

HRVATSKI TELEKOM D.D.
IZVJEŠĆE O ODRŽIVOSTI
2012. – 2013.



SADRŽAJ

UVODNI DIO

Izjava glavnog direktora o trajnoj podršci	3
Profil kompanije	5
Poslovni rezultati	6
Nagrade i priznanja primljeni u izvještajnom razdoblju	7
Korporativna odgovornost i održivost	7

PRVI DIO - Učinak u zajednici

Donacije i sponzorstva u 2012. godini	11
Inovativne usluge u 2012. godini	14
Donacije i sponzorstva u 2013. godini	15
Inovativne nove usluge u 2013.	18
Odgovornost prema korisnicima	19

DRUGI DIO - Izvešće o napretku prema načelima inicijative Global Compact u razdoblju 2012. - 2013. godine

Ljudska prava	22
Radna prava	32
Zaštita okoliša	38
Antikorupcija	50
Pregled važnijih GRI indikatora	53

IZJAVA GLAVNOG DIREKTORA O TRAJNOJ PODRŠCI:

“Od kada je pristupio Global Compactu, Hrvatski Telekom je dosljedan u provođenju deset načela ove inicijative te redovito izvještava o napretku u usklađivanju svih aspekata poslovne prakse kompanije s odlukom o podržavanju preuzetih vrijednosti na području ljudskih prava, rada, brige za okoliš i antikorupcije. HT će i u buduće poštivati načela Global Compacta u svom poslovanju te, kao promicatelj ovih vrijednosti, pridonositi osiguravanju održive sadašnjosti i kvalitetne budućnosti.“

Davor Tomašković,

predsjednik Uprave i
glavni direktor Hrvatskog Telekomu

UVOD

PROFIL KOMPANIJE

Hrvatski Telekom d.d. vodeći je pružatelj telekomunikacijskih usluga u Hrvatskoj koji jedini pruža njihov puni spektar. Osnovne djelatnosti HT-a, kao i društava u njegovom vlasništvu, uključuju pružanje telekomunikacijskih usluga, projektiranje i izgradnju komunikacijskih mreža na području Republike Hrvatske te pružanje ICT usluga. Uz pružanje usluga nepokretne i pokretne telefonije, HT pruža internetske usluge, uključujući IPTV, usluge prijenosa podataka (najam vodova, Metro-Ethernet, IP/MPLS, ATM) i ICT usluge.

Hrvatski Telekom d.d. je dioničko društvo u pretežnom vlasništvu društva CMobil B.V. s udjelom od 51% (CMobil B.V. je društvo u stopostotnom vlasništvu T-Mobile Global Holding Nr. 2 GmbH, a T-Mobile Global Holding Nr. 2 GmbH je društvo u stopostotnom vlasništvu Deutsche Telekom AG.). Osnovano je 28. prosinca 1998. godine u Republici Hrvatskoj, sukladno odredbama Zakona o razdvajanju Hrvatske pošte i telekomunikacija na Hrvatsku poštu i Hrvatske telekomunikacije, kojim je poslovanje prijašnjeg poduzeća Hrvatske pošte i telekomunikacija ("HPT s.p.o.") razdvojeno i prenijeto na dva nova dionička društva: Hrvatske telekomunikacije d.d. (kasnije preimenovano u Hrvatski Telekom d.d.) i Hrvatska pošta d.d., koja su započela poslovati 1. siječnja 1999. godine. Tijekom 2002. godine, HT-mobilne komunikacije d.o.o. (kasnije preimenovano u T-Mobile Hrvatska d.o.o.) su osnovane kao zasebno trgovačko društvo i ovisno društvo u potpunom vlasništvu Hrvatskih telekomunikacija d.d., namijenjeno pružanju usluga pokretnih telefonskih mreža. HT Grupa je 2004. godine uvela novi korporativni identitet. Promjenu identiteta na korporativnoj razini pratilo je formiranje robnih marki dvaju odvojenih segmenata Grupe, T-Com i T-Mobile. Pripajanjem društva T-Mobile Hrvatska d.o.o. društvu Hrvatski Telekom d.d, poslovanje T-Coma i T-Mobilea objedinjeno je 2010. godine u jedinstvenoj organizaciji.

POSLOVNI REZULTATI

Revidirani račun dobiti i gubitka za HT d.d.	2013.	2012.
	kuna	milijuni kuna
Prihodi od osnovne djelatnosti	6.418	6.984
Ostali prihodi	116	141
Troškovi prodane robe, materijala i energije	(712)	(619)
Troškovi usluga	(806)	(955)
Troškovi osoblja	(993)	(1.092)
Kapitalizirani troškovi rada u vlastitoj režiji	97	82
Amortizacija i umanjenje vrijednosti dugotrajne imovine	(1.313)	(1.278)
Ostali troškovi	(1.197)	(1.237)
Dobit iz osnovne djelatnosti	1.610	2.026
Financijski prihodi	51	79
Financijski troškovi	(61)	(58)
Financijski (troškovi)/prihodi - neto	(10)	21
Prihod od ulaganja u zajednički pothvat	21	25
Dobit prije poreza na dobit	1.621	2.072
Porez na dobit	(189)	(392)
Dobit godine	1.432	1.680
Ostala sveobuhvatna dobit / (gubitak) za godinu		
Stavke koje se neće reklasificirati u sveobuhvatnu dobit		
Ponovna mjerenja obveza za primanja poslije prestanka zaposlenja	25	(3)
Plaćanja temeljena na dionicama koja se podmiruju u dionicama	0	0
	25	(3)
Stavke koje će se reklasificirati u sveobuhvatnu dobit		
Promjene u vrijednosti financijske imovine raspoložive za prodaju	(0)	2
	(0)	2
Ostala sveobuhvatna dobit / (gubitak) za godinu, neto od poreza	25	(1)
Ukupno sveobuhvatna dobit za godinu, neto od poreza	1.457	1.679
Dobit godine pripisuje se:		
Vlasnicima Društva	1.432	1.680
Ukupna sveobuhvatna dobit proizašla iz neprekinutog poslovanja raspoređuje se:		
Redovitim dioničarima Društva	1.457	1.679

NAGRADE I PRIZNANJA U IZVJEŠTAJNOM RAZDOBLJU

- Hrvatski Telekom - najbolji u odnosu s investitorima – Hrvatski Telekom osvojio je i 2012. i 2013. godine priznanje za najbolje odnose s investitorima u izboru Poslovnog dnevnika i Zagrebačke burze. Laureate je Poslovni dnevnik odabrao među kompanijama čije su dionice uvrštene na Službeno tržište Zagrebačke burze, kao i između najlikvidnijih kompanija s Redovitog tržišta Zagrebačke burze i svih kompanije koje ulaze u izračun indeksa CROBEX10.
- Trusted Brand – Hrvatski Telekom nagrađen je povjerenjem korisnika u sklopu istraživanja potrošačkih navika i povjerenja u robne marke Trusted Brand. Reader's Digest je 2001. godine pokrenuo nagradu European Trusted Brands, a istraživanje se danas odvija u 18 europskih država, te u njemu godišnje sudjeluje oko 32.000 ispitanika.
- Indeks DOP-a – Hrvatski Telekom je 2012. godine nagrađen za postignuća na području društvene odgovornosti u kategoriji velikih tvrtki. Indeks DOP-a je metodologija za ocjenjivanje odgovornih praksi u poslovanju hrvatskih tvrtki. Nastala je po uzoru na slične svjetske metodologije, a u prvom redu na Business in the Community CR Index.
- CEERIUS Sustainability Index – Hrvatski Telekom je 24. prosinca 2012. četvrtu godinu za redom proglašen članom CEERIUS Sustainability Indexa, i to za sezonu 2013.
- Poslodavac Partner – Hrvatski Telekom je stekao prestižni certifikat Poslodavac Partner za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima, zahvaljujući dugogodišnjoj vrhunskoj praksi u upravljanju ljudskim potencijalima koja osigurava razvoj karijere u motivirajućem međunarodnom okruženju, osobni rast zaposlenika i odabir najboljih kandidata.

KORPORATIVNA ODGOVORNOST I ODRŽIVOST

Korporativna društvena odgovornost Hrvatskog Telekoma sastavni je dio cjelokupnog poslovanja, a brojnim aktivnostima HT iskazuje odgovornost snažne i uspješne kompanije prema društvu u kojem djeluje. HT nastoji biti kompanija koja potiče održivi razvoj, postavlja najbolju praksu u utvrđivanju standarda vrhunske komunikacije, potiče integraciju u društvo informacija i znanja te preuzima vodeću ulogu u prepoznavanju važnosti zaštite okoliša. Vjerujemo da ugled kompanije ne ovisi isključivo o kvaliteti, cijeni ili posebnosti proizvoda i usluga, već i o odnosima kompanije prema korisnicima, dobavljačima i investitorima, zaposlenicima, prema okolišu i široj društvenoj zajednici u kojoj kompanija posluje, te da je pozitivna interakcija sa svim dionicima u osnovi tih odnosa. Sve to čini okvir strategije društvene odgovornosti HT-a i temelje poslovnog uspjeha, a kroz poticanje svih segmenata, timski rad i predanost cijele kompanije društveno odgovornom poslovanju, cilj nam je poticati drukčije ideje, pridonositi društvu i djelovati na unapređenju kvalitete života.

HT, najveći hrvatski telekomunikacijski operator, nastoji u svakom trenutku olakšati i poboljšati komunikacije te je učiniti što jednostavnijom i djelotvornijom. Ključ uspjeha HT-a leži u inovativnosti i njenom uvođenju na tržište putem novih tehnologija i usluga, no isto tako i u istinskom uvažavanju uloge koju kompanija ima u zajednici u kojoj posluje. Navedeno proizlazi iz svijesti o tome da odgovoran odnos u poslovanju može osigurati dugoročnu stratešku prednost.

Stoga je održivo poslovanje, kroz odgovorni pristup društvu u kojem se posluje, sastavni dio korporativne kulture HT-a. Kompanija nastoji pridonijeti svakodnevnim aktivnostima i bazi znanja šire zajednice, te na taj način svakodnevno prenosi svoje korporativne vrijednosti širokom spektru dionika. HT vjeruje da ugled bilo koje kompanije ovisi o puno više čimbenika nego što su kvaliteta, cijena ili posebnosti njenih proizvoda i

usluga. Jednako su važni i odnosi kompanije prema zaposlenicima, korisnicima, dobavljačima i investitorima, prema okolišu i društvu u kojem posluje. U ovom Izvješću o odgovornom poslovanju HT nastoji prikazati i definirati jasan osjećaj odgovornosti koji ima prema svojim dionicima.

Ključna strateška područja korporativne odgovornosti

Vrhunske mogućnosti komunikacije i povezivanja u privatnom životu i radu

Omogućavanje što bolje ravnoteže između privatnog i poslovnog života osnova je našeg poslovanja. Cilj nam je razvijati inovativna telekomunikacijska rješenja i usluge koje će unaprijediti svakodnevnicu kroz vrhunsku komunikaciju i povezivanje.

Integracija u digitalno društvo i društvo znanja

Cilj nam je što većem broju ljudi osigurati pristup telekomunikacijskim uslugama, te na taj način potaknuti rast društva znanja. Želimo omogućiti da napredne tehnologije budu dostupne svima na zahtjev.

Stvaranje društva sa sniženim emisijama stakleničkih plinova

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

Načela društveno odgovornog ponašanja

Sustav vrijednosti koje HT promiče definiran je kroz Vodeća načela Društva. Ona daju smjernice koje treba slijediti u svakodnevnom radu, a promiču etičko ponašanje, međusobno uvažavanje, timski rad, što učinkovitije postizanje najboljih rezultata, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti i stvaranje okruženja koje potiče, prepoznaje i cijeni izvanredne rezultate. Promicanjem općih standarda ponašanja prema korisnicima, kolegicama i kolegama, stvara se atmosfera u kojoj je ugodno raditi i pridonositi ukupnom poslovnom uspjehu.

Dijalog s dionicima

Hrvatski Telekom čvrsto vjeruje u važnost otvorene i transparentne komunikacije sa svim svojim dionicima. HT je i u 2012. godini nastavio komunikaciju s ključnim javnostima kroz medij društvenih mreža te koristi niz mreža za svakodnevnu komunikaciju s korisnicima, uključujući Facebook, Twitter, YouTube i Flickr, kako bi osigurao potporu u rješavanju problema i dobio povratnu informaciju o proizvodima i uslugama. U 2012. godini HT je postao prisutan i na specijaliziranoj društvenoj mreži LinkedIn koja se uglavnom koristi za umrežavanje poslovnih suradnika. U 2012. godini HT je uveo T-Blog, novi vanjski kanal komunikacije u beta verziji. T-Blog će služiti kao platforma za raspravu o telekomunikacijama i tehnološkim pitanjima vezanima uz usluge koje Društvo nudi, kao i istraživanje širih tema iz područja telekomunikacija i ICT-a. HT je u 2012. godini pokrenuo svoj redizajnirani web portal, objedinivši na jednom mjestu sve informacije o svim uslugama kako bi unaprijedio doživljaj korisnika.

Veliko značenje pridaje se transparentnoj komunikaciji s investitorima radi stjecanja realne slike o postojećem stanju i potencijalu Grupe na načine koji će im omogućiti fer valuaciju. Poslovni dnevnik je u 2012. nagradio HT kao hrvatsku kompaniju koja gradi najbolje odnose s investitorima.

Usklađenost poslovanja

Usklađenost s lokalnim zakonima i propisima te pridržavanje internih pravila i Kodeksa ponašanja osnova su odgovornog korporativnog upravljanja. Ova su načela nužan preduvjet za poslovni uspjeh i trebala bi biti neizostavan aspekt svakog poslovnog procesa. HT aktivno promiče načela etičkog poslovanja kroz stabilan okvir usklađenosti poslovanja kako bi se osiguralo pridržavanje svih relevantnih kodeksa i propisa. Godine

2008. utemeljen je Odjel za usklađenost poslovanja kako bi se promicalo etičko poslovanje u cijeloj Grupi i implementirala Antikorupcijska politika Grupe.

Kodeks ponašanja

Kodeks ponašanja HT-a postavlja jasne standarde poslovnoga ponašanja, a temelji se na najvišim etičkim načelima. Kodeks se temelji na Vodećim načelima Društva, sažetima u izjavi "Poštovanje i integritet osnova su našeg ponašanja." Velik dio Kodeksa fokusira se na odnose s korisnicima, partnerima i dobavljačima, a posebna pozornost posvećena je postupanju s informacijama te sukobima interesa. Kodeks daje jasne upute kako se ponašati u slučajevima nedoumica ili zamijećenih kršenja načela i vrijednosti.

Certifikati

HT-u je dodijeljeno priznanje prema Indeksu DOP-a (društveno odgovornog poslovanja - CRS Index) za 2011. godinu u kategoriji velikih poduzeća. Jedinstveni alat za mjerenje društveno odgovornog poslovanja na nacionalnoj razini (CSR Index) prikazuje razinu društvene odgovornosti kompanije i primjene načela održivog poslovanja.

Agencija Oekom Research svrstala je u 2008. godini HT u Prime kategoriju kompanija s obzirom na njegove standarde korporativne odgovornosti i politike održivog razvoja. HT je s ponosom ponovno primio ovo priznanje za 2012. godinu.

U 2012. godini HT je četvrtu godinu zaredom uvršten u CEERIUS Sustainability Index za 2013., indeks održivosti Bečke burze za regiju srednje i istočne Europe, koji vrednuje dionice vodećih kompanija u navedenoj regiji u pogledu socijalne i ekološke kvalitete, kao i ekonomskog učinka.

PRVI DIO:

UČINAK U ZAJEDNICI

Zajednica u kojoj poslujemo važan je čimbenik našega uspjeha. Budući da svakodnevne aktivnosti kompanije imaju utjecaj na veliki broj ljudi, iznimnu pozornost HT obraća na odnose sa zajednicom. Jedan od ciljeva djelatnosti kojom se bavimo je omogućavanje pristupa informacijama što većem broju ljudi čime, izravno ili neizravno, u okviru područja našeg poslovanja utječemo na stvaranje društva znanja. HT redovito surađuje s obrazovnim, kulturnim, edukacijskim i znanstvenim ustanovama, s nevladinim organizacijama, posebice onima koje brinu o osobama s posebnim potrebama i osobama u nepovoljnom položaju te s organizacijama koje promiču vrijednost civilnog društva. Većina je projekata dugovorčna, čime se osigurava njihova veća djelotvornost, a u mnoge projekte osobno se uključuju i zaposlenici kompanije. Na taj način, i kompanija i njezini zaposlenici izravno sudjeluju u projektima kojima utječemo na kvalitetan razvoj društva.

DONACIJE I SPONZORSTVA U 2012. GODINI

UNICEF

HT je bio prvi partner UNICEF-a u Hrvatskoj. S ovom organizacijom izgradio je čvrsti partnerski odnos. U 2012. godini HT-ove donacije su potpomogle razvoj novog nacionalnog modela psihosocijalne pomoći roditeljima male djece s invaliditetom i s teškoćama u razvoju. Pored korporativnih donacija, HT je uspostavio sustav s pomoću kojeg i korisnici mogu pridonijeti ovom vrijednom projektu UNICEF-a. Još jedna inicijativa koju je HT podržao u 2012. godini bio je Festival o pravima djece koji je omogućio djeci s teškoćama vida i sluha da uživaju u bogatom festivalskom programu domaćih i stranih filmova. UNICEF je u svibnju 2012. pokrenuo "Telefončić", telefonsko i internetsko savjetovalište namijenjeno roditeljima i onima koji se brinu o djeci staroj od 0 do 7 godina.

