



IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI ZA 2014. GODINU



ŽIVJETI ZAJEDNO

SADRŽAJ:

IZJAVA PREDSEDNIKA UPRAVE HT-A.....	3
PROFIL GRUPE.....	4
UTJECAJI I PRILIKE.....	6
GODINA VELIKIH IZAZOVA.....	6
UPRAVLJANJE RIZICIMA.....	7
KORPORATIVNA ODGOVORNOST I ODRŽIVOST.....	10
ODNOSI I DIJALOG S DIONICIMA.....	11
NAGRADE I PRIZNANJA.....	16
ČLANSTVA.....	17
EKONOMSKI POKAZATELJI.....	17
NAŠI KORISNICI I PROIZVODI.....	18
BRIGA ZA KORISNIKE I ODGOVORAN ODNOS PREMA KORISNICIMA.....	18
LOJALNOST I ZADOVOLJSTVO KORISNIKA.....	18
GODINA ISKORAKA – PROIZVODI I USLUGE.....	19
HT GRUPA – VELIKI POSLODAVAC.....	26
HT GRUPA.....	26
POGODNOSTI ZA ZAPOSLENIKE.....	26
KOLEKTIVNI UGOVORI.....	27
EDUKACIJA, RAZVOJ I NAGRAĐIVANJE.....	28
SIGURNOST NA RADNOM MJESTU.....	29
OKOLIŠ KAO DRAGOCJENI RESURS.....	30
OPTIMIZIRAMO POTROŠNJU ENERGIJE.....	31
PRAVILNO ZBRINJAVAMO OTPAD.....	34
SMANJUJEMO KOLIČINU OTPADA.....	35
MANJI UTJECAJ NA OKOLIŠ I BIORAZNOLIKOST.....	37
SMANJUJEMO UGLJIČNI OTISAK.....	38
INICIJATIVE ZA SMANJENJE STAKLENIČKIH PLINOVA.....	39
ODGOVORNA POTROŠNJA VODE.....	39
ODGOVORNOST ZA DRUŠTVO.....	40
ODGOVORNO UPRAVLJAMO DOBAVLJAČKIM LANCEM.....	40
POŠTIVANJE LJUDSKIH PRAVA.....	40
AKTIVNO POMAŽEMO ZAJEDNICE U KOJIMA POSLUJEMO.....	41
BORBA PROTIV KORUPCIJE.....	44
JAVNE POLITIKE I DAVANJE PRILOGA POLITIČKIM STRANKAMA.....	45
DODATAK S PODACIMA:.....	46
TABLICA S POKAZATELJIMA:.....	61

IZJAVA PREDSDJEDNIKA UPRAVE HT-A

Poštovani,

u svojem najnovijem Izvještaju o održivosti HT Grupe nastojimo dati cjelovitu i uravnoteženu sliku turbulentnog okruženja i naših napora u ostvarivanju strateških prioriteta poslovanja, s dugoročnim i održivim pogledom na budućnost.

Šestogodišnja recesija i prateći pad kupovne moći građana, kao i jačanje regulatornog i poreznog pritiska, učinili su 2014. godinom velikih izazova. Na te smo izazove odgovorili inovacijama i mjerama transformacije zbog kojih je, vjerujemo, HT postao učinkovitija i bolje organizirana kompanija. Pritom smo morali donijeti i neke teške odluke, uvjereni da prevladavanjem kratkotrajnih teškoća gradimo temelje za dugoročni napredak i održivo poslovanje.

Ugrađivanje društvene odgovornosti u temelje poslovanja nismo poduzeli zbog stvaranja bolje slike o sebi, već svjesni odgovornosti za naše djelovanje i utjecaj koji imamo na društvo i okoliš. Ono proizlazi iz iskrenog uvjerenja da je dugoročnu održivost moguće postići tek ako uporno i dosljedno preispitujemo utjecaj svojih odluka na dobrobit društva. Stoga, kad se zalažemo za stalna poboljšanja i inovacije, ne činimo to samo da bismo povećali profit, već i da bismo odgovorili na želje i zahtjeve svojih korisnika, svjesni da takvim pristupom gradimo održivu profitabilnost. Kada štitimo okoliš, štitimo strateški resurs, svjesni da on nije ni neiscrpan ni nepotrošiv, kao zalag budućnosti koju oblikujemo našim današnjim aktivnostima. Kada ulažemo u različite projekte, poput projekta „Zajedno smo jači“, koji provodimo već devetu godinu zaredom, činimo to uvjereni da doprinosimo obogaćivanju života svih građana Hrvatske i lokalnih zajednica u kojima djelujemo.

HT ne samo da je potpisnik UN Global Compact inicijative, već i svoje izvještaje priprema na temelju vodećeg svjetskog standarda za pripremu izvještaja o održivosti – G3.1 smjernica Globalne inicijative za izvještavanje. Ovaj standard ujedno je i podloga za pripremu nefinancijskih izvještaja, čija je obvezna priprema definirana u Direktivi Europske unije o nefinancijskom izvještavanju za pojedine kompanije poput onih na burzama i s više od 500 zaposlenika.

Naposljetku, s obzirom na turbulentnost i zahtjevnost okruženja, imamo mnoštvo razloga biti ponosni na postignuća i napredak koji smo postigli tijekom 2014. Međutim, čeka nas još jako puno posla u unaprjeđivanju praksi i mijenjanju procesa kako bismo nastavili unaprjeđivati prakse odgovornog poslovanja. U tome nemjerljivu i sve važniju ulogu imaju stavovi i očekivanja naših korisnika, zaposlenika, dobavljača, poslovnih partnera i vlasnika jer samo zajedno možemo oblikovati bolji i održiviji svijet.



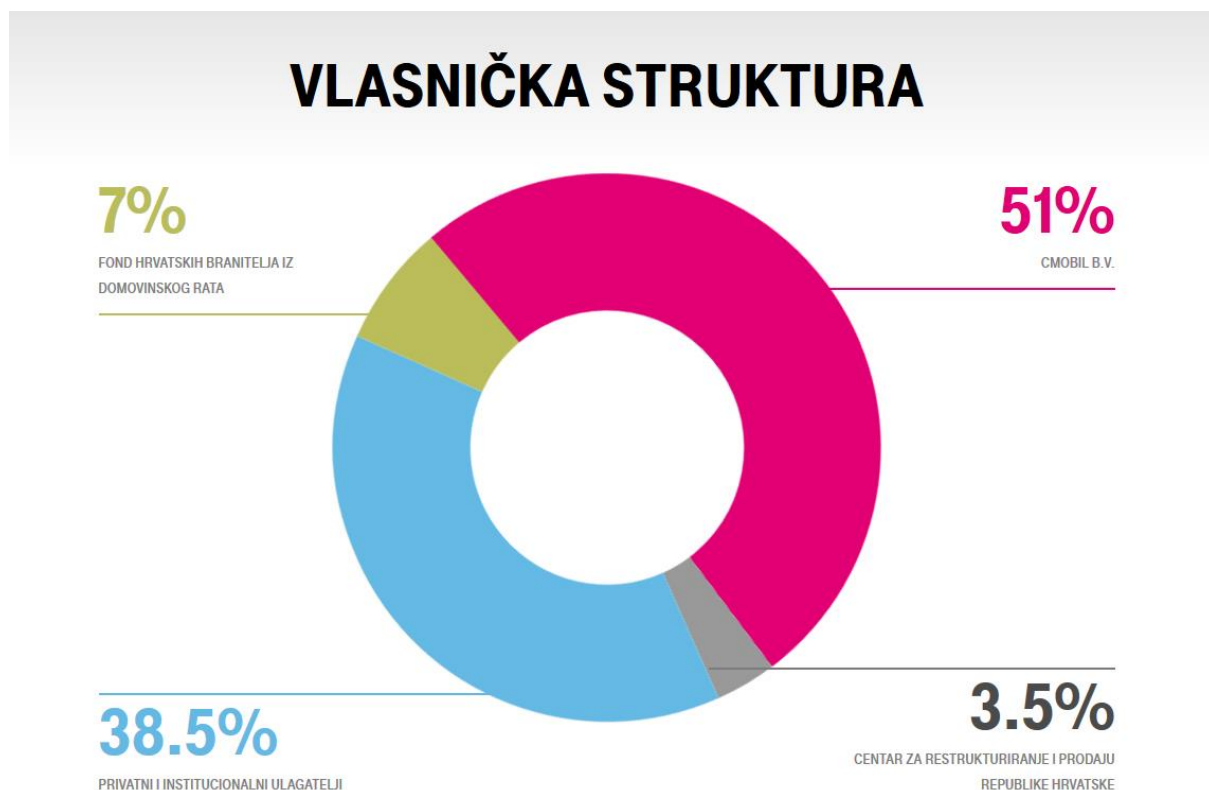
Davor Tomašković, predsjednik
Uprave HT-a i glavni direktor

DAVOR TOMAŠKOVIĆ

PROFIL GRUPE

Hrvatski Telekom (HT) vodeći je pružatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj. HT Grupa, osim HT-a obuhvaća Iskon Internet d.d., Combis d.o.o., KDS d.o.o., E-tours d.o.o. i od 2014. OT-Optima Telekom d.d. U osnovne djelatnosti Grupe ubrajaju se pružanje pokretne i nepokretne telefonije, projektiranje i izgradnja komunikacijskih mreža u Republici Hrvatskoj, usluge širokopojasnog interneta i prijenosa podataka. HT također ima udjele u dva društva u Bosni i Hercegovini, HP d.o.o. Mostar i HT d.d. Mostar.

Hrvatski Telekom je dioničko društvo u većinskom vlasništvu CMobil B.V¹.-as udjelom od 51%. Krajem 2014. dioničari Hrvatskog Telekoma bili su:



¹ U travnju 2015. CMobilB.V. mijenja naziv u Deutsche Telekom Europe B.V.

Najvažnije promjene u veličini i vlasničkoj strukturi kompanije

Osim Iskona, društva koje pruža usluge širokopojsnih telekomunikacijskih usluga i Combisa, društva koje savjetuje, razvija, uvodi, integrira i održava cjelovita informatičko-aplikativno-komunikacijska rješenja po načelu "ključ u ruke", članica Grupe 2014. postaje i društvo Optima Telekom. U srpnju 2014. HT je, nakon odobrenja Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja, stekao 19,1% temeljnog kapitala Optima Telekoma i preuzeo upravljačka prava. Trajanje koncentracije HT-a i Optima Telekoma ograničeno je na razdoblje od četiri godine. HT je također prepustio održavanje i razvoj mreže Ericssonu Nikola Tesla, što je dovelo do prelaska 640 zaposlenika koji rade na navedenim poslovima iz Hrvatskog Telekoma u novoosnovanu tvrtku kćer Ericssona Nikole Tesle, člana globalne grupacije Ericsson, pod nazivom Ericsson Nikola Tesla Servisi d.o.o.

Shematski prikaz HT Grupe



Svako od društava članica Grupe HT: Iskon, Combis, KDS, E-tours i OT-Optima Telekom ima svoju upravu koja je odgovorna za vođenje poslovanja dotičnog društva.

Ovim su izvještajem obuhvaćeni HT, Iskon i Combis.

HT NA PRVI POGLED

2.252.396 korisnika u pokretnoj mreži (poslovnih 475.198, privatnih 1.777.198)

1.165.569 korisnika fiksne mreže (maloprodaja 1.050.014, veleprodaja 115.555)

686.835 korisnika širokopojsnog interneta (maloprodaja 614.231, veleprodaja 72.604)

393.461 korisnika televizije

UTJECAJI I PRILIKE

GODINA VELIKIH IZAZOVA

Godina 2014. pokazala se kao još jedna godina velikih izazova. Šestogodišnja recesija utjecala je na pad kupovne moći građana i snižavanje cijena, dok su rasle potrebe za smanjenjem troškova te regulatorni i porezni pritisci. Istovremeno se nije smanjila potreba za daljnjim investiranjem.

Sve brže tehnološke promjene dovele su ne samo do rasta primjene informatičkih usluga, već i do značajnih promjena u načinu pružanja i primjene informacijsko-komunikacijskih tehnologija.

Cijeli ovaj splet različitih utjecaja zaoštrio je konkurentsku utakmicu, a pad prihoda utjecao je na potrebu redefiniranja dosadašnjih poslovnih modela. U središte interesa dolazi kreiranje novih usluga te cjelokupna briga za korisničko iskustvo.

Kako bi adekvatno odgovorio na ove okolnosti, HT se usmjerio na reorganizaciju, smanjenje troškova i poboljšanje unutarnjih procesa, uz uvažavanje važnosti očuvanja dobrih odnosa s korisnicima, zaposlenicima, dobavljačima, investitorima, regulatorima, dobavljačima i ostalim skupinama koje mogu utjecati na uspjeh i dugoročnu održivost kompanije.

NAJVAŽNIJI UTJECAJI TIJEKOM 2014.

- Deregulacija tržišta fiksnih poziva i tržišta maloprodaje iznajmljenih vodova – ukidanje dotadašnjih regulatornih obveza HT-a na ovim tržištima.
- Snižavanje maloprodajnih cijena za usluge koje HT pruža na već izgrađenoj vlastitoj optičkoj mreži (FTTH).
- Povećanje visine naknade za pravo puta u iznosu od 9 %, iako je HT grupa u svojim komentarima na Prijedlog pravilnika o potvrdi i naknadi za pravo puta jasno istaknula da naknada „ne može predstavljati nerazmjerni teret za pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga i razvoj tržišta elektroničkih komunikacija“, temeljno načelo koje je navedeno u Zakonu o elektroničkim komunikacijama.
- Trostruko povećanje godišnje naknade za uporabu radiofrekvencijskog spektra kao dodatna mjera fiskalne konsolidacije za 2014. godinu na prihodovnoj strani državnog proračuna, što je dovelo do izravnog povećanja troškova naknade za korištenje RF spektra u iznosu od 138 milijuna kuna. HT je kao odgovor na ovu mjeru povećao cijene mobilnih usluga uvođenjem naknade za pristup mobilnoj mreži u iznosu od 8 kn + PDV za pretplatnike te 10 % postojeće vrijednosti korisničkog bona za *prepaid* korisnike.
- Dodjela dozvole za radiofrekvencijski spektar u području 1800 MHz.
- Odobrenje maloprodajne cijene za univerzalnu uslugu brzine prijenosa podataka od najmanje 1 Mbit/s.

Nove prilike

U zaoštrenoj konkurentskoj utakmici neizbježna su nova ulaganja. HT Grupa nastavila je provoditi strateški projekt uvođenja širokopojasnog pristupa internetu u nepokretnoj mreži, što omogućuje bolje performanse mreže i stvaranje novih kapaciteta. U jedanaest velikih gradova: Zagrebu, Splitu, Rijeci, Osijeku, Velikoj Gorici, Zadru, Šibeniku, Vinkovcima, Bjelovaru, Čakovcu i Varaždinu, nastavljeno je ulaganje u postojeće FTTH mreže (eng. *Fiber to the Home*). Također, HT je nastavio ulagati u pristupnu bakrenu mrežu, i to modernizacijom, čime je značajno skraćena pretplatnička petlja i instalacija digitalnih pretplatničkih linija vrlo velike brzine (eng. *Very High Data Rate, VDSL*). Još jedan strateški projekt HT-a, migracija krajnjih korisnika s tradicionalne PSTN (eng. *Public Switched Telephone Network*) platforme, omogućuje kontinuitet govornih usluga u nepokretnoj mreži i učinkovitu transformaciju zastarjele TDM (eng. *Time Division Multiplex*) na IP (eng. *Internet Protocol*) tehnologiju koja doprinosi nastanku mreže nove generacije i korisnicima donosi mnoge prednosti. Ovaj projekt trebao bi završiti tijekom 2015.

HT je također snažno usmjeren na povećanje pokrivenosti brzim mrežama kako bi što većem broju građana osigurao pristup naprednim tehnologijama. Tako je tijekom 2014. HT dodatno proširio pokrivenost najnaprednijom 4G ili LTE tehnologijom, četvrtom generacijom mobilne mreže koja omogućuje najbrži internet na mobitelu, tabletu ili računalu. Ovim proširenjem korisnici u ruralnim područjima Hrvatske prvi su put dobili mogućnost korištenja usluge s brzinom prijenosa podataka koja ja do deset puta veća od dotadašnjih.

GRAĐANI PREPOZNAJU DRUŠTVENU ODGOVORNOST HT-a

Građani prepoznaju HT kao jednu od tri najbolje kompanije u Hrvatskoj po pitanju društvene odgovornosti. Pokazalo je to veliko terensko istraživanje GfK-a iz 2014. koje je obuhvatilo više od 30 najvećih kompanija u Hrvatskoj iz područja financijskih usluga, telekomunikacijskih usluga, trgovine i proizvodnje. HT je među vodećim kompanijama u segmentu zaštite okoliša (4), sponzoriranja i doniranja projekata (2) te poštivanja i zaštite prava svojih zaposlenika, klijenata i poslovnih partnera (3). HT je, ujedno, ocijenjen kao drugi najpoželjniji poslodavac i kompanija koja se brzo prilagođava promjenama na tržištu.

Iskon je u 2014. proširio zonu dostupnosti na novih 13 hrvatskih gradova, a spomenutom modernizacijom korisnicima je omogućio odabir brzina interneta do 20 ili 30 mbps. Modernizacija se nastavlja i u 2015.

UPRAVLJANJE RIZICIMA

HT sustavno prati i redovito izvještava o značajnim rizicima za poslovanje: regulatornim i pravnim, financijskim, rizicima likvidnosti, kreditnim, tržišnim i operativnim rizicima poslovanja, kao i rizicima vezanima uz moguće utjecaje na zdravlje i okoliš te poslovanje u zajednici. Ovim praćenjem obuhvaćeni su Combis i Iskon. Sustavni pristup praćenja i izvještavanje o rizicima provodi se kvartalno i po potrebi i usmjereno je na upravu i nadzorna kontrolna tijela: Revizorski odbor Nadzornog odbora, Internu i

eksternu reviziju. Proces upravljanja rizicima ujedno je integralni dio procesa poslovnog planiranja te financijskog izvještavanja.

Strateško usmjerenje kompanije prema društveno odgovornom poslovanju i održivosti jedan je od ključnih elemenata upravljanja rizikom. Tri su glavna područja rizika utvrđena unutarnjom procjenom i putem konzultacija s pojedinim skupinama: korupcija, zaštita osobnih podataka i zaštita zdravlja korisnika.

Sprječavanje korupcije i drugih sukoba interesa

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

Slijedeći nastojanja Deutsche Telekom (DT) Grupe u ujednačavanju pristupa u borbi protiv korupcije i usklađivanju poslovanja, HT je nastavio donositi nove politike kojima se reguliraju bitna područja usklađenosti poslovanja. Tako su tijekom 2012. donesene tri politike, a tijekom 2014. Politika sprječavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima, Politika prava tržišnog natjecanja i Smjernice za sprječavanje sukoba interesa. Sve politike koje se nadovezuju na Antikorupcijsku politiku tiču se pitanja poput prihvaćanja i davanja pogodnosti, rada s vanjskim savjetnicima, organizacije poslovnih događanja i sprječavanja sukoba interesa te su usklađene s relevantnim zakonskim okvirom i donose praktične odredbe o dozvoljenom i nedozvoljenom ponašanju u poslovanju. HT na godišnjoj bazi radi procjenu rizika, u sklopu koje se procjenjuju rizici vezani uz aktivnu i pasivnu korupciju.

Combis je prilagodio i usvojio Politiku sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa – usklađenu Antikorupcijsku politiku unutar DT Grupe, Politiku prihvaćanja i davanja pogodnosti i Politiku događanja u 2013. godini te Politiku prava tržišnog natjecanja i Politiku sprječavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima u 2014.

