelj fonda, u protekloj godini osigurao i poticajna sredstva pri učlanjenju svakog novog člana. Također, Hrvatski Telekom je na osobne



račune svih članova ZDMF-a u fondu izvršio jednokratnu uplatu sredstava, sukladno obvezi Pokrovitelja.

Tijekom 2010. godine, pripajanjem Društva T-Mobile Hrvatska d.o.o. Društvu Hrvatski Telekom d.d., jednak su status, odnosno jednake pogodnosti, ostvarili članovi *Zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog društva T-Mobile*.

## Zaklada PrijaTelj

Radí poboljšanja statusa socijalno ugroženih radnika i bivših radnika Hrvatskog Telekoma d.d., kompanija je 2009. godine osnovala *Zakladu PrijaTelj*. Zaklada pruža financijsku pomoć u slučaju izvanrednih povećanih troškova liječenja radnika i članova njihove uže i šire obitelji ili zajedničkog kućanstva. Drugi oblici pomaganja su ublažavanje troška nabave školskih knjiga ili potpore u pokrivanju troškova školovanja, nabava zdravstvenih pomagala, popravlanje stambenih uvjeta ugroženih poplavama ili požarima, pomoć djeci umrlih zaposlenika ili onima s vrlo teškom materijalnom situacijom.

**Upravni odbor Zaklade PrijaTelj je u 2010. godini, na zamolbe pojedinaca, a u izvanrednim okolnostima i na vlastitu inicijativu, odobrio 92 pomoći.**

## Kultura otvorenog komuniciranja

### Management Forum

*Management Forum* je mjesto susreta i otvorenog dijaloga rukovodećih ljudi HT-a. Na *Management Forumu* HT Grupe održanom u prosincu 2010. godine, a koji okuplja cjelokupni menadžment Grupe, izneseni su rezultati poslovanja te predstavljeni glavni strateški prioriteta za 2011. godinu. O ključnim strateškim odrednicama Grupe govorili su članovi Uprave HT-a te naglasili kako HT ostaje posebno usmjeren na razvoj broadbanda, IPTV-ja i ICT-ja.

### Interne publikacije

Glasnik HT d.d. službeno je glasilo Društva u kojem se objavljuju opći akti i odluke koje donose Glavna skupština Društva, Nadzorni odbor te Uprava HT-a. Godišnja izvješća Društva donose glavna financijska obilježja i glavna obilježja poslovanja Hrvatskog Telekoma u protekloj poslovnoj godini. Osim tih glasila u kojima se objavljuju službeni akti i poslovna izvješća, u HT-u postoji tradicija izdavanja kompanijskog magazina koji je tijekom vremena

mijenjao naziv i formu, ali je uvijek donosio aktualne teme i bilježio značajne događaje. Od 2004. godine HT-ov se mjesečni magazin zove *halo!*, a osim zaposlenicima kompanije, namijenjen je i medijima te poslovnim partnerima. *halo!* prati i prenosi važna događanja u kompaniji, donosi intervjue, priloge o suvremenim tehnološkim trendovima, ali i zanimljive ležernije teme iz svijeta sporta, kulture i zabave.

Od 2006. zaposlenicima je dostupna interna elektronička publikacija *Eko KuTak* koja donosi korisne i zanimljive teme iz područja zaštite okoliša. Također, u kompaniji se pripremaju i razne brošure u tiskanom ili računalnom obliku - poput knjižice *Uslužna kultura, Rodiljni i roditeljski dopust - sve što budući roditelji trebaju znati, Dobrodošli u Hrvatsku - vodič za strance angažirane u HT-u, Korporativna metodologija upravljanja projektima* itd. Sve su brošure dostupne na intranetskim stranicama.

## IntraNet – dnevne kompanijske novine i baza podataka

Središnji interni komunikacijski kanal, interni web portal, *IntraNet*, dostupan svim zaposlenicima Grupe, neprestano se razvija u pravcu interaktivnog medija kako bi u potpunosti bio u funkciji unapređenja interne komunikacije. Intranetski prostor postaje mjesto susreta zaposlenika Grupe, mjesto na kojem se razmjenjuju ideje, poslovna znanja i iskustva. Istodobno, *IntraNet* je izvor aktualnih i korisnih informacija za sve zaposlenike HT-a, a kontinuirani razvoj sadržaja - informativnog, edukativnog, zabavnog - unapređuje kvalitetu rada i života u HT-u.

## FotoToranj 2010.

Kako bismo potaknuli kreativnost zaposlenika, 2006. godine osmišljen je interni natječaj *FotoToranj* - nagradni natječaj za najbolje fotografije zaposlenika HT Grupe. I u 2010. natječaj je polučio veliki interes zaposlenika koji su kreativno se izražavajući pokazali svoju maštovitost i inovativnost kroz fotografiju. Nagradu za ukupan dojam u svakom krugu natječaja dodjeljuje stručni žiri, a njegov član, poznati profesionalni fotograf Damir Hoyka, dodjeljuje i posebnu nagradu za estetiku.

Tridesetak najboljih radova *FotoToranja 2010.* bilo je predstavljeno na izložbi dostupnoj javnosti, dok je zajedničkom akcijom kompanije i zaposlenika prikupljeno više od 80 000 kuna doniranih Hrvatskom savezu slijepih za pomoć u opremanju njihovog „računalnog kutka“ u Edukacijsko-rehabilitacijskom kampu u Premanturi te nabavi potrebnih tiflopomagala.

## Volonteri HT-a u ekološkim projektima

Zaposlenici HT-a već tri godine za redom volonterski sudjeluju u ekološkim projektima koje provodi Društvo u suradnji s partnerima. Tako je ove godine projektom *Pošumljavanje opožarenih područja* mladim biljkama pošumljeno dvadeset hektara šumskoga područja koje je proteklih godina izgorjelo u ljetnim šumskim požarima. Kulturama alepskoga bora i čempresa pošumljene su lokacije na području šumarija Benkovac, Hvar, Makarska i Metković.

Zaposlenici HT-a su 2010. godine sudjelovali u pošumljavanju **20 hektara šumskoga područja** koje je proteklih godina izgorjelo u ljetnim šumskim požarima.



## Odgovornost prema zaposlenicima u društvima u vlasništvu HT-a

### Combis

Integracija u HT Grupu postavila je pred Combis nove izazove u prošloj godini, a uključivala je kvalitetno planiran proces komunikacije tijekom cijelog procesa akvizicije. Sukladno planiranome, kontinuirano, jasno, vrlo otvoreno i vjerodostojno su komunicirane sve značajne promjene putem svih kanala komunikacije: e-mailom, internim glasilom i direktno, sazivanjem zajedničkog sastanka svih zaposlenika.

Jedna od strateških odrednica Combisa je svakako i uspješno zadržavanje kvalitetnih djelatnika kroz mogućnost ostvarenja njihovih punih potencijala. Tako je cilj Combisa u 2010. bio promicati interne stručnjake, interna znanja, razvijati timski duh te kontinuirano podizati kompetencije djelatnika. U ostvarenju toga cilja nastavljen je interni projekt *Combis Akademija* koji je uključivao više treninga za djelatnike s internim stručnjacima u području upravljanja ljudskim potencijalima, prezentacijskih vještina i vođenja projekata.

Isto tako, u internom glasilu za zaposlenike u stalnim rubrikama *Combis Akademija* i *Combis školica* dijele se stručna znanja i iskustva na mjesečnoj bazi. Spomenute rubrike imaju za cilj ne samo informirati, nego i educirati. U Combisu već niz godina postoji razvijen sustav nagrađivanja zaposlenika prema postignuću te je stoga redovita ocjena radnog učinka i individualnog razvoja sastavni dio izgradnje kvalitetnih odnosa sa zaposlenicima te održavanja njihovog zadovoljstva. Stručnost, rad, timski duh, briga za korisnika, pouzdanost, odgovornost, otvoreno i prijateljsko komuniciranje te pobjednički duh su vrijednosti koje su sami djelatnici Combisa istaknuli kao najvažnije za diferencijaciju na tržištu i uspješan razvoj Combisa. Stoga su upravo to i elementi na koje se stavlja naglasak, prilikom ocjenjivanja radne uspješnosti. U procesu ocjenjivanja omogućeno je svakom djelatniku izražavanje vlastitih ambicija te dogovorno postavljanje ciljeva za naredni period u suradnji s nadređenim. Takva praksa dovodi do uspješnog zadržavanja kvalitetnih djelatnika kroz omogućavanje ostvarenja njihovih punih potencijala, kako je i navedeno u misiji Combisa. Osim toga, u Combisu je primijenjen sustav stimulativnih primanja, kao motivirajući faktor, u kojem visina primanja direktno ovisi o poslovnim rezultatima tvrtke. Isto tako, osiguravanjem niza pogodnosti iznad onih utvrđenih zakonom, Combis se kontinuirano brine za interese svojih zaposlenika. Naknada troškova prijevoza na rad i s rada, nagrade za dugogodišnji rad, jednokratna

financijska pomoć, povoljnije usluge Combisa i drugih partnerskih tvrtki samo su neke od niza pogodnosti. Odgovorno postupajući prema svojim zaposlenicima tijekom 2010. godine svi djelatnici Combisa su osposobljeni za zaštitu na radu te rad na siguran način s računalom. Osim toga, osiguran je i pregled vida svih djelatnika koji duže od četiri sata dnevno rade za računalom. Ispitivanje zadovoljstva zaposlenika Combis periodično provodi u suradnji s trećom neovisnom stranom, portalom MojPosao, što također čini vrlo važan izvor informacija.

Combis sve informacije, neophodne zaposlenicima tvrtke, a vezane uz ljudske potencijale, marketing i komunikaciju te prodaju, odnosno izvještaje, norme, obrasce, dokumente, predloške, priručnike, odluke i propisane postupke neophodne u svakodnevnom kvalitetnom obavljanju poslovnih zadataka dijeli putem aplikacije *Upravljanje kvalitetom*. U aplikaciji su objedinjene ažurirane i cjelovite informacije dostupne svim djelatnicima. Nastavno, u Combisu se interna komunikacija s djelatnicima tvrtke održava putem elektronskog internog glasila na mjesečnoj razini. Kreiranje internog glasila je u domeni odjela marketinga i komunikacija, a funkcionira kao medij kojim djelatnici međusobno javno dijele sadržaje, od službenih objava Uprave tvrtke, vijesti i zanimljivosti iz Combisa, edukativnih sadržaja pa do ležernijih tema kojima je cilj upoznavanje djelatnika i poticanje prijateljskog i timskog ozračja.