"Zajedno smo jači"

"Zajedno smo jači" je inicijativa u kojoj HT-ovi zaposlenici igraju ključnu ulogu, predlažu i konačno odabiru projekte kojima će HT donirati sredstva. U 2012. godini, sedmoj godini ove inicijative, od 125 prijava pristiglih iz cijele Hrvatske odabrano je 20 projekata kojima je HT donirao sredstva u ukupnom iznosu od 572.000 kuna. Novčana sredstva su dodijeljena medicinskim ustanovama, ustanovama koje rade s osobama s invaliditetom, sa starijim osobama i djecom, obrazovnim ustanovama i organizacijama koje se bave zaštitom okoliša.

060 brojevi – podrška humanitarnim akcijama

HT je u 2012. godini nastavio podupirati druge humanitarne akcije osiguravanjem telefonskih linija kako bi se javnost mogla uključiti u davanje financijske pomoći projektima, što je praksa HT-a još od 2001. godine. Akcije i organizacije kojima je HT pomogao na taj način u 2012. godini uključivale su Zakladu Ana Rukavina, Rotary klub Zagreb Kaptol, SOS Dječje selo Hrvatska i udrugu "RTL pomaže djeci". HT je donirao sav prihod ostvaren ovim inicijativama, u ukupnom iznosu od 1,5 milijuna kuna, u humanitarne svrhe.

Konferencija "Znanjem rastemo"

U listopadu 2012. godine HT je u Zagrebu održao petu konferenciju "Znanjem rastemo". Grupa poziva govornike iz akademske i poslovne zajednice i medija kako bi započeli raspravu o ključnim temama. Gosti predavači u 2012. godini bili su dr. Michio Kaku, istaknuti fizičar i futurolog, profesor teorijske fizike i zagovornik znanstvene etike i društvene odgovornosti; i Sarah Lacy, nagrađivana novinarka i autorica koja se bavi temama inovativnosti i poduzetništva.

Potpora stručnim konferencijama

HT igra ključnu ulogu u razvoju društva znanja potpomažući okupljanja tehnoloških stručnjaka kao što su WinDays 2012, konferencija MIPRO, Combis konferencija, Cisco konferencija, IDC konferencija, projekt Imagine Cup 2012, konferencija o m-zdravstvu HospiTal Days i druga događanja povezana s telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama. Također je osigurao infrastrukturu, tehničku podršku i opremu za niz domaćih i međunarodnih foruma i konferencija.

Suradnja s akademskom zajednicom

HT-ova dugoročna suradnja s Fakultetom elektrotehnike i računarstva (FER) započela je u studenome 2006. potpisivanjem Okvirnog ugovora o suradnji na znanstveno-istraživačkoj i razvojnoj djelatnosti s ciljem promicanja prijenosa znanja i ideja između znanosti i gospodarstva. HT, jednako tako, usko surađuje s Pravnim fakultetom u Zagrebu, a planira suradnju i s drugim fakultetima i sveučilištima koji će zauzvrat ponuditi bogatu bazu potencijalnih kandidata za posao kao podršku rastu i inovacijama u poslovanju.

Stipendije

Kompanija nastavlja projekt HT stipendija. U 2012. godini mjesečne stipendije su drugu godinu zaredom dodijeljene šestorici studenata preddiplomskog studija. Kandidati su odabrani među vrsnim studentima Fakulteta elektrotehnike i računarstva u Zagrebu koji su postigli odlične rezultate tijekom studija i koji su bili uključeni u razne izvannastavne aktivnosti.

HT je u 2012. godini, isto tako drugu godinu zaredom, dodijelio stipendije petorici studenata bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi financirao njihove daljnje prilike za obrazovanje u okviru akcije "Korak u život", koju organizira Rotary klub Zagreb Kaptol.

T-HTnagrada@msu.hr

HT je glavni partner Muzeja suvremene umjetnosti (MSU) od 2007. godine. Ovo partnerstvo nastavljeno je i tijekom 2012. godine dodjelom godišnje nagrade za najbolje djelo hrvatske suvremene umjetnosti. U 2012. godini održan je peti natječaj pod nazivom T-HTnagrada@msu.hr za jednu od najprestižnijih godišnjih nagrada na polju suvremene umjetnosti u Hrvatskoj. Od 249 ukupno prijavljenih djela međunarodni žiri odabrao je njih 40 za izložbu u Muzeju suvremenu umjetnosti. Prijave su poslali umjetnici svih generacija, a jedini kriterij za odabir bila je izvrsnost. Osim financijske potpore, HT osigurava Muzeju telekomunikacijske usluge.

Kazališta

HT je nastavio svoju tradiciju sponzoriranja hrvatskih narodnih kazališta u Osijeku, Splitu, Rijeci i Varaždinu te Gradskoga dramskog kazališta Gavella u Zagrebu. Grupa je, također, u okviru sponzorstva Grada Varaždina, podržala ulični festival "Špancirfest" i Varaždinske barokne večeri.

Filmski festivali

HT je u 2012. godini sponzorski podržao velik broj filmskih festivala: Pula Film Festival, Vukovar Film Festival, ZagrebDox, Zagreb Film Festival, Filmomaniju i Forum Film Zadar.

Nagrada roman@tportal.hr

Petu je godinu zaredom tportal.hr raspisao natječaj za književnu nagradu roman@tportal.hr u vrijednosti od 100.000 kuna. Novinar i pisac Ivica Đikić dobio je nagradu za svoj roman "Sanjao sam slonove".

Electronic Beats Festival

HT je sponzorski podržao Electronic Beats Zagreb Festival 2012, koji je privukao više od 2.000 posjetitelja nastupima nekih od najatraktivnijih izvođača elektroničke glazbe današnjice kao što su Hot Chip, Modeselektor, Woodkid, Dillon, Kimiko i Itch/Pytzek.

Hrvatski olimpijski odbor

HT je nastavio dugogodišnju suradnju s Hrvatskim olimpijskim odborom kao njegov glavni sponzor, naglašavajući istovjetnost HT-ovih vrijednosti i vodećih načela Olimpijskih igara: pošteno natjecanje, ustrajnost i stremljenje prema izvrsnosti. Na Ljetnim olimpijskim igrama, održanima u Londonu od 27. srpnja do 12. kolovoza, Hrvatsku je predstavljalo 110 sportaša i sportašica koji su se natjecali u 15 sportova.

Zaklada Paraolimpijac

HT je jedan od prvih članova koji sponzorski podržavaju Zakladu Paraolimpijac. Hrvatski paraolimpijski odbor pokrenuo je Zakladu kako bi pomogao vrhunskim sportašima s invaliditetom da poboljšaju svoje vještine i osigurao im pristup vrhunskim objektima za trening i natjecanje.

MAXtv Prva liga

Suradnja između MAXtv-a i Prve hrvatske nogometne lige, MAXtv Prve lige, nastavljena je i u 2012. godini, donoseći vrhunsku kvalitetu produkcije i prvoklasne utakmice hrvatskih nogometnih klubova na novim interaktivnim platforma. HT također sponzorira Prvu hrvatsku nogometnu ligu.

Sportske igre mladih

HT je dugogodišnji sponzor Sportskih igara mladih, najvećeg amaterskog sportskog događanja u Hrvatskoj. U 2012. godini Igre su okupile oko 80.000 natjecatelja u dobi od 7 do 18 godina koji su se natjecali u 10 sportova i u 16 gradova. Događanje je prožeto jasnom porukom protiv droge, alkohola i nasilja.

INOVATIVNE USLUGE U 2012. GODINI

4G tehnologija

HT je u 2012. godini pokrenuo prvu komercijalnu 4G mrežu u Hrvatskoj koja omogućuje korisnicima do deset puta veće brzine prijenosa podataka, a dostupna je u Zagrebu, Rijeci, Osijeku i Splitu.

ICT Marketplace

ICT Marketplace, inovativna usluga u oblaku, također je pokrenuta u 2012. godini. Riječ je o dućanu poslovnih aplikacija i ICT usluga gdje poslovni korisnici mogu na jednom mjestu unajmiti niz naprednih usluga u oblaku i računalnih aplikacija za poslovno korištenje.

Mobilno plaćanje temeljeno na NFC tehnologiji

HT je prvi u Hrvatskoj pokrenuo mobilno plaćanje temeljeno na NFC (Near Field Communication) tehnologiji, te na taj način omogućio brzo i sigurno plaćanje malih iznosa putem mobitela, koje u potpunosti zamjenjuje korištenje gotovine.

MAXtv To Go

MAXtv To Go, usluga televizije u pokretu, također je uvedena u 2012. godini. Dostupna je putem pametnih telefona, tableta i prijenosnih računala, u bilo kojem trenutku i s bilo kojeg mjesta.

TeraStream

Krajem 2012. godine HT je predstavio TeraStream mrežu – pojednostavljen koncept IP mreže koji kombinira mrežnu tehnologiju, tehnologiju podatkovnih centara i optičku infrastrukturu. TeraStream diže brzinu pristupne mreže za oko 50 puta u odnosu na sadašnje kapacitete, a korisnicima omogućuje brzinu od 1 Gbit/s. Novom tehnologijom znatno se smanjuje jedinični trošak prijenosa podataka i omogućuje omasovljivanje izgradnje optičkog pristupa. TeraStream koncept mreže omogućuje jednostavniju implementaciju i integraciju naprednih usluga sljedeće generacije. Ovim konceptom se sve usluge (uključujući glasovne, IPTV, pristup Internetu) pružaju iz oblaka, za razliku od postojećeg koncepta pružanja ovih usluga putem mreže.

Hrvatski Telekom prva je kompanija u Deutsche Telekom Grupi koja je pokrenula pilot- projekt korištenja ove inovativne tehnologije kako bi testirala koncept i poboljšala njegove funkcionalnosti, te je na taj način potvrdio svoju poziciju tehnološkog lidera u Grupi.

DONACIJE I SPONZORSTVA U 2013. GODINI

Solarni suncokreti – međunarodno priznati projekt

Deset osnovnih škola iz deset gradova odabrano je za HT-ovu donaciju male solarne elektrane koja se okreće prema suncu, što povećava učinkovitost sustava. U svakoj školi postavljen je pano s informacijama kako bi učenici saznali o količini proizvedene energije i izračunu emisije CO₂. Proizvedena energija smanjuje troškove električne energije. Za osmišljavanje edukacije o održivoj energiji angažirani su visoko specijalizirani stručnjaci. Nastavni materijali mogli su se besplatno preuzeti s posebnih web stranica. U četiri grada postavljeni su inovativni billboardi, djelomično fotokromatski, sa slikama koje su se izmjenjivale prema dobu dana. Projekt je dobio brončano priznanje Magenta Award, nagradu za najbolje komunikacijske projekte Deutsche Telekom Grupe koje se dodjeljuje svake dvije godine.

UNICEF

Rezultat višegodišnjeg partnerstva između HT-a i UNICEF-a nove su usluge za vrlo malu djecu i njihove roditelje. Na zahtjev roditelja uspostavljena je nova telefonska linija za pomoć roditeljima pod nazivom "Telefončić" i sada je uvelike koriste roditelji, bake i djedovi i svi koji se brinu za djecu. Tijekom osam godina partnerstva HT je također potpomogao razvoj modela rane intervencije u djetinjstvu za malu djecu s invaliditetom i neurorazvojnim rizicima. Nadalje, u 2013. godini uspješno je održana izložba hrvatskih fotografija pod nazivom "Kako žive djeca u Hrvatskoj". Uz svoju korporativnu donaciju, HT je, također, osigurao sustav s pomoću kojeg korisnici mogu pridonijeti ovom vrijednom UNICEF-ovom projektu.

"Zajedno smo jači"

Hrvatski Telekom je nastavio s uspješnim humanitarnim natječajem "Zajedno smo jači" putem kojeg se već osmu godinu zaredom doniraju sredstva za projekte od posebnog značenja za zajednicu. Sredstva u iznosu od 540.000 kuna donirana su organizacijama i ustanovama kako bi se pokrenule inicijative od važnosti za lokalnu zajednicu. Natječaj je imao tri kategorije, a svakoj od njih dodijeljen je ukupan iznos od 180.000 kuna.

Kategorije ovoga natječaja bile su: "Vrhunske mogućnosti komunikacije i povezivanja u privatnom životu i radu", za projekte koji koriste moderne tehnologije u životu i radu, "Integracija u digitalno društvo i društvo znanja", za projekte koji unaprjeđuju kvalitetu života i omogućuju uključivanje i jednake mogućnosti za sve ljude, te "Stvaranje društva sa sniženim emisijama stakleničkih plinova", za ekološke projekte koji pridonose zaštiti okoliša.

060 brojevi – podrška humanitarnim akcijama

HT je u 2013. godini nastavio podupirati druge humanitarne akcije osiguravanjem telefonskih linija kako bi se javnost mogla uključiti u davanje financijske pomoći projektima, što je praksa HT-a još od 2001. godine. Akcije i organizacije kojima je HT pomogao na taj način u 2013. godini uključivale su, između ostalog, Zakladu Ana Rukavina, Rotary klub Zagreb Kaptol i udrugu "RTL pomaže djeci". HT je donirao sav prihod ostvaren ovim inicijativama, u ukupnom iznosu od 2,1 milijuna kuna, u humanitarne svrhe.

Konferencija “Znanjem rastemo”

HT konferencija “Znanjem rastemo” tijekom godina se profilirala kao važan događaj koji ugošćuje vodeće svjetske stručnjake, vizionare i mislioce koji s uzvanicima razmjenjuju svoja znanja, spoznaje i najnaprednije ideje današnjice. Svake godine konferenciji nazoče mnogobrojni predstavnici političke i akademske zajednice, zaposlenici i znanstveni stručnjaci. U listopadu 2013. godine HT je u Zagrebu održao šestu konferenciju “Znanjem rastemo”. Predavač je bio svjetski priznati, inspirativni govornik Alain de Botton koji je govorio o ključnoj ulozi obrazovanja u odgoju budućih naraštaja, postizanju mudrog i kvalitetnog života, učinkovitoj motivaciji zaposlenika, ispunjavanju vlastite svrhe radom i poboljšanju svijeta samoostvarenjem.

Potpora stručnim konferencijama

HT stalno igra ključnu ulogu u razvoju društva znanja potpomažući razna okupljanja znanstvenih stručnjaka kao što su: WinDays 2013, konferencija MIPRO, Combis konferencija, Cisco konferencija, IDC konferencija, Telekom Arena, projekt Imagine Cup 2013, konferencija o m-zdravstvu HospiTal Days i druga događanja povezana s telekomunikacijskim sektorom i njegovim zajednicama.

Stipendije

U 2013. godini HT je nastavio stipendirati šestoricu studenata preddiplomskog studija Fakulteta elektrotehnike i računarstva u Zagrebu koji su postigli odlične rezultate tijekom studija te isto tako pokazali širok raspon interesa i bili uključeni u izvannastavne aktivnosti, kao i četvoricu studenata bez odgovarajuće roditeljske skrbi kako bi financirao njihove daljnje prilike za obrazovanje.

T-HTnagrada@msu.hr

Partnerstvo Hrvatskog Telekoma i Muzeja suvremene umjetnosti nastavljeno je i tijekom 2013. godine dodjelom godišnje nagrade za najbolje djelo hrvatske suvremene umjetnosti, što je prepoznatljiv i vrijedan umjetnički projekt koji pridonosi ne samo zbirci Muzeja, već i razvoju hrvatske suvremene umjetnosti. O prihvaćenosti i uspjehu projekta najbolje svjedoči velik odaziv umjetnika svih generacija i kreativnih pristupa. HT, uz financijsku pomoć, također osigurava Muzeju telekomunikacijske usluge. U 2013. godini održan je šesti natječaj pod nazivom T-HTnagrada@msu.hr za jednu od najprestižnijih godišnjih nagrada na području suvremene umjetnosti u Hrvatskoj. Od 200 prijavljenih djela međunarodni žiri odabrao je njih 38 za izložbu u Muzeju suvremene umjetnosti. S obzirom na različitost djela koja su prijavili umjetnici svih generacija, glavni kriterij za odabir djela za izložbu bila je izvrsnost. Ovaj kriterij također je primijenjen kod odabira djela za dodjelu nagrada.

Kazališta

HT je nastavio svoju tradiciju sponziranja hrvatskih narodnih kazališta u Osijeku, Varaždinu te Gradskoga dramskog kazališta Gavella u Zagrebu. U okviru sponzorstva Grada Varaždina također je podržao ulični festival “Špancirfest” i Varaždinske barokne večeri.

Filmski festivali

HT je u 2013. godini sponzorski podržao sedam filmskih festivala: ZagrebDox, Pula Film Festival, Starigrad Paklenica Film Festival, Vukovar Film Festival, Film Festival Avantura Zadar, MAXtv filmomanija i Zagreb Film Festival.