Iskon je usvojio Kodeks ponašanja DT Grupe, Politiku sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa, Politiku prihvaćanja i davanja pogodnosti, Politiku događanja, Politiku prava tržišnog natjecanja i Politiku sprječavanja korupcijskih rizika u radu s vanjskim savjetnicima.

Zaštita osobnih podataka

HT posvećuje naročitu brigu zaštiti osobnih podataka i privatnosti svojih korisnika. Osim što je ovo područje regulirano propisima, u HT-u su doneseni posebni akti kojima se utvrđuju dodatni, strogi standardi zaštite osobnih podataka na razini cijele DT Grupe. Temeljni akt koji obvezuje sve zaposlenike HT-a su Obvezujuća korporativna pravila za zaštitu privatnosti (eng. *Binding Corporate Rules Privacy* - BCRP). HT je pitanje zaštite osobnih podataka i privatnosti definirao u svojim Općim uvjetima poslovanja.

U ovim se uvjetima korisnike usluga također upućuje i na kontakt u HT-u za pitanja koja se tiču zaštite osobnih podataka, a svaki relevantan upit, zahtjev i/ili pritužba korisnika i nadzornih tijela vezano uz zaštitu osobnih podataka nastoji se pravovremeno obraditi.

Zasebna organizacijska cjelina zadužena je za primjenu učinkovitog sustava zaštite osobnih podataka i odgovorna je izravno predsjedniku Uprave. Povjerenica za zaštitu osobnih podataka zadužena je za edukaciju o nužnosti i načinima zaštite prava fizičkih osoba u vezi s obradom njihovih osobnih podataka.

Briga za okoliš i zdravlje korisnika

S razvojem mobilnih komunikacija, a posebno uvođenjem 4G mobilnih mreža baziranih na LTE tehnologiji, zbog čega raste i broj mobilnih usluga i njihovih korisnika na području cijele Hrvatske, raste i potreba za većim brojem osnovnih postaja i antena. Brojnost mobilnih korisnika i osnovnih postaja obvezuje HT na predanost optimalnom postavljanju baznih stanica koje će zadovoljiti potrebe korisnika za visokokvalitetnim i dostupnim uslugama mobilnih komunikacija, uz istovremeno smanjivanje potencijalnih rizika na najmanju moguću mjeru. Da bi ovo proveo, HT u praksi primjenjuje Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu u skladu s normama ISO 14001 i OHSAS 18001. HT se također u potpunosti rukovodi važećim hrvatskim propisima vezano uz elektromagnetsko zračenje. Zaštita zdravlja od djelovanja elektromagnetskih polja regulirana je Pravilnikom o zaštiti od elektromagnetskih polja, na temelju općih odredbi Zakona o zaštiti od neionizirajućeg zračenja. U tom su Pravilniku zbog opreza, tj. primjene načela predostrožnosti, uvedene značajno strože granice u odnosu na Direktivu Europske unije i smjernice Međunarodne komisije za zaštitu od neionizirajućeg zračenja (eng. *International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection*), pa je tako razina električnog polja za izloženost opće populacije stroža za 60 %, a dozvoljena razina izračene snage za 84 % od graničnih razina iz Direktive EU-a i smjernica Komisije. Sva telekomunikacijska oprema ujedno podliježe odredbama Pravilnika o ograničenjima jakosti elektromagnetskih polja za radijsku opremu i telekomunikacijsku terminalnu opremu.

KORPORATIVNA ODGOVORNOST I ODRŽIVOST

Vodećim načelima definirane su vrijednosti koje HT Grupa promiče u svakodnevnom radu. To su etičko ponašanje, međusobno uvažavanje, timski rad, što učinkovitije postizanje najboljih rezultata, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti i oblikovanje okruženja koje potiče, prepoznaje i cijeni izvanredne rezultate. Odgovornost prema društvu sastavni je dio cjelokupnog poslovanja, pa tako Grupa svojim pristupom donošenju odluka potiče održivi razvoj, uz uvažavanje uloge i preuzimanje odgovornosti za svoje djelovanje u zajednici i društvu.

Tri su ključna strateška područja korporativne odgovornosti:

STRATEŠKA PODRUČJA	PRIMJENA TIJEKOM 2014.
<p>VRHUNSKE MOGUĆNOSTI KOMUNIKACIJE I POVEZIVANJA U PRIVATNOM ŽIVOTU I RADU</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ „Petak u PAPUČAMA“ je inicijativa usmjerena na postizanje veće fleksibilnosti u radu. Jednom mjesečno zaposlenicima je omogućen rad izvan ureda. Zaposlenici i članovi njihovih obitelji dobili su također mogućnost korištenja najpovoljnije mobilne tarife VPN svijet. ■ Cloud VPN je prva komercijalna usluga HT-a koja se isporučuje iz centralizirane paneuropske IP mreže, gdje su mrežne funkcije virtualizirane u podatkovnim centrima. Usluga pruža jedinstvenu kombinaciju funkcionalnosti, jednostavnosti i automatizacije na području sigurne komunikacije, a posebno za manje i srednje poduzetnike.
<p>INTEGRACIJA U DIGITALNO DRUŠTVO I DRUŠTVO ZNANJA</p>	<p>HT je prvi u Hrvatskoj uveo 4G mrežu koja omogućuje najbrži mogući pristup internetu. Zahvaljujući takvoj brzini pristupa, privatni i poslovni korisnici dobili su mogućnost korištenja novih tarifa, prilagođenih njihovim specifičnim potrebama.</p>
<p>DRUŠTVO SA SNIŽENIM EMISIJAMA STAKLENIČKIH PLINOVA</p>	<p>Najveći doprinos smanjenju emisija CO₂ daje smanjenje potrošnje električne energije. Najznačajnija mjera usmjerena na smanjenje potrošnje električne energije odnosila se na projekt migracije PSTN (eng. <i>Public Switched Telephone Network</i>) platforme, optimizaciju PSTN portova i modernizaciju rashladnih sustava. Doprinos smanjenju emisija dalo je i preseljenje sjedišta kompanije i značajnog broja zaposlenika u novu zgradu visoke energetske učinkovitosti.</p>

ODNOSI I DIJALOG S DIONICIMA

Otvorena i transparentna komunikacija s korisnicima, zaposlenicima, investitorima, dobavljačima i svim drugim skupinama u osnovi su svih odnosa HT-a.

PONAŠANJE I INTEGRITET

Kodeks ponašanja HT-a postavlja jasne standarde poslovnog ponašanja, a temelji se na Vodećim načelima Društva i poželjnim ponašanjima, a posebno: "Poštovanje i integritet osnova su našeg ponašanja".

Korisnici

HT svakodnevno komunicira s korisnicima na raznim društvenim mrežama, kao što su Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, LinkedIn, Google+ i Vine, kako bi osigurao potporu u rješavanju problema i dobio povratnu informaciju o proizvodima i uslugama. Korisnici komentiraju objave na društvenim mrežama, a nerijetko ih koriste i za rješavanje svojih problema. HTu komunikaciji posebno prednjači na Facebooku. Socialbakers, ugledna analitička kuća specijalizirana za analizu društvenih medija, objavila je početkom 2014. godine da je HT prvi u Hrvatskoj u kategoriji brendova koji su najposvećeniji aktivnostima na Facebooku. Odaziv HT-a prema korisnicima je 99 %, a prosječno vrijeme čekanja je 26 minuta. Ako znamo da kompanija na drugom mjestu odgovara korisnicima u prosjeku nakon 59 minuta, a treća nakon 835 minuta, dakle, nakon više od pola dana, onda to samo govori o uspješnom radu djelatnika Službe za korisnike koji svakodnevno odgovaraju na pitanja korisnika.

Godinu dana ranije, Hrvatski Telekom je također prednjačio na Facebooku, no tada je imao odaziv od 95 %, što je također bio sjajan rezultat.

KORISNICI KOMENTIRAJU

„Svaka čast na donaciji Hrvatskoj gorskoj službi spašavanja, to je pravi primjer suradnje!“

„Pogledao sam prvu epizodu druge sezone Pravog detektiva, uvjerali ste me – uzet ću HBO samo zbog te serije!“

„Molim vas da provjerite zašto ne funkcionira 4G u Malešnici. Jučer je bilo sve u redu, a danas nikako ne mogu ostvariti željene brzine *downloada*“

U 2014. nastavljena je komunikacija putem T-Bloga, prvog korporativnog bloga u Hrvatskoj. T-Blog služi kao platforma za razmjenu mišljenja o pitanjima koja se tiču telekomunikacija, tehnologije i sličnih tema vezanih uz usluge HT-a, kao i trendova iz šireg područja telekomunikacija i ICT-a. Osim korporativnog

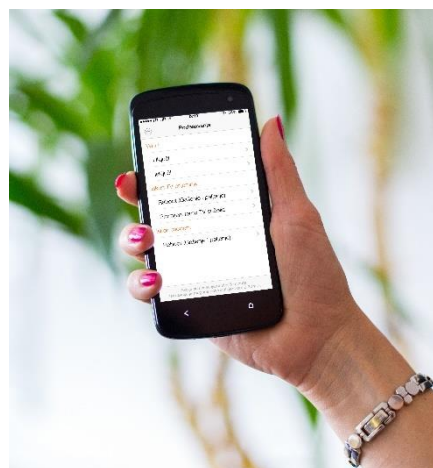
bloga, HT je 2014. počeo s pripremom specijaliziranog ICT bloga – BizIT, usmjerenog na specifične poslovne tehnološke teme, čije se pokretanje očekuje 2015. HT je također snažno usmjeren na stalno ispitivanje potreba i zadovoljstva korisnika kako bi mogao kreirati usluge po njihovoj mjeri i smanjiti njihovo nezadovoljstvo na najmanju moguću mjeru. Osim svakodnevne komunikacije putem društvenih mreža, u postizanju ovog cilja HT se koristi različitim istraživanjima, izravnim kontaktom s korisnicima, unaprjeđenjem postupaka za rješavanje pritužbi i davanjem informacija o različitim proizvodima i uslugama.

T-Blog je u 2014. pisao o mobilnom oglašavanju s hit uslugom Kupon2Go, o poslovnim uslugama Cloud Server, Mini fiskalna blagajna, Cloud Call centar i Nadzor vozila, o donacijskom natječaju „Zajedno smo jači“, o zanimanju za posao u HT Grupi, o novim mobilnim uređajima u HT ponudi i drugim stručnim zanimljivim temama.

COMBIS za komunikaciju s korisnicima koristi Newsletter za korisnike u kojem objavljuje događanja i inicijative kompanije. Korisnici se također mogu izravno obratiti članovima Uprave putem internetske stranice (<http://www.COMBIS.hr/hr/korisnici/vas-kutak>), a komunikacija je omogućena i putem društvenih mreža poput Facebooka, LinkedIna, YouTubea i Twittera.

Iskon Internet je u 2014. godini korisnicima predstavio aplikaciju Moj.Iskon za upravljanje uslugom i prijavu eventualnih poteškoća u radu. Iskon je prvi telekomunikacijski operator koji je na taj način korisnicima omogućio kontakt putem aplikacije, bez potrebe za pozivanjem korisničke podrške.

Korisnici sve novosti i informacije iz kompanije mogu pratiti i putem Iskonovih službenih profila na društvenim mrežama Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube i Instagram. Za postojeće korisnike kreiraju se i *newsletteri*, dok je putem službene internetske stranice omogućen *chat* s djelatnicima pozivnog centra.



Iskon se služi i istraživanjima te koristi sve prilike za osobni kontakt s korisnicima kako bi primio njihovu povratnu informaciju o kvaliteti i stabilnosti usluge te prijedloge i želje za njezinim daljnjim unaprjeđenjem.

Dioničari

HT pridaje veliki značaj transparentnoj komunikaciji s investitorima kako bi mogli steći realnu sliku postojećeg stanja i potencijala Grupe te imali mogućnost fer valuacije kompanije. U komunikaciji se koriste kvartalni rezultati poslovanja i prateći konferencijski pozivi, *ad hoc* objave za burzu i javnost te stručna razmjena informacija i stavova. Naglasak je na brzom rješavanju problema te fer tretmanu svih dioničara, za što se koriste i redovne godišnje skupštine dioničara te pojedinačni sastanci kao kontinuirana aktivnost kroz godinu. Tako je HT u 2014. godini održao više od 30 pojedinačnih sastanaka

s investitorima te prisustvovao nekolicini investitorskih konferencija. Izravan kontakt omogućen je putem telefona i e-pošte.

Dobavljači

Organizacijska cjelina Nabava uvela je 2014. Upitnik o održivosti poslovanja za dobavljače. Jedna cjelina u Upitniku posvećena je etičkim principima u poslovanju s pitanjima koja se odnose na informacije o krivičnom kažnjavanju rukovodećih osoba i/ili pravne osobe ponuditelja te o postojanju mogućeg sukoba interesa kod vlasnika, osnivača, rukovodstva ili zaposlenika ponuditelja, odnosno da nisu istovremeno i zaposlenici tvrtke tražitelja ponuda, i to na pozicijama koje omogućuju, odnosno nose rizik samostalnog i netransparentnog odlučivanja o angažiranju ponuditelja na traženim poslovima. U Upitniku nema pitanja koja se dotiču područja zaštite ljudskih prava, dječjeg rada, prava radnika na udruživanja jer je zauzet stav da su ona definirana Zakonom o radu, a svi dobavljači HT-a moraju jamčiti da posluju u skladu s važećim zakonskim odredbama. Ovo je opisano u odgovarajućim člancima Pravilnika o nabavi HT-a (Glasnik 11/2014), a posebno u članku 10 - Odabir ponuditelja (sastavljanje dugog popisa potencijalnih dobavljača).

Zaposlenici

HT je izuzetno osjetljiv na potrebe svojih zaposlenika i uvažava njihovo mišljenje. Ono se redovito ispituje pomoću upitnika o zadovoljstvu zaposlenika i anketa o temama važnima za zaposlenike. Njihovi se rezultati koriste kao podloga za daljnja poboljšanja i promjene u kompaniji.

HT ima jedinstveno mjesto za sve upite i zahtjeve zaposlenika u području ljudskih resursa – MyHR. To je portal za unos pitanja zaposlenika na koja će relevantan odgovor dobiti u najkraćem mogućem vremenu.

Dvije su osobe imenovane za primanje i rješavanje pritužbi zaposlenika vezanih uz zaštitu dostojanstva. One su najkasnije u roku od osam dana od dostave pritužbe istu dužne ispitati i poduzeti sve potrebne mjere za sprječavanje nastavka uznemiravanja ili spolnog uznemiravanja, ako se utvrdi da ono postoji.

Svakom je zaposleniku omogućena i prijava nepropisnog ponašanja ili kršenja Kodeksa ponašanja.

Iz tog je razloga uspostavljena Etička linija kao sustav koji zaposlenicima omogućava povjerljivost, a ako to žele, i anonimnost dojava. Etičkoj liniji mogu se obratiti poštom, telefonom, faksom, e-poštom ili putem posebnog alata koji je dostupan na internetu.

Sindikati

Zaposlenici HT-a organizirani su u više sindikata, ali u pregovorima za Kolektivni ugovor sudjeluju isključivo reprezentativni sindikati, odnosno oni koji zastupaju minimalno 20 % ukupnog sindikalnog članstva. Kolektivni ugovor sklopljen između poslodavca i reprezentativnih sindikata uređuje prava i obveze svih zaposlenika HT-a. Komunikacija poslodavaca sa socijalnim partnerima redovita je i odvija se na tjednoj bazi. U 2014. godini ta je komunikacija bila još intenzivnija zbog pregovora za novi Kolektivni ugovor, provođenja procesa izdvajanja (eng. *outsourcing*) dijela poslovanja i zaposlenika u Ericsson

Nikola Tesla Servisi d.o.o. te programa rješavanja kolektivnog viška zaposlenika u HT-u. Zaposlenici su o svim važnim temama o kojima se razgovara ili pregovara sa socijalnim partnerima informirani na kompanijskom IntraNetu, a ovisno o važnosti teme, i izravnom e-poštom koja je poslana svim zaposlenicima. Komunikacija sa zaposlenicima se u COMBIS-u odvija putem internog glasila, objavama putem e-pošte, intraneta, društvenih mreža i drugih platformi za grupnu komunikaciju te izravnim putem. U COMBIS-u djeluje sindikalna podružnica Hrvatskog sindikata telekomunikacija, u koji je u 2014. bilo učlanjeno 21,33 % zaposlenika.

Poslovno-interesne organizacije

U pravilu je suradnja s poslovno-interesnim organizacijama usmjerena na razmjenu informacija i razvoj dobre prakse u poslovanju te na međusobnu i javnu razmjenu mišljenja. HT tako, osim što samostalno djeluje javnim istupima u medijima i sudjelovanjem na okruglim stolovima i konferencijama, kao operator elektroničkih komunikacijskih usluga djeluje i na nacionalnoj razini sudjelovanjem u radu Udruge pokretnih komunikacija Hrvatske te u Udruženju za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, koje javno zastupaju zajedničke interese operatora članova. Također, HT je član međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža European Telecommunications Network Operators' Association i GSM Association koje se zalažu za promicanje interesa operatora elektroničkog komunikacijskog sektora na razini EU-a.

Zajednica

Zajednica u kojoj poslujemo važan je čimbenik našeg uspjeha. Budući da naše svakodnevne aktivnosti imaju utjecaj na velik broj ljudi, iznimnu pozornost obraćamo na odnose sa zajednicom. Odnosi su usmjereni na rješavanje specifičnih i općih problema u društvu, a naročito na probleme koji su vezani uz određeno područje, a tiču se i utječu na zaštitu zdravlja te na sigurnosna i ekološka pitanja lokalnih zajednica. U suradnji se koriste različite platforme, kao što su izravna suradnja, donacije, partnerstva za održivi razvoj i partnerski programi, kao i povratne informacije iz izravne komunikacije i specifičnih istraživanja i procjena zdravstvenih, sigurnosnih i ekoloških rizika. HT Grupa redovito surađuje s obrazovnim, kulturnim, edukacijskim i znanstvenim ustanovama, nevladinim organizacijama, a posebice s onima koje se brinu o osobama s posebnim potrebama i osobama u nepovoljnom položaju te s organizacijama koje promiču vrijednosti civilnog društva. HT se sredinom 2014. nakon katastrofalnih poplava u Slavoniji posebno angažirao u organiziranju pomoći stradalima. Na inicijativu zaposlenika organizirano je prikupljanje i dostava potrepština u poplavom pogođene krajeve. Zaposlenici su također pokazali veliku požrtvornost u brzom osiguranju usluga HT-a u trenucima kad su one bile najpotrebnije.

POMOĆ STRADALIMA OD POPLAVA U SLAVONIJI

19. svibnja 2014.

Hrvatski Telekom će svim stradalnicima u prihvatnim centrima na područjima stradalima od poplave osigurati besplatni internet i wi-fi zone, kao i dovoljne količine SIM kartica i bonova kako bi mogli nesmetano komunicirati. Također, HT će stradalnicima osigurati tehničku opremu kako bi mogli komunicirati s najbližima.

Hrvatski Telekom odriče se i svih prihoda od poziva na humanitarni broj telefona 060 9011.

Dodatno, HT će pomoći u kupnji prehrambenih i higijenskih potrepština za sve stradalnike.

U pružanje pomoći nastradalima uključili su se i zaposlenici Hrvatskog Telekoma, a njihovi prilogi prikupljaju se na dogovorenim lokacijama te službenim vozilima HT-a otpremaju u prihvatne centre.