Rezultat svih navedenih aktivnosti jest činjenica kako je Combis prepoznat kao poželjan poslodavac s visokim udjelom od 62 posto djelatnika s radnim stažem u tvrtki duže od tri godine. Isto tako, godinu za godinom Combis bilježi porast broja zaposlenika.

## Iskon

Iskon kao tvrtka, u skladu sa svojim brandom, njeguje i potiče neformalnu radnu atmosferu u kojoj su svi zaposlenici pozvani aktivno sudjelovati u razmjeni mišljenja, znanja i iskustava na svim razinama.

U Iskonu je stalno zaposleno 170 osoba, čija je prosječna dob 31,5 godina. Odanost Iskonovih zaposlenika Iskonu najbolje potvrđuje činjenica da je 18 osoba u 2010. godini obilježilo svoju 10 godišnjicu rada, što znači da su u Iskonu gotovo od samog njegovog početka, a njih 13 obilježilo je petu godišnjicu rada.

U 2010. godini Iskon je nadgradio svoj sustav procjene radnog učinka pod nazivom *Iskonski* koji je uveden godinu dana ranije. Sustavom je na ovaj način obuhvaćeno gotovo pola zaposlenika. Procjena radnog učinka temelji se na dvjema osnovnim varijablama: ostvarenju poslovnih rezultata te osobnom postignuću koje se procjenjuje na temelju definiranih kompetencija.

Kao dio HT Grupe Iskon je u 2010. godini sudjelovao u nizu internih aktivnosti koji su organizirane unutar Grupe. Među ostalim, u natječaju za najbolje fotografije zaposlenika pod nazivom *FotoToranj* te volontiranju na ekološkim projektima.

Sve informacije o Iskonu, novosti vezane uz pogodnosti za zaposlenike, dokumentacija koja se odnosi na radno pravo, procedure, vodeća načela Iskona kao i obrasci potrebni za svakodnevni rad, dostupni su zaposlenicima Iskona putem internog web portala *intwww*. Dodatno, putem zasebnog *HR Portala* prate se prava na godišnji odmor te šalju zahtjeve za odobrenje istog. Zaposlenicima Iskona je od prije dvije godine omogućen pristup internom web portalu Grupe, *IntraNetu*.

U svim istraživanjima zadovoljstva zaposlenika Grupe, pod nazivom *spirit@telekom*, koja su provedena tijekom 2010. godine, sudjelovali su i zaposlenici Iskona čime je omogućeno kontinuirano praćenje zadovoljstva poslom u Iskonu.

Kontinuirano ulaganje u razvoj zaposlenika putem različitih internih i vanjskih edukacija temelj su kvalitete rada i osobnog zadovoljstva Iskonovih zaposlenika. Zbog toga je edukacija bitan dio planiranja ciljeva unutar procjene radnog učinka. Osim različitih vanjskih edukacija koje Iskonovi zaposlenici pohađaju, a koje se biraju ovisno o njihovim potrebama za nadogradnjom postojećih te razvojem dodatnih stručnih kompetencija, u Iskonu se provodi i niz redovitih internih edukacija. Interne edukacije obuhvaćaju komunikacijske vještine, osnovne prodajne vještine te dvomjesečnu edukaciju za nove djelatnike koja obuhvaća upoznavanje sa svim segmentima Iskonovog poslovanja.

Tijekom 2010. godine u Iskonu je, u suradnji s vanjskim partnerom, napravljena procjena opasnosti za radna mjesta s računalom te je utvrđeno da Iskon zadovoljava sve potrebne uvjete koji su propisani Zakonom o zaštiti na radu. Također, 2010. godine svi djelatnici Iskona su osposobljeni za zaštitu na radu te rad na siguran način s računalom, a osiguran je i pregled

vida svih djelatnika koji za računalom rade duže od četiri sata dnevno. Zaposlenicima čija organizacija radnog mjesta to dozvoljava, Iskon omogućuje rad na daljinu, do 3 radna dana u tjednu. Tu mogućnost u 2010. godini koristilo je 10 Iskonovih zaposlenika.

Iskon jednom godišnje organizira skup svih zaposlenika, što je napravljeno i 2010. godine, na kojem članovi Uprave te osobe na rukovodećim mjestima, informiraju zaposlenike o postignućima ostvarenim tijekom protekle godine kao i o najvažnijim planovima za buduće razdoblje. To je ujedno i prilika za neformalno druženje svih zaposlenika. Osim godišnjeg skupa koji se održava u drugom kvartalu, Iskon redovito okuplja svoje zaposlenike tijekom božićnih blagdana na svom internom božićnom druženju.

Svi zaposlenici Iskona mogu koristiti niz različitih pogodnosti kao što su povoljniji krediti u bankama, popust na Iskonove usluge, popust na korištenje različitih usluge vezanih uz sport, zdravlje i ljepotu, a koje su omogućene u suradnji s različitim Iskonovim partnerima.

Zaposlenicima koji su u 2010. godini proslavili jubilarne godine rada u Iskonu, 10 i 5 godina, podijeljene su jubilarne nagrade. Svakom zaposleniku Iskon je povodom njegovog rođendana i u 2010. godini darivao poklon bon u iznosu od 200 kn kojeg je moguće iskoristiti za kupovinu bilo čega što zaposlenik želi. Za djecu Iskonovih zaposlenika, uoči Božića je kao i prijašnjih godina organizirana predstava i podjela poklona u Iskonovim prostorijama pod nazivom *Dan djece* u Iskonu.



# Odgovornost prema korisnicima

Potiče nas oduševljenje korisnika i ta nas misao svakodnevno usmjerava kontinuiranom poboljšanju proizvoda i usluga. Kroz niz aktivnosti vodimo brigu o profesionalnom i korektnom odnosu prema svojim korisnicima: težimo uvijek ponuditi više, a u dvosmjernoj komunikaciji čuti njihove potrebe, uvažiti njihovo mišljenje i unaprijediti svoju uslugu.

## Služba za korisnike - na raspolaganju 24/7/365

Briga za korisnike i njihovo zadovoljstvo fokus su kontaktnog centra HT-a. Agenti su dostupni 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu, a pitanja i zahtjevi za podršku zaprimaju se pozivom, elektroničkom poštom, pisanom poštom i faksom. Kontaktni centar ima ključnu ulogu u njegovanju dobrih odnosa s korisnicima. Osim pružanja informacija, prodaju se proizvodi i usluge kreirane prema individualnim potrebama korisnika.

Agenti T-Com i T-Mobile te Iskonove Službe za korisnike na usluzi su korisnicima **24 sata 7 dana u tjednu**.

Putem telefonske prodaje, u sklopu Službe za korisnike, korisnik može brzo i jednostavno zatražiti aktivaciju usluga Hrvatskog Telekomu iz vlastitog doma ili dostavu traženog uređaja na svoju adresu. Na jednaki način korisnik može uputiti prigovor na iznos računa ili kvalitetu pruženih usluga. Ako korisnik nije zadovoljan rješenjem prigovora, ima pravo žalbe Povjerenstvu HT-a za rješavanje žalbi na odluke o utemeljenosti prigovora potrošača u čijem radu sudjeluju i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

Sustavno praćenje i analiza prigovora korisnika koje HT kontinuirano provodi omogućuju uspješnu detekciju uzroka prigovora i njihovo uklanjanje te poboljšanje procesa same obrade prigovora kako bi ovaj proces bio u potpunosti prilagođen korisnicima.

## Istraživanja zadovoljstva korisnika

Kako bi se u potpunosti razumjele potrebe korisnika i ispunila njihova očekivanja, HT kontinuirano prati zadovoljstvo i vjernost korisnika TRI\*M metodologijom. Sustavno i kontinuirano praćenje zadovoljstva korisnika metoda je kojom HT ispituje efikasnost poslovnih procesa unutar tvrtke i precizno utvrđuje dijelove određenih procesa koje treba unaprijediti kako bi se ispunila ili premašila očekivanja korisnika.

HT također sustavno provodi eksterna istraživanja zadovoljstva korisnika kvalitetom usluga i procesa metodom Mystery Shopping.

Na temelju povratnih informacija i rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika, HT kontinuirano unapređuje svoje proizvode i usluge.

HT četiri puta godišnje provodi istraživanje zadovoljstva korisnika TRI\*M metodologijom.

## Posebne usluge i zaštita korisnika

Kako su kod nas korisnici na prvom mjestu, kontinuirano radimo na unapređenju proizvoda i kreiranju usluga posebno namijenjenih određenim skupinama korisnika. Uz to, veliku pažnju pridajemo i zaštiti korisnika kroz mogućnosti, na primjer, kontrole troškova, blokiranja poziva, zaštite za korisnike interneta i dr.

## Posebne usluge za mlade

**Bonbon** – Novi mobilni brand visoke kvalitete i povoljnih cijena – U listopadu 2010. godine Hrvatski Telekom pokrenuo je novi mobilni brand *bonbon*, namijenjen korisnicima mobilne telefonije u Hrvatskoj koji visoko vrednuju kvalitetu, a istodobno su vrlo osjetljivi na cijenu. Usmjerenost *bonbona* prema mladim korisnicima koji uživaju u brzom i dinamičnom životu, očituje se u komuniciranju društvenim mrežama te nestandardnim kanalima prodaje kao što su webshop na internetskoj stranici i prodajna mjesta gdje korisnici često odlaze, kao što su knjižare, kiosci i caffè barovi.

**Fiksno biranje** - Fiksno biranje je funkcionalnost mobilnog uređaja koja omogućuje pozivanje samo određenih brojeva spremljenih na SIM kartici (ukupno 10 brojeva).

**SMS Daj nazovi** - Ova usluga omogućuje poziv najdražima iako je na Simpa računu manje od 0,50 kuna i da se besplatno zatraži poziv od bilo kojeg korisnika T-Mobile HR mreže.

**SMSbon** - Ova usluga omogućuje jednostavnu kupovinu Simpa bona T-Mobile pretplatničkim računom od strane člana obitelji ili prijatelja i automatsku nadoplatu Simpa računa bez posebnog unosa koda.





## Posebne usluge za socijalno ugrožene

T-Com tarifni paket Super 30 kojim se usluga korištenja fiksnog telefona nudi po posebnim uvjetima namijenjen je isključivo korisnicima s niskim prihodima. Na taj način T-Com kontinuirano pokazuje svoju osviještenost za socijalne probleme, izlazeći ususret svojim korisnicima koji si teže mogu priuštiti osnovnu telekomunikacijsku uslugu.