HT je u 2013. godini razvio novu platformu pod nazivom MAXtv Filmofeel, "Najbolji prijatelj filmskih festivala", s fokusom na sponzoriranim filmskim festivalima. Kao dio filmskog programa, za posjetitelje festivala i ljubitelje filma koji su događanja vezana uz filmske festivale pratili putem Interneta organiziran je zabavni sadržaj. Putem platforme MAXtv Filmofeel HT je, u suradnji sa Zadarskim festivalom, pokrenuo jedinstveni projekt u ovom dijelu Europe, internetski filmski festival "Nedjeljna Avantura na tportalu". Od nedjelje, 22. prosinca 2013., HT je svim poklonicima filma omogućio pristup "Nedjeljnoj Avanturi", internetskom izdanju Zadar Film Festivala na tportalu.

Ova revolucionarna VOD (video na zahtjev) platforma na tportalu otvara prozor širokoj publici koja sada svake nedjelje može uživati u novim filmovima europskih redatelja debitanta. Kroz ovo partnerstvo s Avantura Film Festival Zadar i Eye On Films (Wide Management), HT povezuje međunarodne projekte, festivale i distributere i omogućuje virtualni filmski festival na Internetu te nas upoznaje s novim filmovima i redateljima. Usluga će u 2014. godini biti proširena kako bi se ljubiteljima filma omogućilo gledanje dvaju filmova svake nedjelje od 18.00 do 24.00 sata.

Nagrada roman@tportal.hr

Šestu je godinu zaredom tportal raspisao natječaj za književnu nagradu roman@tportal.hr u vrijednosti od 100.000 kuna. Tahir Mujičić osvojio je glavnu nagradu za roman "*Budi Hamlet, pane Hamlete*".

Electronic Beats Festival

HT je sponzorski podržao Electronic Beats Zagreb Festival 2013, koji je privukao više od 2.000 posjetitelja nastupima nekih od najatraktivnijih izvođača elektroničke glazbe današnjice kao što su Fritz Kalkbrenner (live), Efterklang, MSMR, Dena i DJ Itch.

Tvitomanija

HT je u 2013. bio sponzor komunikacijskih tehnologija na najvećoj regionalnoj konferenciji o društvenim mrežama, Tvitomaniji, koja je održana u Novom Vinodolskom.

Hrvatski olimpijski odbor

HT je nastavio dugogodišnju suradnju s Hrvatskim olimpijskim odborom kao njegov glavni sponzor, povezujući na taj način HT-ove vrijednosti i načela Olimpijskih igara: pošteno natjecanje, ustrajnost i stremljenje prema izvrsnosti.

Zaklada Paraolimpijac

HT je jedan od prvih članova koji sponzorski podržavaju ovu Zakladu. Hrvatski paraolimpijski odbor pokrenuo je Zakladu kako bi pomogao vrhunskim sportašima s invaliditetom da poboljšaju svoje vještine te svim sportašima osigurao iste uvjete.

MAXtv Prva liga

Suradnja između MAXtv-a i Prve hrvatske nogometne lige, MAXtv Prve lige, nastavljena je i u 2013. godini, donoseći najviše standarde produkcije i utakmice hrvatskih nogometnih klubova na novim interaktivnim platformama. HT, također, sponzorira Prvu hrvatsku nogometnu ligu.

Sportske igre mladih

HT je dugogodišnji sponzor Sportskih igara mladih, najvećeg amaterskog sportskog događanja u Hrvatskoj. U 2013. godini Igre su okupile 84.790 natjecatelja u dobi od 7 do 18 godina, koji su se natjecali u 10 sportova i u više od 20 gradova. Događanje je prožeto jasnom porukom protiv droge, alkohola i nasilja, izraženom u sloganu: "Živimo život bez droge jer droga uzima život." U 2013. godini Sportske igre mladih također su održane u susjednoj Bosni i Hercegovini, a uključeno je bilo više od 25.000 djece.

INOVATIVNE USLUGE U 2013.

PSTN migracija

PSTN (javna komutirana telefonska mreža) migracija nepokretne mreže predstavlja radikalnu promjenu u telekomunikacijskoj mreži HT-a. Osnovnu platformu treba u potpunosti transformirati kako bi se razvile nove multimedijske usluge i usluge usmjerene prema korisnicima, temeljene na IP tehnologiji. Nakon 20 - 30 godina korištenja, stare digitalne telefonske centrale postupno će se zamijeniti novim tehnologijama temeljenima na IP-u, kako na kontrolnoj, tako i na pristupnoj razini mreže. Migracija će se provesti tijekom dužeg vremenskog razdoblja. U 2013. godini ugašena je jedna telefonska centrala (Prečko u Zagrebu) i otprilike 360.000 korisnika uspješno je migrirano na novu platformu.

tCloud

S obzirom na sve važniju ulogu tehnologije u zaštiti okoliša HT je u 2013. godini nastavio razvijati nove usluge u oblaku (Cloud Call Center - pozivni centar u oblaku; Nadzor potrošnje vode, itd.) ponuđene korisnicima putem dućana poslovnih aplikacija i ICT usluga - ICT Marketplace, u kojem korisnici mogu unajmiti niz naprednih usluga u oblaku i aplikacija za osobno računalo.

TeraStream

TeraStream je iznimno pojednostavljen koncept IP mreže koji spaja mrežnu tehnologiju, tehnologiju podatkovnih centara i optičku infrastrukturu.

Omogućuje jednostavniju implementaciju i integraciju naprednih usluga budućnosti i očekuje se da će upravo ova vrsta telekomunikacijskog rješenja postati standard telekomunikacijskog sektora u budućnosti. TeraStream diže brzinu pristupne mreže za oko 50 puta u odnosu na sadašnje kapacitete i u potpunosti se temelji na IPv6 protokolu. HT je prva kompanija u Deutsche Telekom Grupi koja je implementirala ovu inovativnu tehnologiju kako bi testirala koncept i poboljšala njegove funkcionalnosti.

Električna vozila

Cilj projekta MOBINCITY bio je razviti tehnološke inovacije koje će pridonijeti širokoj uporabi električnih vozila u budućnosti. U okviru projekta definirani su komunikacijski protokoli kojima električna vozila komuniciraju međusobno te sa svim ostalim sudionicima u prometu. Projekt omogućava optimalno planiranje kretanja vozila na temelju podataka prikupljenih u stvarnom vremenu, što rješava dio problema koji je do sada onemogućavao znatnije korištenje električnih vozila u prometu. Nositelj projekta je Institute of Technology and Energy iz Španjolske, a HT sudjeluje u područjima projekta koja se odnose na komunikacijske sustave i upravljanje projektima.

Instrukcije.tv

HT je uveo *instrukcije.tv*, naprednu uslugu koja putem video instrukcija na MAXtv-u pomaže učenicima da savladaju gradivo iz matematike za osnovnu i srednju školu. Ova usluga daje učenicima priliku da vježbaju ili poboljšaju razumijevanje gradiva bez obzira na razinu uspjeha te im na taj način omogućuje veći pristup znanju i razvoju.

Cloud Call Center

HT je u 2013. godini dodatno proširio svoju ponudu usluga u oblaku za poslovne korisnike uvođenjem usluge Cloud Call Center (Pozivni centar u oblaku). Radi se o jedinstvenoj usluzi na tržištu koja omogućava korisnicima da bez inicijalnih troškova, jednostavno i u kratkom vremenu uspostave visokokvalitetan i fleksibilan pozivni centar. U okviru posebnog projekta usmjerenog na usluge u oblaku, HT je sudjelovao u pilot-projektu radiologije u oblaku pod nazivom croRIS, u suradnji s Kliničkom bolnicom Dubrava i Općom bolnicom Dubrovnik, a cilj projekta bio je povezivanje ovih dviju ustanova putem usluge hostirane u HT oblaku.

ODGOVORNOST PREMA KORISNICIMA

Briga za korisnike

Briga za korisnike i zadovoljstvo korisnika u fokusu su aktivnosti kontaktnog centra HT-a. Agenti mogu odgovoriti na sve upite, a podršku pružaju 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu, telefonskim putem, putem e-maila, pošte, telefaksa i društvenih mreža. Društvene mreže predstavljaju jedan od najučinkovitijih i najdirektnijih kanala komunikacije. O izuzetno pozitivnom odazivu korisnika svjedoči više od 100.000 lajkova na HT-ovom profilu na Facebooku te više od 6.000 sljedbenika na Twitteru. Korporativne web stranice također nude mogućnost online chata. Uz pružanje informacija i pomoći, agenti pozivnih centara također plasiraju proizvode i usluge prilagođene individualnim potrebama korisnika.

Odgovoran odnos prema korisnicima

HT prilagođava svoje usluge različitim potrebama korisnika, o čemu svjedoče posebni popusti, pristup dućanima osobama s invaliditetom, posebni paketi za korisnike s niskim primanjima, usluge za mlade i popusti za veterane - invalide Domovinskog rata. Također pruža roditeljsku zaštitu, osiguranje mobilnih telefona i niz opcija obračuna i naplate kao što su WebBill, glasovni račun i e-račun. U 2013. godini uvedeno je Mapiranje korisničkog putovanja kako bi se zaposlenicima omogućilo da u potpunosti dožive sve faze korisničkog putovanja za ponudu bilo kojeg novog proizvoda prije njegovog plasiranja. Osim toga, HT se pridržava Kodeksa standarda u oglašavanju koji propisuje pravila i načela oglašavanja.

Praćenje zadovoljstva korisnika

HT kontinuirano prati zadovoljstvo i lojalnost korisnika uz korištenje TRI*M metodologije i komentara korisnika u okviru NG ICCA za pozivni centar (i samouslužni interaktivni govorni sustav IVR), dućane, web i tehničare. Mjesta kontakta u pozivnom centru i dućanu imaju ključnu ulogu u održavanju kvalitetnih odnosa s našim korisnicima. Zaposlenici iz HT-ovih ureda također provode vrijeme u direktnom kontaktu s korisnicima kao "Božićni pomagači" u dućanima. Kroz ovu inicijativu HT-ovi menadžeri su dobili mogućnost direktno razgovarati s korisnicima i čuti njihove o komentare o proizvodima.

DRUGI DIO:

IZVJEŠĆE O NAPRETKU
PREMA NAČELIMA
INICIJATIVE GLOBAL
COMPACT U
RAZDOBLJU
2012. - 2013. GODINE

1. Ljudska prava

1. načelo: **Tvrtke bi trebale podupirati i poštivati zaštitu međunarodnih ljudskih prava unutar svog područja utjecaja i**
2. načelo: **Pobrinuti se da ne sudjeluju u kršenjima ljudskih prava.**

Najvažniji naglasci izvještajnog razdoblja:

- Povećanje broja trening sati po zaposleniku (ne računajući dodatno e-learning i interno organizirane treninge i edukacije) u odnosu na 2012.
- Za razliku od 2012. godine, prosječan broj trening sati po zaposleniku (računajući ukupan broj zaposlenika u kompaniji) je u 2013. godini veći kod žena nego kod muškaraca.
- Veći broj sati edukacije kod menadžera odraz je pohađanja poslijediplomskih studija koje je u određenom postotku sufinancirala kompanija.
- O poštivanju različitosti i jednakim mogućnostima za sve govori u prilog činjenica da je udio žena na menadžerskim pozicijama od 40% ne samo porastao za 3% u odnosu na 2011. godinu, već je i nadalje veći od udjela žena u ukupnom broju zaposlenih.

Izdvojeni projekti:

- HT akademija – HT-ovi ljudski resursi, u suradnji sa stručnjacima iz kompanije i renomiranim vanjskim predavačima, osmislili su i pokrenuli program HT Akademije koju čine Tehnička, Prodajna i Marketing Akademija. Edukacijski program uključuje interaktivna predavanja, studije slučaja, rad u malim grupama, dodatnu literaturu i praktične zadatke između modula.
- E-bonton – Hrvatski Telekom izradio je prvi domaći priručnik za lijepo ponašanje na društvenim mrežama. Isprva dostupan u tiskanom obliku, kasnije je objavljeno i njegovo digitalno izdanje na Planetu 9, HT-ovoj usluzi koja korisnicima omogućuje kupnju i čitanje elektroničkih knjiga. Cilj priručnika bio je definirati jasnije komunikacijske smjernice koje bi znatno pridonijele boljem razumijevanju svih uključenih korisnika društvenih mreža.
- Dan vodećih načela – temeljnih vrijednosti HT-a kao kompanije, kao i čitave DT Grupe. Ovim načinom promovira se pet Vodećih načela kao vrijednosti koje inspiriraju i potiču etično ponašanje, međusobno poštivanje, timski rad, njegovanje kvalitetnog odnosa s korisnicima i partnerima, postizanje što boljih rezultata na što jednostavniji način, otvoreno izražavanje mišljenja, preuzimanje odgovornosti i ostvarenja okruženja u kojem se potiču, prepoznaju i cijene iznimni rezultati.
- HT dani – Okupivši više stotina sudionika iz različitih dijelova Hrvatske, HT dani predstavljaju izvrsnu prigodu za rekreaciju, druženje i razmjenu iskustava s kolegicama i kolegama iz drugih gradova i mjesta.
- TSN – Hrvatski Telekom se priključio TSN-u (Telecom Social Network) – korporativnoj društvenoj mreži koja povezuje zaposlenike DT Grupe diljem svijeta. Osim za poslovno umrežavanje, TSN je zaposlenicima odličan alat i za razmjenu znanja i poslovnih iskustava. Time HT ne koristi društvene mreže samo kao medij za komunikaciju s eksternom javnošću već su one i interni komunikacijski kanal koji je brz, jednostavan i uključuje razmjenu informacija s kolegama.
- Šampion HT-a – Hrvatski Telekom prepoznaje svoje šampione - ljude koji se ističu stručnim i ljudskim vrlinama, svakodnevno obavljajući zahtjevne zadatke. Već tradicionalno, tehničke funkcije

HT-a jednom godišnje proglašavaju svoje šampione na taj način pokazujući kako kompanija prepoznaje i vrednuje ljude koji svojim znanje i odnosom prema korisnicima služe kao uzor svima ostalima.

- Znanje četvrtkom – Hrvatski Telekom nastavlja osiguravati svojim zaposlenicima vrijeme za razmjenu znanja i iskustava unutar kompanije kako bi upoznali područja poslovanja kojima se izravno ne bave, ali im ta znanja mogu biti vrlo korisna u svakodnevnom poslu. Stručnjaci iz različitih područja poslovanja razmjenjivali su s kolegama znanja i iskustva o temama koje su uključivale mrežu, nove tehnologije, proizvode i usluge, potrošnju energije, zadovoljstvo korisnika, pravnu problematiku, zaštitu i sigurnost podataka i usklađenost poslovanja.
- Ulaganje u obrazovanje zaposlenika – Hrvatski Telekom odabrao je putem natječaja 25 kandidata za sufinanciranje poslijediplomskih stručnih, doktorskih i MBA programa.

Zaposlenici Hrvatskog Telekoma

	2011.	2012.	2013.
Ukupan broj radnika 31.12.	5.724	5.441	5.232
Radni odnos na neodređeno vrijeme	5.539	5.224	4.984
Radni odnos na određeno vrijeme	185	217	248
Ugovor o radu na puno radno vrijeme	5.723	5.440	5.231
Ugovor o radu na nepuno radno vrijeme	1	1	1
Muškarci	3.656	3.429	3.270
Žene	2.068	2.012	1.962

Pogodnosti za zaposlenike

Svi radnici imaju iste pogodnosti, sukladno vremenu provedenom na radu. Radi se o sljedećim financijskim pogodnostima: regres, božićnica, bon za Uskrs, jubilarna nagrada, razne pomoći definirane Kolektivnim ugovorom, itd. Radnici imaju i pravo na naknadu troškova prijevoza na posao i s posla, a prilikom odlaska u mirovinu imaju pravo na isplatu otpremnine. Svi su radnici obuhvaćeni policom osiguranja od nezgode kod ovlaštenog osiguravajućeg društva i to 24 sata, za slučaj smrti uslijed nezgode, trajnog invaliditeta, nezgode te pokrivanja troškova hospitalizacije u vezi s tim.

Hrvatski Telekom je svojim zaposlenicima osigurao i posebne ponude tvrtki koje su dostupne na uvid na intranetskim stranicama.

	2011.	2012.	2013.
Plaće i beneficije zaposlenika	1.021.883.944	948.388.800	926.604.908

Kolektivni ugovor

Sa socijalnim partnerima Hrvatskog Telekomu, sindikatima i predstavnicima radnika u Radničkom vijeću, kontinuirano se vodi partnerski dijalog. Kolektivni ugovor koji je na snazi od 6. veljače 2013. odražava visoki stupanj radničkih prava u HT-u. Za Kolektivni ugovor s poslodavcem pregovaraju reprezentativni sindikati, a pravima iz Kolektivnog ugovora obuhvaćeni su svi radnici.

U pregovore za novi Kolektivni ugovor kreće se najkasnije dva mjeseca prije isteka važećeg Kolektivnog ugovora. Rokovi za savjetovanje s Radničkim vijećem o svemu što utječe na radno-socijalni položaj radnika u Hrvatskom Telekomu određeni su u Sporazumu o uvjetima za rad Radničkog vijeća.

Zaštita na radu

Odbori za zaštitu na radu osnovani su kao savjetodavno tijelo poslodavca. U svakom je odboru pet članova: ovlaštenik poslodavca koji je ujedno i predsjednik odbora, stručnjak za zaštitu na radu, specijalist medicine rada i dva povjerenika radnika za zaštitu na radu. Posebno se vodilo računa i o regionalnoj pokrivenosti, tako da postoji pet odbora za zaštitu na radu: Središnji odbor za zaštitu na radu, Odbor za zaštitu na radu središnje i sjeverne Hrvatske, Odbor za zaštitu na radu južne Hrvatske, Odbor za zaštitu na radu zapadne Hrvatske, Odbor za zaštitu na radu istočne Hrvatske.