Državna administracija i regulatori

Suradnički odnosi obuhvaćaju razmjenu mišljenja i suradnju s politički izabranim predstavnicima, javnom upravom i agencijama te tijelima zaduženima za nadzor tržišta na kojem HT posluje, kao i savjetovanje u vezi sa zakonima i procedurama. HT također izravno surađuje, razmjenjuje mišljenja i prikuplja podatke o dobrim praksama vezano uz uklanjanje neodrživih praksi i povećanje konkurentnosti, kao i otklanjanje i izbjegavanje pravne usklađenosti. Tijekom 2014. HT je intenzivno komunicirao s Agencijom za zaštitu tržišnog natjecanja na temu koncentracije HT-a i Optima Telekoma. S Hrvatskom regulatornom agencijom za mrežne djelatnosti razmjenjivao je mišljenja i sudjelovao u javnim raspravama o deregulaciji tržišta fiksnih poziva i tržišta maloprodaje iznajmljenih vodova, promjeni veleprodajnih cijena za usluge koje HT pruža na svojoj već izgrađenoj mreži, Pravilniku o potvrdi i naknadi za pravo puta i Pravilniku o izmjenama i dopunama Pravilnika o plaćanju naknada za pravo uporabe adresa, brojeva i radiofrekvencijskog spektra.

Nevladine udruge

HT po potrebi i redovito razmjenjuje informacije i mišljenja s pojedinim udrugama, nadzire provođenje podržanih projekata i inicijativa te izvještava o održivosti (dvosmjerna komunikacija, donacije i partnerstva). U tu svrhu javnosti je dostupna e-adresa za sve upite i informacije – [kontakt](#).

NAGRADE I PRIZNANJA

Certifikati

HT je još od 2002. nositelj ISO 14001 certifikata te certifikata prema normi OHSAS 18001, a u svibnju 2014. uspostavio je Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu (Integrirani sustav) i usvojio novu Politiku. U skladu sa zahtjevima navedenih normi, Deutsche Telekom je u lipnju 2014. proveo reviziju Integriranog sustava HT-a kao dijela Sustava integriranog upravljanja Deutsche Telekom Aktiengesellschafta. Ta je revizija potvrdila da je briga o okolišu integrirana u sve radne procese i visoku razinu svijesti zaposlenika o važnosti zaštite okoliša.

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

Combis je certificiran prema normi ISO 9001:2009 i ima definiranu Politiku kvalitete koja je predstavljena svim zaposlenicima i dostupna je na vidljivom mjestu u svim prostorijama kompanije. Ova se Politika revidira sukladno promjenama u poslovanju COMBIS-a. COMBIS je također zadovoljio sigurnosni standard koji odgovara zahtjevima norme ISO 27001. Certifikacijom je potvrđeno da je COMBIS implementirao Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću (eng. *Information Security Management System*), što je potvrda odgovornog ponašanja prema svojim i tuđim informacijama.

Nagrade

HT je krajem 2014. šestu godinu zaredom uvršten u CEERIUS Sustainability Index za 2015., Indeks održivosti Bečke burze za srednju, istočnu i jugoistočnu Europu. Putem Indeksa vrednuje se društvena i okolišna kvaliteta dionica vodećih kompanija u regiji, čijim se dionicima trguje na burzama u regiji.

Agencija Oekom Research, jedna od vodećih svjetskih rejting agencija u području održivog investiranja, uvrstila je HT 2008. u *Prime* kategoriju kompanija zahvaljujući standardima korporativne odgovornosti i politike održivog razvoja, a 2014. HT je ponovno dobio potvrdu ove kategorije.

Poslovni dnevnik, u suradnji sa Zagrebačkom burzom, dodijelio je HT-u 2014. nagradu za treće mjesto u kategoriji „Najbolji odnosi s investitorima“, nakon što je prethodne dvije godine osvojio prvu nagradu. HT je također dobio nagradu Beogradske burze za najbolje odnose s investitorima između šesnaest kompanija iz pet zemalja regije.

Combis je 2014. za inovativan rad i izvanrednu suradnju dobio prestižno priznanje Microsofta – „Microsoft Country Partner of the Year“. Također je postao prvi partner Oracla u Adriatic regiji za vrhunsko rješenje planiranja i budžetiranja u oblaku – „Oracle Hyperion Planning“.

ČLANSTVA

HT je član Udruge europskih telekomunikacijskih operatora (ETNO). Aktivno sudjeluje u radu Udruge za energetiku u okviru Hrvatske udruge poslodavaca od 2013. Cilj je Udruge omogućiti bolje i održivije gospodarsko okruženje kroz uključivanje proizvodnje energije u nacionalni strateški plan.

HT i Combis su članovi Inicijative Ujedinjenih naroda Global Compact od 2007. Ova Inicijativa povezuje poslovni sektor s agencijama UN-a, vladama i civilnim društvom u podržavanju temeljnih društvenih vrijednosti iz područja ljudskih prava, prava radnika, zaštite okoliša i borbe protiv korupcije. HT je i potpisnik Povelje o zaštiti okoliša, Povelje o održivom razvoju i Povelje o korporativnoj odgovornosti.

Od 2009. kompanije redovito pripremaju izvještaje o napretku o provedbi ovih načela.

EKONOMSKI POKAZATELJI

HT, Iskon i Combis ostvarili su u 2014. prihode u iznosu od 6,751 milijardi kuna. U odnosu na prethodnu godinu usporen je pad prihoda, koji je 2014. iznosio 4,1 %, a 2013. godine 6,8 %, pri čemu je ipak zadržana vodeća pozicija u svim segmentima telekomunikacijskog tržišta. Negativan utjecaj na prihode imali su snažni regulatorni pritisci, zaoštrena konkurencija s velikim brojem *flat* tarifa i nepovoljna ekonomska situacija koja se nastavila značajno odražavati na kupovnu moć građana.

Stabilizacija prihoda u pokretnim komunikacijama, kao i rast prihoda u ICT segmentu, mobilnom internetu i TV uslugama, utjecali su na stabilizaciju ukupnih prihoda. Unatoč povećanim troškovima transformacije HT-a, pogoršanju poslovnog okruženja, novoj radiofrekvencijskoj naknadi i promjeni u strukturi prihoda, ostvarena EBITDA prije jednokratnih stavki u 2014. iznosi 2.728 milijardi kuna, uz EBITDA maržu prije jednokratnih stavki od 40,4 %. Neto dobit cijele HT grupe u 2014. godini iznosi 1.142 milijardi kuna.

Combis je tijekom 2014. u odnosu na prethodnu godinu zabilježio rast neto prihoda na razini cijele grupe (Hrvatska, Bosna i Hercegovina te Srbija). Zadržana je također ukupna razina prihoda s međunarodnih tržišta, kao i vodeći tržišni položaj sistem integratora u Hrvatskoj.

NAŠI KORISNICI I PROIZVODI

BRIGA ZA KORISNIKE I ODGOVORAN ODNOS PREMA KORISNICIMA

Naši korisnici dobivaju 24-satnu podršku, sedam dana u tjednu, i to telefonskim putem, putem e-pošte i pošte, telefaksa i društvenih mreža. Društvene mreže pokazuju se kao jedan od najboljih izravnih načina komunikacije s korisnicima. O njihovom interesu za ovu vrstu komunikacije govori više od 180.000 *lajkova* na HT-ovom i više od 100.000 na Simpa profilu na Facebooku te preko 10.000 sljedbenika na Twitteru. Korporativne internetske stranice hrvatskitelekom.hr također nude mogućnost *online* razgovora. Osim što korisnicima svakodnevno pružaju informacije i pomoć u otklanjanju problema, agenti pozivnih centara HT-a korisnicima također nude i proizvode i usluge prilagođene njihovim individualnim potrebama i potrošačkim navikama. HT općenito prilagođava svoje usluge različitim potrebama korisnika, kao što su različiti popusti, olakšani pristup dućanima osobama s invaliditetom, posebni paketi za korisnike s niskim primanjima, usluge za mlade i popusti za branitelje-invalidne Domovinskog rata. Roditelji mogu koristiti uslugu roditeljske zaštite, odnosno nadzirati način na koji njihova djeca koriste internetske sadržaje. Tu je i mogućnost osiguranja mobilnih telefona i niz opcija za obračun i naplatu, kao što su WebBill, glasovni račun i e-račun. U okviru brige za korisnike HT koristi standardnu metodologiju mapiranja korisničkog putovanja. Primjenom ove metodologije zaposlenici dobivaju mogućnost u potpunosti doživjeti sve faze korisničkog putovanja u ponudi bilo kojeg novog proizvoda, prije njegova uvođenja na tržište. U marketinškim komunikacijama, oglašavanju, pokroviteljstvu i promidžbi standardno HT koristi smjernice Deutsche Telekom za komunikaciju branda i kodeks oglašavanja HURA-e.

LOJALNOST I ZADOVOLJSTVO KORISNIKA

Hrvatski Telekom

Lojalnost korisnika HT-a prati se pomoću TRI*M metodologije, dok se korisničko zadovoljstvo prati u okviru ICCA projekta. ICCA projekt (eng. *International Customer Contact Analysis*) provodi se u svim članicama DTAG grupe. Njime se istražuje zadovoljstvo korisnika svim kontaktnim točkama HT-a (centrom za pozive, samouslužnim govornim automatom, T-centrima, tehničarima na terenu te internetskom stranicom HT-a), svakodnevnim anketama i komentarima korisnika. Pomoću ICCA prati se zadovoljstvo korisnika osobljem s kojima su kontaktirali te kvalitetom interakcije. Cilj je dodatno poboljšati korisničko iskustvo korištenjem vrijednih informacija koje korisnici pružaju u anketama zadovoljstva. Pomoću TRI*M istraživanja prati se lojalnost korisnika te postavljaju specifična pitanja o proizvodima i cijenama, kontaktnim točkama i procesima. Rezultati se prate i izvještavaju od razine Uprave do svakog pojedinoga zaposlenika (ovisno o razini odgovornosti), a ispunjavanjem anketa zadovoljstva korisnici imaju priliku izravno utjecati na promjene postojećih kompanijskih procesa, usluga i proizvoda. Zaposlenici iz HT-ovih ureda također provode vrijeme u izravnom kontaktu s korisnicima kao "Božićni pomagači" u dućanima. Kroz ovu inicijativu HT-ovi menadžeri dobili su mogućnost izravno razgovarati s korisnicima i čuti njihove komentare o proizvodima i uslugama.



Goran Toplek, direktor Odjela za razvoj pristupnih mreža

„Osnovna zadaća telekoma je komunikacija, što danas nužno znači i pristup internetu. Putem interneta svi smo dio istoga globalnog sela i svaki bi se stanovnik trebao moći uključiti u taj zajednički prostor komunikacije. Naša optička mreža Fiber to the Home tu mogućnost pruža ne samo stanovnicima većih hrvatskih gradova, već i sve većem broju manjih mjesta po cijeni koja je i sad već prihvatljiva. Vjerujem da će razvojem mreže cijena biti i sve prihvatljivija. Izgradnjom najbrže 3G i 4G mreže u Hrvatskoj, ne pridonosimo samo jačanju svoje kompanije, nego i razvoju cijeloga gospodarstva i povezivanju svih dijelova Hrvatske sa svijetom. Time povećavamo profitabilnost, ali i gradimo temelje za razvoj mnoštva drugih usluga za sve one koji koriste našu mrežu. Razvijajući sebe, razvijamo i druge.“

Rezultati 2014. godine pokazuju ostvarenje postavljenog indeksa korisničkog zadovoljstva u ukupnom iznosu od 96 %. Korisnici su najbolje ocijenili interakcije s T-Centrima, tehničarima na terenu, službenom HT-ovom internetskom stranicom te pozivnim centrom, a ukazali su na poboljšanja kojima bi željeli unaprijediti samouslužni govorni automat. Cilj je dodatno poboljšati korisničko iskustvo korištenjem vrijednih informacija koje korisnici pružaju u anketama zadovoljstva.

Combis

Combis svake godine provodi istraživanje o zadovoljstvu korisnika. Tako je i 2014. proveo istraživanje zadovoljstva korisnika kroz anketni upitnik od 53 pitanja. Rezultati su pokazali da bi gotovo 90 % ispitanika preporučilo Combis, a razlozi za ovako snažno iskazano zadovoljstvo, prema riječima korisnika, nalaze se u Combisovom profesionalnom odnosu prema korisnicima, stručnim i kvalitetnim zaposlenicima i brzini reakcije. Korisnici su posebno istaknuli da su im zaposlenici Combisa „uvijek na usluzi“.

GODINA ISKORAKA – PROIZVODI I USLUGE

Nova suvremena platforma za napredne usluge budućnosti

HT postupno transformira svoju tradicionalnu telefonsku mrežu, PSTN (eng. *Public Switched Telephone Network*), u suvremenu platformu IMS (eng. *IP Multimedia SubSystem*). Ova je platforma prepoznata kao tehnološki i troškovno najučinkovitije rješenje za IP transformaciju, zbog čega je moguće kombinirati ono najbolje iz telekomunikacijskog i internetskog svijeta. HT je pristupio ovoj transformaciji kako bi mogao razvijati nove multimedijske usluge i usluge usmjerene prema korisnicima, temeljene na IP tehnologiji. IP (eng. *Internet Protocol*) je tehnologija nove generacije i predstavlja korjenitu promjenu tehnološke

osnove. Ova će promjena omogućiti HT-u da korisnicima pruži napredne usluge budućnosti. Prelaskom na IP tehnologiju ukida se međuovisnost mreža i usluga te se omogućuje pružanje konvergentnih fiksno-mobilnih usluga (eng. *Fix Mobile Convergence* – FMC). Rezultat migracije na IP tehnologiju uz istovremeno uvođenje FMC-a je pružanje usluga korisniku, bez obzira na to radi li se o prijenosu govora, podataka ili televizije, na bilo kojem mjestu, u bilo koje vrijeme, na svim njemu dostupnim uređajima i pristupnim tehnologijama. Sljedeći korak u evoluciji pružanja usluga u segmentu korisničkog iskustva, a isti omogućava upravo IP tehnologija poduprta razvojem optičkih mreža, jest realizacija potpunih informacija o dostupnosti širokopojsnih usluga u najkraćem mogućem roku.

Prelaskom na novu platformu i korištenjem Net Phone paketa usluga poslovni korisnici imaju brojne mogućnosti unaprjeđenja svog poslovanja, bez kapitalnih investicija.

U okviru transformacije HT postupno zamjenjuje svoje stare digitalne telefonske centrale novim tehnologijama temeljenima na IP-u, kako na kontrolnoj, tako i na pristupnoj razini mreže, a migracija se provodi kroz duže vremensko razdoblje. Tako je tijekom 2014. ugašeno 35 lokalnih centrala s pripadajućim udaljenim pretplatničkim stupnjevima te je migrirano više od 400.000 korisničkih priključaka. Time je dosegnuta brojka od 46 ugašenih lokalnih centrala i ukupno 882.609 korisnika diljem Hrvatske čiji su priključci migrirani na IP tehnologiju. Ovaj će proces biti dovršen do kraja 2015.

Nove usluge u oblaku za lakši svakodnevni rad

Tijekom 2014., osim što je proširio ponudu standardnih informacijsko-komunikacijskih usluga (eng. *Information and Communications Technology*), HT je nastavio razvijati usluge u oblaku (eng. *Cloud*) koje korisnicima donose mnoge koristi i olakšavaju svakodnevni rad, poput Office 365, CloudStorage, Cloud Zaštita mreže i Cloud Nadzor mobilnih uređaja.

Proširenje i unaprjeđenje standardnih ICT usluga obuhvatilo je usluge kao što su ICT oprema, Cloud Server, Mini fiskalna blagajna, a pokrenuta je i nova komunikacijska platforma Kata&Data. Kata&Data je zapravo *online* kampanja usmjerena na edukaciju poslovnih korisnika o svim prednostima usluga u oblaku.



Cloud Fax - povoljniji način slanja i primanja faks poruka!

Data Centar

U lipnju 2014. godine Hrvatski Telekom je otvorenjem Data centra u Zagrebu zaključio investiciju vrijednu 62,5 milijuna kuna. Taj zahtjevan projekt realiziran je u suradnji s Grupom KONČAR. Rezultat rada hrvatskih stručnjaka jedan je od najmodernijih Data centara u ovom dijelu Europske unije, u čijem se radu primjenjuju najviši tehnološki, ekološki i sigurnosni standardi. Hrvatski Telekom u Data centru korisnicima nudi smještaj, daljinsko praćenje i upravljanje ICT infrastrukturom, što omogućava znatne uštede u poslovanju te siguran i optimalan rad opreme.

Izgradnja Data centra jedna je od najvećih investicija Hrvatskog Telekoma u strateški važan ICT sektor, a realizacijom ovog projekta HT nastavlja s investicijama u razvojne projekte. Uz vodeću ulogu na području telekom usluga u Hrvatskoj, HT već nekoliko godina ostvaruje značajne rezultate u ICT segmentu. HT je, zajedno s Combisom, vodeći pružatelj ICT usluga u Hrvatskoj te jedna od vodećih ICT tvrtki u regiji. Upravo ICT ponuda jedan je od ključnih proizvoda kojima se planira daljnje širenje poslovanja u regiji i povećanje izvoza proizvoda i usluga.

„Izgradnja velikog Data centra u središtu Zagreba bila nam je stvarno veliki izazov, ali u suradnji s kolegama iz Končara, koristeći zajedničko znanje i iskustvo, uspjeli smo napraviti posao u rokovima i po standardima koji nas svrstavaju u europski vrh. Često slušamo o tome kako neke zemlje koriste napredniju tehnologiju i kako trebamo učiti od drugih. Cijeli život učimo i sigurno je da treba usvajati tuđa znanja i iskustva, no ne treba omalovažavati svoje znanje i iskustvo temeljem čega nastaju nova tehnička rješenja primjerena za naše okolnosti i uvjete. U Data centru Selska ugrađeno je nekoliko naših potpuno novih tehnoloških rješenja, i tako smo pokazali da i drugi mogu od nas ponešto naučiti. Dokaz za to je nekoliko upita, od posjetitelja, a u smislu dobivanja tehničkih konzultantskih usluga od HT-ova tima. Segment poslovanja s podatkovnim centrima i u svijetu je nešto novo, stoga mi je drago da sam mogao sudjelovati u projektu koji je inovativan, a uz to HT-u osigurava bolju poslovnu budućnost i otvaranje novih radnih mjesta.“



Siniša Zmijanac,
viši voditelj programa u
Odsjeku za upravljanje
ključnim investicijama i
projektima razvoja

Microsoft Office 365

HT je proširenjem ICT ponude uslugom Office 365 uspostavio stratešku suradnju s Microsoftom. Office 365 je usluga koja korisnicima omogućuje mnogo više od korištenja programa poput Worda, Outlooka, PowerPointa i Excela, jer ih oni sada osim na jednom računalu mogu koristiti na do pet različitih uređaja te putem interneta. Ova usluga korisnicima također omogućuje i zajedničko dijeljenje i rad na dokumentima (*SharePoint Online*), komunikaciju putem *chat* i/ili video poruka (*Lync Online*), 50 GB poštanskog sandučića (*Exchange Online*) te 1TB *online* prostora za pohranu podataka i dokumenata (*OneDrive for Business*). Novost za korisnike je u tome što za ovu uslugu ne postoji ugovorna obveza, ona se plaća u mjesečnim naknadama, a ne cijelu godinu unaprijed. Uz to, HT je osigurao i besplatnu podršku u migraciji podataka za pojedine servise, a svi korisnici mogu koristiti i besplatnu lokalnu podršku 24 sata 7 dana u tjednu.