T-Com tarifni paket Super 30 kojim se usluga korištenja fiksnog telefona nudi po posebnim uvjetima namijenjen je isključivo korisnicima niskih prihoda.

## Usluge za osobe s posebnim potrebama

Popusti za osobe s invaliditetom - Osobama s invaliditetom T-Com omogućuje ostvarivanje popusta na mjesečnu naknadu i na telefonske razgovore unutar T-Com fiksne mreže.

Ponuda telefonskih aparata za starije osobe i osobe s posebnim potrebama - U svoju ponudu telefonskih aparata za fiksnu i mobilnu telefoniju, T-Mobile i T-Com su uvrstili telefonske aparate prilagođene starijim osobama i osobama s posebnim potrebama. Ovi telefonski uređaji u pravilu posjeduju velike tipke za jednostavnu i laganu uporabu, velika slova na zaslonu ekrana, osvijetljeni zaslon i tipkovnicu te, u slučaju mobilnog uređaja, jaku vibraciju i tipke umjesto izbornika na zaslonu.

Popusti za invalide Domovinskog rata - Ratni vojni invalidi mogu ostvariti popust pri zasnivanju pretplatničkog odnosa, popust na mjesečnu naknadu za fiksni priključak i popust na telefonske razgovore unutar T-Com fiksne mreže, ovisno o postotku oštećenja koji imaju.

Pristup trgovinama osobama s invaliditetom - Od ukupno 66 T-Centara, pristup osobama s invaliditetom omogućen je u njih 65. Također, u svih 5 T-Kioska omogućen je pristup osobama s invaliditetom.

## Blokiranje poziva i kontrola troškova

Radi zaštite od nepoželjnih poziva i, istodobno, kontrole troškova, svim T-Com i T-Mobile korisnicima omogućene su usluge blokiranja poziva kojima se blokiraju pojedine skupine dolaznih i odlaznih poziva. Pozivi prema hitnim službama (policija, vatrogasci, hitna medicinska pomoć) uvijek su dopušteni.

## Zaštita od međunarodnih poziva visokog rizika

Zaštitom od međunarodnih poziva visokog rizika, za koju nije potrebno podnijeti poseban zahtjev jer ju T-Com automatski aktivira, na jednostavan se način omogućuje sigurnije telefoniranje i slanje faksova unutar fiksne telefonije.

Uvođenjem Zaštite, pozive prema određenim međunarodnim brojevima koji su na „crnoj listi” visokog rizika T-Coma, poput satelitskih operatora ili egzotičnih zemalja, potrebno je prilikom uspostave dodatno potvrditi.

## Upozoravanje o povećanoj potrošnji

Radi zaštite korisnika od potencijalnih zlouporaba ili neovlaštenog korištenja, T-Com prati uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe glasovnih i internet telekomunikacijskih usluga te ih upozorava o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja pojedine usluge. Ako je trošak korištenja dvostruko veći od prosječnog troška korištenja usluge u prethodna tri mjeseca, uslijedit će informativno upozorenje korisnika automatskom govornom porukom koja sadrži točan iznos troška ostvarenoga tekućeg prometa ili, ako se radi o internet prometu, e-mail porukom.

## SMSinfo račun

Usluga SMSinfo račun T-Mobile pretplatnicima pruža mogućnost da saznaju stanje svog računa bilo kada tijekom mjeseca i na taj način lakše kontroliraju vlastite troškove. Primljene i poslane SMS poruke su besplatne.

## Zaštita za korisnike interneta

HT brine za sigurnost svojih internet korisnika raznim vrstama zaštita za ADSL i dial-up korisnike. T-Com svojim ADSL korisnicima omogućuje besplatno preuzimanje sigurnosnih zaštita koje obuhvaćaju antivirusnu, antispam i firewall zaštitu.

Besplatna Antidialer zaštita od takozvanih „dialer programa” koji zlouporabljaju telefonsku liniju korisnika i uzrokuju visoke telefonske račune namijenjena je isključivo T-Com dial-up korisnicima koji nisu MAXadsl korisnici. MAXadsl korisnici nisu u opasnosti ako za pristup internetu koriste isključivo ADSL vezu.

## Roditeljska zaštita na MAXtv-u

Korisnici MAXtv usluge već u osnovnim postavkama automatski imaju podešenu *Roditeljsku zaštitu* koja onemogućuje pristup sadržajima neprimjerenim djeci poput pornografskih ili nasilnih sadržaja. Postavljanjem *Roditeljske zaštite* sprečava se gledanje neprimjerenih TV programa ili filmova iz MAXtv videoteke. Gledanje takvih sadržaja moguće je unosom glavnog PIN-a.

## Zaštita djece pri korištenju mobitela

Društvo se aktivno uključilo u zaštitu djece i mladeži uslugama i naputcima o ispravnom korištenju mobilne tehnologije putem internetskih stranica. Unutar korporativnih stranica o zaštiti mladeži, roditelji mogu naći detaljne upute za sigurno služenje komunikacijskim i medijskim tehnologijama te popis usluga koje direktno mogu utjecati na zaštitu djece i mladeži pri korištenju mobilne telefonije, kao usluga blokiranja poziva i SMS usluga *Daj nazovi*.

Također, kako bi zaštitili djecu od nasilnih i drugih neadekvatnih sadržaja kojima se može pristupiti putem mobilnog interneta, T-Mobile nudi jednostavan instrument za praktičnu provedbu zaštite – zaštitni prozor koji se otvara na uređajima prilikom pristupanja stranicama za skidanje sadržaja na portalima t-zones i web'n'walk, s poveznicama na sadržaje koji nisu namijenjeni djeci.

## Siguran dom

Svim korisnicima MAXadsl-a dostupna je usluga *Siguran dom* kojom korisnik može u svako vrijeme i sa svakog mjesta biti u stalnom kontaktu sa svojim domom. *Siguran dom* omogućuje detekciju pokreta (otvaranje vrata ili prozora), pregled prostora kamerom, dojavu e-mail i SMS porukom, pristup usluzi preko internetskog portala te kontakt s domom i u slučaju nestanka struje.

## Moj T

*Moj T* portal je na kojem korisnik može kupovati nove i nadograđivati postojeće usluge, pregledavati svoje mjesečne račune i detaljan ispis poziva, administrirati svoje korisničke račune za telefon, mobitel, internet i televiziju, kao i pristupiti T-Clubu i mijenjati bodove za nagrade.

## T-Club

U četvrtom kvartalu 2010. godine T-Com i T-Mobile korisnicima koji, koristeći se uslugama ujedno prikupljaju bodove iz programa lojalnosti,

omogućeno je pribiranje bodova nastalih korištenjem T-Com i T-Mobile usluga te ih korisnici na jednome mjestu mogu pretvoriti u mnoštvo nagrada ili pogodnosti po svojem izboru, kao što su dodatne besplatne minute razgovora u T-Com mreži.

Program lojalnosti omogućuje T-Club korisnicima da bodove skupljene korištenjem T-Com i T-Mobile usluga pretvaraju u nagrade i pogodnosti.

## T-platomat

Korisnik svoje račune za T-Com i T-Mobile usluge može gotovinski platiti brzo, lako i jednostavno na novim *T-platomatima*, samouslužnim uređajima za naplatu koji su postavljeni u svim T-Centrima. HT je jedini operator u Hrvatskoj koji omogućuje plaćanje u svojim dućanima putem *T-platomata*, a bez naknade plaćanje je moguće obaviti i putem trajnog naloga.

## E-račun

HT potiče korištenje *E-računa* te je tijekom 2010. godine isti dostupan T-Com korisnicima. *E-račun* ili elektronički račun predstavlja nov način dostave računa elektronskom poštom. Aktivacijom *E-računa* prestaje isporuka računa na papiru poštom te isporuka detaljnog ispisa poziva uz račun, a račun korisnik dobiva u privitku e-maila. Aktiviranje *E-računa* odvija se preko Moj T korisničkog portala.

## Kontinuirana ulaganja za budućnost

Svjesni potrebe za nužnošću kontinuiranog unaprjeđenja usluga i proizvoda, a time i zadovoljstva korisnika, Društvo kontinuirano ulaže u infrastrukturu i razvoj platformi za nove usluge na području cijele države.

## Ulaganja u infrastrukturu

Kontinuirano radeći na modernizaciji i podizanju kvalitete usluge, HT je značajno povećao i maksimalne brzine pristupa internetu. Dok je prije 5 godina maksimalna brzina na bakrenoj pristupnoj mreži bila 23Mb/s (ADSL2+ tehnologija), danas se na optičkoj pristupnoj mreži postižu brzine od 100Mb/s. Širokopolasni internet dostupan je za 98 posto populacije u Hrvatskoj, a optička pristupna infrastruktura je dostupna za 80 tisuća kućanstava.

Društvo kontinuirano razvija svoju fiksnu mrežu, istodobno ulažući u mobilnu infrastrukturu – unaprjeđujući 2G i 3G mrežu kako bi se širila dostupnost

širokopolasni usluga, dok su ulaganja u optičku infrastrukturu u 2010. godini izostala zbog neodgovarajućeg regulatornog okvira. U 2010. HT je započeo testirati napredne tehnologije, kao što je LTE koji će omogućiti veće brzine prijenosa podataka, konvergenciju i korištenje naprednih aplikacija na mobilnim uređajima.

## LTE – četvrta generacija mobilnih mreža

LTE tehnologija osigurava nastavak snažnog razvoja mobilnih mreža, posebno u dijelu usluga koje se baziraju na širokopolasnom pristupu (na primjer, prijenos videosadržaja). Tijekom 2010. godine HT je pokrenuo testiranje četvrte generacije mobilne tehnologije (LTE) koja povećava pristupnu brzinu i omogućuje pružanje novih multimedijalnih usluga i povećanje kvalitete postojećih. Ujedno se omogućava bolje iskorištenje spektralnih resursa u odnosu na postojeće tehnologije i postiže ušteda u količini instalirane opreme za željeni kapacitet.

U mobilnoj je mreži HT započeo s evolucijom radijske pristupne mreže: instalira se nova multifunkcionalna oprema koja je efikasnija u implementaciji novih tehnologija i minimizira potrebu za dodavanjem novih mrežnih elemenata. Ove aktivnosti rezultiraju i smanjenjem potrošnje električne energije.