Od prosinca 2008. Ljudski resursi HT-a imaju Certifikat prema normi ISO 9001:2000. Nakon recertifikacije, od 29. prosinca 2010., Funkcija podrške i upravljanja za ljudske resurse ima Certifikat prema normi ISO 9001:2008 u opsegu djelatnosti: usluge iz područja upravljanja, razvoja i strategije ljudskih resursa te upravljanja odnosima s radnicima.

Područje zaštite na radu ima definiran proces prema normi ISO 9001:2008. Osnovni ciljevi procesa su:

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

Na intranetskim stranicama HT-a zaposlenici mogu saznati sve o zaštiti na radu, od same organizacije i povjerenika, pa do pružanja prve pomoći i uputa za rad na siguran način.

Sukladno strukturi društva, odnosno dislociranosti pojedinih funkcionalnih segmenata unutar organizacijske strukture društva, osnovani su Odbori za zaštitu na radu kao savjetodavna tijela poslodavca.

Osposobljavanje ovlaštenika poslodavca za zaštitu na radu

Poseban oblik osposobljavanja poslodavca i njegovih ovlaštenika za zaštitu na radu je osposobljavanje radi sprečavanja ozljeda na radu i profesionalnih bolesti, odnosno organiziranja procesa rada na način da se ozljeđivanje radnika i profesionalnih bolesti smanji na najmanju moguću mjeru u tehnologijama u kojima temeljem objektivnih pokazatelja (procjene rizika) postoje opasnosti od ozljeda i profesionalnih bolesti koji bi mogli ugroziti sigurnost i zdravlje radnika. Treba razlikovati osposobljavanje za rad na siguran način radnika (kao izvršitelja poslova i radnih zadataka) od osposobljavanja iz područja zaštite na radu (njegovih ovlaštenika).

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

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

1. Ovlaštenik: operativni direktor, direktor, rukovoditelj radne jedinice;
2. Neposredni ovlaštenik: koordinator, voditelj, svaka osoba koja rukovodi jednim ili više radnika.

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

Osposobljavanje povjerenika radnika za zaštitu na radu

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

Osposobljavanje povjerenika radnika za zaštitu na radu je obavilo ugovoreno, ovlašteno trgovačko društvo za zaštitu na radu. Povjerenik zaštite na radu dužan je o svom radu, , sukladno Kolektivnom ugovoru, najmanje svaka tri mjeseca izvještavati Radničko vijeće.

Ozljede, profesionalne bolesti, izgubljeni dani i izostanci

Tijekom 2012. ozlijeđen je 51 muškaraca i 18 žena. Ni jedan zaposlenik nije smrtno stradao.

2012.					
ukupan broj ozljeda	ukupan broj ozljeda u procesu rada		ukupan broj ozljeda izvan procesa rada		ukupan broj nastalih profesionalnih bolesti
69	34		35		1
ukupno izgubljeno radno vrijeme zbog nastalih ozljeda					izgubljeno radno vrijeme zbog profesionalnih bolesti
u procesu rada			izvan procesa rada		
Izgubljeni radni sati	8.872	Izgubljeni radni sati	12.528	Izgubljeni radni sati	0
Izgubljeni radni dani	1.109	Izgubljeni radni dani	1.566	Izgubljeni radni dani	0

Tijekom 2013. ozlijeđeno je 40 muškaraca i 23 žena. Kao i tijekom 2012. nije bilo smrtnih stradanja zaposlenika.

2013.					
ukupan broj ozljeda	ukupan broj ozljeda u procesu rada	ukupan broj ozljeda izvan procesa rada	ukupan broj nastalih profesionalnih bolesti		
63	17	46	3		
ukupno izgubljeno radno vrijeme zbog nastalih ozljeda				izgubljeno radno vrijeme zbog profesionalnih bolesti	
u procesu rada		izvan procesa rada			
Izgubljeni radni sati	6.032	Izgubljeni radni sati	4.768	Izgubljeni radni sati	456
Izgubljeni radni dani	754	Izgubljeni radni dani	596	Izgubljeni radni dani	57

Dodatna briga o zdravlju radnika

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

Uz uslugu sistematskog zdravstvenog pregleda radnika, Hrvatski Telekom je za sve zaposlenike ugovorio i popust na cijenu svakog dodatnog pregleda koji, po preporuci liječnika ili na osobni zahtjev, trebaju ili žele obaviti nakon sistematskog pregleda. Ugovorena je i mogućnost obavljanja sistematskog pregleda za članove uže obitelji radnika (supružnici, djeca, roditelji) pod povoljnijim uvjetima, te popust na cijenu svakog dodatnog pregleda. Zaštita na radu brine da svi radnici koji rade više od 4 sata dnevno za računalom redovito kontroliraju vid.

Kolektivnim ugovorom regulirano je područje zaštite na radu i to obveze poslodavca glede primjene propisa i unapređenja zaštite na radu, te zadaci povjerenika za zaštitu na radu: U ožujku 2012. završena je revizija procjene opasnosti zaštite na radu za HT-a, te je isto na sjednici prihvatila Uprava HT-a (27. 3. 2012).

Osobna zaštitna oprema

Radi zaštite organizma i dijelova tijela radnicima na radu, koji su za vrijeme rada izloženi određenim vrstama opasnosti i štetnostima, stavlja se na raspolaganje osobna zaštitna oprema, ukoliko se rizik (opasnosti i štetnosti) ne može otkloniti drugim mjerama zaštite.

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

Osposobljavanje radnika za rad na siguran način

Temeljem odredbi Zakona o zaštiti na radu i Pravilnika o zaštiti na radu Hrvatskog telekoma poslodavac provodi osposobljavanje radnika za rad na siguran način - prije započinjanja radnika s radom, pri promjenama u procesu rada, odnosno pri promjeni radnog mjesta ili mjesta rada.

Ocjena praktične osposobljenosti provodi se na mjestu rada. Osposobljavanje radnika za rad na siguran način temeljem dobivenog ovlaštenja od nadležnog Ministarstva gospodarstva rada i poduzetništva, Radna jedinica za zaštitu na radu, putem svojih stručnjaka provodi osposobljavanje za rad na siguran način, teoretski elektronički, putem e-learninga, i praktično na mjestu rada.

Poboljšanje utjecaja proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost

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

Međutim, u usporedbi s tim standardima, hrvatski su pravilnici čak i 6,25 puta stroži. Za gustoću toka snage u Republici Hrvatskoj granične su razine u područjima profesionalne izloženosti 5 puta strože, a u područjima povećane osjetljivosti čak 6,25 puta strože od onih u Europskoj Uniji. Bazne postaje GSM mreže razvijene su, testirane i puštene u rad u skladu s međunarodnim standardima i zahtjevima. HT od proizvođača opreme dobiva certifikate koji pokazuju da bazne postaje ispunjavaju sigurnosne zahtjeve ICNIRP-a te odgovaraju nizu standarda za sigurnost proizvoda i elektromagnetsku kompatibilnost te općim tehničkim propisima. Također, sve bazne postaje imaju Potvrdu o usklađenosti s nizom europskih i svjetskih normi koju izdaje Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije.

Hrvatski Telekom, kao odgovorna telekomunikacijska tvrtka, podržava i potiče opsežna i detaljna znanstvena istraživanja te prati istraživanja niza organizacija, nezavisnih skupina, stručnih timova i znanstvenika o utjecaju elektromagnetskog zračenja. Sva do sada obavljena istraživanja i najnovija znanstvena saznanja pokazala su da elektromagnetska polja u sustavima mobilnih komunikacija nemaju štetnih utjecaja na ljudsko zdravlje, što je potvrdila i sama Svjetska zdravstvena organizacija.

Tijekom 2012. i 2013. godine obavljena su neovisna mjerenja na gotovo 1500 osnovnih postaja, a rezultati su dostavljeni Ministarstvu zdravlja. Svi izvori EM polja u T-Mobile mreži posjeduju rješenje za uporabu koje izdaje Ministarstvo zdravlja.

Sigurni mobilni uređaji

Svi mobilni uređaji koje Hrvatski Telekom nudi na tržištu zadovoljavaju sigurnosne zahtjeve o vrijednosti SAR-a. SAR (Specific Absorption Rate) je mjera specifične apsorpcije, tj. veličina koja opisuje brzinu apsorpiranja elektromagnetske energije po jedinici mase tkiva, a izražava se u W/kg. Prema preporuci Europske unije 1999/519/EC o ograničavanju izlaganja ljudi elektromagnetskim poljima (od 0 Hz do 300 MHz) dozvoljene granice SAR-a iznose 2W/kg u svakih 10g tkiva za glavu i trup. Hrvatski Pravilnik o zaštiti od elektromagnetskih polja (NN 98/2011) preuzeo je ove iste granične vrijednosti. SAR vrijednost svih mobitela koje HT stavlja na tržište manja je od 2 W/kg. HT ne proizvodi tip proizvoda koji bi imao utjecaj na okoliš. Međutim, HT ugovorom traži da se poštuju sve zakonske odredbe kod svih dobavljača od kojih HT kupuje proizvode za daljnju preprodaju.

Zdravko – “zdrave” intranetske stranice

Važan dio velikog Istraživanja zadovoljstva zaposlenika koje se provodi jednom u dvije godine je korpus pitanja koje se odnose na zdravlje radnika, posebice njihova izloženost stresu te ravnoteža privatnog i poslovnog života, s obzirom da su to važni faktori koji utječu na opću dobrobit radnika. Kontinuirana briga o zdravlju radnika nadopunjena je i intranetskim stranicama posvećenima očuvanju zdravlja i prevenciji bolesti u sklopu programa Zdravko. Znajući da većina radnika svoje radno vrijeme provodi za računalom, korištenjem vlastitih resursa, snimljen je film s vježbama koje radnici mogu prakticirati na radnom mjestu. Na “zdravim” stranicama radnici mogu pročitati intervjue s liječnicima, specijalistima u pojedinom području, te niz korisnih savjeta iz zdravstvene zaštite. Također su ponuđeni i popusti radnicima HT-a u pojedinim specijalističkim ordinacijama.

Sport i rekreacija

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

Edukacija zaposlenika

U pokazatelje za 2012. i 2013. uključene su samo 'klasične' edukacije. Međutim, u posljednje dvije godine iskorištena su i brojna specijalistička znanja te se intenzivno razvijaju programi koji uključuju interni prijenos znanja - HT akademije, T-treneri, Znanje četvrtkom. Posebnu važnost kod usvajanja novih znanja ima i e-learning - kao digitalna kompanija HT inzistira na e-learning programima koji omogućuju pristup sadržajima u mjestu i vremenu po odabiru zaposlenika. E-learning sadržaji dostupni su svim radnicima u kompaniji i pokrivaju razna područja - od stručnih do soft skills.

- Općenito povećanje broja trening sati po zaposleniku (ne računajući dodatno e-learning i interno organizirane treninge i edukacije) u odnosu na 2012.
- Za razliku od 2012. godine prosječan broj trening sati po zaposleniku (računamo ukupan broj zaposlenika u kompaniji, a ne samo one koji su sudjelovali na nekoj edukaciji) je u 2013. veći kod žena nego kod muškaraca.
- Veći broj sati edukacije kod menadžera možemo objasniti poslijediplomskim studijima

Vrsta radnog mjesta	Ukupno sati	HC	Prosječni sati po zaposlenima	Polaznici edukacija	Prosječni sati po polaznicima edukacija
2012.					
izvršiteljsko	44.420	5.137	8,65	1.914	23,21
rukovodeće	5.636	304	18,54	246	22,91
Grand Total	50.056	5.441	9,20	2.160	23,17
Row Labels	Ukupno sati	HC	Prosječni sati po zaposlenima	Polaznici edukacija	Prosječni sati po polaznicima edukacija
M	34.904	3.429	10,18	1.446	24,14
Ž	15.152	2.012	7,53	714	21,22
Grand Total	50.056	5.441	9,20	2.160	23,17
2013.					
Executive	45.984	4.925	9,34	1.908	24,10
Managerial	4.622	307	15,06	196	23,58
Grand Total	50.606	5.232	9,67	2.104	24,05
Row Labels	Ukupno sati	HC	Prosječni sati po zaposlenima	Polaznici edukacija	Prosječni sati po polaznicima edukacija
M	30.835,50	3.270	9,43	1.263	24,41
Ž	19.770,50	1.962	10,08	841	23,51
Grand Total	50.606,00	5.232	9,67	2.104	24,05

Cjeloživotno učenje

Hrvatski Telekom osigurava zaposlenicima uvjete u kojima mogu kontinuirano razvijati svoja znanja, a time i osobnu konkurentnost.

Već ulaskom u kompaniju, započinje program uvođenja u posao, putem kojeg se novom zaposleniku približuje strategija kompanije, upoznaje ga se s poslovanjem, a u razvoju profesionalnih i poslovnih kompetencija pomaže mu i dodijeljeni mentor. Kako bi se olakšalo novim zaposlenicima snalaženje u kompaniji, pripremljen je za njih i rječnik pojmova i kratica kojima se zaposlenici HT-a svakodnevno koriste u svom poslovnom životu.

Strateškim planiranjem ljudskih resursa anticipiraju se potrebe poslovanja u ostvarenju strategije kompanije. Tehnička, marketinška ili prodajna akademija samo su neki od programa proizašli iz potreba poslovanja, gdje zaposlenici usvajaju nova znanja i upoznaju nove trendove. Temeljem definiranih kriterija, zaposlenici pohađaju i poslijediplomske studije, MBA, ili se educiraju na brojnim profesionalnim programima unutar DT Grupe. Široka je i paleta treninga za razvoj poslovnih vještina – komunikacijskih, pregovaračkih, prezentacijskih, upravljanja vremenom.

Koristeći veliki stručni potencijal zaposlenika kompanije, na inovativne načine pristupa se internom prijenosu znanja. E-learning edukacijama naši zaposlenici znanja i vještine iz različitih područja usvajaju na brz i jednostavan način, učeći kada i gdje im to najviše odgovara. Svijet telekomunikacija, usluge i

kompanijski procesi, profesionalne vještine, financijska znanja samo su neke od tema koje pokrivaju e-learning sadržaji.

Ocjena radnog učinka i individualnog razvoja

Svi radnici obuhvaćeni su sustavom upravljanja učinkom i programom razvoja karijere. Sustav upravljanja učinkom temelji se na praćenju ostvarivanja dugoročnih strateških, ali i kratkoročnih ciljeva kompanije povezivanjem kompanijskih ciljeva s individualnim ciljevima svakog radnika.

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

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

Poštivanje ljudskih prava

Tijekom 2012. i 2013. godine, nije bilo zabilježenih postupaka koji su bili predmet mišljenja ili ocjena u smislu poštivanja ljudskih prava. U tom kontekstu, nije bilo zabilježeno niti slučajeva povrede ljudskih prava u 2012. i 2013. godini.

U Hrvatskom Telekomu uspostavljena je Etička linija, kao sustav koji zaposlenicima i korisnicima omogućava povjerljivost, a po želji i anonimnost u slučaju potrebe za prijavom nepropisnog ponašanja ili kršenja Kodeksa ponašanja. Također, u Hrvatskom Telekomu uspostavljena je posebna organizacijska jedinica i funkcija (povjerenica za zaštitu osobnih podataka) koja vodi računa o zaštiti osobnih podataka korisnika i zaposlenika s ciljem zaštite privatnosti kao temeljenog ljudskog prava.

Hrvatski Telekom, odnosno njegov Odjel za nabavu posluje etično i pošteno u svim poslovnim odnosima s dobavljačima i drugim pravnim osoba s kojima posluje. HT nastoji uputiti sve sudionike u procesu nabave da djeluju u skladu s relevantnim zakonskim odredbama te internim aktima tvrtke, te osobito u skladu s Kodeksom ponašanja te Socijalnom poveljom HT-a te svim drugim važećim internim aktima i odlukama koje se odnose na tvrtku, ali nisu ograničene samo na antikorupcijske aktivnosti, sprječavanje sukoba interesa i tako dalje.

Nabava smatra da se dobavljači pridržavaju odredbi Zakona o radu za dobavljače unutar zemlje. Inozemne, globalne dobavljače provjerava posebna služba za održivost poslovanja koja ima stručno i obučeno osoblje koje radi ad-hoc provjere.

Hrvatski Telekom ne provodi djelatnosti u kojima bi u znatnoj mjeri moglo biti ugroženo ostvarivanje prava na slobodu udruživanja i kolektivno pregovaranje, koje sadržavaju opasnost od slučajeva dječjeg rada, te koje sadržavaju opasnost od slučajeva prisilnog ili obveznog rada.

Edukacija o ljudskim pravima

Formalna edukacija o ljudskim pravima nije provedena, međutim putem kompanijskih glasila a posebno IntraNeta, zaposlenici se informiraju i educiraju o Kodeksu ponašanja te o Socijalnoj povelji čijih se načela Hrvatski Telekom pridržava i o tome redovito izvještava, a koja reguliraju ljudska, socijalna i ekonomska prava radnika. Nadalje, zaposlenici se redovito educiraju o zaštiti privatnosti. Također, na kompanijskom je IntraNetu vidljivo na koji način zaposlenici mogu uputiti prigovor u slučaju kršenja ljudskih prava.