CloudStorage

CloudStorage korisnicima omogućuje pohranu, slanje, primanje i dijeljenje velikih datoteka pomoću Clouda Hrvatskog Telekoma. Uz to, korisnici mogu i komentirati datoteke, kako bi bili brži i učinkovitiji u

radu. Usluzi se može pristupiti putem računala, tableta ili mobitela, a dovoljna je samo internetska veza. Prednost za korisnike je u tome što se podaci automatski sinkroniziraju između različitih uređaja pa su datoteke uvijek ažurne, bez obzira na to pristupa li im se putem računala, mobitela ili internetskog preglednika. Podaci su uvijek dostupni i maksimalno sigurni jer se čuvaju u HT-ovu podatkovnom centru u Hrvatskoj, uz održavanje u skladu s visokim sigurnosnim standardima.

Cloud zaštita mreže

Usluga Cloud zaštita mreže omogućuje zaštitu računala, tableta i mobitela od virusa, a ujedno i štiti podatke kojima zaposlenici pristupaju s različitih lokacija i uređaja. To je posebno važno jer svakodnevni napredak tehnologije dovodi i do povećane mogućnosti zlonamjernih napada na računala i podatke. Stoga je osim klasične zaštite računala od neovlaštenog fizičkog pristupa i dobrih antivirusnih programa jako važno imati i siguran pristup internetu. Usluga također omogućuje određivanje stranica kojima će zaposlenici moći pristupiti i tzv. *failover* kojim se osigurava neprekidna internetska veza. *Failover* također omogućuje da u slučaju gubitka jedne internetske veze uređaj automatski prebacuje na drugu dostupnu vezu, čime se osigurava kontinuitet rada. Ovo je idealno za tvrtke čije se poslovanje bazira na komunikaciji putem e-pošte, pa im gubitak internetske veze automatski znači i gubitak prihoda.

Posebna ICT rješenja

HT je tijekom 2014. nastavio s izradom, isporukom i implementacijom kompleksnih ICT rješenja, što je doprinijelo uspješnosti poslovanja te rastu i prepoznatljivosti HT-a na ovom tržištu. Posebno se izdvaja ICT rješenje koje je HT realizirao u suradnji s Combisom s jednim trgovačkim lancem. Ovo rješenje omogućilo je unaprjeđenje i olakšavanje procesa u različitim segmentima poslovanja (interno određivanje budžeta, analiza, izvještavanje itd.).

Kupon2go

Kupon2go je nova, jedinstvena usluga koja za korisnike odabire i predlaže ponude partnera usluge te šalje SMS kupon s popustom na mobitel korisnika, u trenutku kada se korisnik nalazi u blizini lokacije partnera. Od pokretanja u prosincu 2014. godine u uslugu su uključeni Konzum, Tisak, Kozmo, Allianz, Avenue Mall, Cinestar, dm drogerie markt, e-Tours, Herald, Hrvatska lutrija, Kućica na drvetu (Prodis), L'Occitane, Oxbo (Hilton), Samsung, Tekstilpromet, Meblo i Westgate. Cilj usluge je ponuditi ono što je korisniku bitno, u vremenu i mjestu na kojem se nalazi. Pogodnosti su raznolike, od sniženih cijena pojedinih proizvoda i usluga do dodatnih besplatnih proizvoda i usluga uz jedan već kupljeni.

„Poslovni uspjeh u telekom djelatnosti presudno ovisi o zadovoljstvu korisnika. Radimo s ljudima i za ljude. Želimo što kvalitetnije komunicirati s našim korisnicima, a aplikacija Moj.Iskon dobar je iskorak u tom smjeru. Sve veći broj Iskonovaca radije komunicira putem društvenih mreža, umjesto da zovu centar za korisnike. Aplikacija koja nudi upravljanje uslugom i prijavu eventualnih poteškoća bila je stoga logičan sljedeći korak. Drago mi je da su korisnici aplikaciju ocijenili kao praktičnu i korisnu, ali to ne znači da je nećemo nastaviti unaprjeđivati. U ovom trenutku Iskon je jedini operator u Hrvatskoj koji nudi korisničku podršku putem aplikacije za pametne telefone, ali sigurno ne zadugo. Vrijeme je za nešto novo, a Iskon je već dokazao svoju inovatorsku snagu.“

Alan Rakvin, direktor IT-a Iskona

Combis Enterprise Marketplace

Combis Enterprise Marketplace je prvo rješenje ove vrste u Hrvatskoj koje je Combis razvio na temelju svog višegodišnjeg iskustva. Namijenjen je tvrtkama koje se bave prodajom raznih artikala i proizvoda te tvrtkama koje imaju veliki volumen dnevnih transakcija i veliku količinu različitih proizvoda. Koncept ove usluge razvijen je na filozofiji, načelima i tehnologiji internetskog poslovanja, odnosno koristi sve prednosti i mogućnosti Public Cloud rješenja u Private Cloud segmentu. Usluga tako, na primjer, omogućuje kvalitetniju uslugu s korisnicima, napredne mogućnosti prodaje i promocije, lakše upravljanje potrebnim IT resursima u tvrtkama te operativne uštede.



Mario Mustapić, programski inženjer specijalist u Combisu

"Kada smo razvijali COMBIS Enterprise Marketplace za potrebe tržišta, nismo se samo vodili ambicijom da kreiramo novi alat za prodaju i marketing, nego i da korisnicima omogućimo otvaranje novih kanala prodaje i povećanje prodajne aktivnosti. COMBIS Enterprise Marketplace uz navedeno osigurava i marketinško-prodajnu fleksibilnost, jer na stanje tržišta korisnik aplikacije može reagirati trenutno, korištenjem unaprijed definiranih modela prodaje, kao što su vremenski bazirani popusti, količinski popusti i slično. Ovako automatiziran poslovni proces korisniku osigurava veći volumen prodajnih transakcija u vremenu najvećeg opterećenja i brže obavljanje poslova s nižim troškovima transakcija. Šest unaprjeđenja u samo jednom alatu."

Combis Big Data platforma - Husky

Combis je multidisciplinarnim rješenjima unaprijedio poslovne koncepte na različitim tehnologijama s naglaskom na analizu velikih količina podataka, uključujući i one povjerljive prirode. Big Data u svijet poslovne inteligencije donosi mogućnost ne samo promišljanja, već i kreiranja novih poslovnih

konceptata. Combisova Big Data platforma uz relativno mala inicijalna ulaganja i jednostavna proširenja omogućuje veliku fleksibilnost u primjeni rješenja.

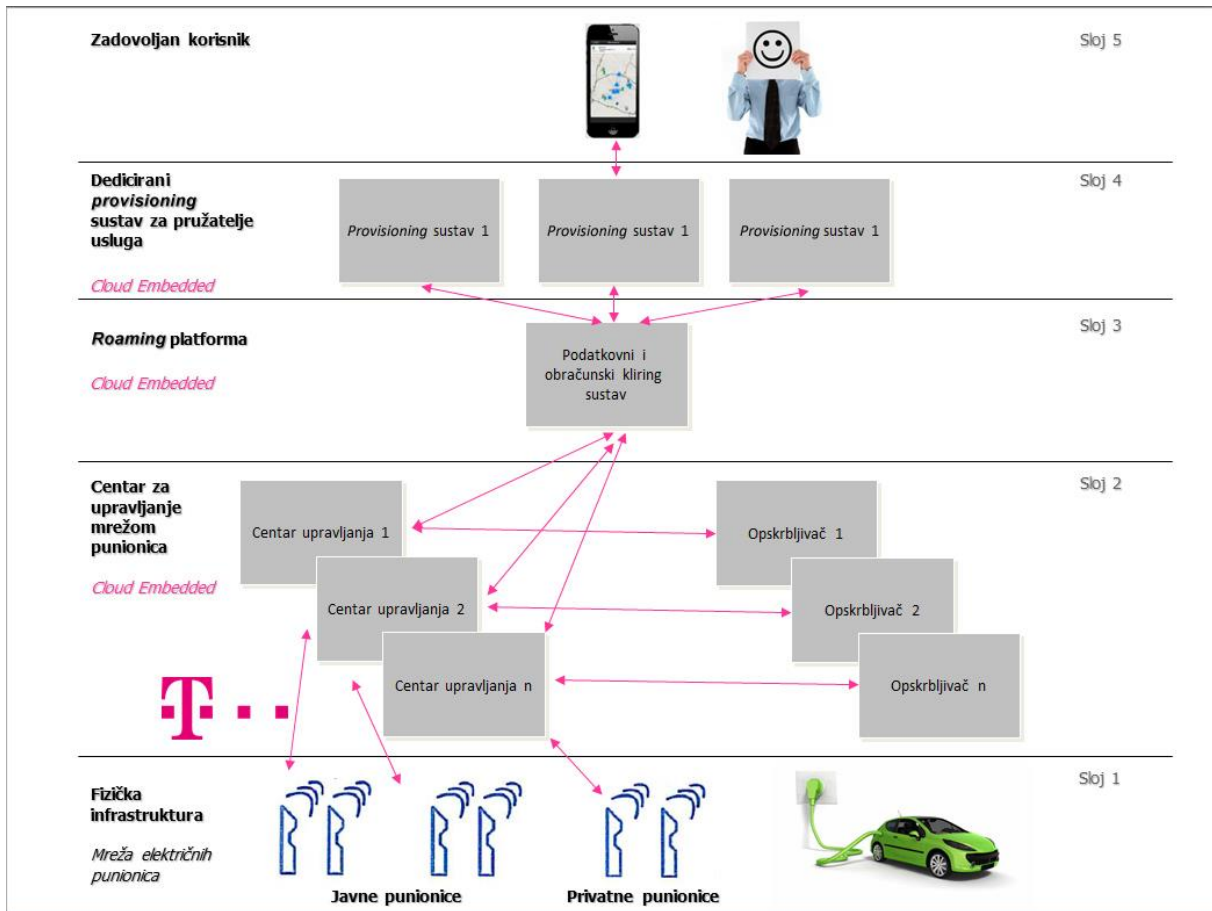
Električna vozila

Hrvatska do kraja 2020. ima obvezu uspostaviti primjeren broj javno dostupnih postaja za punjenje električnih vozila, što treba omogućiti njihovo prometovanje u gradskim i prigradskim naseljima i drugim gusto naseljenim područjima, a po potrebi i u okviru mreža koje određuju članice EU-a. Ova je obveza definirana direktivom EU-a o uvođenju infrastrukture za alternativna goriva iz 2013. U Hrvatskoj je trenutno postavljeno tek petnaestak ovakvih punionica, pa se intenzivan rast ovog segmenta tek očekuje. Procjenjuje se da bi ukupna ulaganja u potrebnu infrastrukturu mogla iznositi oko 100 milijuna eura, uz potencijal prihoda na ime pružanja naprednih usluga od minimalno 50 milijuna.



HT od 2012. sudjeluje u međunarodnom razvojnom projektu MOBINCITY (eng. *Smart Mobility in Smart City*) koji ima za cilj razviti potpuno novi eko sustav ICT tehnologija. Ovaj novi sustav treba omogućiti učinkovito korištenje električnih vozila njihovim povezivanjem s elektroenergetskom infrastrukturom (mrežom električnih punionica), prometnom infrastrukturom te samim korisnicima električnih vozila. U konkretnom slučaju povezivanja elektroenergetske infrastrukture radi se o višeslojnoj ICT arhitekturi koja će povezati punionice za električna vozila s centrima za upravljanje mrežom punionica (napredna ICT rješenja smještena u *cloudu*) i *provisioning* sustavima za potporu pružanja korisničkih usluga elektro mobilnosti (dedicirani CRM, Billing i Customer Care). HT je u svibnju 2014. godine demonstrirao dio rješenja, pruživši tehničku podršku prvom reliju električnih vozila Nikola Tesla EV Rally 2014. Tako je putem LTE mreže povezo pаметnu punionicu, instaliranu u Smiljanu uoči početka Rallyja, s centrom za upravljanje. Riječ je o punionici opremljenoj dvjema utičnicama nominalne snage 2 puta 22 kW, kojom se omogućuje istovremeno punjenje dvaju tipičnih električnih vozila u vremenu od 40-ak minuta (primjer se odnosi na praznu standardnu bateriju kapaciteta do 16 kWh). Osim povezivanja punionica za električna vozila, HT je za potrebe relija osigurao i korištenje usluge Cloud Nadzor vozila, kojom je sucima i

gledateljima omogućeno praćenje električnih vozila u realnom vremenu. Nikola Tesla EV Rally poslužio je također za testiranje može li 4G mreža u određenim uvjetima poslužiti kao zamjena za druge mreže.



HT GRUPA – VELIKI POSLODAVAC

HT GRUPA

HT Grupa je velik poslodavac i ukupno zapošljava 4.883 zaposlenika, od kojih je 99,05 % zaposleno na neodređeno vrijeme. Najveći je poslodavac HT koji zapošljava 4.325 ljudi, od kojih su 41,55 % žene. Omjer muškaraca i žena na menadžerskim pozicijama je gotovo jednak omjeru zaposlenih muškaraca i žena te iznosi 60:40 u korist muškaraca. Omjer osnovne plaće muškaraca i žena menadžera u 2014. pokazuje da žene imaju 2,7 % veću prosječnu plaću od muškaraca menadžera. Prosječna plaća muškaraca koji nisu na menadžerskim pozicijama je 4,7 % veća od prosječne plaće žena na istim pozicijama. Razlog je u strukturi i rasporedu radnih mjesta unutar kompanije.

Iskon je u 2014. imao 197 zaposlenika, od kojih su 43,65 % žene, dok je Combis u istom razdoblju zapošljavao 361 stručnjaka, od kojih su 24 % žene. Ukupno u Iskonu muškarci imaju u prosjeku 9 % veću plaću od žena.

POGODNOSTI ZA ZAPOSLENIKE

Svi zaposlenici HT Grupe imaju jednake dodatne pogodnosti, neovisno o tome rade li puno ili skraćeno radno vrijeme ili vrsti posla koji obavljaju. Zaposlenicima HT-a isplaćuju se regres, božićnica i bon za Uskrs, a na raspolaganju su im i druge pogodnosti definirane Kolektivnim ugovorom, uključujući i isplatu otpremnine prilikom odlaska u mirovinu. Menadžeri nemaju pravo na isplatu regresa i bona za Uskrs. Uz to, svi su zaposlenici osigurani 24-satnom dnevnom policom osiguranja od nezgode kod ovlaštenog osiguravajućeg društva, i to za slučaj smrti uslijed nezgode, trajnog invaliditeta, nezgode te pokrivanja troškova hospitalizacije po istome. Na IntraNet stranicama je svim zaposlenicima dostupna posebna ponuda tvrtki koje nude svoje proizvode i usluge po povoljnijim cijenama. Ona se svake godine redovito nadopunjava novim ponudama, a tijekom prosinca 2014. HT je dogovorio i posebne, blagdanske ponude uz posebne popuste samo za svoje zaposlenike. Tijekom 2014. HT je uveo i dan plaćenog dopusta roditeljima čija su djeca krenula u prvi razred osnovne škole.

Hrvatski Telekom, u sklopu brige o zdravlju zaposlenika, osigurava besplatne sistematske zdravstvene preglede.

Zaposlenicima Iskona osigurani su sistematski pregledi, božićnica, uskrsnica, dar radniku, dar za dijete te jubilarna nagrada. Svi zaposlenici također mogu koristiti posebno ugovorene pogodnosti u Iskonu koje uključuju ponude banaka, osiguravajućih kuća, putničkih agencija, trgovina, sportskih ustanova itd. Također su osigurane i naknada za prijevoz, naknada za korištenje privatnog automobila u službene svrhe, pretplata mobilnog operatera te isplata bonusa.

U Combisu su svim zaposlenicima osigurane sljedeće pogodnosti: zdravstvena skrb, mirovinsko osiguranje, osiguranje od posljedica nesretnog slučaja, naknada za prijevoz, naknada za korištenje privatnog automobila u službene svrhe, pretplata mobilnog operatera i odobreni troškovi ovisno o radnom mjestu, povoljni uvjeti kreditiranja partnerskih banaka društva, dobrovoljno zdravstveno osiguranje, jednokratna isplata za rođenje djeteta, jednokratna isplata za dar djeci, isplata bonusa svim

zaposlenicima u slučaju ostvarenja plana prihoda, odnosno dobiti, jednokratna naknada u slučaju smrtnog slučaja bliskog člana obitelji. Svim zaposlenicima koji su korisnici službenih vozila tvrtke osigurano je pravo otkupa službenih vozila nakon isteka *leasinga* po povlaštenoj cijeni.

Tijekom izvještajnog razdoblja, Combis je ugovorio dobrovoljno zdravstveno osiguranje za sve svoje zaposlenike koje uključuje sistematski pregled te druge pretrage prema potrebi.

KOLEKTIVNI UGOVORI

Uprava HT-a kontinuirano vodi dijalog sa socijalnim partnerima, sindikatima i predstavnicima radnika u Radničkom vijeću. Novi kolektivni ugovor stupio je na snagu 1. srpnja 2014. (vrijedi do 31. prosinca 2015.) te odražava visoki stupanj radničkih prava u HT-u. Pravima iz Kolektivnog ugovora obuhvaćeni su svi zaposlenici osim menadžera.

U Kolektivnom ugovoru zaposlenicima je osigurana isplata regresa, božićnice i prigodnog bona za Uskrs. Također, početkom prosinca, svakom zaposleniku se po djetetu do 15 godina starosti isplaćuje dar za djecu u iznosu od 600 kuna (ako u kompaniji rade oba roditelja, svaki dobiva isplatu po svakom djetetu). Zaposleniku za rođenje ili posvojenje djeteta pripada naknada u visini neoporezivog iznosa prema Pravilniku o porezu na dohodak (ako u kompaniji rade oba roditelja, svaki dobiva isplatu po svakom djetetu). HT za korištenje drugih šest mjeseci roditeljnog dopusta zaposlenicima isplaćuje bruto iznos od 1.200 kuna mjesečno. Za neprekidno bolovanje duže od 180 dana kompanija jednom godišnje isplaćuje bruto iznos od 10.000 kuna. Za djecu radnika koji su samohrani roditelji, djecu s poteškoćama u razvoju, kao i djecu radnika iz obitelji s četvero i više djece isplaćuje se svakom radniku po djetetu do 15 godina starosti navršениh u tekućoj godini bruto iznos od 3.000 kn. Svaki zaposlenik dobiva dan više godišnjeg odmora po svakom djetetu do 15 godina starosti, samohrani roditelj dva dana, kao i roditelj djeteta s težim smetnjama u razvoju. Također, roditelj djeteta s težim smetnjama u razvoju ima pravo na 32 radna dana godišnjeg odmora, dok drugi zaposlenici imaju ograničenje na 30 dana. HT je zaposlenicima omogućio i dan plaćenog dopusta za volontiranje u društveno odgovornim aktivnostima (Gorska služba spašavanja i slično). Zaposlenici HT-a koji su dobrovoljni davatelji krvi imaju pravo na dva slobodna dana za svako darivanje krvi. Svi zaposlenici imaju dodatnu policu osiguranja za slučaj nezgoda.

Iskon i Combis nemaju kolektivne ugovore. Izabrani predstavnici i zaposlenici kontinuirano se obavještavaju o značajnim promjenama u poslovanju neposredno nakon zaključenja odluke Uprave, a važne odluke objavljuju se na oglasnoj ploči društva i intranetu, a stupaju na snagu osam dana od dana objave u skladu sa zakonskim propisima. Uprava na redovitim kolegijima obavještava direktore sektora o promjenama, a oni potom obavještavaju članove svojih sektora. Također, vodi se briga o zajedničkim sastancima članova Uprave sa svim zaposlenicima koji se održavaju u prosjeku dvaput godišnje. Već duži niz godina Odjel marketinga i komunikacija Combisa jednom mjesečno izdaje interno glasilo dostupno svim zaposlenicima, a u njemu se uvijek nalaze i sve važne informacije za zaposlenike.