Hrvatski Telekom je prvi operator u Hrvatskoj koji je uživo demonstrirao implementiranu LTE testnu mrežu te usluge koje ova tehnologija donosi korisnicima. Komercijalnu primjenu LTE tehnologije očekujemo početkom 2012. godine.

## MAXtv Sat

Od prosinca 2010. MAXtv usluga je, osim preko IPTV tehnologije, dostupna i preko satelita (tehnologija *Direct to Home*). Nova *MAXtv Sat* usluga namijenjena je privatnim korisnicima koji do sada nisu imali tehničku mogućnost za korištenje MAXtv usluge preko IPTV tehnologije. Tako će svi oni kojima ova usluga ranije nije bila dostupna, primjerice u manjim, ruralnim sredinama ili pak na otocima, moći uživati u bogatom sadržaju domaćih, regionalnih i svjetskih TV postaja.

## Odgovorno komuniciranje

Društvo kontinuirano obavještava javnost i svoje korisnike o svim svojim aktivnostima, kao i o unapređenju proizvoda i usluga. Pri tome se strogo pridržava *Kodeksa standarda u oglašavanju* koji propisuje pravila

i načela oglašavanja. Komuniciranje ne smije sadržavati ništa što bi vrijeđalo javnost u smislu opće prihvaćenih pravila javnoga morala i pristojnosti, a ne smije biti ni takvo da bi zlorabilo povjerenje potrošača ili iskorištavalo njihov nedostatak iskustva, odnosno znanja. Također, kompanija svoje korisnike i javnost otvoreno i pravovremeno obavještava o eventualnim poteškoćama u funkcioniranju usluga. Tako je u studenom 2010. godine, tijekom rada na unapređenju T-Mobile mreže, u nekoliko navrata došlo do nepredvidivih poteškoća u radu govorne usluge. Tom je prilikom Hrvatski Telekom kontinuirano izvještavao o razvoju događaja putem weba, društvenih mreža, medija kao i putem dostupnih usluga direktno korisnicima. Nakon što su poteškoće uklonjene, HT je objavio i oglas isprike u dnevnim novinama. Kao odgovorna kompanija, HT je svim svojim korisnicima kao znak isprike omogućio besplatne razgovore tijekom 48 sati.



## Odgovornost prema korisnicima u društvima u vlasništvu HT-a

### Combis

Combis je i u 2010. godini bio snažno fokusiran na zadovoljstvo korisnika. Sukladno tome postavljeni su i strateški ciljevi: korisnici su smisao svih aktivnosti Combisa, fokusiran pristup tržištu i ponudi usluga prilagođenih potrebama korisnika, stvaranje kulture uslužnosti zaposlenika i razvijanje procesa fokusiranih na zadržavanje ili rast prihoda te efikasnost. U svrhu postizanja navedenih strateških ciljeva, uz značajno povećanje prometa i broja korisnika te pružanje visoke kvalitete usluga, tijekom 2010. godine Combis je nastavio izgrađivati svoj proizvodni portfelj unutar svih poslovnih linija. Tako je Combis i tijekom 2010. zadržao fokus na pronalaženju novih tehnologija koje su, ili funkcionalno jače ili cjenovno prihvatljivije od postojećih te tako svojim korisnicima omogućio postizanje poslovnih ciljeva. Nastavno, Combis neprestano usavršava i ponudu svojih usluga prilagođenih specifičnim potrebama svakog korisnika.

Combis kontinuirano, svake godine, provodi ispitivanje zadovoljstva korisnika. Osnovni cilj navedenog istraživanja je utvrditi razinu zadovoljstva korisnika Combisom u cjelini, kao i određenim specifičnim dijelovima Combisa te rješenjima, proizvodima i uslugama. Naime, cilj je izdvojiti elemente poslovanja s kojima su korisnici zadovoljni odnosno one s kojima nisu, a sve s konačnim ciljem povećanja zadovoljstva korisnika i unapređenja poslovanja. Svjesni činjenice kako svaki kontakt s korisnikom predstavlja priliku te da dobro zaprimljena pritužba u očima korisnika svakako može postati i pozitivno iskustvo, Combis je osigurao četiri komunikacijska kanala, od direktnog, osobnog kontakta s korisnicima, preko poziva Service Desku i web forme na službenim internet stranicama Combisa do direktnog e-maila Upravi tvrtke. Service Desk je odjel unutar Combisa, u direktnom kontaktu s korisnicima te ima zadatak osigurati kontrolirano zaprimanje i procesiranje poziva korisnika s ciljem identifikacije zahtjeva korisnika, rješenja problema i prosljeđivanje zahtjeva nadležnim odjelima tvrtke. Udovoljava zahtjevima norme ISO 9001:2000. Osim toga, kreirana je i web forma na službenim internetskim stranicama Combisa putem koje korisnici mogu poslati svoje komentare, primjedbe, prijedloge i pitanja. Kako je internet medij dostupan 24 sata dnevno te omogućava elektronsku komunikaciju, s ciljem približavanja potrebama korisnika te unapređenja kvalitete pružanja usluga, Combis je u 2010. godini preko službenih internetskih stranica osigurao direktan komunikacijski kanal i prema Upravi Combisa. Tako su korisnici u mogućnosti svaki zahtjev, mišljenje, pohvalu ili pitanje direktno uputiti i Upravi Combisa.

Combis je s devet servisnih lokacija u Hrvatskoj u mogućnosti u roku od sat vremena doći do bilo koje lokacije na području Hrvatske, 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu.

Combis na mjesečnoj bazi putem elektronskog glasila komunicira s eksternom javnošću. Glasilo ima za cilj informiranje o novitetima i aktualnostima, najavama konferencija i događanja, stručnim temama i slično.

Zaključno, Combis je u svrhu postizanja strateških ciljeva tijekom 2010. godine nastavio ulagati u svoj Data Centar koji je svojom veličinom dosegao vrhunske kapacitete te osigurao dodatne kapacitete potrebne za testiranje novih tehnologija. Isto tako, kako bi osigurao visoku razinu zaštite podataka Combis je započeo s uvođenjem Sustava upravljanja informatičkom sigurnošću u skladu s međunarodnim standardom ISO 27001.





## Iskon

Tvrtka kćer Iskon na domaćem tržištu je zauzela poziciju telekomunikacijskog operatora koji je namijenjen mlađoj, urbanoj populaciji koja prati trendove, ali i bira pametno. Iskonove usluge su one koje ih čine drugačijima, pridonose kvaliteti njihovog života, omogućuju im komunikaciju i zabavu. Drugačiji, napredan, jednostavan, poželjan, pouzdan i povoljan su razlozi zbog kojih se potrošači odlučuju za Iskonove usluge i zbog čega ostaju njegovi korisnici.

Nastajanje jednog proizvoda, usluge ili rješenja, kao i u svakoj tvrtki, pa tako i u Iskonu, je složen i dinamičan proces koji zahtjeva angažman velikog broja ljudi unutar tvrtke, ali i vanjskih suradnika. Ono što Iskon čini posebnim je činjenica da većinu usluga razvijaju njegovi zaposlenici unutar tvrtke što im omogućuje fleksibilnost prilikom odabira rješenja i platformi te u konačnici mogućnost da na tržištu ponude usluge koje su napredne, inovativne i originalne. Iskon je prije svega pružatelj internet usluga i njegova osnovna usluga je širokopolasni pristup internetu, dok se usluge telefonije i digitalne televizije nadovezuju na osnovnu uslugu. Kao internet kompanija, Iskon želi kroz integraciju usluga omogućiti korisnicima mobilnost na način da su im internet, telefon i TV sadržaji dostupni na TV ekranu, računalu i mobilnim uređajima, uvijek i svugdje.

Najveći broj postignuća i razvoja u 2010. godini u Iskonu bio je vezan uz uslugu digitalne televizije. Među najznačajnijima novostima koje je Iskon uveo u 2010. godini je mogućnost pregledavanja video isječaka s YouTubea putem Iskon.TV-a koju ne nudi niti jedan drugi pružatelj usluga u Hrvatskoj. Korisnici Iskonove digitalne televizije jedini u Hrvatskoj mogu pristupiti putem velikih ekrana izravno sadržajima koji su dostupni na YouTube-u i to potpuno besplatno. Osim pristupa YouTube sadržajima, Iskon svojim korisnicima digitalne televizije omogućuje i pristup najvećoj društvenoj mreži – Facebooku. Korištenje Facebooka na Iskon.TV-u je potpuno besplatno, a od sadržaja, korisnicima je omogućeno pregledavanje zida, osvježavanje statusa, komentiranje, potvrda da im se nešto sviđa, pregledavanje foto albuma, pristup profilima prijatelja te događanjima.

Posebnu brigu za korisnike potvrđuje i sustav za praćenje i optimizaciju korisničkih DLS profila kojeg je Iskon samostalno razvio i prvi u Hrvatskoj implementirao još krajem 2008. godine. Sustav prati profile korisnika na način da bilježi promjene na korisničkim DSL linijama te omogućuje kod pojave poteškoća brzo utvrđivanje uzroka,

bilo da je riječ o vanjskim utjecajima (nevrijeme, vlaga, snijeg, kiša, sunce) ili poteškoćama kod korisnika (pad napona, nestanak struje, lokalna instalacija u stanu).

Osim na usluge koje su namijenjene privatnim korisnicima, Iskon je oduvijek bio usmjeren posebno na male i srednje tvrtke za koje također redovito razvija posebne ponude i rješenja. Poslovni korisnici važan su dio poslovanja Iskona i značajan dio prihoda Iskon ostvaruje upravo od poslovanja u tom sektoru.

Osim prema svojim korisnicima, Iskon kao odgovoran član društva omogućuje i potpuno besplatan pristup internetu svim građanima u Hrvatskoj na više od 30-tak različitih lokacija širom Hrvatske putem svojih HOT spotova.

# Odgovornost prema dobavljačima

HT primjenjuje Program održive nabave kojim se unutar Društva kupuju proizvodi i usluge. Društvo kontinuirano nastoji iskoristiti najbolju vrijednost za uloženi novac, uzimajući u obzir parametre kao što su cijena, kvaliteta, dostupnost i funkcionalnost, utjecaj proizvoda i/ili usluge na okoliš, društveni aspekti, uvjeti rada i ljudska prava.