Diskriminacija zaposlenika

Tijekom 2012. i 2013. godine, nije bilo potvrđenih slučajeva diskriminacije. Također, u istom izvještajnom razdoblju nije bilo pritužbi u vezi s ugrozom ljudskih prava. Kodeks Ponašanja i Socijalna povelja HT-a, koji se temelje na najvišim etičkim načelima, zabranjuju diskriminaciju, a ukoliko se ista dogodi unatoč standardiziranim procesima, ustanovljen je portal "Reci mi" koji služi kao anonimni alat za dojave kršenja etičkih i Kodeksa ponašanja. Hrvatski Telekom štiti dostojanstvo radnika, a radnik ima pravo i ovlaštenoj osobi uputiti pritužbu u vezi sa svim oblicima diskriminacije i zaštite dostojanstva.

2. Radna prava

3. načelo: **Tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje;**
4. načelo: **Dokidanje svih oblika prisilnog rada;**
5. načelo: **Stvarno ukidanje dječjeg rada; i**
6. načelo: **Ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja.**

Najvažniji naglasci izvještajnog razdoblja

- Omjer osnovne plaće muškarca i žena menadžera u 2013. godini pokazuje da žene imaju u prosjeku 2% veću plaću od muškaraca menadžera

Izdvojeni projekti:

- **Poslodavac Partner** – Hrvatski Telekom je, zahvaljujući dugogodišnjoj vrhunskoj praksi u upravljanju ljudskim potencijalima koja osigurava razvoj karijere u motivirajućem međunarodnom okruženju, osobni rast zaposlenika i odabir najboljih kandidata, stekao prestižni certifikat Poslodavac Partner za izvrsnost u upravljanju ljudskim resursima.

Broj zaposlenika koji su napustili tvrtku				
2012.				
Spol	do 30	od 30 do 50	preko 50	Ukupni zbroj
Muški	29	139	173	341
Ženski	18	89	73	180
Ukupno	47	228	246	521
2013.				
Spol	do 30	od 30 do 50	preko 50	Ukupni zbroj
Muški	27	70	215	312
Ženski	33	62	91	186
Ukupno	60	132	306	498

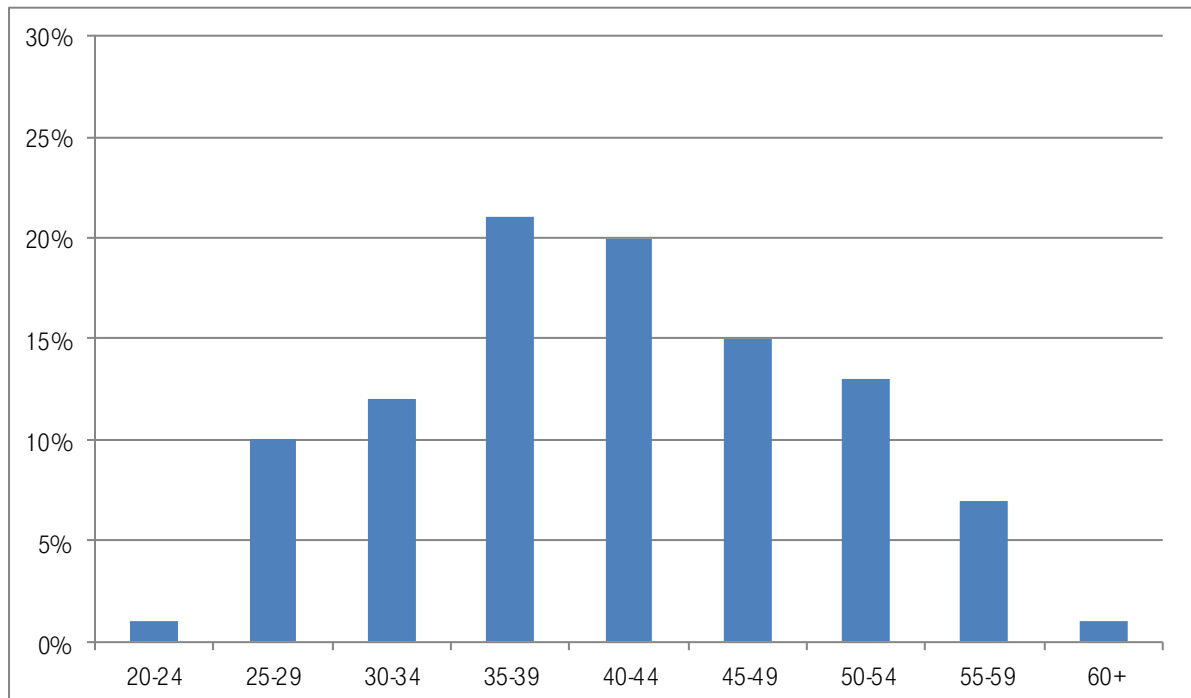
Nova zaposlenja				
2012.				
Spol	do 30	od 30 do 50	preko 50	Ukupni zbroj
Muški	79	31	1	111
Ženski	99	23		122
Ukupno	178	54	1	233

2013.				
Spol	do 30	od 30 do 50	preko 50	Ukupni zbroj
Muški	87	61	1	149
Ženski	110	26		136
Ukupno	197	87	1	285

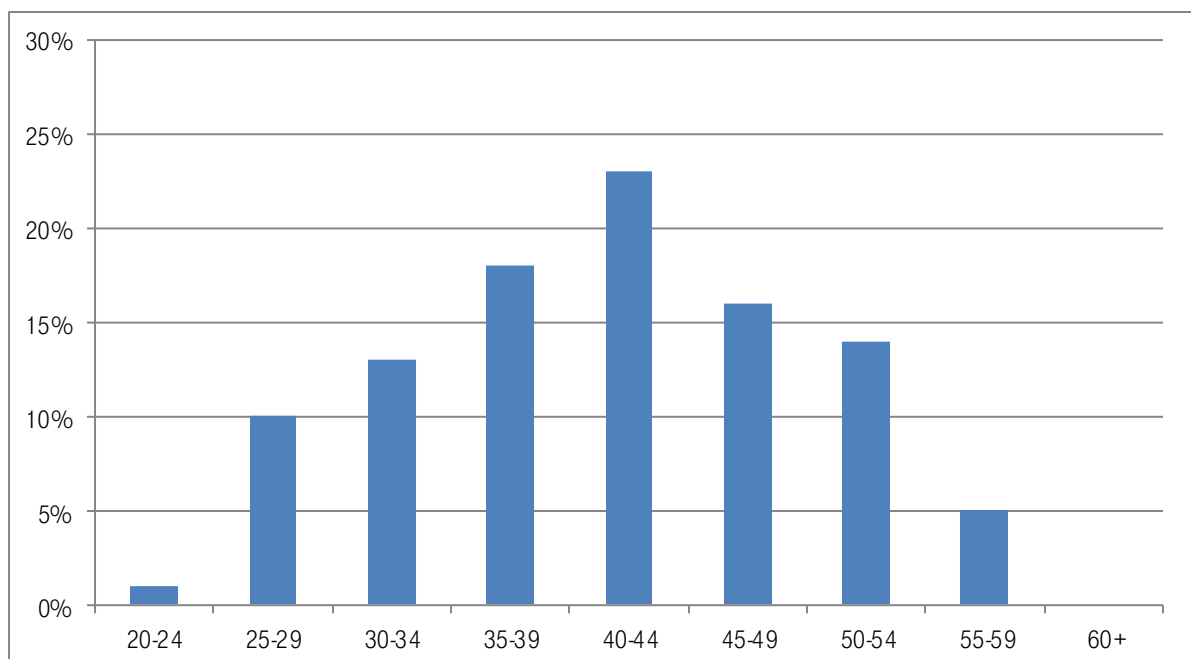
O poštivanju različitosti i jednakim mogućnostima za sve, govori u prilog činjenica da je udio žena na menadžerskim pozicijama od 40% ne samo porastao za 3% u odnosu na 2011. godinu, već je i nadalje veći od udjela žena u ukupnom broju zaposlenih. Upravu Hrvatskog Telekoma čine dvije žene i pet muškaraca. Žena operativnih direktora (prva razina upravljanja ispod Uprave) je 45%, dok je žena direktora 44%.

Struktura zaposlenika prema kategoriji, spolu i dobi – prema godinama					
2012.					
Kategorija radnog mjesta	Spol	do 30	od 30 do 50	preko 50	Ukupni zbroj
Menadžer	M		138	22	160
	F	4	96	11	111
Menadžer / zbroj		4	234	33	271
Zaposlenik	M	319	2.113	837	3.269
	F	297	1.323	281	1.901
Zaposlenik / zbroj		616	3.436	1.118	5.170
Ukupni zbroj		620	3.670	1.151	5.441
2013.					
Kategorija radnog mjesta	Spol	do 30	od 30 do 50	preko 50	Ukupni zbroj
Menadžer	M	2	135	23	160
	F	1	100	12	113
Menadžer / zbroj		3	235	35	273
Zaposlenik	M	297	2.085	728	3.110
	F	305	1.313	231	1.849
Zaposlenik / zbroj		602	3.398	959	4.959
Ukupni zbroj		605	3.633	994	5.232

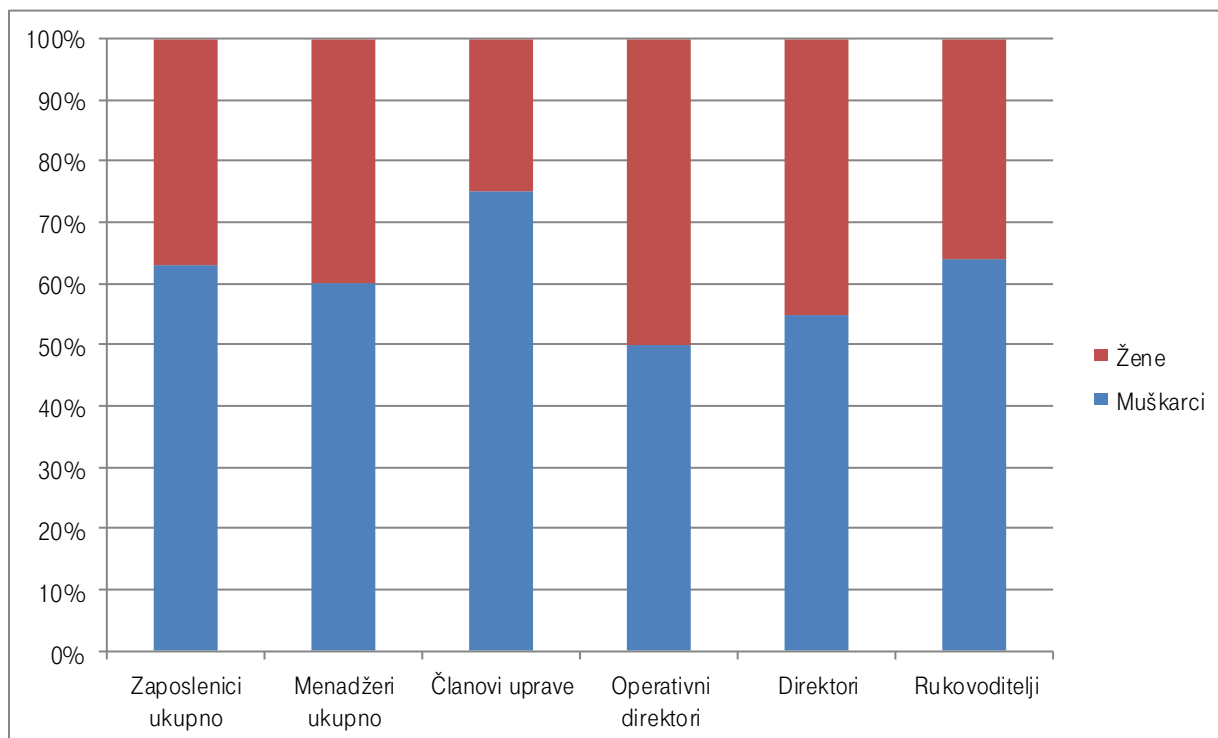
Struktura po godinama u Hrvatskom Telekomu u 2012. godini



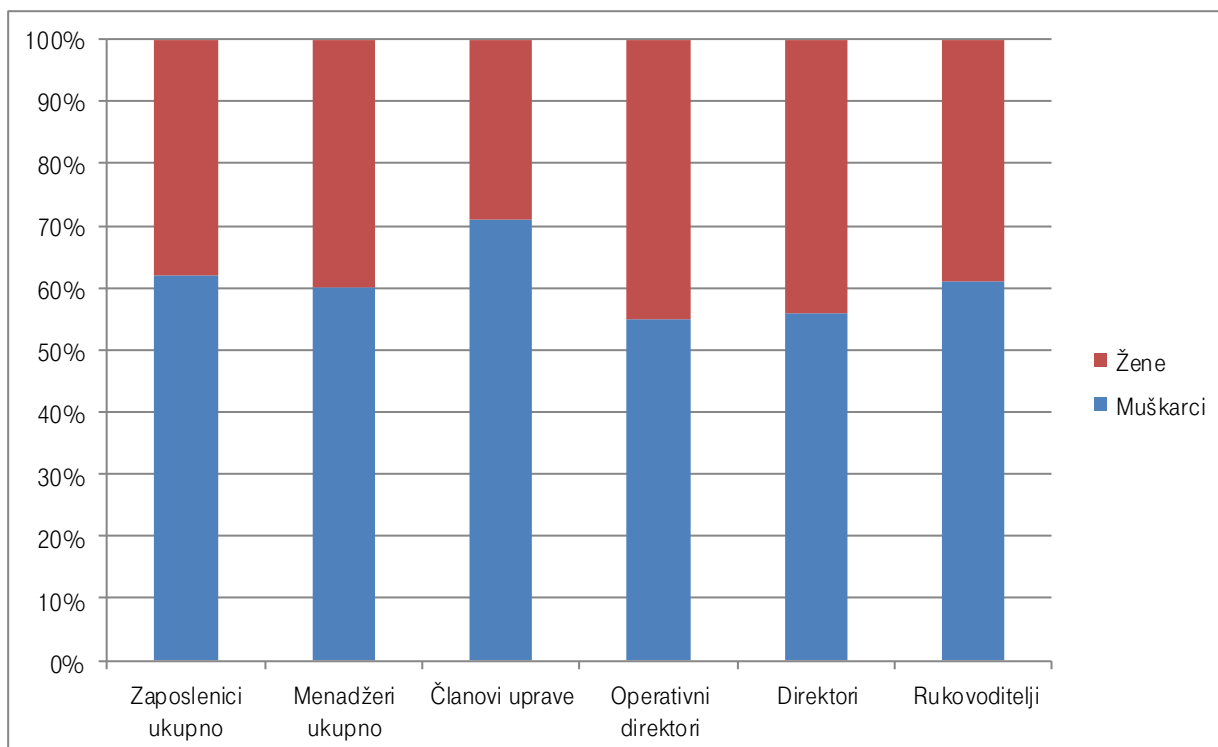
Struktura po godinama u Hrvatskom Telekomu u 2013. godini



Struktura po spolu u Hrvatskom Telekomu u 2012. godini



Struktura po spolu u Hrvatskom Telekomu u 2013. godini



Omjer osnovne plaće i naknada za muškarce i žene prema kategoriji zaposlenika i prema lokaciji

- Omjer osnovne plaće muškarca i žena menadžera u 2012. godini pokazuje da žene imaju u prosjeku 5% veću plaću od muškaraca menadžera. Razlog je u strukturi i rasporedu radnih mjesta unutar kompanije. Prosječna plaća radnika muškaraca veća je 4% od prosječne plaće radnice, iz istog razloga.
- Omjer osnovne plaće muškarca i žena menadžera u 2013. godini pokazuje da žene imaju u prosjeku 2% višu plaću od muškaraca menadžera. Razlog je u strukturi i rasporedu radnih mjesta unutar kompanije. Prosječna plaća radnika muškaraca veća je 4% od prosječne plaće radnice, iz istog razloga.

Povratak na posao i zadržavanje nakon porodiljnog dopusta

Godina korištenja porodiljnog dopusta	M	Ž	Ukupno	Od toga se zadržalo u radnom odnosu tijekom sljedeće godine	
2011	14	233	247	2012	236
2012	10	218	228	2013	207
2013	11	193	204		

Obveze organizacije u vezi s mirovinskim planom

Sukladno važećim zakonskim propisima, Hrvatski Telekom je obavezan redovito uplaćivati doprinose za sve radnike u sustav generacijske solidarnosti po stopi koja u I. stupu iznosi 20%. Za osiguranike koji su osigurani u oba obvezna stupa, stopa doprinosa za I. stup iznosi 15%, a dok se u II. mirovinski stup uplaćuje 5% doprinosa na osobne račune u obveznim mirovinskim fondovima. III. mirovinski stup se kao I. II. stup temelji na individualnoj kapitaliziranoj štednji, ali član fonda dobrovoljnim uplatama određuje visinu i dinamiku doprinosa.

Hrvatski Telekom je osnivač i pokrovitelj Zatvorenog dobrovoljnog mirovinskog fonda HT-a s povoljnijim uvjetima i prednostima za učlanjene radnike. Tako Kolektivnim ugovorom svaki radnik ima mogućnost odlučiti želi li da mu poslodavac pripadajuća sredstava u iznosu 3.000 kuna bruto isplati u obliku mjesečne uplate u Zatvoreni dobrovoljni mirovinski fond T-HT-a ili kao regres za korištenje godišnjeg odmora.