Iskon u sklopu mjesečnih internih *newslettera* za zaposlenike komunicira najvažnije vijesti objavljene u tom razdoblju na intranetu.

EDUKACIJA, RAZVOJ I NAGRAĐIVANJE

HT osigurava svojim zaposlenicima uvjete i radno okruženje u kojem mogu razvijati svoja znanja i povećati osobnu konkurentnost. Ulaskom u kompaniju započinje program uvođenja u posao, kroz koji se novom zaposleniku približava strategija kompanije, upoznaje ga se s poslovanjem tvrtke, a u razvoju profesionalnih i poslovnih kompetencija pomaže mu i dodijeljeni mentor. Kako bi se novim zaposlenicima olakšalo snalaženje u kompaniji, za njih je pripremljen rječnik pojmova i kratica kojima se naši zaposlenici svakodnevno koriste.

Strateški planirani ljudski resursi pripremaju zaposlenike za ostvarenje zacrtanih ciljeva tvrtke. Tehnička, marketinška i prodajna akademija samo su neki od programa proizašli iz potreba poslovanja, u kojima zaposlenici usvajaju nova znanja i upoznaju nove trendove. Prema određenim kriterijima, zaposlenici imaju mogućnost pohađati i poslijediplomske studije te MBA, a mogu se educirati i na brojnim profesionalnim programima unutar DT Grupe. Dostupna je i široka paleta treninga za razvoj poslovnih vještina – komunikacijskih, pregovaračkih, prezentacijskih te upravljanja vremenom. Koristeći značajan stručni potencijal zaposlenika, tijekom godina smo uveli inovativan način brojnih internih edukacija, kao što su HT akademije, Znanje četvrtkom, Bliže korisniku, T Treneri. E-learning edukacijama zaposlenicima omogućavamo usvajanje znanja i vještina iz različitih područja na brz i jednostavan način, kada i gdje im to najviše odgovara. Svijet telekomunikacija, usluge, kompanijski procesi, profesionalne vještine i financijska znanja samo su neke od tema koje pokrivaju e-learning sadržaji.

Svi su zaposlenici obuhvaćeni sustavom upravljanja učinkom te programom razvoja karijere, neovisno o spolu. Sustav upravljanja učinkom primjenjuje se u HT-u duži niz godina i temelji se na praćenju ostvarivanja dugoročnih strateških i kratkoročnih ciljeva kompanije te povezivanjem kompanijskih ciljeva s individualnim ciljevima svakog zaposlenika. Cilj sustava upravljanja radnim učinkom je omogućiti svakom zaposleniku jasno povezivanje njegova osobnog učinka s uspjehom kompanije te priznanje i adekvatna nagrada zaposleniku za njegov doprinos ostvarenim ciljevima i uloženi rad. HT ima nekoliko modela upravljanja učinkom, ovisno o vrsti posla. Neovisno o modelu, proces upravljanja učinkom započinje postavljanjem ciljeva zaposleniku, čije se ispunjenje prati tijekom zadanog razdoblja (mjesec, kvartal, godina) te se na kraju razdoblja procjenjuje učinak i ovisno o procjeni, isplaćuje nagrada zaposleniku. Zaposlenici aktivno sudjeluju u svakoj fazi procesa procjene radnog učinka kroz dvosmjernu komunikaciju s nadređenim rukovodiocem koji zaposleniku daje povratne informacije o dosadašnjem radu i mogućnostima daljnjeg razvoja. Tijekom 2014. u Sustav upravljanja učinkom uvedene su promjene i prilagodbe s ciljem uspješnijeg upravljanja novim izazovima, promjenama u poslovanju i dodatnog motiviranja zaposlenika.

U Iskonu se interne edukacije održavaju za stalne i privremene zaposlenike te studente. Interni treneri sa svim polaznicima rade na razvoju prodajnih vještina i savladavanju portfelja usluga. Iskon na godišnjoj bazi omogućava zaposlenicima i (su)financiranje edukacija izvan tvrtke: certifikate, soft edukacije, razvijanje vještina te stručne edukacije, ovisno o potrebama radnog mjesta. Društvo financijski pomaže formalno obrazovanje, poput preddiplomskih i postdiplomskih studija te MBA programa.

Veći dio zaposlenika Iskona je dugi niz godina obuhvaćen sustavom upravljanja radnim učinkom. Sustav upravljanja učinkom temelji se na praćenju ostvarivanja dugoročnih strateških i kratkoročnih ciljeva kompanije te povezivanjem kompanijskih ciljeva s individualnim ciljevima svakog zaposlenika. Proces

upravljanja učinkom započinje postavljanjem ciljeva zaposleniku, čije se ispunjenje prati tijekom zadanog razdoblja (mjesec, kvartal, godina) te se na kraju razdoblja procjenjuje učinak i ovisno o procjeni, isplaćuje nagrada zaposleniku. Zaposlenici aktivno sudjeluju u svakoj fazi procesa procjene radnog učinka kroz dvosmjernu komunikaciju s voditeljem koji zaposleniku daje povratne informacije o dosadašnjem radu i mogućnostima daljnjeg razvoja. Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja prema spolu iznosi 61 %, pri čemu su jednako zastupljeni zaposlenici oba spola.

Zaposlenici Combisa prolaze kroz značajan broj tehničkih edukacija, seminara, tečajeva i konferencija koje su usklađene s potrebama poslovanja i zahtjevima tržišta. Društvo financijski pomaže formalno obrazovanje, poput preddiplomskih i postdiplomskih studija te MBA programa. U 2014. odobren je jedan zahtjev za financijskom pomoći za preddiplomski stručni studij. Manji broj edukacija usmjeren je na razvoj određenih soft vještina te se dogovaraju za određenu skupinu zaposlenika (članovi uprave, direktori i voditelji).

U Combisu već dugi niz godina postoji razvijen sustav nagrađivanja zaposlenika prema postignućima te je redovita ocjena radnog učinka i individualnog razvoja sastavni dio izgradnje kvalitetnih odnosa sa zaposlenicima i održavanja njihova zadovoljstva. Unutar izvještajnog razdoblja svaki zaposlenik je najmanje jednom prošao kroz proces evaluacije koji uključuje praćenje razvoja zaposlenika, njegovih kompetencija, interesa, želja i ambicija. Sukladno rezultatima evaluacije, tvrtka aktivno sudjeluje u razvoju karijere svojih zaposlenika te ih usmjerava na poboljšanja prema područjima. Evaluacija zaposlenika je dvosmjerna, a uključuje i poseban dio vezan uz edukaciju putem kojeg nadređeni zajedno sa zaposlenikom i prema njegovim ambicijama, vještinama te potrebama posla planira edukaciju za nadolazeće razdoblje. U sklopu evaluacije koja se provodi dvaput godišnje svi zaposlenici su dobili i formalnu ocjenu učinka svog rada te osobnog razvoja tijekom izvještajnog razdoblja. Područje unaprjeđenja ovisi o radnom mjestu pojedinog zaposlenika.

Tijekom izvještajnog razdoblja zaposlenici tvrtki HT Grupe nisu prošli formalnu edukaciju o politikama i postupcima vezanima uz ljudskih prava. No, zaposlenici HT-a, Combisa i Iskona informiraju se o Kodeksu ponašanja putem internih glasila.

SIGURNOST NA RADNOM MJESTU

U HT-u je organiziran rad četiriju Odbora za zaštitu na radu te Središnjeg odbora za zaštitu na radu. Odbori se sastaju kvartalno i razmatraju sustavno unaprjeđivanje sigurnosti i zaštite zdravlja zaposlenika i osoba na radu, sprječavanje ozljeda na radu, profesionalnih bolesti te drugih bolesti u vezi s radom. Odbori djeluju po područjima Sjever i središnjica Zagreb, Zapad Rijeka, Jug Split, Istok Osijek te Središnji odbor Zagreb. Postotak ukupne radne snage obuhvaćene formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja, koji se sastoje od predstavnika uprave i radnika, iznose između 50 % i 75 %.

Kolektivnim ugovorom regulirano je područje zaštite na radu, i to obveze poslodavca glede primjene propisa i unaprjeđenja zaštite na radu, kao i zadaci povjerenika za zaštitu na radu. Radi zaštite na radu

zaposlenicima koji su za vrijeme rada izloženi određenim vrstama opasnosti i štetnostima stavlja se na raspolaganje osobna zaštitna oprema, ako se rizik ne može otkloniti drugim mjerama zaštite. HT provodi osposobljavanje radnika za rad na siguran način - prije započinjanja s radom, kod promjena u procesu rada te kod promjena radnog mjesta ili mjesta rada. Ocjena praktične osposobljenosti provodi se na mjestu rada. Osposobljavanje radnika za rad na siguran način provodi se putem e-learninga, dok je praktični dio osposobljavanja organiziran na mjestu rada.

U Iskonu nije organizirano sindikalno djelovanje, stoga nema ni zdravstvenih te sigurnosnih pitanja obuhvaćenih formalnim sporazumima sa sindikatima. Bez obzira na to, u Iskonu su i u 2014. osigurana sredstva za besplatan sistematski pregled za sve zaposlenike. Osigurano je i 50 % popusta na dodatne preglede za zaposlenike i članove njihove bliže obitelji. Uz to, u Iskonu postoji i Odbor za zaštitu na radu koji obuhvaća šest zaposlenika na svim upravljačkim razinama.

Prema zakonu svi zaposlenici Combisa i Iskona dužni su proći osposobljavanje zaštite na radu te osposobljavanje iz područja zaštite od požara. Također, svi zaposlenici koji duže od četiri sata rade za računalom prolaze osposobljavanje „Rad sa računalom“ sukladno Planu i programu osposobljavanja tvrtke, a nakon toga obavljaju i pregled vida na medicini rada. Zaposlenici koji rade na poslovima u skladištu moraju proći osposobljavanje „Rukovanje s materijalom“. Zaposlenici koji rade na poslovima upravljanja viličarom moraju proći osposobljavanje te svake dvije godine moraju obaviti pregled na medicini rada. U Combisu svi djelatnici moraju proći osposobljavanje i obvezan pregled na medicini rada svake dvije godine ako se nalaze u kategoriji Pravilnika o poslovima s posebnim uvjetima rada. Prema definiciji poslova Pravilnika, zaposlenicima su nabavljena zaštitna sredstva i oprema. U tvrtki je oformljen Odbor zaštite na radu kojeg čine Zavod za istraživanje i razvoj sigurnosti, liječnik specijalist medicine rada i sporta te povjerenik poslodavca.

OKOLIŠ KAO DRAGOCJENI RESURS

HT u svakodnevnom radu štiti okoliš na različite načine, od kontinuirane brige o otpadu i njegovom pravilnom zbrinjavanju, sudjelovanja u eko akcijama i događajima, do poticanja i korištenja alternativnih izvora energije. Stari se mobiteli zbrinjavaju ne samo kao iskaz svijesti o važnosti zaštite okoliša, već i kao odgovor na zahtjeve korisnika. T-Mobile Hrvatska prvi se u Hrvatskoj počeo baviti organiziranim prikupljanjem i zbrinjavanjem starih mobilnih uređaja, davno prije nego su zakonom propisane takve obveze. Prva takva akcija organizirana je još 2005. godine, a do sada je ukupno ekološki zbrinuto više od 127.000 starih mobilnih uređaja. HT također vodi kontinuiranu brigu o pravilnom sortiranju i sakupljanju svih vrsta otpada, pa tako i papira, u svrhu njegove daljnje prerade i ponovnog korištenja. Na taj način čuvaju se šume, smanjuje onečišćenje vode i zraka te štedi i skuplja deponijski prostor. Za svaku tonu prikupljenog papira sačuvalo se 20 mladih stabala. HT aktivno sudjeluje i pokrovitelj je mnogobrojnih eko događanja i projekata, kao što su projekt „Pošumljavanje opožarenih područja“, inicijativa „Sat Zemlje“, projekt „Očuvanje staništa ugroženih vrsta“, projekt „Solarni suncokreti“ i drugi. U voznom parku HT-a nalazi se i 177 vozila na plinski pogon, što predstavlja dobar primjer odgovornog i ekonomičnog poslovanja. Obnova voznog parka i nabava novih službenih automobila na plinski pogon važan su iskorak u unaprjeđenju kvalitete i učinkovitosti te smanjenju štetnih utjecaja na okoliš.

POLITIKA UPRAVLJANJA OKOLIŠEM, ZAŠTITOM ZDRAVLJA I SIGURNOSTI NA RADU

HT prihvaća društvenu odgovornost za zaštitu svojih zaposlenika i okoliša, a naša razmišljanja i postupci usmjereni su prema održivom poslovnom modelu u interesu budućih generacija.

- Zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu pridajemo veliku važnost. Uprava je izravno odgovorna za definiranje i provedbu politike zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu tvrtke. Koristimo moderne sustave upravljanja kako bismo osigurali učinkovitost provedbe naše politike.
- Zaštita okoliša, zdravlja i sigurnost na radu nezamjenjive su sastavnice našeg korporativnog uspjeha i čine važan čimbenik naše ekonomske efikasnosti, kvalitete našeg rada, naše korporativne kulture i zadovoljstva naših zaposlenika.
- Naš je pristup zaštiti okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu anticipativan. Zakonske odredbe smatramo minimalnim zahtjevima koje nastojimo nadmašiti ili unaprijediti gdje god možemo.
- Stalno radimo na poboljšanju zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti na radu u cijeloj kompaniji.
- Nastojimo pronaći rješenja za svoje proizvode i usluge koja su energetske efikasna, štede prirodne resurse i ne štete zdravlju kako naših zaposlenika tako i korisnika naših usluga.
- Svoje zaposlenike aktivno uključujemo u svoje mjere za zaštitu okoliša, zdravlja i unaprjeđenje sigurnosti na radu. Oni, kao i naši ugovorni partneri i dobavljači, obvezni su poštivati i primjenjivati zakonske propise iz ovih područja.
- Informiramo opću javnost i zainteresirane strane o našim nastojanjima u zaštiti okoliša, zdravlja i unaprjeđenju sigurnosti na radu te tako promoviramo konstruktivni dijalog.

OPTIMIZIRAMO POTROŠNJU ENERGIJE

U skladu s normama ISO 14001 i OHSAS 18001 HT je uveo Integrirani sustav upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu. Potrošnja energije i emisije stakleničkih plinova prepoznate su kao značajni aspekti utjecaja HT-a na okoliš. S ciljem učinkovitog upravljanja tim utjecajima uspostavili smo postupak Upravljanje energijom, dok je stalno unaprjeđenje u dijelu koji se odnosi na potrošnju energije i energetske učinkovitost osigurano uvođenjem općih i pojedinačnih ciljeva te povezanih mjera i programa. Uprava HT-a je 2007. godine usvojila Energetsku politiku kojom je dala usmjerenje aktivnostima koje će se u HT-u provoditi u segmentu upravljanja energijom i energetskom učinkovitošću.

Osim postupka Upravljanja energijom, upravljanje energijom u pojedinim poslovnim procesima u HT-u u kojima se energija koristi u bilo kojem obliku, odnosno u kojima je aspekt okoliša „Potrošnja energije“ ocijenjen kao jako značajan, opisano je i postupcima Sustava upravljanja okolišem koji se odnose na te procese, i to:

- Ekološko postupanje pri radu u uredu;

- Održavanje nekretnina;
- Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj;
- Planiranje, priprema i izgradnja mreža;
- Upravljanje terminalnom opremom korisnika;
- Ekološko postupanje pri uporabi službenih vozila;
- Odnosi s dobavljačima i vanjskim izvođačima;
- Održavanje energetske-strojarske infrastrukture tehnoloških objekata i prostorija.

Sredinom 2011. godine u HT-u je pokrenut projekt energetske učinkovitosti koji objedinjuje sve aktivnosti iz domene energetske učinkovitosti i osigurava povoljnije rezultate potrošnje kroz sinergiju raznih aktivnosti. Prioriteti projekta su analiza postojećih aktivnosti i mogućnosti unaprjeđenja, analiza planiranih, još nerealiziranih inicijativa, mogućnosti unaprjeđenja ili proširenja inicijativa uslijed sagledavanja u širem okružju te osiguranje komunikacijskih kanala kojima bi razni prijedlozi iz ove domene bili uzeti u razmatranje.

Provedena je analiza brojnih potencijalnih mjera za poboljšanjem energetske učinkovitosti, a sve mjere u sklopu projekta energetske učinkovitosti usklađene su s postavljenim ciljevima iz Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu. U 2014. godini provedeno je ukupno osam mjera koje su rezultirale ukupnim smanjenjem potrošnje od 19.080 GJ. Najznačajnije mjere odnose se na optimizaciju tradicionalne telefonske mreže (eng. *Public Switched Telephone Network* - PSTN) i modernizaciju rashladnih sustava, a najveći doprinos u smanjenju potrošnje električne energije dao je projekt PSTN migracije.

Tradicionalna telefonska mreža temelji se na tehnologiji komutacije govornih kanala i zahtijeva odvojene sustave za prijenos brzog podatkovnog/internet prometa. Migracijom PSTN-a na IP (eng. *Internet Protocol*) mreže nove generacije govor i podaci prenose se istim sustavima, što omogućuje zamjenu starih velikih centrala manjim ormarima koji troše manje struje i zauzimaju manje prostora.

IZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE U 2014. GODINI	HRVATSKI TELEKOM	COMBIS
Ukupna izravna potrošnja (GJ)	-11,2 %	-13,7 %
■ Prirodni plin	-13,2 %	-13,7 %
■ Goriva za vozni park	-7,5 %	-26,37 %
■ Druga goriva	-20,8 %	-

NEIZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE U 2014. GODINI	HRVATSKI TELEKOM	COMBIS
Ukupna neizravna potrošnja (GJ)	-12,2 %	+28,88 %
■ Kupljena električna energija	-9,8 %	+32,54 %
■ Toplinska energija za grijanje iz toplana	-47,8 %	+4,6 %

Jedna od inicijativa za smanjenjem potrošnje energije je učinkovito upravljanje voznim parkom koji je u 2014. godini imao 177 vozila na plinski pogon. Uz korištenje plina kao goriva, smanjenju ukupne potrošnje goriva doprinijelo je smanjenje broja vozila te uporaba IT sustava upravljanja voznim parkom Telargo. Uz to, zaposlenici HT-a mogu dodatno doprinijeti zaštiti okoliša pridržavajući se naputaka za ekološku vožnju, preuzetih od Europske komisije.

Hrvatski Telekom sudjeluje i u projektu ENHEMS-Buildings – Unaprjeđenje kapaciteta istraživanja, razvoja i transfera tehnologije vezanih uz sustave gospodarenja energijom u zgradama (<http://www.enhems-buildings.fer.hr>). Projekt provodi FER u suradnji s Državnim hidrometeorološkim zavodom (DHMZ) te društvima Elma Kurtalj d.o.o. (ELMA) i Hrvatski Telekom d.d. (HT), a sufinancira ga Europska unija kroz Europski fond za regionalni razvoj.