## Održiva nabava: od programa k strategiji

*Program održive nabave* je postupak kojim se unutar cjelokupne DT Grupe kupuju proizvodi i usluge, uzimajući u obzir različite aspekte. Smjernice za održivu nabavu predstavljaju razvoj u smjeru definiranja cjelokupne strategije i politike nabave u budućnosti, a odnosit će se na svaku članicu DT Grupe. Ta će strategija svakako sadržavati temelj za donošenje odluka pri odabiru novih i razvoju odnosa s postojećim dobavljačima.

## Sastavnice programa

*Program održive nabave* uključuje upravljanje opskrbnim lancem u pogledu socijalnih i ekoloških rizika te mogućnosti da se ostvari dugoročna korist za tvrtku, odabir dobavljača u skladu sa zajedničkim i jasno definiranim minimalnim standardima (kao, npr., socijalna povelja ili konvencije Međunarodne organizacije rada). Također uključuje redovitu provjeru unaprijed definiranih procesa koje revidiraju odgovorne osobe, poduzimanje učinkovitih mjera u slučaju nepoštivanja definiranih procedura koje uključuju i standardni eskalacijski postupak. Sam proces odabira dobavljača odvija se u potpunosti na transparentan način.

## Propisani zahtjevi prema dobavljačima

*Program održive nabave* propisuje zahtjeve prema dobavljačima koji se odnose na poštivanje kulturnih, društvenih, političkih i pravnih raznolikosti svih naroda i društava te obvezu zaštite međunarodno važećih ljudskih prava, prepoznavanje temeljnoga prava na slobodu udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje u okviru postojećih nacionalnih propisa i ugovora, nekorištenje bilo kojih oblika prisilnoga rada, preuzimanje obveze za neeksploataciju i ukidanje bilo kakvog dječjeg rada te jamstvo da je minimalna dob za prijam u radni odnos u skladu s propisima svake zemlje, odbacivanje bilo kojega oblika diskriminacije na radnome mjestu i izričito izjašnjavanje za promicanje u korist jednakih mogućnosti i raznolikosti svih zaposlenih, adekvatna plaćanja na osnovi ugovora u skladu s odgovarajućim

nacionalnim tržištem rada, uz propisivanje minimalne plaće zajamčene zakonom, jamstvo poštivanja odgovarajućih nacionalnih propisa o satima rada i redovito plaćenim godišnjim odmorom, potpora obrazovanju i razvoju zaposlenika radi održavanja visokog standarda obavljanja poslova na svim razinama unutar kompanije, osiguravanje svih potrebnih sigurnih i zdravih uvjeta rada u skladu sa standardima važećim u svakoj zemlji te podrška za daljnji razvoj kako bi se poboljšala radna okolina.

## Revizija druge strane ugovornih partnera

Hrvatski Telekom revizijom druge strane provjerava izvedbu svojih ugovornih partnera u operativnoj primjeni zaštite okoliša. U 2010. godini revizije su provedene u 5 tvrtki koje se bave održavanjem vozila, održavanjem guma za vozila te održavanjem nekretnina (građevinskih objekata i tehničkih sustava) u vlasništvu HT-a. Nakon obavljenih revizija u ovim tvrtkama utvrđeno je da posluju u skladu sa svim primjenjivim zakonskim zahtjevima iz područja zaštite okoliša, da posjeduju potrebne dozvole i ovlaštenja te vode propisanu dokumentaciju.

## Odgovornost prema dobavljačima u društvima u vlasništvu HT-a

### Combis

Combis u odnosima prema dobavljačima stavlja naglasak na transparentnost i etičnost u poslovanju i poslovnoj suradnji. S tim ciljem Combis je razvio pravno, tehnički, ekonomski i financijski prihvatljive okvire i kriterije u skladu s kojima razmatra odabir dobavljača i njihove ponude. Tako kriteriji za odabir dobavljača uključuju davanje prednosti onim dobavljačima koji posjeduju politiku kvalitete, socijalnu politiku te politiku upravljanja okolišem. Isti kriteriji uvršteni su u ISO dokumentaciju dostupnu svim djelatnicima tvrtke.



# Odgovornost prema okolišu

HT Grupa sustavno djeluje na području zaštite okoliša, nastojeći smanjiti vlastiti utjecaj na okoliš u interesu budućih generacija. Naš je pristup zaštiti okoliša proaktivan. Pravne propise smatramo minimalnim zahtjevima koje često uvelike nadilazimo. Naša politika nabave usmjerena je k ciljevima zaštite okoliša, a ti ciljevi utječu i na naše ponašanje prema ugovornim partnerima. Nastojimo pronaći rješenja za svoje proizvode i usluge koja štede energiju i prirodne resurse. Svoje zaposlenike aktivno uključujemo u mjere zaštite okoliša, a opću javnost i zainteresirane strane informiramo o svojim aktivnostima, uz promoviranje konstruktivnog dijaloga.

## ISO 14001 certifikat

Tijekom 2010. godine HT je svoje aktivnosti u zaštiti okoliša odlučio podvrgnuti neovisnoj procjeni. Kao rezultat neovisnog ocjenjivanja, HT je u lipnju certificiran prema ISO 14001 standardu za upravljanje okolišem, a stekao je i pravo na prestižni certifikat za okoliš najveće međunarodne asocijacije certifikacijskih kuća IQNeta (*International Quality Network*). Ovom certifikacijom je nastavljena dobra praksa T-Mobilea, koji je certificiran još 2002. godine, a HT je postao prvi i jedini telekomunikacijski operator s ISO 14001 certifikatom u Hrvatskoj. Osim ISO 14001 certifikata, pojedini su dijelovi Društva certificirani i prema ISO 9001 (kvaliteta) i ISO 27001 (informacijska sigurnost) standardima.

HT je tijekom 2010. godine postao prvi i jedini telekomunikacijski operator s ISO 14001 certifikatom u Hrvatskoj.

## Pošumljavanje opožarenih područja

Nastojanja HT-a da pridonese zaštiti okoliša i ekologiji nastavljena su u 2010. i izravnim ulaganjem u pošumljavanje opožarenih područja. Ovim se donatorskim projektom mladim biljkama zasadilo ukupno dvadeset hektara šumskoga područja koje je proteklih godina izgorjelo u ljetnim šumskim požarima na području šumarija Benkovac, Hvar, Makarska i Metković. Projekt je započet u lipnju, početkom sezone visokoga rizika od požara, kako bi se skrenula pozornost javnosti na zaštitu od požara.

## Recikliranje i korištenje uređaja

Tijekom 2010. godine poseban je naglasak stavljen na potrebe korisnika i promoviranje e-poslovanja. U svibnju i lipnju 2010. godine HT je organizirao akciju ekološkog zbrinjavanja rabljenih mobilnih uređaja u kojoj je prikupljeno više od 20 000 starih mobilnih uređaja, baterija i ostalog pribora. Ovakve se akcije organiziraju još od 2005. godine uz odličan odaziv korisnika, čemu svjedoči i više od 100 000 zbrinutih rabljenih mobilnih uređaja.

Za korisnike koji žele doprinijeti očuvanju prirode osigurali smo ponudu uređaja kod kojih su tijekom izrade korišteni reciklirani materijali - LG GD 510, SE ELM i SE Cedar.

Više od 100 000 rabljenih mobilnih uređaja, baterija i ostalog pribora prikupljeno je tijekom 5 godina u akcijama ekološkog zbrinjavanja.

## Nove usluge za smanjenje utjecaja na okoliš

HT je u svoju ponudu usluga uključio usluge koje utječu na smanjenje utjecaja na okoliš kod korisnika: web bill (detaljan ispis telefonskog računa) i E-račun (dostava računa e-mailom, u elektroničkom obliku). U 2010. godini HT je otvorio novu e-mail adresu [zastita.okolisa@t.ht.hr](mailto:zastita.okolisa@t.ht.hr), raspoloživu za upite korisnika koji se odnose na područje zaštite okoliša i HT-ovu ulogu u tome.

## Edukacija najmlađih

Nužnost očuvanja prirode gradi se od malih nogu, stoga s edukacijom i odgojem treba započeti već u najranijoj dobi. Tako smo podržali projekt



*Pametno s mobitelima* Osnovne škole Ivo Lola Ribar iz Labina. Projektom smo učenike i njihove obitelji educirali o racionalnoj potrošnji prilikom korištenja mobitela, njihovom sigurnijem korištenju, kao i pravilnom odlaganju i nužnosti reciklaže mobitela koji se više ne koriste. Osim edukacije, učenici su sudjelovali u izradi i podjeli informativnih letaka za roditelje, a organizirana je i vrlo uspješno provedena akcija prikupljanja starih mobitela, punjača i baterija.

## Optimizacija prostora kao preduvjet ekološkog gospodarenja nekretninama

U zgradama HT-a u 21 županiji, u više od 160 gradova i naselja, smješteno je 6 000 zaposlenika. Kako stambene i nestambene zgrade sudjeluju u ukupnoj potrošnji energije s čak 40 posto, potencijal za uštede u ovom segmentu i povoljan učinak na okoliš je velik. HT se pridružio inicijativi za poboljšanje energetske učinkovitosti sektora zgradarstva te kontinuirano provodi optimizaciju prostora. Optimizacijom se postiže prilagodba smještaja djelatnika radnim procesima, poboljšava se komunikacija što rezultira značajnim uštedama u potrošnji energenta. Provedeni su i zahvati kojima se smanjuje energetski utjecaj: kotlovnice su zamijenjene s invertorskim klimatizacijskim uređajima za grijanje/hlađenje, a pokrenuta je i inicijativa za rad kod kuće (*home office*).

Za sva pitanja o HT-u i zaštiti okoliša korisnici se mogu obratiti na e-mail adresu [zastita.okolisa@t.ht.hr](mailto:zastita.okolisa@t.ht.hr).

## Korak k pametnim i energetski učinkovitim zgradama

Portfelj nekretnina sadrži objekte različite starosne dobi i građevinsko-energetskog stanja. HT je pristupio obnovi zgrada primjenjujući tehnologije i rješenja u području zelene gradnje i energetske učinkovitosti. Zahvati za poboljšanjem energetske učinkovitosti uključuju i strukturalne promjene: poboljšanje toplinske izolacije zgrada, obnovu fasada, ugradnju sustava sjenila za zaštitu od sunca, zamjenu stolarije/bravarije energetski učinkovitim sustavima. Već se danas HT može pohvaliti pametnim zgradama u kojima je stupanj automatizacije energetskih parametara podignut na najvišu razinu: spomenimo samo da je uvođenjem pametnog sustava regulacije rasvjete postignuta energetska ušteda od čak 30 posto. Gdje god je to moguće, koristi se daljinsko upravljanje energetskim performansama objekta, postavljeni su sustavi koji automatski isključuju klimatizacijske uređaje pri otvaranju prozora, senzore za svjetla, pametne sustave grijanja i ostala rješenja koja u praksi primjenjuju principe zelene gradnje i smanjuju utjecaj na okoliš.