Raspon omjera standardne početne plaće

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

Plaća radnika utvrđuje se ugovorom o radu u novčanom bruto iznosu koji se uvećava za iznos dodataka plaće za rad u posebnim uvjetima rada (prekovremeni rad, noćni rad, smjenski rad, rad subotom, nedjeljom, blagdanima nagrade i sl.), nagrade i naknada plaće. Bruto osnovna plaća radnog mjesta u najnižem prvom platnom razredu iznosi 5.000,00 kn i na nju se dodaju ostala uvećanja plaće. Prosječna

mjesečna bruto plaća isplaćena u 2013. godini iznosila je 11.515,00 kn, što je za 2,9% više od prosječne bruto plaće isplaćene u 2012. koja je iznosila 11.191,00 kn.

Postupci za zapošljavanje lokalne radne snage i udio domaćeg stanovništva u redovima višeg menadžmenta

Postupak zapošljavanja počinje definiranjem potreba poslovanja za novim zapošljavanjem i odobravanjem zahtjeva sukladno planu. Kandidate dobivamo iz nekoliko izvora, prije svega kroz interne natječaje, a vanjske kandidate pregledavanjem baza kandidata, na sajmovima poslova, kroz kontakte i suradnju s akademskom zajednicom, koristeći search executive agencije te vanjskim natječajima. Seleksijski postupak uključuje klasično psihološko testiranje i razgovor čiji je cilj provjera kompetencija, te intervju s područjem poslovanja i *business* partnerom. Nakon odluke o zapošljavanju i odluke o plaći koja se donosi na odboru za plaću, budući radnik potpisuje pismo namjere te se pristupa sklapanju ugovora o radu.

Udio domaćeg stanovništva u menadžmentu je 2013. 97,4%, (2012. 98,4%), a u ukupnom broju radnika gotovo 100%.

3. Zaštita okoliša

7. načelo: **Tvrtke bi trebale podupirati predostrožan pristup izazovima na području okoliša**

8. načelo: **Pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu; i**

9. načelo: **Stvarno ukidanje dječjeg rada;**

Najvažniji naglasci izvještajnog razdoblja:

- Smanjena uporaba ambalažnog materijala prema težini u odnosu na prošlo izvještajno razdoblje
- Povećan broj lokacija s vjetrosolarnim napajanjem
- Smanjena izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora) u odnosu na prošlo izvještajno razdoblje
- Smanjena ukupna emisija stakleničkih plinova u odnosu na prošlo izvještajno razdoblje
- Smanjen broj službenih putovanja
- Smanjena ukupna emisija NO₂ i SO₂
- Smanjena ukupna težina otpada, osobito opasnog otpada
- Promjena trenda potrošnje električne energije: u 2012. je zaustavljen rast potrošnje (potrošnja je smanjena za 2% u odnosu na 2011. godinu), a u 2013. godini je zadržana stabilna razina potrošnje
- Povećani ukupni izdaci i ulaganja u zaštitu okoliša prema vrsti
- Izvršeno povlačenje iz uporabe ukupno 696 uređaja i sustava koji sadrže klor-fluorugljikovodike, uz ekološko zbrinjavanje preko 43 tone ovakvih uređaja i opreme

Izdvojeni projekti u izvještajnom razdoblju:

- Hrvatski Telekom je pokrenuo je i financirao donacijski projekt Solarni suncokreti iznosom od 400.000 kuna te ga partnerski proveo u suradnji s UNDP-om, pokazavši još jednom u praksi kako ima punu svijest o važnosti pojma održivosti. U sklopu ovog projekta, deset osnovnih škola diljem Hrvatske dobilo je solarne trekere. Projekt je namijenjen edukaciji učenika osnovnih škola o obnovljivim izvorima energije - energiji sunca, vjetra, riječnih tokova, morskih mijena i valova, geotermalnoj energiji te energiji biomase. Sljedeće osnovne škole bile su uključene u projekt: Veli vrh (Pula), Fran Krsto Frankopan (Omišalj), Hvar (Hvar), Ljudevita Modeca (Križevci), Đure Deželića (Ivanić-Grad), Tina Ujevića (Zagreb), Siniše Glavaševića (Vukovar), Šimuna Kozičića Benje (Zadar), Ostrog (Kaštel Lukšić), Lapad (Dubrovnik). Na dodjeli nagrada za najbolje komunikacijske projekte DT Grupe Magenta Award, HT-u je dodijeljeno brončano priznanje za ovaj projekt. U okviru projekta, postavljeni su solarni oglasni panoi, u potpunosti inovativni, u Dubrovniku, Puli, Vukovaru, Zadru i Zagrebu. Originalnost panoa jest u tome što su djelomično izrađeni bojom osjetljivom na UV dio sunčevog spektra, zbog čega se prikazana slika tijekom dana i noći mijenja ovisno o količine sunčeve svjetlosti kojoj je izložena.

U 2012. godini Hrvatski Telekom se kao tvrtka partner pridružio ekološkoj akciji "S manje gnjavaže do reciklaže" koju je organizirao Ekonomski fakultet iz Zagreba, a u lipnju 2013. godine pokrenuo je novu uslugu "Zamijeni i uštedi" kroz koju korisnici mogu donijeti svoj stari mobilni uređaj u T-Centar i ostvariti popust za novu kupnju.

Potrošnja energije

Hrvatski Telekom izravno troši energiju iz neobnovljivih izvora, od kojih najviše koristi prirodni plin i goriva za vozni park, a kao posrednu energiju troši električnu energiju i toplinsku energiju za grijanje iz toplana.

U cilju racionalizacije potrošnje energenata stalno se provodi zamjena kotlovnica koje koriste ekstra lako loživo ulje onima koje koriste plin, cjenovno povoljnije te energetske i ekološki učinkovitije pogonsko gorivo. Energent plin se uvodi gdje god je to moguće, a pri izgradnji i rekonstrukciji kotlovnica ugrađuju se nove generacije kotlova. U 2012. i 2013. godini ukupno je ugašeno pet kotlovnica, tri kotlovnice su zamijenjene novijom generacijom dok je pet kotlovnica sukladno zajedničkom dogovoru predano Hrvatskoj pošti na upravljanje i vlasništvo. Zamjena kotlovnica na ekstra lako loživo ulje u izvještajnom se razdoblju radila u objektima u kojima se smanjivao broj zaposlenih, čime je došlo i do znatnog smanjenja grijanog prostora. Ove kotlovnice su zamijenjene malim plinskim trošilima čija je potrošnja gotovo zanemariva u odnosu na ukupnu potrošnju plinskih kotlovnica. Kotlovnice su opremljene automatskom regulacijom koja podešava parametre potrošnje te pridonosi učinkovitijem korištenju resursa i manjim emisijama u okoliš, dok je redovito održavanje kotlovnica i dalje osnova za smanjenje emisija u okoliš.

U odnosu na 2011. godinu, Hrvatski Telekom je povećao broj lokacija s vjetrosolarnim napajanjem. Na baznim postajama mobilnih mreža HT-a u 2013. godini je bilo instalirano ukupno 14 vjetrosolarnih sustava, a na nekima od njih su povećani instalirani kapaciteti. Vjetrosolarni sustavi su postavljeni za napajanje lokacija mobilnih mreža na kojima ne postoji napajanje iz javne elektroenergetske mreže, a električna energija dobivena iz njih koristi se isključivo za vlastite potrebe. U odnosu na ukupnu potrošnju električne energije Hrvatskog Telekoma, količina električne energije proizvedene vjetrosolarnim sustavima je zanemariva.

Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije u GJ	2011.	2012.	2013.
Ukupna izravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora)	173.894	147.270	133.945
od toga prirodni plin	61.167	45.680	35.071
od toga goriva za vozni park / benzin, dizel, lpg	81.462	75.373	76.769
od toga druga goriva	31.265	26.216	22.105

Neizravna potrošnja energije prema primarnom izvoru u GJ	2011.	2012.	2013.
Ukupna neizravna potrošnja energije (iz neobnovljivih izvora energije)	559.251	549.819	558.162
od toga kupljena električna energija	522.720	515.828	523.123
od toga toplinska energija za grijanje iz toplana	36.531	33.991	35.039

Razvoj novih usluga, povećanje kapaciteta mreža i drugi globalni trendovi u sektoru koje slijedi i Hrvatski Telekom neminovno dovode do stalnog povećanja potrošnje električne energije. Primjerice, potrošnja električne energije za mobilne mreže je u stalnom porastu zbog širenja mreže i uvođenja novih širokopojsnih tehnologija. Međutim, niz inicijativa HT-a za učinkovitijim i racionalnijim postupanjem ipak usporavaju njezin rast.

Sredinom 2011. godine u Hrvatskom Telekomu je pokrenut projekt energetske učinkovitosti, na razini cijele kompanije. Projekt objedinjuje sve aktivnosti iz domene energetske učinkovitosti na razini cijele kompanije i trebao bi osigurati povoljnije rezultate potrošnje kroz sinergiju raznih aktivnosti. Prioriteti projekta su sljedeći: analiza postojećih aktivnosti i mogućnosti unaprjeđenja ili proširenja inicijativa uslijed sagledavanja u širem okružju; analiza planiranih, još nerealiziranih inicijativa, mogućnosti unaprjeđenja ili proširenja inicijativa uslijed sagledavanja u širem okružju; osiguranje komunikacijskih kanala kojima bi razni prijedlozi iz ove domene bili uzeti u razmatranje.

	2011.	2012.	2013.
Uštedena energija zbog poboljšanje procesa postignutih štednjom i energetsom učinkovitošću (GJ)	0	21.384	13.608

U sklopu projekta, provedena je analiza više od 50 potencijalnih mjera za poboljšanjem energetske učinkovitosti. Tijekom 2012. godine provedeno je devet mjera koje su rezultirale smanjenjem potrošnje od 21.384 GJ. U 2013. godini provedeno je ukupno 19 mjera koje su rezultirale smanjenjem potrošnje od 13.608 GJ. Najznačajnije mjere se odnose na optimizaciju PSTN portova, modernizaciju rashladnih sustava, isključenje zastarjele i redundantne telekomunikacijske opreme, optimizacije ispravljača te ugradnju free cooling sustava. Sve mjere u sklopu projekta energetske učinkovitosti su usklađene s postavljenim ciljevima u sklopu ISO 14001 Sustava upravljanja okolišem.

U ISO 14001 Sustavu upravljanja okolišem koji je uveden u Hrvatskom Telekomu, energija je ocijenjena kao jedan od najznačajnijih aspekata okoliša. Uspostavljen je postupak Upravljanje energijom, u svrhu nadzora nad navedenim aspektom okoliša, dok je stalno unaprjeđenje u dijelu koji se odnosi na potrošnju energije i energetske učinkovitost osigurano uvođenjem općeg i pojedinačnih ciljeva kao i povezanih mjera i programa. Uprava Hrvatskog Telekoma usvojila je Energetske politiku kojom je dala usmjerenje aktivnostima koje će se u HT-u provoditi na upravljanju energijom i energetsom učinkovitošću.

Osim samog postupka Upravljanja energijom, upravljanje energijom u pojedinim poslovnim procesima u HT-u u kojima se koristi energija u bilo kojem obliku, odnosno u kojima je prepoznati aspekt okoliša

“Potrošnja energije“ ocijenjen kao visoko relevantan, opisano je 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

U voznom parku Hrvatskog Telekom 2012. godine bilo je 205 vozila na plinski pogon (u 2013. godini 203 vozila), koji su pridonijeli smanjenju emisija CO₂. Smanjenje izravne potrošnje energije od goriva za vozni park prati 10%-tno smanjenje broja vozila u 2012. i 2013. godini u odnosu na 2011. godinu, ali su dodatno ostvareni i poboljšani rezultati glede većeg korištenja ekološki prihvatljivijih goriva (LPG) te racionalizacije i optimizacije voznih ruta.

Papir

Papir se troši za uredske svrhe i za ispis telefonskih računa. Kako Hrvatski Telekom ima uveden ISO 14001 sustav, u postupku Ekološko postupanje pri radu u uredu definirana je smjernica za uspostavom Zelenog ureda, zahvaljujući kojoj se potrošnja papira kontinuirano smanjuje. Digitalizacija internih procesa i prijelaz na e-poslovanje pridonose smanjenju potrošnje papira za uredske svrhe. U slučaju potrošnje papira za tiskanje računa, broj korisnika e-računa je u stalnom porastu, što rezultira smanjenjem broja tiskanih računa. Telefonski imenici se više ne izdaju u tiskanom obliku.

Podaci o ambalaži od papira/kartona, drva i ostalih polimernih materijala dani su u tablici:

Upotrijebljeni materijali prema težini ili obujmu	2011.	2012.	2013.
Potrošnja papira (u tonama)	138	131	108
Ambalaža ukupno	116	94	89
Ambalaža od papira/kartona (u tonama)	71,7	50,2	48,9
Ambalaža od drva (u tonama)	38,5	37,8	33,7
Ambalaža od ostalih polimernih materijala (u tonama)	5,5	6,0	6,8

Voda

Hrvatski Telekom koristi vodu iz vodoopskrbne komunalne usluge, za piće, u sanitarne svrhe, u klimatizacijskim sustavima te u sustavima za gašenje požara. Potrošnja vode je u ISO 14001 Sustavu upravljanja okolišem prepoznata kao aspekt okoliša, te je detaljno opisana u postupku “Ekološko postupanje pri radu u uredu“, u kojem se opisuju utjecaji djelatnika prilikom rada u uredu te primjena principa Zelenog ureda.

U 2013. godini došlo je do povećane potrošnje vode uslijed opsežnih građevinskih radova na rekonstrukciji objekta u Selskoj ulici u Zagrebu gdje se provodila izgradnja potpuno novog podatkovnog centra. Također,

potrošnja je zabilježena i zbog puknuća podzemnih cijevi i nekontroliranog istjecanja vode na dva objekta u Zagrebu (Kruge 26 i Folnegovićeve 5).

Ukupno crpljenje vode po izvoru	2011.	2012.	2013.
ukupno crpljenje vode (u tisućama litara)	79.250	80.890	86.820

Hrvatski Telekom, uslijed prirode svoje djelatnosti, nema otpadnih voda povezanih s pogonskim postrojenjima, a rabi vodu iz vodoopskrbne komunalne usluge, za piće i u sanitarne svrhe te u pojedinim poslovnim procesima (sustavi za gašenje požara, klimatizacija).

Sanitarna voda se ispušta isključivo u kanalizacijske ispuste. Važno je napomenuti da niti jedan od poslovnih procesa Hrvatskog Telekoma 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). Poslovne aktivnosti HT-a ne uzrokuju nikakva znatna izlivanja koja bi mogla oštetiti tlo, vodu, zrak, biološku raznolikost ili ljudsko zdravlje.

Biološka raznolikost

Objekti Hrvatskog Telekoma na lokacijama i zemljištima u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim područjima ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja imaju neznatan ili zanemariv utjecaj na biološku raznolikost. U ISO 14001 Sustavu upravljanja okolišem koji je uveden u Hrvatskom Telekomu, u postupku Planiranje, priprema i izgradnja mreža, definiran je način postupanja koji minimizira utjecaj na okoliš i vizualni dojam u okolišu.

Pri postavljanju osnovnih postaja mobilnih mreža na zaštićenim dijelovima prirode HT po potrebi usko surađuje s Ministarstvom zaštite okoliša i prirode, Ministarstvom graditeljstva i prostornoga uređenja, Ministarstvom kulture, lokalnom zajednicom, upravama zaštićenih područja, mobilnim operatorima i ostalim relevantnim dionicima.

Dodatno, Hrvatski Telekom i ostali mobilni operatori, okupljeni u Udruzi pokretnih komunikacija Hrvatske (UPKH), pokrenuli su inicijativu smanjenja broja zahvata u prostoru pri gradnji osnovnih postaja mobilne mreže. Ovu su inicijativu podržali i 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. Još od 2009. godine Hrvatski Telekom surađuje s ostalim mobilnim operatorima u iznalaženju zajedničkih lokacija za telekomunikacijsku opremu, te implementiranju tih lokacija u prostorne planove gradova i županija. Nadalje, HT se po pitanju zajedničkih zahvata u prostoru u potpunosti vodi odredbama Pravilnika o načinu i uvjetima pristupa i zajedničkog korištenja elektroničke komunikacijske infrastrukture i druge povezane opreme.

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

Staklenički plinovi

Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini (u tonama CO₂)	2011.	2012.	2013.
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	60.322	56.372	56.292
od toga ukupna izravna emisija CO ₂ (iz neobnovljivih izvora)	10.860	9.790	9.003
od toga prirodni plin	2.964	2.213	1.699
od toga goriva za vozni park (benzin, dizel, lng)	5.632	5.281	5.368
od toga loživo ulje	2.264	2.295	1.935
od toga ukupna neizravna emisija CO ₂	49.462	46.582	47.289

Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini izračunate su prema GHG Protokolu. Prema ISO 14001 Sustavu upravljanja okolišem, emisije su prepoznate kao značajan aspekt okoliša i stavljene pod nadzor postupkom Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj.