Projektom se demonstriraju uštede u potrošenoj energiji postignute upravljanjem grijanja/hlađenja zgrade na razini njenih zona, pri čemu ono koristi (i) toplinski model zgrade kojeg se neprestano prati i identificira tijekom rada, (ii) estimaciju i predikciju toplinskih poremećaja u zoni i (iii) prognozu vremenskih prilika na lokaciji zgrade, posebice sunčeve dozračenosti. Demonstracija se provodi na neboderskoj zgradi FER-a. Razvijen je visoko automatizirani postupak za sintezu ovakvog sustava na promatranoj zgradi, kojeg se nudi kao servis u računalnom oblaku te se on neinvazivno dodaje na postojeći sustav automatizacije u zgradi korištenjem otvorenih komunikacijskih sustava. Daljnji razvoj za nadogradnju servisa usmjeren je na hijerarhijsko povezivanje upravljanja potrošnjom u zoni s optimiranjem centralnog sustava grijanja/hlađenja i optimiranjem energetske tokova u mikromreži zgrade, s ciljem ekonomski optimalnog rada zgrade spojene na naprednu energetska mrežu.

Combis potiče zaposlenike da sistemom *carpoolinga* dijele automobile na putu za posao te tako štede na troškovima prijevoza i istovremeno daju doprinos smanjivanju emisije štetnih plinova. Osim toga, unutar

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

ISKON I COMBIS VOLE BICIKLE

Combis je u izvještajnom razdoblju poticao zaposlenike na korištenje bicikla kao prijevoznog sredstva kroz interni Newsletter za Combisovce. U sklopu ove inicijative osigurali smo držače za bicikle ispred zgrade kompanije.

U 2014. godini u Iskonov vozni park dodana su dva službena bicikla, koje zaposlenici mogu koristiti za radnog vremena ili se odlučiti na vikend posudbu. Time je Iskon postao jedna od prvih hrvatskih tvrtki čiji zaposlenici koriste službene bicikle tvrtke, a parkiralište za bicikle u garaži je dodatno zaštićeno sigurnosnim kamerama.

Neizravna potrošnja energije u HT-u je značajno smanjena, dok je u Combisu porasla zbog povećanja broja zaposlenika, što je rezultat rasta kompanije. Kako je Iskon mjerenje potrošnje izravne i neizravne energije započeo tek u ovom izvještajnom razdoblju, nije bilo moguće prepoznati trend potrošnje.

Combis u izvještajnom razdoblju nije bilježio podatke o uštedi energije zbog poslovanja na više lokacija te organizacijskih i vlasničkih podjela prostora tvrtke. Međutim, Combis koristi najpovoljniji energent za grijanje i hlađenje – plin, a u sjedištu kompanije uveo je automatsko isključivanje grijanja nakon 17 sati te vikendom. Zaposlenici vode računa o nepotrebnoj potrošnji energije i mogućim uštedama na radnom mjestu.

Svojim proizvodima i uslugama tvrtke HT Grupe često doprinose smanjenju potrošnje električne energije. Uslugama poput audio i video konferencije, Net Phonea, Office Faxe te omogućavanjem širokopojsnog pristupa internetu poslovni i privatni korisnici mogu uštedjeti energiju i resurse.

Rješenja „u oblaku“ smanjuju potrebnu fizičku infrastrukturu u kompanijama i njihove energetske potrebe. Proizvodi i usluge temeljene na Cloud rješenjima omogućavaju korisnicima uporabu visokoučinkovite dijeljene IT infrastrukture, čime se smanjuje potrošnja električne energije i emisija CO₂ bez smanjenja visoke razine sigurnosti.

PRAVILNO ZBRINJAVAMO OTPAD

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu uspostavljen je i postupak upravljanja otpadom s ciljem smanjenja stvaranja otpada te njegova pravilnog zbrinjavanja.

Uspostavom Zelenog ureda uvedene su smjernice za svakodnevno uredsko poslovanje pomoću kojih smo povećali učinkovitost korištenja resursa, što je istovremeno rezultiralo pozitivnim učincima i na poslovanje. Digitalizacija internih procesa i prijelaz na e-poslovanje doprinose smanjenju potrošnje papira u uredskom poslovanju. U okviru transformacije poslovanja kroz automatizaciju, digitalizaciju i

pojednostavljenije poslovnih procesa potrošnja papira u HT-u u prethodnim je godinama zabilježila pad, dok je u 2014. porasla za svega 3 % u odnosu na 2013.

U Odjelu prodaje kontinuirano radimo na unaprjeđenju *paperclip* funkcionalnosti i procesa te smo u 2014. prestali tiskati zahtjeve za dodatnom uslugom i zahtjeve postojećih korisnika te uveli slanje korisničke dokumentacije putem e-pošte umjesto korištenja telefaks uređaja. E-račun se proaktivno nudi korisnicima kao primarni medij za slanje računa, što je doprinijelo porastu broja korisnika elektronskih računa.

Također radimo na uvođenju potpune *paperclip* funkcionalnosti u svim T-Centrima. S navedenom funkcionalnošću ispisivat će se samo jedna kopija korisničkog zahtjeva, dok HT-u ostaje digitalno potpisana kopija. Procjenjujemo da će se s prijelaznim rješenjem količina tiskanih papira na prodajnim mjestima smanjiti za 40 %, a potpunu uporabu biometrijskog potpisa očekujemo do kraja 2015.

Također, prestali smo izdavati telefonske imenike u tiskanom obliku.

POTROŠNJA PAPIRA (KG)	HRVATSKI TELEKOM	COMBIS
2013.	108.000	4.088
2014.	112.037	3.425

Iskon je započeo praćenje potrošnje papira u 2014. te je zabilježena potrošnja od 63.000 kg ovog materijala.

SMANJUJEMO KOLIČINU OTPADA

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

S ciljem osiguravanja ponovne uporabe nepotrebne materijalne imovine provodimo propisani postupak za njenu prodaju zainteresiranim vanjskim kupcima i našim zaposlenicima. Na taj način znatno smanjujemo količinu proizvedenog otpada, produžujemo životni vijek prodanoj imovini i ostvarujemo uštedu na sirovinama potrebnima u proizvodnji nove opreme i uređaja. Tijekom 2014. isključili smo i razmontirali 35 starih telefonskih centrala te zaposlenicima omogućili otkup nepotrebnog zaduženog sitnog inventara.

Sav otpad koji nastaje u poslovnim procesima razvrstava se na mjestu nastanka, prikuplja u odgovarajućim spremnicima i predaje na daljnje zbrinjavanje ovlaštenim tvrtkama i koncesionarima.

UKUPNA TEŽINA OTPADA U 2014.	HRVATSKI TELEKOM	COMBIS
Ukupna težina otpada	-11 %	7,94 %
■ Opasni otpad	-33 %	-18,78 %
■ Neopasni otpad	-4 %	50,34 %

Ukupnu težinu otpada određujemo vaganjem. U 2014. ukupno je prikupljena i zbrinuta 921 tona različitih vrsta otpada, što je smanjenje za 11 % u odnosu na 2013. I količina opasnog otpada je u opadanju, što je posljedica prodaje opreme razmontiranih centrala, a što se prije zbrinjavalo kao elektronički otpad i bilo klasificirano kao opasni otpad. Količina neopasnog otpada je u blagom padu od 4 % u odnosu na 2013., što je rezultat isključivanja bakrenih kablova iz uporabe i njihova zbrinjavanja kao korisnog otpada.

PRIKUPLJANJE STARIH MOBILNIH UREĐAJA

I u 2014. godini nastavili smo s ponudom usluge Zamijeni i uštedi kroz koju korisnici mogu donijeti svoj stari mobilni uređaj u T-Centar i ostvariti popust za kupnju robe iz naše ponude, a putem *online* ponude omogućena je kupnja rabljenih ispravnih mobilnih uređaja. U 2014. godini sveukupno smo zbrinuli 2.117 otpadnih mobilnih uređaja, dok je od prvih ekoloških akcija u 2005. godini do kraja 2014. prikupljeno i ekološki zbrinuto više od 127.000 starih mobilnih uređaja.

Kao tvrtka partner pridružili smo se ekološkoj kampanji Osnovne škole Jure Kaštelana „Za manje otpada - Litter Less Campaign“, čiji je cilj upoznavanje učenika s važnošću pravilnog odlaganja starih mobilnih uređaja i pripadajuće opreme u svrhu njihova recikliranja i očuvanja okoliša.

U suradnji s partnerom Lexmarkom, Combis je u sklopu projekta prikupljanja praznih tonera pisača u 2014. godini prikupio 3.814 tonera i predao ih na recikliranje. Također, svojim korisnicima Combis osigurava mogućnost zamjene uređaja po principu „staro za novo“, pri čemu preuzimamo staru opremu koju predajemo na zbrinjavanje. Iskon je prikupio, reparirao i obnovio oko 30.000 starih modema.

U procesu razvoja proizvoda i usluga veliku pažnju posvećujemo načinu pakiranja. Koristimo materijale za pakiranje koji se mogu u potpunosti reciklirati, papirnate i platnene vrećice, dok su *prepaid* bonovi napravljeni od materijala koji se može u potpunosti reciklirati. Koristimo i standardizirane kutije za terminalne uređaje, napravljene od materijala koji se može reciklirati.

MANJI UTJECAJ NA OKOLIŠ I BIORAZNOLIKOST

Objekti Hrvatskog Telekomu na lokacijama i zemljištima u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim područjima ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja imaju neznatan ili zanemariv utjecaj na biološku raznolikost. Upravo s ciljem maksimalnog smanjenja utjecaja našeg poslovanja na bioraznolikost uveli smo proces postupanja u Integriranom sustavu upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu koji minimizira naš utjecaj na okoliš i vizualni dojam u okolišu.



Ružica Gajić, voditeljica
Odsjeka za integrirano
planiranje i upravljanje projektima

„Mjerenja elektromagnetskog zračenja na više od 1.000 baznih postaja mobilnih mreža HT-a koja smo tijekom 2014. proveli na području cijele Hrvatske bio je ne samo ogroman, nego i vrlo važan posao za kompaniju jer smo na temelju dobivenih rezultata dobili odobrenje Ministarstva zdravlja za njihovu uporabu. Mjerenja provodimo kontinuirano već dugi niz godina i svi dosadašnji rezultati pokazuju da su izmjerene vrijednosti znatno niže od graničnih razina. Kako Pravilnik propisuje znatno strože granice u odnosu na preporuku Europske unije, jasno je da hrvatskim građanima od naših baznih postaja ne prijete nikakva opasnost za zdravlje. To je važna poruka koju trebamo svakodnevno širiti i mi zaposlenici, kako bismo raspršili zablude koje štete ne samo telekom operaterima nego i našim korisnicima.“

U skladu s tim, pri postavljanju osnovnih mobilnih stanica na zaštićenim dijelovima prirode po potrebi usko surađujemo s Ministarstvom zaštite okoliša i prirode, Ministarstvom graditeljstva i prostornog uređenja, Ministarstvom kulture, lokalnom zajednicom, upravama zaštićenih područja, mobilnim operatorima i ostalim relevantnim dionicima.

Dodatno, zajedno s ostalim mobilnim operaterima okupljenima u Udruzi pokretnih komunikacija Hrvatske (UPKH), pokrenuli smo inicijativu za smanjenje broja zahvata u prostoru pri gradnji osnovnih postaja mobilne mreže. Ovu su inicijativu podržali Ministarstvo zaštite okoliša i prirode i Ministarstvo graditeljstva i prostornoga uređenja, tako da danas mobilni operatori grade zajedničke lokacije. Ovakvim se aktivnostima smanjuje utjecaj mobilnih mreža na krajobraz, pogotovo u zaštićenim dijelovima prirode.

U zaštiti biološke raznolikosti značajniju ulogu ipak imaju kontinuirane aktivnosti na zaštiti klime, na primjer, uporaba energetske učinkovite opreme i uređaja, ponuda usluga koje utječu na smanjenje utjecaja na okoliš kod korisnika, podržavanje aktivnosti zaštite okoliša poput pošumljavanja opožarenih područja i očuvanja staništa ugroženih vrsta.

HT neizravno utječe i na smanjenje utjecaja prijevoza proizvoda na okoliš. Društva HT Grupe koriste usluge logističkog prijevoza, a pri odabiru prijevoznika vodi se računa o pridržavanju zakonskih odredbi, što uključuje i određene standarde ili ograničenja u zaštiti okoliša te dodatnu pažnju posvećujemo optimiziranju logističkih ruta za prijevoz gabaritne robe.

SMANJUJEMO UGLJIČNI OTISAK

Razvoj novih usluga, povećanje kapaciteta mreža i drugi globalni trendovi u ICT sektoru neminovno dovode do stalnog povećanja potrošnje energije, posebno električne. Međutim, HT je porast potrošnje električne energije uspio obuzdati provedbom projekta energetske učinkovitosti, zbog čega je smanjio potrošnju energije u odnosu na 2013. godinu. Nadalje, preseljenjem sjedišta kompanije u novu energetske učinkovitiju zgradu značajno je smanjena potrošnja toplinske energije za grijanje iz toplana, što je rezultiralo padom pripadajuće emisije stakleničkih plinova. Osim toga, niz inicijativa u HT-u vezanih uz izravne emisije (primjerice koncentracija zaposlenika na manjem broju objekata, tzv. hladni pogon na lokacijama bez ljudske posade) rezultirao je manjom potrošnjom energenata, a time i manjim emisijama. U sklopu uvedenog Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu uspostavili smo postupak Ekološkog postupanja pri uporabi službenih vozila. Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini izračunate su prema GHG Protokolu.

UKUPNE IZRAVNE I NEIZRAVNE EMISIJE STAKLENIČKIH PLINOVA PREMA TEŽINI (U TONAMA CO₂)		2014
Ukupna emisija stakleničkih plinova		-12,1 %
■	od toga ukupna izravna emisija CO ₂	-11,5 %
■	od toga prirodni plin	-13,2 %
■	od toga goriva za vozni park	-7,6 %
■	od toga loživo ulje	-20,8 %
■	od toga ukupna neizravna emisija CO ₂	-12,2 %

Od drugih neizravnih emisija, najznačajnije su emisije koje nastaju uslijed službenih putovanja sredstvima javnog prijevoza (putovanja službenim vozilima iz vlastitog voznog parka su uključena u izravne emisije stakleničkih plinova). Točni podaci o vrstama prijevoznih sredstava i prijeđenoj kilometraži ne prate se i stoga nisu dostupni, međutim, ukupan broj službenih putovanja, gdje se kao prijevozna sredstva najviše koriste zrakoplovi/vlakovi/iznajmljeni automobili i taksi, u izvještajnom razdoblju je i dalje imao trend smanjenja u odnosu na prethodne godine. Broj službenih putovanja u 2014. smanjen je u odnosu na 2013. za 8 %.

U HT-u je sve prisutniji trend porasta korištenja usluga audio i video konferencija kao zamjene za fizičke sastanke, čime je dodatno smanjena potreba za službenim putovanjima, posebno na većim udaljenostima, gdje se za prijevoz pretežno koriste zrakoplovi. Audio-konferencija je postala standardnom metodom za održavanje redovitih sastanaka i konzultacija na razini DT Grupe, naročito kad

je potrebna nazočnost sudionika iz više nacionalnih kompanija, čime je broj putovanja radi održavanja fizičkih sastanaka značajno smanjen, a time i emisije uzrokovane takvim putovanjima.

Iskon i Combis nisu prikupljali podatke o izravnim i neizravnim emisijama tijekom izvještajnog razdoblja.

INICIJATIVE ZA SMANJENJE STAKLENIČKIH PLINOVA

U sklopu Integriranog sustava upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu uspostavljeno je nekoliko postupaka kojima se nadziru i emisije stakleničkih plinova. U postupku Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj uspostavljen je nadzor i upravljanje aktivnostima vezanima uz održavanje različite opreme koja u sebi sadrži tvari s mogućim utjecajem na atmosferu. Na temelju tog postupka utvrđeni su i operativni ciljevi: zamjena uređaja za klimatizaciju koji koriste HCFC (R-22), učinkovitije korištenje termo-tehničkih sustava i zamjena sustava grijanja u poslovnim zgradama. Poticanje korištenja plina kao pogonskog goriva automobila na alternativni pogon plinom/benzinom operativni je cilj koji proizlazi iz postupka Ekološko postupanje pri uporabi službenih vozila.

U odnosu na 2013., ukupna emisija u 2014. godini smanjena je za 6.784 tona, i to zahvaljujući provođenju pozitivnih energetske inicijative i mjera, poput navedenog korištenja ekološki prihvatljivijih goriva, racionalizacije i grupiranja rješavanja grešaka na terenu, optimizacije prostora, preseljenja sjedišta kompanije i većeg broja zaposlenika u novu energetske značajno učinkovitiju zgradu te redovnog održavanja kotlovnica.

Redovito se nadziru emisije u zrak iz kotlovnica, o čemu HT priprema izvještaje sukladno hrvatskim propisima. Težine emisija u zrak određuju se izravno iz mjerenja ili posredno iz izračuna na temelju potrošnje goriva. Zbog manje potrošnje energenata trend emisija NO₂ i SO₂ je u promatranom razdoblju bio u padu. Kotlovnice su opremljene automatskom regulacijom koja podešava parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i manjim emisijama u okoliš. Redovno održavanje kotlovnica predstavlja osnovu za smanjenje emisija u okoliš.

ODGOVORNA POTROŠNJA VODE

Društva HT Grupe koriste vodu iz vodoopskrbne komunalne usluge za piće, u sanitarne svrhe, u klimatizacijskim sustavima te u sustavima za gašenje požara. Potrošnja vode je u Integriranom sustavu upravljanja okolišem, zdravljem i sigurnošću na radu prepoznata kao aspekt okoliša te je detaljno opisana u postupku Ekološko postupanje pri radu u uredu.

Zbog preseljenja velikog broja zaposlenika Hrvatskog Telekomu u energetske značajno učinkovitiju zgradu smanjili smo potrošnju vode za 17 %, dok je potrošnja vode u Combisu porasla za 74,8 %.

Usljed prirode svoje djelatnosti, društva HT Grupe ne ispuštaju otpadne vode povezane s pogonskim postrojenjima. Sanitarna voda se ispušta isključivo u kanalizacijske ispuste. Važno je napomenuti da ni jedan od poslovnih procesa HT-a ne predstavlja opasnost za zagađenje vodenih tokova. Tamo gdje postoji opasnost od izlivanja ulja u kanalizaciju primjenjuju se odgovarajuća tehnička sredstva – tzv. separatori ulja i mastolovci – koji osiguravaju odvajanje ulja iz tekućina.

ODGOVORNOST ZA DRUŠTVO

ODGOVORNO UPRAVLJAMO DOBAVLJAČKIM LANCEM

Tijekom 2014. HT je uveo Upitnik o održivosti poslovanja za dobavljače kojim se dotiče poštivanje etičkih načela u poslovanju. Zasebnih pitanja o zaštiti ljudskih prava, dječjeg rada, prava radnika na udruživanja nema u upitniku jer smatramo da su već pokrivena Zakonom o radu, a svi naši dobavljači moraju jamčiti da posluju u skladu sa zakonskim odredbama koje vrijede na tržištu na kojem zajedno poslujemo. Navedeni proces opisan je i u Pravilniku o nabavi HT-a.

Upitnik se zajedno s Uputom za ponudu šalje svim ponuditeljima koji sudjeluju u nabavnim postupcima HT-a, bez obzira na to radi li se domaćim ili inozemnim tvrtkama. Popunjavanje Upitnika je obvezno. Nepopunjavanje Upitnika je eliminacijski kriterij te ponuditelj time sam sebe isključuje iz nastavka nabavnog postupka. Ako ponuditelj ne vrati popunjeni Upitnik, pita se za razlog te ako je opravdan (neslaganje tj. opreznost pravne službe ponuditelja), u takvim iznimnim slučajevima u suradnji s organizacijskom jedinicom za usklađenost poslovanja iznimno se dozvoljava nastavak sudjelovanja u nabavnom postupku. U 2014. otprilike je 200 dobavljača dobilo i popunilo Upitnik.