HT se može pohvaliti pametnim zgradama, u kojima je stupanj automatizacije energetskih parametara podignut na najvišu razinu.

## Edukacijom do poboljšanja ekoloških pokazatelja

Znanje je prepoznato kao osnova daljnjeg razvoja, a kad je riječ o zaštiti okoliša, doprinos svakog zaposlenika je bitan. Stoga je 2010. godine pokrenut opsežan program edukacije zaposlenika. Seminarima o zaštiti okoliša prisustvovalo je više od 550 zaposlenika, a on-line edukaciju (e-learning) završilo je više od 1 250 zaposlenika. Područje energetske učinkovitosti nije izostavljeno: dio djelatnika završio je *Modul 1 školovanja za energetske certificiranje zgrada*. Iako HT sam ne provodi aktivnosti energetskog certificiranja, stečena specijalistička znanja praktično se primjenjuju u svakodnevnom radu.

## Zaštita klime kao jedan od prioriteta

Samo u 2010. godini HT je iz uporabe povukao i ekološki zbrinuo više od 54 tone opreme koja sadrži klor-fluorugljikovodike. Zamijenjeni su i vatrogasni aparati koji su sadržavali halone. Klimatizacijski sustavi starije generacije zamijenjeni su učinkovitijima koji ne koriste tvari štetne za okoliš. Izvršena je i zamjena nekoliko kotlovnica, a nove koriste ekološki prihvatljivije gorivo, plin. Kotlovnice su opremljene automatskom regulacijom koja podešava parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i manjim emisijama u okoliš, dok je redovno održavanje kotlovnica i dalje osnova za smanjenje emisija u okoliš.

Tijekom 2010. godine HT je započeo pripreme za zamjenu sustava koji koriste rashladnu tvar klordifluorometan (poznatiji kao freon R22) kako bi do zakonskog roka (2015. godine) izvršio sve tražene aktivnosti.

HT je u 2010. aktivno podržao globalnu ekološku inicijativu za ublažavanje klimatskih promjena Sat zemlje isključivanjem rasvjete na lokacijama diljem Hrvatske, a zamračene su i reklame za proizvode i usluge kompanije.

Tijekom 2010. godine iz uporabe je povučeno i ekološki zbrinuto više od **54 tone** opreme koja sadrži klor-fluorugljikovodike.

### Alternativni izvori energije – zelena energija

Godine 2010. započeo je pilot projekt korištenja solarne energije za pripremu tople vode, s tendencijom proširenja na objekte gdje to dozvoljavaju klimatski uvjeti. Projektom se predviđa korištenje tople vode za zaposlenike pojedinih zgrada, izvan sezone grijanja, pripremom pomoću sunčeve energije, tj. korištenjem solarnih ćelija.

Kad je riječ o tehnološkim prostorima, HT na osnovnim postajama mobilne mreže ima 11 vjetrosolarnih sustava (planiranje 2 nova sustava započelo je tijekom 2010. godine).

HT ima 11 instaliranih obnovljivih izvora napajanja električnom energijom, snage veće od 50 kW.

### Vozni park – sigurnost zaposlenika i manji utjecaj na okoliš

HT upravlja voznim parkom od 1 642 vozila, od čega je 220 vozila na plinski pogon. S prosječnom starošću vozila manjom od 4 godine, HT kontinuirano radi na povećanju sigurnosti zaposlenika i boljim pokazateljima vezanim uz zaštitu okoliša. Tijekom 2010. godine vozni park je obnovljen kupovinom novih vozila s boljim faktorom emisije CO<sub>2</sub>/km, a nova vozila zadovoljavaju stroge kriterije Euro V norme. Euro V norma uključuje i smanjenje buke, jednog od važnih parametara zaštite na radu i zaštite okoliša.

U voznom parku HT-a je i 220 vozila na plinski pogon, koja doprinose smanjenju emisija CO<sub>2</sub>.

### Elektromagnetska emisija u mobilnim mrežama

Kad je u pitanju elektromagnetska emisija, HT se u potpunosti rukovodi važećim hrvatskim propisima koji su čak i do 6,25 puta stroži od onih u Europskoj uniji. 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 2010. godine obavljena su neovisna mjerenja na više od 150 osnovnih postaja, a rezultati su dostavljeni Ministarstvu zdravstva. Svi izvori EM polja u T-Mobile mreži posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravstva.

HT se u potpunosti rukovodi važećim hrvatskim propisima u području EM emisije koji su čak i do **6,25 puta** stroži od onih u Europskoj uniji.

### Smanjenje utjecaja na krajobraz pri gradnji mobilnih mreža

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.

### Mijenjamo tehnologije i podižemo energetska učinkovitost

Veliki broj tehnologija i tehnoloških rješenja s područja mobilne, fiksne i internet mreže stavlja pred HT veliki izazov kad je u pitanju potrošnja električne energije i energetska učinkovitost.



## Optička infrastruktura – zelena tehnologija

Optička mrežna infrastruktura, koja obuhvaća više od 80 000 kućanstava u Hrvatskoj, u segmentu zaštite okoliša prepoznata je kao „zelena“ tehnologija. Mrežne platforme koje koriste optičku mrežnu infrastrukturu imaju veći domet pružanja usluga krajnjem korisniku (duljina optičke korisničke petlje), čime se omogućuje smanjenje broja pristupnih čvorova i broja pristupnih uređaja, a time i manja potrošnja. Zahtjevi za prostor u kabelskoj kanalizaciji (DTK) su manji jer se veći kapacitet može realizirati kabelima manjeg promjera od bakrenih, a izbjegnute su i elektromagnetske smetnje.

## Multiservisne platforme i evolucija mreža

Integracija mobilnih, fiksnih i internet usluga tehnički je vrlo zahtjevna jer se okruženje u kojem je svaka mreža imala svoje pojedinačne usluge transformira u jedinstvenu multiservisnu platformu. Integracijom se značajno smanjuje broj mrežnih platformi i uređaja, što rezultira poboljšanjem energetske učinkovitosti i smanjenjem utjecaja na okoliš.

HT je ugasio stare, slabo iskorištene nepokretne mreže za prijenos podataka: telex, X.25, Frame Relay. U postupku je i migracija korisnika s ATM mreže na novu IP/MPLS/Ethernet baziranu mrežnu infrastrukturu.

## Energetska učinkovitost u mobilnim mrežama

U projektu *Racionalizacija korištenja električne energije u pristupnim mrežama Hrvatskog Telekomu* pokrenute su pilot inicijative koje bi trebale rezultirati racionalnijim korištenjem električne energije: novi dizajn mobilnih lokacija (izgradnja samo s vanjskim baznim stanicama), nova generacija baznih stanica (FLEX - i) koje, prema specifikaciji Nokia Siemens Networks, troše manje struje, upotreba programskih rješenja na jezgrenom dijelu mobilne mreže koji optimizira korištenje baznih postaja sukladno telekomunikacijskom prometu i druge inicijative.

## Energetska optimizacija pomoćnih sustava

Osim naprednih telekomunikacijskih tehnologija, gdje HT prati najnovije svjetske trendove u telekomunikacijama, ali i u zaštiti okoliša, optimiziraju se i tzv. pomoćni sustavi: klimatizacija (ugradnja invertorskih klima uređaja te projekt na 20 lokacija mobilne mreže koji koristi metodu prisilne ventilacije vanjskim zrakom), zamjena signalnih svjetala s LED tehnologijom na postojećim antenskim stupovima, primjena novih ispravljačkih jedinica koje imaju veću iskoristivost i druge inicijative.

U području energetske efikasnosti HT surađuje i s Energetskim institutom Hrvoje Požar na području analize potrošnje i troškova za električnu energiju. Glavni ciljevi ove suradnje su poboljšanje energetske efikasnosti i priprema za sudjelovanje na otvorenom tržištu električne energije.



## Brojčani pokazatelji – ekološki indikatori

### Potrošnja električne energije\*

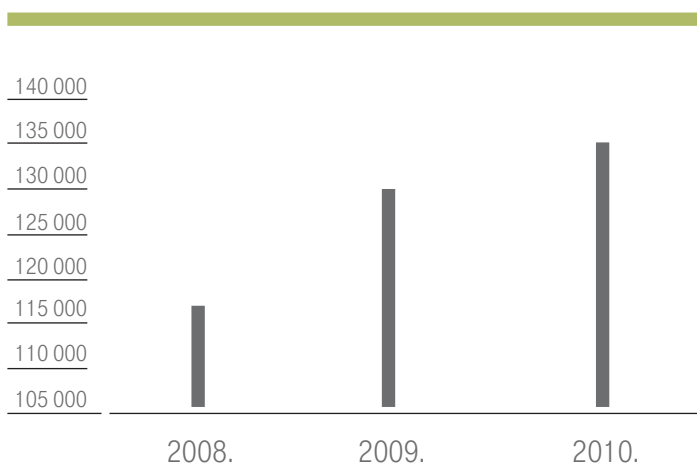
Razvoj novih usluga, povećanje kapaciteta mreža i drugi globalni trendovi u ICT sektoru uzrokuju stalno povećanje potrošnje električne energije. I u HT-u je tijekom 2010. povećana potrošnja energije, ali je mjerama energetske učinkovitosti taj rast ipak usporen.

Pokazatelj

	2008.	2009.	2010.
Potrošnja električne energije (MWh)	116 957	129 751	135 053

\*podaci za HT Grupu, ne uključujući Combis

Potrošnja električne energije (MWh)



\*podaci za HT Grupu, ne uključujući Combis

### Potrošnja energije za grijanje\*

Pokazatelj

	2008.	2009.	2010.
Potrošnja prirodnog plina za grijanje (MWh)	13 339	12 518	13 459
Potrošnja energije za daljinsko centralno grijanje/toplane (MWh)	10 298	9 662	11 098
Potrošnja lož ulja za grijanje (MWh)	8 931	8 898	9 455

\*podaci za HT Grupu, ne uključujući Combis

### Potrošnja vode\*

HT vodu koristi za piće, u sanitarne svrhe, u klimatizacijskim sustavima te u sustavima za gašenje požara (voda se ne koristi u tehnološke svrhe). Mjerama štednje i edukacijom zaposlenika potrošnja vode se kontinuirano smanjuje.