Postotak smanjenja emisije CO₂ na razine HT-a usporedno s prethodnim izvještajnim razdobljem	2012./2011. %	2013./2011. %	(prosjeak 2012+2013)/2011 %
Ukupna emisija stakleničkih plinova (zbroj izravnih i neizravnih emisija)	-6,55%	-6,68%	-6,61%

Osim same stagnacije potrošnje električne energije, pripadajuće emisije stakleničkih plinova ovise o koeficijentu emisije CO₂/kWh proizvedene električne energije, što rezultira da u 2012. i 2013. godini neizravna emisija pada. Osim toga, niz inicijativa u HT-u vezanih uz izravne emisije rezultirale su manjom potrošnjom energenata, a time i manjim emisijama. U sklopu uvedenog ISO 14001 Sustava upravljanja okolišem, uspostavljen je postupak Ekološko postupanje pri uporabi službenih vozila.

Emisije uslijed korištenja goriva u voznom parku su nešto smanjene u 2012. te malo porasle u 2013. godini, što ovisi o dinamici poslovnih aktivnosti u kompaniji, odnosno intenziviranju radnji na migraciji pretplatnika na nove tehnologije koje zahtijevaju povećan broj odlazaka kod korisnika.

Uporaba IT sustava upravljanja voznom parkom Telargo omogućuje optimizaciju uporabe prijevoznih sredstava uz smanjenje potrošnje goriva. Korisnici službenih vozila mogu dodatno doprinijeti zaštiti okoliša pridržavajući se naputaka za ekološku vožnju, preuzetih od Europske komisije za energiju (naputci su objavljeni na intranetskim stranicama i dostupni radnicima).

Kroz uspostavljeni SUO prema normi ISO 14001 redovito se definiraju ciljevi vezani uz smanjenje i sprječavanje emisija štetnih plinova u zrak kao na primjer: zamjena kotlovnica, zamjena sustava grijanja (napustiti grijanje putem kotlovnice, instalirati dizalicu topline za grijanje i hlađenje prostora), rekonstrukcija kotlovnica, povećanje korištenja plina kao pogonskog goriva automobila na alternativni pogon plinom/benzinom.

	2011.	2012.	2013.
Broj službenih putovanja	29.707	26.549	25.710

Od drugih neizravnih emisija, u Hrvatskom Telekomu su najznačajnije 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, ukupan broj službenih putovanja, gdje se kao prijevozna sredstva najviše koriste zrakoplovi/vlakovi/iznajmljeni automobili i taxi, u izvještajnom je razdoblju i dalje imao trend smanjenja u odnosu na prethodne godine. U odnosu na 2011. godinu, u 2012. godini je broj službenih putovanja smanjen za 10 posto. Dodatno smanjenje broja službenih putovanja je zabilježeno i u 2013. godini.

U promatranom razdoblju bio je na svim razinama u kompaniji prisutan 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. Audiokonferencija postala je 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.

	2011.	2012.	2013.
Smanjenje ukupne emisije stakleničkih plinova u odnosu na prethodnu godinu (u tonama)		3.950	80

U sklopu uvedenog ISO 14001 sustava uspostavljeno je nekoliko postupaka koji se bave i emisijama stakleničkih plinova. U postupku Postupanje s tvarima koje utječu na ozonski sloj, uspostavljen je nadzor i upravljanje aktivnostima vezanim 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), rekonstrukcija kotlovnica, poticanje korištenja plina kao pogonskog goriva automobila na alternativni pogon plinom/benzinom, zamjena sustava grijanja.

Sredinom 2011. godine na razini DT grupe je uspostavljen program pod nazivom "Internationalization Climate Change Strategy", te je osnovana radna skupina za klimatske promjene. Hrvatski Telekom sudjeluje u programu i u radnoj skupini. U sklopu programa razrađen je model praćenja postojećih emisija, utvrđena je referentna godina u odnosu na koje se prate emisije stakleničkih plinova (2008). Također je izrađen alat za predikciju emisija do 2020. godine. Rezultat predikcije za HT pokazuje očekivano smanjenje emisija u fiksnoj mreži, uglavnom zbog modernizacije tehnologije, i povećanje emisija u mobilnoj mreži, uglavnom radi očekivanog rasta korištenja širokopojasnog interneta. Krajem 2013. godine, Uprava DT-a je postavila ciljeve u smanjenju emisija, koje primjenjuje i Hrvatski Telekom. U odnosu na 2008. godinu, očekuje se smanjenje emisija za 20% do 2020. godine.

U odnosu na 2011. godinu, ukupna emisija u 2012. godini se smanjila za 3.950 t, a 2013. za još dodatnih 80 t. Riječ je o provođenju pozitivnih energetske inicijative i mjera u nekretninama i voznom parku za učinkovitijim i racionalnijim korištenjem goriva kao na primjer; korištenju ekološki prihvatljivijih goriva, racionalizaciji i grupiranju rješavanja grešaka na terenu, redovnom održavanju kotlovnica, zamjenom zastarjelih kotlovnica.

Korištenje električne energije kao resursa u 2013. godini predstavlja čak 79% neizravnih emisija stakleničkih plinova pa njezin porast i najviše utječe na emisije.

NO_x, SO_x i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini* u tonama	2011.	2012.	2013.
Ukupna emisija NO ₂	6,12	1,86	4,73
Ukupna emisija SO ₂	7,13	5,69	4,60

* za kotlovnice snage veće od 100 kW

Mjerenje emisija se, sukladno važećoj zakonskoj regulativi, provodi svake dvije godine, a trošak mjerenja za sve kotlovnice posljednjeg mjernog razdoblja (2012.-2013.) je za 10 posto manji od prethodnog mjernog razdoblja (2010.-2011.).

Fond za zaštitu okoliša i energetska učinkovitost je do početka 2014. godine ispostavljaio rješenje za naknade za emisije koje se sastojalo od stvarnog obračuna iznosa naknada za dvije godine unatrag i privremenog obračuna (akontacije) za tekuću godinu na temelju iznosa emisija od dvije godine unatrag. Budući da još nije izvršen konačni obračun naknada temeljem stvarnih emisija za godine u izvještajnom razdoblju, još nema ni pada troškova za naknade za emisije.

Hrvatski Telekom klasificira uređaje za hlađenje i klimatizaciju na velike sustave s više od tri kilograma kontrolirane tvari i male klimatizacijske uređaje do svega par kW rashladnog učinka koji imaju manje od tri kilograma kontrolirane tvari. U razdoblju od početka 2011. do kraja 2013. godine u HT-u je iz rada isključeno 38 uređaja s više od 3kg kontrolirane tvari R22, sukladno planovima kompanije za provedbu Uredbe o tvarima koje oštećuju ozonski sloj i fluoriranim stakleničkim plinovima.

U Hrvatskom Telekomu je u tijeku proces transformacije digitalne telekomunikacijske mreže u telekomunikacijsku mrežu temeljenu na Internet protokolu. Postupno se provodi zamjena velikih sustava s kontroliranom tvari R22 novim uređajima, primjereno potrebama za hlađenje. Za očekivati je nešto manje potrebe za hlađenjem, tako će se dio velikih rashladnih sustava mijenjati s manjim klima uređajima gdje je to prikladno. Planirana su sredstva za zamjenu preostalih uređaja kroz planski period.

Otpad

Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja u tonama	2011.	2012.	2013.
Ukupna težina otpada	1.185	894	1.036
od toga opasni otpad	418	305	264
od toga neopasni otpad	767	589	772

Hrvatski Telekom s otpadom koji nastaje u poslovnim procesima postupa odgovorno, u skladu s procedurama certificiranog ISO14001 Sustava upravljanja okolišem i primjenjivom zakonskom regulativom koja je usklađena s odgovarajućim direktivama EU-a. U ISO 14001 sustavu uspostavljen je postupak Upravljanje otpadom. Sprječavanje stvaranja otpada putem poticanja ponovne uporabe nepotrebne materijalne imovine, svođenje stvaranja otpada na najmanju moguću mjeru, odvojeno prikupljanje otpada koji sadrži korisne sastojke radi omogućavanja njegovog recikliranja i propisno zbrinjavanje čine okosnicu aktivnosti u području upravljanja otpadom u kompaniji.

U svrhu ponovne uporabe nepotrebne materijalne imovine provodi se propisani postupak za njenu prodaju kako zainteresiranim vanjskim kupcima tako i djelatnicima kompanije. Na taj se način znatno smanjuje količina proizvedenog otpada, produžuje životni vijek prodanoj materijalnoj imovini i ostvaruje ušteda na resursima (sirovinama) potrebnih u proizvodnji nove opreme i uređaja.

Tijekom 2012. godine pojačane su ove aktivnosti te je prodana oprema jedne telefonske centrale isključene i demontirane u procesu modernizacije mreže, a u 2013. godini ta je aktivnost nastavljena prodajom opreme još pet telefonskih centrala i 11 udaljenih pretplatničkih stupnjeva (RSS). Isto tako, u izvještajnom razdoblju djelatnici su pod posebnim uvjetima otkupili veću količinu nepotrebnog sitnog inventara uključujući i službene mobilne uređaje kojima je istekao vijek trajanja.

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 određuje se vaganjem. U 2012. godini ukupno je prikupljeno i zbrinuto 894 tona različitih vrsta otpada, dok je u 2013. ta količina bila 1036 tona. U izvještajnom razdoblju količina opasnog otpada je u opadanju, što je posljedica prodaje opreme demontiranih centrala što se prije zbrinjavalo kao elektronički otpad i kao takvo bilo klasificirano kao opasni otpad. Količina neopasnog otpada je u blagom porastu, što je posljedica intenziviranja aktivnosti u mreži i povećane količine bakrenih kabela koji su isključeni iz uporabe te zbrinuti kao koristan otpad.

Udio recikliranog otpada ovisi o kategoriji i vrsti otpada i izračunat je temeljem računa/zapisa i dostupnih informacija o recikliranju.

Sav nastali opasni otpad Hrvatski Telekom predaje isključivo ovlaštenim sakupljačima otpada u Republici Hrvatskoj. Za svaku predaju otpada na zbrinjavanje HT posjeduje prateći list za otpad, a podatke o otpadu vodi u očevidniku, sve sukladno važećim hrvatskim propisima o otpadu. Hrvatski Telekom nema mogućnost praćenja daljnjeg postupanja obrađivača s otpadom.

	2011.	2012.	2013.
Prikupljeni i zbrinuti rabljeni mobilni uređaji	11.200	6.869	6.835

Navedeni podaci variraju prema godinama, s obzirom da zbrinjavanje mobitela ovisi o poslovnim odlukama, poput, primjerice, zbrinjavanja starih i neispravnih mobitela iz interne uporabe.

Osim stalne mogućnosti vraćanja starih mobitela i baterija u sve T-Centre, u proteklih nekoliko godina su organizirane i posebne akcije kojima se nastojalo potaknuti korisnike na što veći odaziv.

Inicijative smanjenja utjecaja na okoliš

Sektor telekomunikacija spada u tzv. "čiste" tehnologije i Hrvatski Telekom kroz svoje aktivnosti ne utječe značajno okoliš, promatrano s tradicionalnog gledišta. Kroz certificirani Sustav upravljanja okolišem, još od 2002. godine, HT je sve utjecaje na okoliš stavio pod nadzor. Na ulaznoj strani materijala, kontinuirano se smanjuje potrošnja papira, a na izlaznoj strani se različitim inicijativama postiže veća energetska učinkovitost te usporava potrošnja energije i emisije stakleničkih plinova.

Projekt energetske učinkovitosti, koji je u HT-u pokrenut u 2011. godini, i dalje je aktualan, a rezultat se ogleđa u promjeni trenda potrošnje električne energije: u 2012. je zaustavljen rast potrošnje (potrošnja je smanjena za 2% u odnosu na 2011. godinu), a u 2013. godini je zadržana stabilna razina potrošnje. Glavne inicijative ovdje uključuju učinkovite sustave klime i napajanja, modernizaciju telekomunikacijske opreme, optimizaciju portfelja nekretnina i obnovu imovine u vlasništvu HT-a u skladu s načelima energetske učinkovitosti, veću uporabu IT resursa te brojne druge aktivnosti koje pridonose ekonomičnijoj potrošnji energije.

Veliki broj tehnologija i tehnoloških rješenja s područja mobilne, fiksne i internetske mreže predstavlja veliki izazov kad je u pitanju potrošnja električne energije i energetska učinkovitost. Hrvatski Telekom nastoji iznaći rješenja za svoje proizvode i usluge koja štede energiju i prirodne resurse.

U mobilnoj se mreži radi na evoluciji radijske pristupne mreže: instalira se nova multifunkcionalna oprema koja je efikasnija u implementaciji novih tehnologija, a ujedno minimizira potrebu za dodavanjem novih mrežnih elemenata, što u konačnici rezultira i smanjenjem potrošnje električne energije. Kroz projekt "Racionalizacija korištenja električne energije u mobilnim mrežama Hrvatskog Telekoma" pokrenute su pilot-inicijative za racionalnije korištenje električne energije: novi dizajn mobilnih lokacija (izgradnja samo s vanjskim osnovnim postajama), nova generacija osnovnih postaja koje prema specifikaciji proizvođača troše manje struje, upotreba programskih rješenja za optimizirano korištenje osnovnih postaja sukladno telekomunikacijskom prometu i tako dalje. Energetski učinkovitija oprema ujedno omogućava instalaciju većeg broja obnovljivih izvora energije, i pridonosi smanjenju utjecaja na okoliš kroz direktnu potrošnju električne energije.

Iz okruženja u kojem je svaka mreža imala svoje pojedinačne usluge provodi se transformacija u jedinstvenu multiservisnu platformu. Integracijom mobilnih, fiksnih i internetskih usluga znatno se smanjuje broj mrežnih platformi i uređaja, čime se kroz raspoloživost prostora i optimizaciju hlađenja dodatno utječe na energetske performanse.

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

Kako stambene i nestambene zgrade znatno pridonose ukupnoj potrošnji energije, potencijal za uštede u ovom segmentu i povoljan učinak na okoliš su veliki. HT se pridružio inicijativi za poboljšanje energetske učinkovitosti sektora zgradarstva te kontinuirano provodi optimizaciju prostora. Nadalje, zgrade i tehnološki objekti HT-a obnavljaju se uz primjenu tehnologija i rješenja u području zelene gradnje i energetske učinkovitosti. Dodatno, HT se može pohvaliti pametnim zgradama u kojima je stupanj automatizacije energetskih parametara podignut na najvišu razinu, što omogućuje značajne energetske uštede.

HT je i u 2012. i 2013. godini nastavio poduzimati konkretne aktivnosti kojima nastoji pridonijeti smanjenju uporabe materijala i kod korisnika, s naglaskom na potrebe korisnika i promoviranje e-poslovanja. Uz već

postojeću uslugu e-račun koja smanjuje uporabu papira, uvedene su i brojne druge usluge koje pridonose očuvanju okoliša, odnosno smanjenju potrošnje resursa i energije.

U izvještajnom razdoblju Hrvatski Telekom je nastavio s razvojem novih usluga “u oblaku”. Usluge “u oblaku” prvenstveno su namijenjene poslovnim korisnicima, a projektirane su i omogućene centralizirano na vlastitoj mreži HT-a. Kroz njih HT smanjuje potrebu za uređajima i opremom na korisničkoj strani, pridonoseći i na taj način zaštiti okoliša.

Sprječavanje nastajanja otpada, svođenje njegovog nastanka na najmanju moguću mjeru, odvojeno prikupljanje i propisno zbrinjavanje čine svakodnevne aktivnosti u području upravljanja otpadom u kompaniji.

Znanje je prepoznato kao osnova daljnjeg razvoja, a kad je riječ o zaštiti okoliša, doprinos svakog zaposlenika je bitan. Stoga HT, nastojeći potaknuti snažno razumijevanje pitanja zaštite okoliša među svojim zaposlenicima, provodi opsežan program edukacije osoblja, s posebnim naglaskom na energetske učinkovitost i pravila zelenog ureda. Sveukupno, seminarima o zaštiti okoliša prisustvovala je većina zaposlenika, a on-line edukaciju (e-learning) završilo je više od 2000 zaposlenika. Dodatno, u izvještajnom razdoblju je više od 120 novozaposlenih prošlo inicijalnu edukaciju o načinu provođenja zaštite okoliša u kompaniji. Nadalje, zaposlenici su vrlo zanimljivim ocijenili predavanje o utjecaju elektromagnetskih polja osnovnih postaja mobilnih mreže HT-a, koje je održano u sklopu internog obrazovnog programa “Znanje četvrtkom”.

HT je i u 2012. i 2013. godini aktivno podržao globalnu ekološku inicijativu za ublažavanje klimatskih promjena “Sat zemlje” isključivanjem rasvjete na svim lokacijama diljem Hrvatske i zamračenjem reklama za svoje proizvode i usluge. Također, u istom izvještajnom razdoblju povučeno je iz uporabe ukupno 696 uređaja i sustava koji sadrže klor-fluorugljikovodike, uz ekološko zbrinjavanje više od 43 tone ovakvih uređaja i opreme. U skladu sa zakonskim propisima, Hrvatski Telekom intenzivno radi na potpunom povlačenju iz uporabe sve opreme koja sadrži rashladnu tvar klordifluormetan (poznatiji kao freon R22).