Značajni dobavljači Iskona potpisuju i izjavu koja sadrži stavke o ljudskim pravima, tj. primjenjuju li UN-ovu Deklaraciju o ljudskim pravima. Tijekom 2014. dvanaest dobavljača je potpisalo ovu izjavu. U istom razdoblju značajni dobavljači Combisa nisu podvrgnuti analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava, niti su potpisani ugovori koji sadrže klauzule vezane uz ljudska prava.

U slučaju angažiranja zaštitarskih tvrtki, HT Grupa ugovara usluge s tvrtkama koje posluju u skladu s pozitivnim zakonskim propisima te udovoljavaju uvjetima za obavljanje djelatnosti. U sklopu procesa nabave, od tvrtki se traži dokumentacija o obrazovanju te daljnjem kontinuiranom obrazovanju zaposlenika zaštitarske tvrtke.

POŠTIVANJE LJUDSKIH PRAVA

U 2014. godini u društvima HT Grupe nije zabilježen ni jedan slučaj diskriminacije, niti je bilo pritužbi i postupaka koji su bili predmet mišljenja ili ocjena vezanih uz ljudska prava.

AKTIVNO POMAŽEMO ZAJEDNICE U KOJIMA POSLUJEMO

Projektom „Zajedno smo jači“ pomažemo razvoj lokalnih zajednica



Godina 2014. bila je deveta godina već tradicionalnog godišnjeg donacijskog natječaja HT-a "Zajedno smo jači", usmjerenog na razvoj lokalnih zajednica. Kategorije natječaja, koje su u potpunosti usklađene s DOP strategijom kompanije, obuhvatile su područja Tehnologije i komunikacije, Edukacije i digitalizacije te Okoliša i napretka. Na natječaj je pristigao rekordan broj prijava, njih 456, što je veliki porast u usporedbi s prethodnom godinom, kada je bilo 295 prijavljenih.

Dodijeljeno je devet donacija za društveno vrijedne projekte koji su izabrani u tri kruga glasanja. Stručno povjerenstvo HT-a u prvom je krugu odabralo 36 projekata, a potom su zaposlenici HT grupe glasali za najboljih 18. U završnom krugu glasanja svi korisnici interneta su putem službene stranice natječaja www.zajednosmojaci.hr mogli svojim glasovima podržati najbolje projekte.

Ukupni donacijski fond natječaja iznosio je 495.000 kuna, a u svakoj od tri kategorije dodijeljeno je po 75.000, 55.000 i 35.000 kuna za prva tri projekta.



Ariana Bazala Mišetić,
direktorica Sektora ureda
predsjednika Uprave

„Da bi imalo pravog smisla, društveno odgovorno poslovanje mora imati opipljive koristi za život naših sugrađana. Donacijski natječaj „Zajedno smo jači“ važan je upravo zbog toga što njime pridonosimo onom dijelu hrvatskog društva koji ima nesumnjivo društveni značaj, ali nedovoljnu komercijalnu privlačnost. Velik odaziv udruga na naše natječaje, kao i velik broj građana koji glasaju putem interneta i sudjeluju u izboru projekata, najbolji su dokaz da ovaj donacijski projekt ima širi društveni smisao. Ukupan donacijski fond od 495.000 kuna možda ne izgleda puno za kompaniju veličine HT-a, ali za udruge i projekte, za male i velike potrebite kojima smo pomogli, vjerujem da je to veliki doprinos.“

USTANOVA	OPIS PROJEKTA
Osnovna škola Mače	Uključivanje Osnovne škole Mače (Krapinsko-zagorska županija) u projekt e-Dnevnici i e-Škole, izgradnja školske bežične mreže i nabava računalne opreme.
Debra, društvo oboljelih od bulozne epidermolize	Nabava tablet uređaja za članove društva („djecu leptire“), omogućavanje pristupa internetu i izrada nove internetske stranice na kojoj bi članovi mogli samostalno kreirati i postavljati sadržaje.
Specijalna bolnica za psihijatriju i palijativnu skrb „Sveti Rafael Strmac“	Kupnja prijenosnih računala i pisača, nabava softvera i edukacija osoblja te primjena novosti u praksi. Redizajn postojeće internetske stranice i nadogradnja novim modulom o palijativnoj skrbi.
Udruga „Jak kao Jakov“	Izrada pet slikovnica zajedničkog naziva "Budi jak kao Jakov". Slikovnice su edukativne, motivirajuće i vesele, namijenjene malim onkološkim bolesnicima, ali i njihovim roditeljima te ostaloj djeci.
Matematičko društvo Mirjane Pečur Vuković	Predavanja i radionice za nadarene učenike, izrada edukativnih digitalnih materijala za popularizaciju matematike te organiziranje zimske škole matematike i informatike.
Humanitarna udruga „FB humanitarci“ Zagreb	Podjela namirnica, higijenskog pribora i blagdanskih darova za najmanje 36 obitelji grada Zagreba. Ulaznice za kazališne i kino predstave za djecu iz tih obitelji.
Klub podvodnih aktivnosti „Vodomar“ Duga Resa	Nabava limenog čamca i motora za detekciju i pretraživanje rijeke Mrežnice s ciljem vađenja otpada i označavanja minsko-eksplozivnih sredstava. Međunarodna eko akcija na Mrežnici s istim ciljem te izložba, medijska kampanja i eko kviz u osnovnim školama.
Dobrovoljno Vatrogasno Društvo Čička Poljana	Uređenje parka, igrališta za djecu i Vatrogasnog doma, nabava vatrogasnog kombija i opreme za intervencije te edukacija stanovništva, posebno djece i mladeži.
Grad Omiš	Opremanje meteorološke postaje Osnovne škole „Josip Pupačić“ te kupnja inteligentne ultrazvučne IP mini meteorološke stanice.

Tijekom godine HT redovito podržava različite inicijative usmjerene na dobrobit zajednice, pa je tako, između ostalog, podržao i Knjižnice grada Zagreba donacijom knjižne, video i glazbene građe, dio koje je podijeljen korisnicima tijekom „Noći knjige“ u travnju 2014.

Ulažemo u društvo znanja

Stipendije

Kao vodeća telekomunikacijska kompanija, ponosni smo što stipendiranjem studenata možemo sudjelovati u razvoju mladih stručnjaka i pomoći im da postignu još više. U 2014. godini među vrsnim kandidatima Fakulteta elektrotehnike i računarstva odabrali smo naše stipendiste, koje već tijekom studija uključujemo u život kompanije. Svaki stipendist dobio je i svog mentora koji mu pomaže u izradi diplomskog rada.

Kompanija potpomaže još jedan model stipendija pod nazivom "Korak u život" koji organizira Rotary klub Zagreb Kaptol. HT je u 2014. godini, četvrtu godinu zaredom, dodijelio stipendije za četvero studenata bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi financirao njihovo daljnje obrazovanje.

Suradnja s akademskom zajednicom

Kao vodeći davatelj telekomunikacijskih usluga, ponosan na implementaciju najnovije tehnologije, HT je usko povezan s akademskom zajednicom, posebice s Fakultetom elektrotehnike i računarstva (FER). U skladu sa svojim opredjeljenjem za odgovorno poslovanje, naše Društvo promiče prijenos znanja te fokusira ovu dugogodišnju suradnju na zajednički projektni rad te znanstveno-istraživačku i razvojnu djelatnost.

Naši su stručnjaci česti gosti predavači na fakultetima gdje dijele svoje stručno znanje sa studentima. Inteliktualna radoznalost i entuzijizam koje mladi ljudi unose u našu poslovnu sredinu dodatni su nam poticaj za suradnju.

Studentske organizacije s kojima surađujemo svojim profesionalnim pristupom i energijom potiču nas da ih na različite načine uključujemo u život kompanije. Kreativna rješenja koja studenti iznalaze u rješavanju zadanih im poslovnih slučajeva i nama su stalan izvor inspiracije.

Nastojimo uključiti studente u naše programe prakse te im isto tako osigurati mentore koji će ih savjetovati, voditi i pomoći im prilikom ulaska u poslovni svijet. Povrh toga, naši stručnjaci za zapošljavanje drže radionice na kojima savjetuju studente kako se pripremiti za razgovor za posao.

Pomoć poplavljenim područjima

Tijekom proljetnih katastrofalnih poplava u Slavoniji, HT se aktivno uključio u pomoć stradalim područjima. Otpisani su računi za stanovnike najugroženijih naselja, a kompanija je i izravno donirala životne potrepštine, telekomunikacijske usluge i uređaje stradalom stanovništvu. Također, u akciju su se uključili i zaposlenici koji su i sami donirali potrepštine te volontirali na terenu. Donacijom prehrambenih proizvoda i higijenskih potrepština te njihovim prijevozom na poplavljena područja i volontiranjem na terenu ukupno se uključilo 135 zaposlenika s 8.880 utrošenih sati.

Iskon Internet je brzo nakon elementarne nepogode koja je zadesila Slavoniju pomogao poplavljenim područjima. Osim sredstava koja je donirao kao društvo, Iskon Internet je u svojim prostorijama organizirao prikupljanje potrepština za zaposlenike koji su pokazali veliku želju i inicijativu za

sudjelovanjem u akciji. Stanovnicima s poplavljenih područja stornirani su računi te im je omogućeno zamrzavanje usluge do zaključenja obnove poplavljenih domova i ponovnog useljenja.

Donacije djeci, mladima i vjerskim zajednicama

Iznos namijenjen snimanju Iskonove blagdanske čestite preusmjeren je za kupovinu poklona za štíćenike Doma za nezbrinutu djecu u Kaštel Lukšiću. U suradnji sa zaposlenicima Doma prikupljene su i ostvarene individualne božićne želje svakog štíćenika. Iskonovi zaposlenici također su participirali kupovinom dodatnih, manjih poklona, pakiranjem i pisanjem personaliziranih čestitki svakom domskom djetetu.

Combis je donacijom pomogao neprofitnu zakladu Foundation for the Global Compact kako bi dali što snažniju podršku United Nations Global Compactu te je učenicima V. gimnazije u Zagrebu omogućio sudjelovanje na međunarodnom informatičkom natjecanju American Computer Science League. Na ovo prestižno informatičko natjecanje bile su pozvane dvije ekipe mladih, darovitih i izvrsnih informatičara. U finale su se kvalificirale ekipe Intermediate i Senior Division sastavljene od učenika prvih, drugih i trećih razreda V. gimnazije.

Donacija je dodijeljena i Vrhbosanskoj nadbiskupiji u Sarajevu.

BORBA PROTIV KORUPCIJE

U Hrvatskom Telekomu je u procesu godišnje procjene rizika usklađenosti napravljena provjera cjelokupne organizacije. U taj je proces uključena procjena rizika aktivne i pasivne korupcije, a organizirane su i radionice s članovima uprave i voditeljima o procjeni učinkovitosti kontrolnog okruženja i utvrđivanju rezidualnog rizika, kao i mjera za pokrivanje preostalog rizika. Uz to, edukaciju o pravilima usklađenosti i sprječavanju korupcije pohađala su 34 zaposlenika, dok su dva voditelja pohađala edukaciju o pravilima usklađenosti i sprječavanju korupcije.

Svi zaposlenici koji žele saznati više o sprječavanju korupcije i drugih sukoba interesa na internim stranicama tvrtke mogu pronaći opsežnu edukaciju koja je za sve zaposlenike provedena 2013. te je trajno dostupna na internim stranicama. Edukacija se temelji na interaktivnom i multimedijalnom pristupu osvješćivanju i obrazovanju zaposlenika, a osim tema koje se tiču prepoznavanja i sprječavanja sukoba interesa i korupcije, pokriva i područja rizika kao što su postupanje s darovima i pogodnostima, odnos prema pripadnicima javnog sektora te kontrole u radu s vanjskim konzultantima i zastupnicima. Koncept edukacije dizajniran je kao rasprava o slučajevima, pri čemu se polaznici edukacije suočavaju sa stvarnim dilemama i situacijama iz poslovnog okruženja. Edukacija uključuje i jasnu poruku Uprave Grupe o potrebi borbe protiv korupcije na svim razinama (*Tone from the Top*).

Ako imaju pitanja vezana uz prevenciju i sprječavanje izlaganja riziku korupcije, zaposlenici mogu pitati stručnjake putem konzultacijskog portala Pitaj me. U 2014. je bilo 13 upita za savjete na ovu temu i 63 provjere integriteta budućih i postojećih partnera HT-a, koje su uključivale i korupcijske rizike.

Combis procjenjuje korupcijski rizik unutar cijele kompanije, a obuhvaća Hrvatsku, Bosnu i Hercegovinu te Republiku Srbiju. Ova se procjena radi u određenim vremenskim intervalima, najčešće svake dvije

godine, zbog zahtjevnosti samog postupka i procjene značajnosti rizika DTAG-a. Tijekom 2014. Combis nije radio procjenu rizika jer je prethodnu proveo 2013. godine.

U izvještajnom razdoblju ni jedno od društva kćeri HT Grupe nije zabilježilo slučajeve korupcije. Nije zabilježen ni jedan pravni postupak pokrenut zbog ponašanja u suprotnosti s načelima slobode tržišnog natjecanja ili monopolističke prakse.

JAVNE POLITIKE I DAVANJE PRILOGA POLITIČKIM STRANKAMA

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

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

Izveštavanje o održivosti u HT Grupi

Ovo je prvi izvještaj o održivosti kojim su osim HT-a obuhvaćena još dva povezana društva HT Grupe, Iskon i Combis. Odnosi se na 2014. i pripremljen je na temelju smjernica Globalne inicijative za izveštavanje 3.1. (GRI G3.1) na razini primjene B. Sastavni dio ovog izvještaja je i Izvještaj o napretku koji se priprema temeljem načela globalne inicijative UN Global Compact. Izvještaj je podijeljen na nekoliko tematskih skupina, relevantnih područja za HT, Iskon i Combis i procjene različitih skupina o tome u kojoj mjeri predstavljane informacije odražavaju bitne utjecaje na ekonomiju, okoliš i društvo. U svakom od tih područja predstavljen je pristup upravljanju, prakse i postignuti rezultati tijekom izvještajnog razdoblja. HT je svoj zadnji izvještaj izdao za razdoblje 2012./2013., a Combis za 2013. godinu.

Kontakt osoba za pitanja u vezi s izvješćem:

Lada Aškic
Odjel za korporativne komunikacije
lada.askic@t.ht.hr

DODATAK S PODACIMA:

1. Ekonomski pokazatelji

Više informacija o ekonomskim pokazateljima nalazi se u [Godišnjem izvješću](#) HT Grupe za 2014. godinu.

2. Ukupna radna snaga

UKUPNA RADNA SNAGA	2011.	2012.	2013.	2014.
Hrvatski Telekom		5.441	5.232	4.325
Combis		315	359	361
Iskon		-	-	197

3. Ukupna radna snaga prema vrsti zaposlenja, ugovoru o zapošljavanju i spolu

HRVATSKI TELEKOM	2012.	2013.	2014.
Ukupna radna snaga	5.441	5.232	4.325
■ muškarci	3.429	3.270	2.528
■ žene	2.012	1.962	1.797
Zaposleni na neodređeno vrijeme	5.224	4.984	4.115
■ muškarci	3.339	3.159	2.426
■ žene	1.885	1.825	1.689
Zaposleni na određeno vrijeme	217	248	210
■ muškarci	90	111	102
■ žene	127	137	108
Ugovor na puno radno vrijeme	5.440	5.231	4.325
■ muškarci	3.428	3.269	2.528
■ žene	2.012	1.962	1.797
Ugovor na nepuno radno vrijeme	1	1	0
■ muškarci	1	1	0
■ žene	0	0	0

ISKON	2013.	2014.
Ukupna radna snaga		197
■ muškarci		111
■ žene		86
Zaposleni na neodređeno vrijeme		184
■ muškarci		106
■ žene		78
Zaposleni na određeno vrijeme		13
■ muškarci		5
■ žene		8
Ugovor na puno radno vrijeme		197
■ muškarci		111
■ žene		86
Ugovor na nepuno radno vrijeme		0
■ muškarci		0
■ žene		0

COMBIS	2012.	2013.	2014.
Ukupna radna snaga	315	359	361
■ muškarci	235	331	274
■ žene	80	28	87
Zaposleni na neodređeno vrijeme	302	331	338
■ muškarci	227	252	260
■ žene	75	79	78
Zaposleni na određeno vrijeme	13	28	23
■ muškarci	8	16	14
■ žene	5	12	9
Ugovor na puno radno vrijeme	315	359	361
■ muškarci	235	331	274
■ žene	80	28	87
Ugovor na nepuno radno vrijeme	0	0	0
■ muškarci	0	0	0
■ žene	0	0	0

4. Ukupan broj novih zaposlenja te fluktuacije prema dobnoj skupini i spolu

HRVATSKI TELEKOM	DO 30	OD 30 DO 50	VIŠE OD 50	ZBROJ
Prekid radnog odnosa u 2014.	61	658	362	1.081
■ muškarci	32	492	313	837
■ žene	29	166	49	244
Zapošljavanje u 2014.	112	58	3	173
■ muškarci	60	33	2	95
■ žene	52	25	1	78

ISKON	DO 30	OD 30 DO 50	VIŠE OD 50	ZBROJ
Prekid radnog odnosa u 2014.	5	15	0	20
■ muškarci	3	11	0	14
■ žene	2	4	0	6
Zapošljavanje u 2014.	0	0	0	0
■ muškarci	0	0	0	0
■ žene	0	0	0	0

COMBIS	DO 30	OD 30 DO 50	VIŠE OD 50	ZBROJ
Prekid radnog odnosa u 2014.	7	29	0	36
■ muškarci	6	24	0	30
■ žene	1	5	0	6
Zapošljavanje u 2014.	20	27	0	47
■ muškarci	15	24	0	39
■ žene	5	3	0	8

5. Stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema spolu

HRVATSKI TELEKOM	BROJ OZLJEDA	IZGUBLJENI RADNI SATI	IZGUBLJENI RADNI DANI	PREMA SPOLU
Ozljede na radu	42	7.832,5	979	42
■ U procesu rada	20	5.032,5	629	M 28
■ Izvan procesa rada	22	2.800,0	350	Ž 14

ISKON	BROJ OZLJEDA	IZGUBLJENI RADNI SATI	IZGUBLJENI RADNI DANI	PREMA SPOLU
Ozljede na radu	1	40	5	1
■ U procesu rada	1	40	5	M 1
■ Izvan procesa rada	0	0	0	Ž 0

COMBIS	BROJ OZLJEDA	IZGUBLJENI RADNI SATI	IZGUBLJENI RADNI DANI	PREMA SPOLU
Ozljede na radu	1	120	15	1
■ U procesu rada	0	0	0	M 1
■ Izvan procesa rada	1	120	15	Ž 0

6. Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku, spolu te prema kategoriji zaposlenika

HRVATSKI TELEKOM	UKUPNO SATI	HC	PROSJEČNI SATI PO ZAPOSLENIMA
Ukupno prema vrsti radnog mjesta	47.605	4.325	11,00
■ izvršiteljsko	43.818	4.138	10,59
■ rukovodeće	3.787	187	20,25
Ukupno prema spolu	47.605	4.325	11,00
■ muškarci	28.919	2.528	11,44
■ žene	18.685	1.797	10,40

ISKON	UKUPNO SATI	PROSJEČNI SATI PO ZAPOSLENIMA
Pregled prema vrsti radnog mjesta	33,52	
■ CEO	12,35	
■ CFO	6,39	
■ CMSO	8,64	
■ CTO	6,14	
■ CEO	12,35	
Pregled prema spolu	34,3	8,38
■ muškarci	16	
■ žene	18,3	