Pokazatelj

	2008.	2009.	2010.
Potrošnja vode (m <sup>3</sup> )	119 782	101 482	88 008

\*podaci za HT Grupu, ne uključujući Combis

## Zbrinjavanje otpada\*

Pokazatelj

	2008.	2009.	2010.
Ukupna količina otpada - komunalni otpad nije uključen (t)	726,09	1 303,86	1 294,63
Ukupno neopasnog otpada (t)	540,47	910,93	800,61
Ukupno opasnog otpada (t)	185,62	392,93	494,02
Otpadni papir (t)	182,7	264,62	242,99
Tehnički otpad (t)	216,74	297,27	285,44
Ostali otpad (t)	141,03	349,04	268,17

\*podaci za HT Grupu, ne uključujući Combis

## Motorna goriva i vozila\*

Efikasnost i iskoristivost voznog parka je povećana: ukupan broj vozila je smanjen, a povećan je broj prijeđenih kilometara. Mjerama štednje i obnovom voznog parka učinkovitijim automobilima smanjena je i količina potrošenog goriva.

Pokazatelj

	2008.	2009.	2010.
Potrošnja goriva za vozila ukupno (L)	2 262 107	2 458 047	2 370 178
Benzin (L)	6 989	243 818	307 545
Dizel (L)	2 259 118	1 970 716	1 817 985
Plin (L)	0	243 513	244 647
Broj vozila (kom)	1 725	1 746	1 642
na benzinski pogon (kom)	9	62	302
na dizel pogon (kom)	1 716	1 464	1 340
na plinski pogon (kom)	0	220	220
osobna vozila (kom)	1 152	1 073	981
servisna vozila (kom)	573	673	661
Ukupan broj prijeđenih kilometara (km)	30 270 058	27 741 366	28 259 025
na benzinski pogon (km)	103 784	2 231 585	2 920 258
na dizel pogon (km)	30 166 274	23 572 846	23 300 038
na plinski pogon (km)	0	1 936 935	2 038 729
Prosječna potrošnja (L/100 km)	7,47	8,86	8,38

\*podaci za HT Grupu, ne uključujući Combis

## Odgovornost prema okolišu u društvima u vlasništvu HT-a

### Combis

Kako se Combis prvenstveno bavi ponudom znanja, rješenja i usluga te u svom poslovanju nije usmjeren na proizvodnju, tvrtka u svom poslovanju vodi računa o okolišu u okviru svojih mogućnosti, odnosno uredno se vodi briga o recikliranju papira, zbrinjavanju informatičke opreme na propisan način, kao i promicanju očuvanja okoliša.

Combis je, kao prva tvrtka u Hrvatskoj predstavila program prikupljanja i zbrinjavanja tonera za Lexmark pisače. Naime, iako ne postoji zakonska obveza o zbrinjavanju, Combis se već 2007. godine priključio programu pokrenutom u sklopu Lexmark Cartridge Collection Programa u suradnji s tvrtkom Lexmark Hrvatska.

Osim toga, Combis se redovito odaziva na inicijative organizacije UNDP Hrvatska kako bi tvrtka bila ukorak s najnovijim istraživanjima klimatskih promjena te kako bi na vrijeme bila upoznata s načinima mogućeg smanjenja utjecaja na okoliš, kako tvrtke, tako i njenih zaposlenika.

U proteklom je periodu imenovana osoba za pitanja okoliša, čime će se Combis dodatno angažirati u smanjenju negativnog utjecaja na okoliš. Nadalje, pokrenuta je i stalna rubrika o društveno odgovornom poslovanju, što uključuje i pitanje okoliša, u internom glasilu Combisa koji se jednom mjesečno distribuiraju zaposlenicima Combisa. Na taj način, tvrtka se dodatno uključila u akciju osvješćivanja potrebe za očuvanjem okoliša.

Isto tako, Combis vodi računa o načinima smanjenja potrošnje energije te je, nastojeći smanjiti potrošnju, stavljen limit na grijanje te se grijanje i hlađenje automatski isključuju. Vezano uz uštede neizravne potrošnje energije, možemo reći kako većina zaposlenika Combisa uvijek kada je u mogućnosti koristi transportni model „carpooling“, odnosno zajedničku vožnju automobilom kada su u pitanju bilo poslovna putovanja, bilo sastanci u mjestu zaposlenja te okolici.

Unutar Odluke o korištenju službenog automobila jasno su naznačene obveze korisnika o redovnom servisiranju te optimalnom održavanju automobila što posredno utječe na očuvanje okoliša i smanjenje štetnih emisija iz automobila.

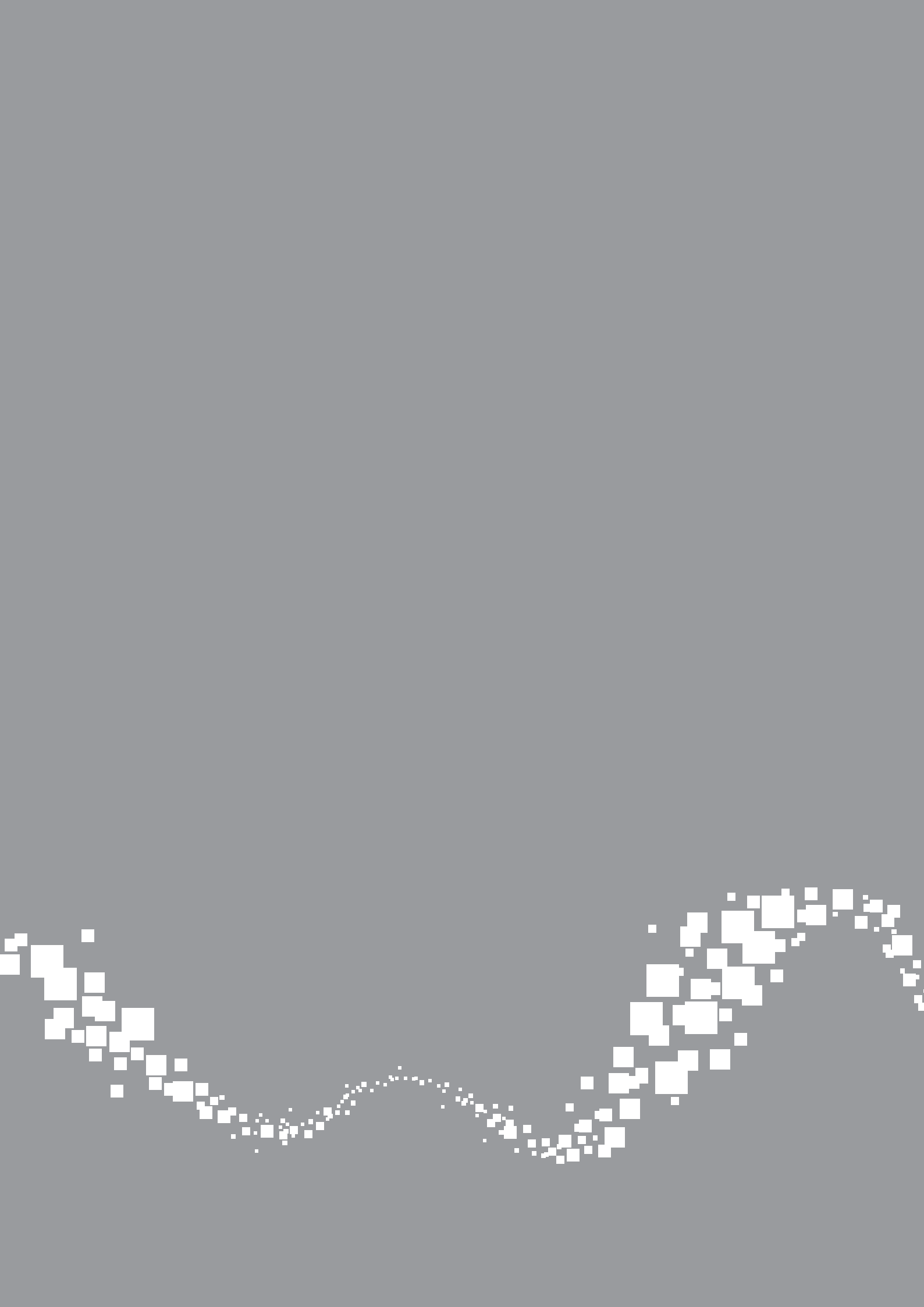
### Iskon

Poznato je da su ICT tvrtke među najvećim potrošačima energije koje kao takve najviše utječu na globalno zatopljenje. Briga za okoliš u Iskonu se s tom svješću provodi u različitim segmentima poslovanja. Prije svega prilikom odabira i investicija u nove sustave kod kojih se vodi račun da isti osiguravaju smanjenu potrošnju energije.

Očuvanju okoliša u Iskonu pridonose i prikupljanje papira unutar tvrtke kao i smanjenje potrošnje papira slanjem e-računa korisnicima. Također se sustavno podiže svijest o smanjenju broja isprinta među zaposlenicima kao i o primjerenom zbrinjavanju informatičke opreme.



Hrastovi posađeni u ožujku 2008. godine, tijekom akcija pošumljavanja u kojoj su sudjelovali djelatnici HT-a na području Šumarije Sisak.