	2011.	2012.	2013.
Ukupni izdaci i ulaganja u zaštitu okoliša prema vrsti	24.256.975	31.911.222	37.342.255

U sklopu certificiranog ISO 14001 sustava upravljanja okolišem uspostavljena je i radna uputa Praćenje troškova zaštite okoliša. Troškovi obuhvaćaju: naknade za emisije u okoliš (CO₂, SO₂ i NO₂); mjerenje emisija u okoliš; održavanja rashladnih uređaja; održavanja kotlovnica; sanacije, čišćenja i mjerenja spremnika za gorivo (za grijanje i agregate); zbrinjavanja otpadnog materijala; naknadu za gospodarenje električnim i elektroničkim otpadom ; naknadu za zbrinjavanje ambalažnog otpada; mjerenje elektromagnetskih polja - odnosi se na T-Mobile mrežu; energetske preglede i certifikacija/ISO 14001 pregled i certifikacija; trošak osoblja koje radi na zaštiti okoliša.

Povrat starih uređaja

Već dugi niz godina, i prije no što je to postala zakonska obveza u Hrvatskoj, Hrvatski Telekom korisnike mobilnih usluga potiče na vraćanje starih mobilnih uređaja, njihovih baterija i opreme na prodajna mjesta HT-a. Ovakve se akcije organiziraju još od 2005. godine uz odličan odaziv korisnika, čemu svjedoči i više od 125.000 do sada prikupljenih i zbrinutih rabljenih mobilnih uređaja. Svi otpadni uređaji, oprema i baterije predaju se ovlaštenim koncesionarima na daljnje zbrinjavanje i recikliranje, te tako doprinose i sigurnosti okoliša. U 2012. godini se Hrvatski Telekom kao tvrtka partner pridružio ekološkoj akciji “S manje gnjavaže do reciklaže” koju je organizirao Ekonomski fakultet iz Zagreba, a u lipnju 2013. godine je pokrenuo novu uslugu “Zamijeni i ušted” kroz koju korisnici mogu donijeti svoj stari mobilni uređaj u T-Centar i ostvariti popust za kupnju robe iz naše ponude.

Administrativni ili sudski postupci uslijed nepridržavanja zakona ili propisa iz područja zaštite okoliša

U izvještajnom razdoblju nije zabilježen niti jedan slučaj nepridržavanja zakona ili propisa iz područja zaštite okoliša, pa stoga Hrvatski Telekom nije bio predmetom niti jednog administrativnog ili sudskog postupka koji bi rezultirao globom ili novčanom kaznom, kako na nacionalnoj tako ni na međunarodnoj razini.

4. Antikorupcija

10. načelo: **Tvrtke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.**

Najvažniji naglasci izvještajnog razdoblja:

- Tijekom 2012. godine održane su radionice sa svim relevantnim poslovnim područjima kao podloga za objavu revidirane Antikorupcijske politike, koja je usvojena krajem 2012. godine.
- U drugom tromjesečju 2013. godine održane su edukacije za rukovodeće osobe poslovnih područja: ljudski resursi, prodaja, nabava, interna revizija, financije i tehnika.

Analiza korupcijskog rizika

Hrvatski Telekom na godišnjoj bazi radi procjenu rizika, u sklopu koje se procjenjuju rizici vezani uz aktivnu i pasivnu korupciju (posebice primanje pogodnosti od strane poslovnih partnera i davanje pogodnosti poslovnim partnerima). Procjena rizika usklađenosti provodi se po metodologiji koja je ujednačena za čitavu DT Grupu.

U procjeni rizika sudjeluju odgovorne osobe iz svih poslovnih područja; funkcije podrške i upravljanja, tehničke funkcije i poslovne funkcije, te je postotak poslovnih jedinica promatranih u sklopu procjene rizika korupcije 100%.

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

Ukupno je identificirano 27 rizika koji se tiču usklađenosti poslovanja, a među njima su pasivna i aktivna korupcija, te sukob interesa, ali i mnoštvo drugih rizika koji se tiču mogućih kršenja regulatornih obaveza i raznih prijestupa. Svaki od rizika podijeljen je u veći broj raznih scenarija koji se, prema iskustvima telekomunikacijskih kompanija, mogu dogoditi. Ukupan portfelj rizika mijenja se iz godine u godinu na način da se obogaćuje novim saznanjima i pojavnim oblicima. Ukupno, više od stotinu ovakvih scenarija se razmatra u svakoj iteraciji procjena rizika.

Procjena se provodi u dva koraka: najprije se procjenjuje relevantnost rizika za svako poslovno područje i općeniti (bruto) rizik kroz njegovu percipiranu vjerojatnost i financijsko značenje, a potom se procjenjuje rezistentnost kompanije na specifični rizik kroz ocjenu postojećih kontrolnih mehanizama u pet kategorija – (1) postojanje procesa i kontrola, (2) kvaliteta komunikacija, (3) postojanje adekvatnih obuka za zaposlene, (4) postojanje i kvaliteta internih pravila na specifičnu temu i (5) adekvatnost sustava kontrole i izvješćivanja. Primjenom unaprijed definiranog sustava vrednovanja dolazi se do konačne ocjene rizika, tzv. neto rizika. Ako je ta vrijednost znatna, tada se planiraju mjere koje se implementiraju kroz program rada Odsjeka za usklađenost poslovanja za iduće razdoblje. Mjere se implementiraju pod nadzorom spomenutog Odsjeka, ali i Odbora za reviziju Hrvatskog Telekoma (tijelo Nadzornog odbora), što osigurava kvalitetnu kontrolu njihove implementacije, te daljnju reviziju uspješnosti. Opisanim postupkom obuhvaćene su sve poslovne jedinice Hrvatskog Telekoma.

Nije bilo potvrđenih slučajeva korupcije u 2012. i 2013. godini. Tijekom izvještajnog razdoblja prijavljen je jedan slučaj koji se nakon provjere potvrdio kao neosnovan.

Obuka o antikorupcijskim politikama organizacije

Hrvatski Telekom slijedi zakonske propise te svojim radnicima i rukovodećim osobama kao dodatnu mjeru daje transparentna pravila postupanja kroz Politiku sprječavanja korupcije i drugih sukoba interesa koja je objavljena u internom Glasniku HT-a te je dostupna svim djelatnicima putem intranetske stranice.

Tijekom 2012. godine održane su radionice sa svim relevantnim poslovnim područjima kao podloga za objavu revidirane Antikorupcijske politike, koja je usvojena krajem 2012. godine.

U drugom tromjesečju 2013. godine održane su edukacije za rukovodeće osobe poslovnih područja: ljudski resursi, prodaja, nabava, interna revizija, financije i tehnika. Sukladno procjeni rizika korupcije pozvano je 70% rukovodećih osoba, od kojih se 92% odazvalo.

U trećem tromjesečju 2013. godine provedena je e-learning kampanja za sve zaposlenike na temu Sprečavanja sukoba interesa i korupcije, u kojoj je sudjelovalo 20.5% zaposlenika.

Tijekom zadnjeg tromjesečja 2013. godine za djelatnike u poslovnim područjima prodaje i nabave je prema procjeni rizika za navedenog radnom mjestu organizirana posebna edukacija o antikorupciji na koju se odazvalo 63.4% djelatnika.

Također, za nove djelatnike je tijekom 2013. godine u dva navrata organizirana edukacija na temu Sprečavanja politike i sukoba interesa u sklopu standardnog programa edukacije prilikom dolaska u kompaniju.

Rezultati ankete upućene rukovodećim osobama provedene u zadnjem kvartalu 2013. godine pokazuju da su upoznati sa radom Odsjeka za usklađenost poslovanja i rizicima kojima se navedeni odjel bavi. Anketi je pristupilo 31.7 % rukovoditelja.

Javne politike i lobiranje

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

S tim u vezi, Hrvatski Telekom je, na temelju provedenih postupaka određivanja mjerodavnih tržišta i procjena postojanja operatora sa znatnom tržišnom snagom, od strane nacionalnog regulatornog tijela Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM) i u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama (ZEK) proglašen operatorom sa znatnom tržišnom snagom na mjerodavnim tržištima odlukama donesenima od strane HAKOM-a. Također, Hrvatski Telekom je odlukom HAKOM-a određen kao operator univerzalnih usluga na teritoriju Republike Hrvatske s određenim obvezama. Između ostalog, Hrvatski Telekom iz tog razloga nudi posebne cjenovne sustave prilagođen potrebama socijalno ugroženih skupina krajnjih korisnika usluga kao primjerice popuste za posebne kategorije pretplatnika.

Slijedom navedenog, Hrvatski Telekom mora poštivati regulatorne obveze propisane ZEK-om, podzakonskim propisima te odlukama HAKOM-a koje znatno utječu na pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga HT-a kao i na buduća ulaganja u novu modernu elektroničku komunikacijsku infrastrukturu koja podržava velike brzine prijenosa podataka i vrlo brzi pristup Internetu i pružanje novih naprednijih usluga krajnjim korisnicima. S obzirom da je postojanje elektroničke komunikacijske infrastrukture preduvjet za razvoj hrvatskog društva znanja i konkurentnosti hrvatskog gospodarstva, njezino je omogućavanje predmet intenzivnog dijaloga političkog sektora, regulatornog tijela i operatora. Važno je imati jasnu strategiju za sektor elektroničkih komunikacija, uključivši i razvoj optičke, širokopolasne infrastrukture i prilagoditi regulatorni okvir u skladu s tom strategijom. Sve navedeno je posebno bitno i u svjetlu ulaska Republike Hrvatske u EU jer hrvatsko društvo i gospodarstvo neće moći

konkurirati drugim članicama EU-a ako ne osigura razvoj navedene iznimno važne infrastrukture te pratećih usluga i sadržaja.

Hrvatski Telekom, osim što samostalno djeluje kako bi omogućio ostvarivanje prethodno navedenih ciljeva kroz javne nastupe u medijima i sudjelovanjem na okruglim stolovima i konferencijama, kao operator elektroničkih komunikacijskih usluga djeluje na nacionalnoj razini kroz članstvo u Udruzi poslodavaca, Udruzi pokretnih komunikacija Hrvatske te Udruženju za telekomunikacije pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, koji javno zastupaju zajedničke interese operatora članova. Hrvatski Telekom je, također, član međunarodnih organizacija operatora elektroničkih komunikacijskih mreža *European Telecommunications Network Operators' Association* i *GSM Association*, koje služe promicanju interesa operatora elektroničkog komunikacijskog sektora na EU razini.

Hrvatski Telekom ne daje političke priloge, uključujući donacije političarima, političkim strankama ili političkim organizacijama. Isto tako, ne pruža potporu političkim strankama, te se niti na koji način neće miješati u političke aktivnosti i političke stavove i opredjeljenja svojih radnika i rukovodećih osoba. Hrvatski Telekom od svojih radnika traži da odvoje svoje političke aktivnosti, stavove i opredjeljenja od tvrtke i profesionalnih dužnosti koje u njoj obavljaju. Sva ovakva i slična pitanja pokrivena su Antikorupcijskom politikom HT-a i Politikom darivanja HT Grupe.

Sloboda tržišnog natjecanja

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja pokrenula je 14. prosinca 2012. godine postupak utvrđivanja narušavanja tržišnog natjecanja zlouporabom vladajućeg položaja na mjerodavnom tržištu prijenosa televizijskih programa uz plaćanje naknade. Postupak je u tijeku.

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja pokrenula je 5. rujna 2013. godine postupak utvrđivanja narušavanja vladajućeg položaja u smislu članka 13. Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (NN 79/09, 80/13; dalje u tekstu: ZZTN) za razdoblje od 2011. do danas, te članka 102. Ugovora o funkcioniranju Europske unije za razdoblje od 1. srpnja 2013. do danas na mjerodavnim veleprodajnim tržištima a zbog postojanja indicija da je na predmetnim tržištima zlorabio vladajući položaj odbijanjem pružanja veleprodajne usluge alternativnim operatorima, a koje se očituje u taktici odugovlačenja glede pružanja veleprodajnih usluga.

Kršnje regulatornih obveza

Tijekom 2012. i 2013. godine donesene su tri presude s većim kaznama (u iznosu iznad 100.000 kn) u prekršajnim postupcima radi kršenja regulatornih obveza koje su propisane Zakonom o elektroničkim komunikacijama. Ni jedna od navedenih presuda nije pravomoćna budući da je protiv njih HT podnio žalbe pa stoga u 2012. i 2013. godini nije bilo pravomoćnih presuda s većom kaznom.

Također, pokrenuto je nekoliko prekršajnih postupaka radi navodnog kršenja Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektroničkim komunikacijama, ali bez donesenih pravomoćnih presuda po kojima bi HT bio obavezan platiti znatnije prekršajne kazne.

5. Pregled važnijih GRI indikatora

Načelo UN Global Compacta	GRI 3.1. indikator	Stranica u tekstu
<p>1. načelo: Tvrtke bi trebale podupirati i poštivati zaštitu međunarodnih ljudskih prava unutar svog područja utjecaja;</p>	<p>LA1 Ukupna radna snaga prema vrsti zaposlenja, vrsti ugovora o zapošljavanju i regiji te prema spolu</p> <p>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</p>	21-31
<p>2. načelo: Pobrinuti se da ne sudjeluju u kršenjima ljudskih prava</p>	<p>LA6 Postotak ukupne radne snage obuhvaćen formalnim zajedničkim odborima za zdravstvena i sigurnosna pitanja, koja se sastoje od predstavnika uprave i radnika a koja pomažu pri praćenju i savjetovanju o programima zaštite zdravlja i sigurnosti na radu</p> <p>LA7 Stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji i spolu</p> <p>LA15 Povratak na posao i zadržavanje nakon porodiljnog dopusta, prema spolu</p> <p>HR3 Ukupni broj sati obuke zaposlenika o politikama i postupcima koji se tiču vidova ljudskih prava relevantnih za poslovne djelatnosti, uključujući postotak zaposlenika</p> <p>HR11 Broj pritužbi vezanih za ljudska prava, koje su bile podnesene i koje su riješene putem formalnog mehanizma rješavanja pritužbi</p>	
<p>3. načelo: Tvrtke bi trebale podržavati slobodu udruživanja i stvarno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje</p>	<p>LA2 Ukupan broj i stopa fluktuacije zaposlenika prema dobnoj skupini, spolu i regiji</p> <p>LA4 Postotak zaposlenika obuhvaćenih Kolektivnim ugovorom</p> <p>LA10 Prosječan broj sati godišnje obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika</p>	32-37
<p>4. načelo: Dokidanje svih oblika prisilnog rada</p>	<p>LA11 Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka</p>	
<p>5. načelo: Stvarno ukidanje dječjeg rada</p>	<p>LA12 Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja, prema spolu</p>	
<p>6. načelo: Ukidanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem i izborom zanimanja</p>	<p>LA13 Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobnoj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima raznolikosti.</p> <p>LA14 Omjer osnovne plaće muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika i prema lokaciji</p> <p>HR4 Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete mjere</p>	

<p>7. načelo: Tvrtnke bi trebale podupirati predostrožan pristup izazovima na području okoliša</p>	<p>EN1 Upotrijebljeni materijali prema težini ili volumenu EN3 Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije EN4 Neizravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije EN5 Uštedena energija zbog poboljšanja procesa postignutih štednjom i energetsom učinkovitošću EN6 Inicijative za stvaranje energetski učinkovitih proizvoda i usluga ili proizvoda i usluga zasnovanih na obnovljivoj energiji, te smanjenje potreba za energijom kao rezultat tih inicijativa EN8 Ukupno crpljenje vode prema izvoru EN11 Lokacija i veličina zemljišta u vlasništvu, najmu ili pod upravom na zaštićenim područjima ili u njihovoj neposrednoj blizini te na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti izvan zaštićenih područja EN16 Ukupne izravne i neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini EN17 Druge relevantne neizravne emisije stakleničkih plinova prema težini EN18 Inicijative za smanjenje emisija stakleničkih plinova i ostvarena smanjenja EN20 Nox, Sox i druge značajne emisije u zrak prema vrsti i težini EN22 Ukupna težina otpada prema vrsti i metodi zbrinjavanja EN26 Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš proizvoda i usluga te opseg ublažavanja utjecaja EN27 Postotak preuzetih proizvoda i njihovih ambalažnih materijala, prema kategoriji EN28 Vrijednost značajnih novčanih kazni i ukupan broj nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša</p>	<p>38-49</p>	
<p>8. načelo: Pokrenuti inicijative radi promicanja veće odgovornosti prema okolišu; i</p>			
<p>9. načelo: Poticati razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija</p>			
<p>10. načelo: Tvrtnke bi trebale raditi na suzbijanju korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.</p>	<p>SO2 Postotak i ukupan broj poslovnih jedinica podvrgnutih analizi korupcijskog rizika SO3 Postotak zaposlenika obuhvaćenih obukom o antikorupcijskim politikama i postupcima organizacije SO4 Mjere poduzete kao odgovor na slučajeve korupcije SO5 Stajališta organizacije vezana uz određene javne politike te sudjelovanje u razvoju javnih politika i lobiranju SO6 Ukupna vrijednost novčanih i nenovčanih priloga, danih političkim strankama, političarima i srodnim institucijama, raščlanjena po zemljama SO7 Ukupan broj pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja, trustovske monopolističke prakse te njihovi ishodi SO8 Vrijednost značajnih novčanih kazni i ukupan broj nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa</p>	<p>50-52</p>	

Kontakt osoba

Antonija Jergović

v.d. direktorica Odjela za korporativne komunikacije

Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb

pr@t.ht.hr