COMBIS	UKUPNO SATI	HC	PROSJEČNI SATI PO ZAPOSLENIMA
Ukupno prema vrsti radnog mjesta	28.208	361	78,13
■ Uprava	120	3	40,00
■ Menadžment	1.152	18	64,00
■ Voditelji odjela	1.496	22	68,00
■ Ostali radnici	25.440	318	80,00
Ukupno prema spolu	28.208	361	78,13
■ muškarci	21.108	271	77,89
■ žene	7.100	90	78,88

7. Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama zaposlenika prema spolu

HRVATSKI TELEKOM

KATEGORIJA	SPOL	DO 30	OD 30 DO 50	VIŠE OD 50	UKUPNO
menadžeri	muškarci	0	97	16	113
	žene	3	66	5	74
zaposlenici	muškarci	249	1.630	536	2.415
	žene	269	1.218	236	1.723
Ukupno		521	3.011	793	4.325

ISKON

KATEGORIJA	SPOL	DO 30	OD 30 DO 50	VIŠE OD 50	UKUPNO
CEO	muškarci	0	6	0	6
	žene	0	8	0	8
CFO	muškarci	0	2	0	2
	žene	0	14	0	14
CMSO	muškarci	0	42	0	42
	žene	0	59	0	59
CTO	muškarci	0	61	0	61
	žene	0	5	0	5
Ukupno		0	197	0	0

COMBIS

KATEGORIJA	SPOL	DO 30	OD 30 DO 50	VIŠE OD 50	UKUPNO
Uprava	muškarci	0	3	0	3
	žene	0	0	0	0
Menadžment	muškarci	0	13	1	14
	žene	0	4	0	4
Voditelji	muškarci	0	16	3	19
	žene	0	3	0	3
ostali	muškarci	52	171	15	238
	žene	12	64	4	80
Ukupno		64	274	23	361

8. Uporabljeni materijali prema težini ili volumenu

POTROŠNJA PAPIRA U TONAMA	2011.	2012.	2013.	2014.
Hrvatski Telekom	138	131	108	112
Combis	4,6	3,7	4	3,4
Iskon	-	-	-	-

9. Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije

HRVATSKI TELEKOM

IZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU U GJ	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna izravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora	173.894	147.270	133.945	118.921
■ prirodni plin	61.167	45.680	35.071	30.443
■ goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	81.462	75.373	76.769	70.978
■ druga goriva	31.265	26.216	22.105	17.500

COMBIS

IZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU U GJ	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna izravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora	-	639.541	746.361	643.896
■ prirodni plin	-	637.072	744.194	642.300
■ goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	-	2.469	2.167	1.596
■ druga goriva	-	0	0	0

ISKON

IZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU U GJ	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna izravna potrošnja energije iz neobnovljivih izvora	-	-	-	50.439
■ prirodni plin	-	-	-	1.763
■ goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	-	-	-	48.676
■ druga goriva	-	-	-	-

10. Neizravna potrošnja energije prema primarnom izvoru

HRVATSKI TELEKOM

NEIZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU U GJ	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	559.251	549.819	558.162	490.343
■ kupljena električna energija	522.720	515.828	523.123	472.062
■ toplinska energija za grijanje iz toplana	36.531	33.991	35.039	18.218

COMBIS

NEIZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU U GJ	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	-	-	2.129	2.743
■ kupljena električna energija	-	-	1.847	2.448
■ toplinska energija za grijanje iz toplana	-	-	282	295

ISKON

NEIZRAVNA POTROŠNJA ENERGIJE PREMA PRIMARNOM IZVORU U GJ	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	-	-	-	1.782
■ kupljena električna energija	-	-	-	1.782
■ toplinska energija za grijanje iz toplana	-	-	-	0

11. Uštedena energija zbog poboljšanja procesa postignutih štednjom i energetsom učinkovitošću

HRVATSKI TELEKOM	2011.	2012.	2013.	2014.
Uštedena energija (u GJ)	-	21.384	13.608	19.080

Combis i Iskon nisu mjerili uštedu energije u izvještajnom razdoblju.

12. Ukupno crpljenje vode po izvoru

UKUPNO CRPLJENJE VODE (U TISUĆAMA LITARA)	2011.	2012.	2013.	2014.
Hrvatski Telekom	79.250	80.890	86.820	72.379
Combis	-	-	1.223	2.138
Iskon	-	-	-	3.500 (procjena)

13. Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini

HRVATSKI TELEKOM

UKUPNE IZRAVNE I NEIZRAVNE EMISIJE STAKLENIČKIH PLINOVA (U TONAMA CO₂)	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	60.322	56.372	56.292	49.508
■ ukupna izravna emisija CO ₂ (iz neobnovljivih izvora)	10.860	9.790	9.003	7.965
■ prirodni plin	2.964	2.213	1.699	1.475
■ goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	5.632	5.281	5.368	4.958
■ loživo ulje	2.264	2.295	1.935	1.532
■ ukupna neizravna emisija CO ₂	49.462	46.582	47.289	41.543

Combis i Iskon nisu mjerili izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova u izvještajnom razdoblju.

14. Druge relevantne neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini

BROJ SLUŽBENIH PUTOVANJA	2011.	2012.	2013.	2014.
Hrvatski Telekom	29.707	26.569	25.710	23.663
Combis	908	974	1.098	1.125
Iskon	-	-	-	303

15. Inicijative za smanjenje emisija stakleničkih plinova i ostvarena smanjenja

HRVATSKI TELEKOM	2011.	2012.	2013.	2014.
Smanjenje ukupne emisije stakleničkih plinova u odnosu na prethodnu godinu (u tonama)	-	3.950	80	6.784

Combis i Iskon nisu mjerili emisije stakleničkih plinova u izvještajnom razdoblju.

16. NO_x, SO_x i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini

HRVATSKI TELEKOM

NO_x, SO_x I DRUGE ZNAČAJNE EMISIJE U ZRAC PREMA VRSTI I TEŽINI U TONAMA	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna emisija NO ₂	6,12	1,86	4,73	0,99
Ukupna emisija SO ₂	7,13	5,69	4,60	3,92

Combis i Iskon nisu mjerili emisije No_x, SO_x te druge značajne emisije u zrak.

17. Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja

HRVATSKI TELEKOM

UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U TONAMA	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna težina otpada	1.185	894	1.036	921
■ opasni otpad	418	305	264	178
■ neopasni otpad	767	589	772	744

COMBIS

UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U TONAMA	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna težina otpada	7.075	3.816	6.563	7.084
■ opasni otpad	4.955	2.120	4.026	3.270
■ neopasni otpad	2.120	1.696	2.537	3.814

ISKON

UKUPNA TEŽINA OTPADA PREMA VRSTI I METODI ZBRINJAVANJA U TONAMA	2011.	2012.	2013.	2014.
Ukupna težina otpada	-	-	-	0,29
■ opasni otpad	-	-	-	0
■ neopasni otpad	-	-	-	0,29

18. Kazne za nepridržavanje propisa

U izvještajnom razdoblju:

- Niti jedno od društava HT Grupe nije platilo kazne zbog nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša.
- Nema zabilježenih značajnijih prekršajnih i kaznenih predmeta vezanih uz nepridržavanje propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvodima i uslugama na zdravlje i sigurnost za vrijeme njihovog životnog ciklusa ili u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te s njihovim označavanjem.

- Nije bilo pravomoćnih presuda sa značajnom kaznom vezano uz nepridržavanje propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama. Odluka Državnog inspektorata iz 2013. godine, da je Društvo protivno Zakonu o zaštiti potrošača prilikom pozivanja korisnika putem telefona radi raskidanja ugovora s postojećim operatorom postupalo primjenjujući agresivnu poslovnu praksu, još uvijek nije pravomoćna. S time u vezi, u međuvremenu je Državni inspektorat pokrenuo protiv Društva prekršajni postupak, koji je pravomoćno okončan oslobađajućom presudom.
- Društvo je zaprimilo 164 pritužbe vezano uz povrede privatnosti kupaca. Većina prijava odnosila se na krađe identiteta počinjene od vanjskih počinitelja, nevezano uz HT, koje su rezultirale zlouporabama na štetu HT-a i osoba čiji je identitet ukraden (npr. sklapanje ugovora na daljinu uz pomoć ukradene osobne iskaznice). Od ukupnog broja zaprimljenih pritužbi, 28 je potkrijepljeno, odnosno nakon interne provjere rezultiralo je utvrđenjem povrede privatnosti. Od potkrijepljenih prijava, pet ih je zaprimljeno od regulatornih tijela, a 23 od vanjskih stranaka.
- Nije bilo pravomoćnih presuda sa značajnom kaznom vezano uz nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču opskrbe i upotrebe proizvoda i usluga.

TABLICA S POKAZATELJIMA:

G3.1 POKAZATELJ	STRANICA	NAČELO UN GLOBAL COMPACTA
1. Profil 1.1 Izjava predsjednika Uprave 1.2 Opis ključnih utjecaja, rizika i prilika	3 6-9	Izjava o trajnoj podršci
2. Organizacijski profil 2.1 Ime organizacije. 2.2 Primarne usluge. 2.3 Operativna struktura organizacije, uključujući glavne odjele tvrtke kćeri, podružnice, zajednička ulaganja i druge tvrtke u vlasništvu. 2.4 Sjedište organizacije. 2.5 Broj zemalja u kojima organizacija djeluje i imena onih zemalja u kojima se odvijaju ili glavne djelatnosti ili one koje su posebno relevantne za pitanja održivosti obuhvaćena izvješćem. 2.6 Struktura vlasničkih odnosa. 2.7 Tržišta na kojima organizacija posluje (uključujući geografsku strukturu, sektore unutar kojih posluje i vrste kupaca/korisnika). 2.8 Broj zaposlenika i ukupni prihodi, vlasnička struktura. 2.10 Nagrade primljene u izvještajnom razdoblju.	4-5 16, 27	
3. Parametri izvješća 3.1 Izvještajno razdoblje za iznesene informacije. 3.2 Datum zadnjeg prethodnog izvješća. 3.3 Izvještajni ciklus. 3.4 Kontakt osoba zadužena za pitanja u vezi s izvješćem i njegovim sadržajem. 3.6 Granica izvješća.	45	
4. Upravljanje, obveze i uključenost 4.1 Upravljačka struktura organizacije, uključujući i pododbore najvišeg tijela upravljanja s posebnim dužnostima poput određivanja strategije ili organizacijskog nadgledanja. 4.6 Postojeće procedure unutar najvišeg tijela upravljanja kojima se osigurava izbjegavanje sukoba interesa.	10-15	

4.8 Izjave o misiji ili vrijednotama, interno razvijeni kodeksi ponašanja te načela važna za ekonomski, okolišni ili društveni učinak kao i status njihove provedbe. 4.14 Popis dioničkih skupina koje je organizacija uključila.		
EC1 Izravna, stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost, uključujući prihode, troškove poslovanja, naknade zaposlenicima, donacije i druga ulaganja u zajednicu, zadržanu dobit i isplate davateljima kapitala i davanja državi.	17	
EN1 Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu.	35, 53	Načelo br. 8
EN3 Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije.	33, 54-55	Načelo br. 8
EN4 Neizravna potrošnja energije prema primarnom izvoru.	33, 55-56	Načelo br. 8
EN5 Uštedena energija zbog poboljšanje procesa postignutih štednjom i energetsom učinkovitošću.	31-32, 56	Načelo br. 8 i načelo br. 9
EN6 Inicijative za stvaranje energetske učinkovitih proizvoda i usluga ili proizvoda i usluga zasnovanih na obnovljivoj energiji, te smanjenje potreba za energijom kao rezultat tih inicijativa.	33-34	Načelo br. 9
EN8 Ukupno crpljenje vode prema izvoru.	39, 57	Načelo br. 8
EN11 Lokacija i veličina zemljišta u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja.	37	Načelo br. 8
EN12 Opis značajnih utjecaja djelatnosti, proizvoda i usluga na biološku raznolikost na zaštićenim područjima i na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti koja se nalaze izvan zaštićenih područja.	37-38	Načelo br. 8
EN16 Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini.	38, 57	Načelo br. 8
EN17 Druge relevantne neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini.	38-39, 58	Načelo br. 8

EN18 Inicijative za smanjenje emisija stakleničkih plinova i ostvarena smanjenja.	39, 58	Načelo br. 8 i načelo br. 9
EN20 NO, SO i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini.	58	Načelo br. 8
EN21 Ukupna količina ispuštene vode prema kakvoći i odredištu.	39	Načelo br. 8
EN22 Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja.	35-36, 59	Načelo br. 8
EN23 Ukupan broj i obujam znatnih izlivanja.	39	Načelo br. 8
EN26 Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš proizvoda i usluga te opseg ublažavanja utjecaja.	37-39	Načelo br. 8 i načelo br. 9
EN27 Postotak preuzetih proizvoda i njihovih ambalažnih materijala, prema kategoriji.	35-36	Načelo br. 8 i načelo br. 9
EN28 Vrijednost značajnih novčanih kazni i ukupan broj nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša.	59	Načelo br. 7
EN29 Značajni utjecaji na okoliš uslijed prijevoza proizvoda i drugih dobara i materijala korištenih za poslovne djelatnosti organizacije te prijevoza radne snage.	38	Načelo br. 8
LA1 Ukupna radna snaga prema vrsti zaposlenja, ugovoru o zapošljavanju i regiji te prema spolu.	26, 46-48	Načelo br. 6
LA2 Ukupan broj novih zaposlenja te fluktuacije prema dobnoj skupini i spolu	48-49	Načelo br. 6
LA3 Beneficije osigurane zaposlenicima koji rade puno radno vrijeme, a koje nisu osigurane zaposlenicima zaposlenima privremeno ili na djelomično radno vrijeme, prema glavnim poslovnim djelatnostima.	26-27	Načelo br. 6
LA4 Postotak zaposlenika obuhvaćenih kolektivnim ugovorima.	13, 27	Načelo br. 3
LA5 Najmanje razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi specificirani u kolektivnim ugovorima.	27	Načelo br. 6
LA6 Postotak ukupne radne zastupljene u formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna	29-30	Načelo br. 6

pitanja, koja se sastoje od predstavnika uprave i radnika i koja pomažu pri praćenju i savjetovanju o programima zaštite zdravlja i sigurnosti na radu.		
LA7 Stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji i spolu.	49-50	Načelo br. 6
LA8 Programi obrazovanja, obuke, savjetovanja, prevencije i kontrole rizika namijenjeni pružanju pomoći članovima radne snage, njihovim obiteljima ili članovima zajednice glede ozbiljnih bolesti.	28-29	Načelo br. 6
LA9 Zdravstvena i sigurnosna pitanja obuhvaćena formalnim sporazumima sa sindikatima.	29-30	Načelo br. 3
LA10 Prosječan broj sati obuke po zaposleniku, spolu te prema kategoriji zaposlenika.	50-51	Načelo br. 6
LA11 Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka.	28-29	Načelo br. 6
LA12 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja prema spolu.	28-29	Načelo br. 6
LA13 Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama zaposlenika prema spolu, dobnoj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima raznolikosti.	52-53	Načelo br. 6
LA14 Omjer osnovne plaće i naknada za muškarce i žene prema kategoriji zaposlenika i prema lokaciji.	26	Načelo br. 6
HR1 Postotak i ukupan broj ugovora o značajnim ulaganjima te ugovora koji sadržavaju stavke o ljudskim pravima ili su podvrgnuti analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava.	40	Načelo br. 2
HR2 Postotak značajnim dobavljača, podugovarača i drugih poslovnih partnera podvrgnutih analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava i poduzete mjere.	13, 40	Načelo br. 2

HR3 Ukupni broj sati obuke zaposlenika o politikama i postupcima koji se tiču vidova ljudskih prava relevantnih za poslovne djelatnosti, uključujući postotak obučanih zaposlenika	28-29	Načelo br. 2
HR4 Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete poduzete korektivne mjere.	40	Načelo br. 1
HR5 Djelatnosti i značajni dobavljači prepoznati kao oni u kojima bi u značajnoj mjeri moglo biti prekršeno ili ugroženo ostvarivanje prava na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja te mjere poduzete u cilju podupiranja tih prava.	40	Načelo br. 2
HR6 Djelatnosti i značajni dobavljači prepoznati kao oni koji u značajnoj mjeri sadržavaju opasnost od slučajeva dječjeg rada te mjere poduzete radi doprinosa učinkovitom ukidanju dječjeg rada.	40	Načelo br. 5
HR7 Djelatnosti i značajni dobavljači prepoznati kao oni koji u značajnoj mjeri sadržavaju opasnost od slučajeva prisilnog ili obveznog rada te mjere poduzete radi doprinosa ukidanju svih oblika prisilnog ili obveznog rada.	40	Načelo br. 4
HR8 Postotak zaštitarskog osoblja obuhvaćenog obukom o politikama ili postupcima organizacije u vezi s aspektima ljudskih prava koji su relevantni za djelatnosti.	40	Načelo br. 2
HR10 Postotak i ukupan broj postupaka koji su bili predmet mišljenja ili ocjena u smislu poštivanja ljudskih prava.	40	Načelo br. 1
HR11 Broj pritužbi vezanih za ljudskih prava, koje su bile podnesene i koje su riješene putem formalnog mehanizma rješavanja pritužbi.	40	Načelo br. 1
SO1 Postotak operacija koje primjenjuju suradnju sa zajednicom, procjenu utjecaja te razvojne programe.	41-44	
SO2 Postotak i ukupan broj poslovnih jedinica podvrgnutih analizi korupcijskog rizika.	8, 44-45	Načelo br. 10
SO3 Postotak zaposlenika obuhvaćenih obukom o antikorupcijskim politikama i postupcima organizacije.	44-45	Načelo br. 10

SO4 Mjere poduzete kao odgovor na slučajeve korupcije.	44-45	Načelo br. 10
SO5 Stajališta organizacije, vezana uz određene javne politike te sudjelovanje u razvoju javnih politika i lobiranju.	45	Načelo br. 10
SO6 Ukupna vrijednost novčanih i nenovčanih priloga, danih političkim strankama, političarima i srodnim institucijama, raščlanjena po zemljama.	45	Načelo br. 10
SO7 Ukupan broj pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, trustovske monopolističke prakse te njihovi ishodi.	44-45	
SO8 Vrijednost značajnih novčanih kazni i ukupan broj nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa.	44-45	
SO10 Sprječavanje i ublažavanje mjera provedenih u radu sa značajnim potencijalnim ili stvarnim negativnim učincima na lokalne zajednice.	37	Načelo br. 7
PR1 Faze životnog ciklusa u kojima se ocjenjuje poboljšanje utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost, te postotak značajnih kategorija proizvoda i usluga podvrgnutih tim postupcima.	9, 31	
PR2 Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost za vrijeme njihovoga životnog ciklusa, prema vrsti ishoda.	59	
PR4 Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te s označavanjem, prema vrsti ishoda.	59	
PR5 Prakse vezane uz zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate upitnika za mjerenje zadovoljstva kupaca.	11-12, 18-19	
PR6 Programi za poštivanje zakona, standarda i dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na marketinške komunikacije, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo.	60	

<p>PR7 Ukupan broj slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo, prema vrsti ishoda.</p>	<p>60</p>	
<p>PR8 Ukupan broj potkrijepljenih pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca ili gubitku osobnih podataka o kupcu.</p>	<p>60</p>	
<p>PR9 Vrijednost značajnih novčanih kazni za nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču opskrbe i upotrebe proizvoda i usluga.</p>	<p>60</p>	