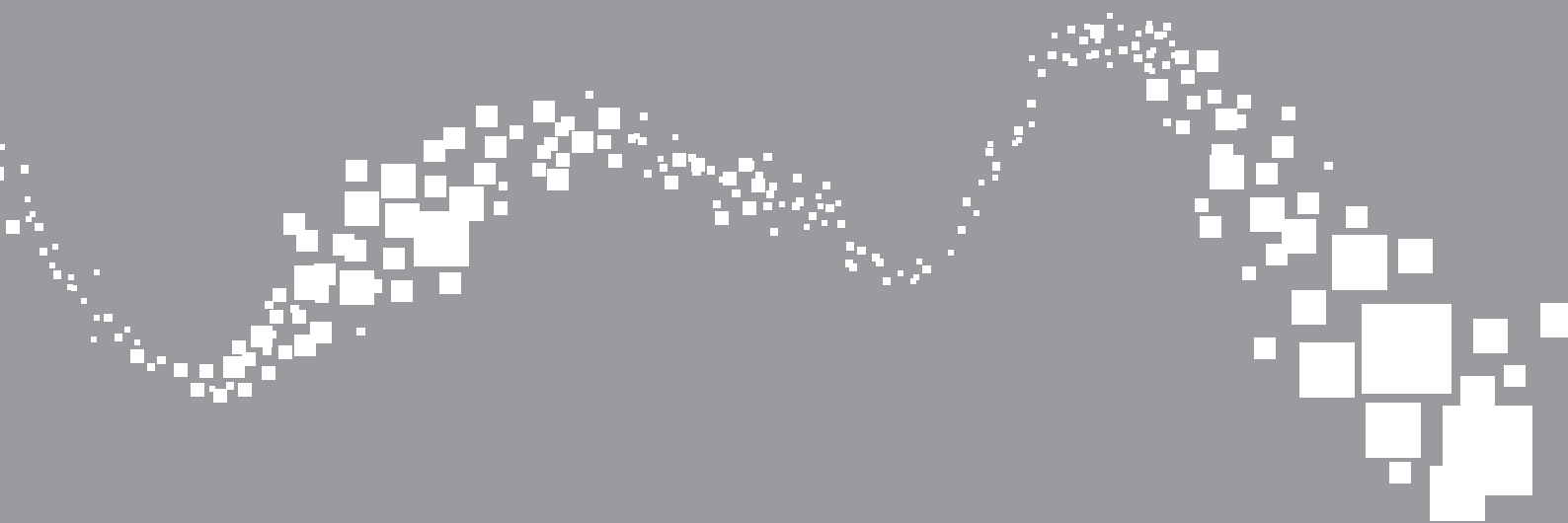




Članstva

Nagrade i priznanja

Provedba načela Global Compacta



## Članstva

Godine 2007. Hrvatski Telekom je pristupio UN-ovoj inicijativi Global Compact, koja podupire temeljne društvene vrijednosti unutar deset načela odgovornoga poslovanja. U 2010. HT Grupa redovito je izvještavala o provedbi ovih načela i upozнала javnost s inicijativama na polju ljudskih i radnih prava te suzbijanja korupcije.

Godine 2008. renomirana je agencija za istraživanje i analizu rejtinga korporativne odgovornosti i usklađenost s održivim razvojem, Oekom research, uvrstila Hrvatski Telekom u kategoriju kompanija s oznakom Prime.

Godine 2009. Hrvatski Telekom postao je članom indeksa održivosti CEERIUS-a za godinu 2010. CEERIUS (CEE Responsible Investment Universe) je indeks održivosti kojim se služi Bečka burza vrijednosnica za područje Središnje i Istočne Europe, a uključuje vodeće kompanije prema kriterijima društvene i ekološke svijesti te rezultatima poslovanja. Godine 2010. HT je postao članom CEERIUS-a za godinu 2011.

Hrvatski Telekom je član Udruge europskih operatora telekomunikacijske mreže (ETNO) od njezina osnutka 1993. godine i među prvim je potpisnicima njezine Povelje o zaštiti okoliša iz 1996. godine. Društvo redovno prati aktivnosti udruge u području razvoja novih telekomunikacijskih proizvoda i usluga, pravne regulative, održivog razvoja i zaštite okoliša.

Hrvatski Telekom je član Zajednice za zaštitu okoliša u gospodarstvu pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u kojoj aktivno djeluje na promicanju principa zaštite okoliša primjenjivih u gospodarstvu.

Hrvatski Telekom se pridružio Savjetu za zelenu gradnju u Hrvatskoj, neprofitnoj organizaciji čiji je ključni cilj voditi transformaciju hrvatskog tržišta graditeljstva i nekretnina prema održivosti, promovirajući programe zelene gradnje i tehnologije, kao i integraciju dostupnih i stečenih znanja, iskustva i spoznaja o zelenoj gradnji u projektiranje i dizajn, izvođenje i funkcioniranje građevina u Hrvatskoj.

Hrvatski Telekom je aktivan član Udruge pokretnih komunikacija Hrvatske (UPKH) od samog osnutka 2003. godine. UPKH želi promovirati pokretne komunikacije kao uspješnu, društveno odgovornu, gospodarsku granu koja skrbi za zaštitu okoliša, zdravlje građana i dobrobit cjelokupne zajednice. U svome radu Udruga provodi aktivnosti vezane uz unapređenje i razvoj pokretnih komunikacija i bavi se konkurentnošću hrvatskih pokretnih komunikacija na svjetskome tržištu, elektromagnetskim zračenjem, sigurnošću u prometu, društvenom odgovornošću, elektroničkim otpadom, odgovornom uporabom pokretnih telefona u svakodnevnom životu te održivim razvojem.

U Hrvatsku komoru inženjera učlanjeni su svi ovlašteni inženjeri (projektanti), ovisno o struci.

Hrvatski Telekom je član niza međunarodnih udruga: GSM Association, UMTS Forum, IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers), RIPE (Réseaux IP Européens), ETSI (The European Telecommunications Standards Institute), MECMA (Mediterranean Cable Maintenance Agreement), PMI EMEA (Project Management Institute Europe and Middle East Area) i dr.

## Nagrade i priznanja

Nagrada Poslovnog dnevnika za najbolje odnose s ulagačima.

Nagrada HGK za najbolju industrijsku dionicu u kategoriji koja obuhvaća pomorstvo, promet, veze i graditeljstvo za 2009. godinu.

Trusted brand Hrvatska 2010, priznanje Reader's Digesta, dobiva T-Com u kategoriji internetski poslužitelj, a T-Mobile u kategoriji mobilni operator.

Eurobest 2010 nagrada za T-Mobile kampanju.

Matejev projekt - Najbolji Graffiti Jam.

Brončani Effie u kategoriji telekom operatora.





## Provedba načela Global Compacta

Načelo	Sadržaj načela	Poglavlje Izvešća
<b>Ljudska prava</b>		
Načelo 1	Tvrtke trebaju poštivati i podržavati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava	1.,2.,3.,4.,5.
Načelo 2	Tvrtke trebaju osigurati da same ne sudjeluju u kršenju ljudskih prava	1.,2.,3.,4.,5.
<b>Radna prava</b>		
Načelo 3	Tvrtke trebaju primjenjivati slobodu udruživanja i stvarno priznavati pravo na kolektivno pregovaranje	3.
Načelo 4	Tvrtke trebaju iskorijeniti sve oblike prisilnog i nesamostalnog rada	3.
Načelo 5	Tvrtke trebaju ukidati dječji rad	3.
Načelo 6	Tvrtke trebaju uklanjati diskriminaciju pri zapošljavanju i na poslu	3.
<b>Okoliš</b>		
Načelo 7	Tvrtke trebaju pažljivo i obzirno pristupiti pitanjima okoliša	6.
Načelo 8	Tvrtke trebaju pokretati inicijative kojima je cilj promicanje veće odgovornosti prema okolišu	6.
Načelo 9	Tvrtke trebaju poticati razvoj i usvajanje tehnologija koje su prihvatljive za okoliš	6.
<b>Suzbijanje korupcije</b>		
Načelo 10	Tvrtke se trebaju boriti protiv svih oblika korupcije, uključujući iznudu i potkupljanje	1.

# Ključna događanja kroz povijest HT-a



1999.

**1999.**

(1. siječnja) Hrvatske telekomunikacije d.d. nastale razdvajanjem poduzeća HPT d.o.o. na HP d.d. i HT d.d.

(travanj) SMS - alfanumeričke poruke ušle u komercijalnu uporabu

(listopad) Provedena prva faza privatizacije HT-a: Deutsche Telekom AG postaje vlasnikom 35% dionica HT-a

(prosinac) Uvodi se prepaid usluga Simpa u Cronet mobilnu mrežu

**2000.**

(travanj) Ponuđena HTisdn usluga u komercijalnom obliku

(svibanj) Započela promotivna faza Cronet WAP usluge za pretraživanje interneta putem mobilnih telefona

**2001.**

(srpanj) HTCronet predstavio GPRS, uslugu koja omogućuje velike brzine pristupa internetu putem mobilnih telefona HTCronet uveo VPN uslugu za poslovne korisnike

(listopad) Većinskim vlasnikom HT-a postao Deutsche Telekom AG

**2002.**

Uvedena HTdsl usluga za brži pristup internetu

**2003.**

(travanj) Uvedeni ekološki, papirnati, SIMPA bonovi

**2004.**

(lipanj) Uvodi se usluga mPay za plaćanje putem mobilnog telefona

(listopad) Predstavljen WLAN, kućni bežični internet

(listopad) HT postaje dijelom globalne T obitelji, s krovnim brandom kompanije T-HT-om te segmentima T-Com i T-Mobile



**2005.**

(lipanj) T-Com otvorio HotSpot u Dubrovniku kao prvu javnu lokaciju za bežični internet

(lipanj) T-Mobile započeo s pružanjem UMTS usluga putem 3G mreže

(rujan) Realizirana prva komercijalna videokonferencija

(studeni) Započinje se s prvom u potpunosti multimedijalno koncipiranom stranicom na hrvatskom web prostoru: MAXzona na T-portalu

**2006.**

(siječanj) Uvedena WiMAX mreža kao prva komercijalna implementacija širokopolasne mreže na svijetu

(svibanj) T-HT postaje vlasnikom 100% dionica IskonInterneta d.d.

(svibanj) Pokrenuta Fonoteka, prvi hrvatski music download portal

(lipanj) T-Mobile ima 2 milijuna korisnika

(rujan) Započela komercijalna uporaba MAXtv-a

**2007.**

(5. listopada) Počinje trgovanje dionicama T-HT-a (HT-R-A)

**2008.**

(listopad) 100 000 korisnika usluge MAXtv - jedno od najuspješnijih lansiranja IPTV usluge na europskom tržištu

(studeni) T-Mobile prvi na hrvatskom tržištu ponudio iPhone, najtraženiji gadget na svijetu

**2009.**

(kolovoz) U komercijalnu uporabu pušten T-platomat, samouslužni uređaj za naplatu korisničkih računa gotovinom

**2010.**

**2010.**

(siječanj) T-Mobile pripojen Hrvatskom Telekomu

(ožujak) HT obavio akviziciju Combisa

(listopad) Hrvatski Telekom i Ericsson Nikola Tesla demonstrirali LTE, mobilnu mrežu četvrte generacije

(listopad) HT pokreće novi mobilni brand bonbon

(listopad) HT izlazi na društvene mreže

