



IZVEŠTAJ O NAPRETKU





## IZJAVA PODRŠKE GLOBALNOM DOGOVORU

Odgovorno poslovanje Telekoma Srbija ogleda se u etičnosti i transparentnosti poslovanja, negovanju zdravog radnog okruženja, brizi o životnoj sredini i ulaganjima u mlade, kulturu, umetnost i zajednicu. Mi nastojimo da svoje poslovne ciljeve ostvarimo na etičan i transparentan način, oslanjajući se na Etički kodeks koji je integrisan u korporativnu kulturu kompanije i predstavlja polaznu osnovu našeg korporativnog odgovornog poslovanja.

Imamo čast da Vam ove godine, kao članovi Globalnog Dogovora u Srbiji, prvi put predstavimo Izveštaj koji svedoči o tome kako smo u svoje svakodnevno poslovanje integrisali deset principa Ujedinjenih nacija, i to u oblasti ljudskih prava rada, životne sredine i borbe protiv korupcije. Pored toga što su kompatibilni sa kodeksom ponašanja i praksama koje negujemo u kompaniji, principi definisani Globalnim Dogovorom predstavljaju nezaobilazne smernice za naše poslovanje. Aktivnim učešćem u radu ove mreže, učešćem u radnim grupama Globalnog dogovora za antikorupciju, pomoć Kraljevu i dečja prava, naša kompanija promovise udruživanje i sinergijsko delovanje svih društvenih aktera u oblasti društvene odgovornosti.

**Branko Radujko**

## O NAMA

---

Telekom Srbija grupa pruža objedinjene telekomunikacione usluge za preko 11 miliona korisnika na tri tržišta u regionu: Srbiji, Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori. Grupa je u 2010. godini ostvarila neto dobit od 17 milijardi dinara, uz poslovni prihod od 117,4 milijarde dinara. Time je nadmašen rekordni uspeh iz 2009. godine i ostvaren najbolji poslovni rezultat u istoriji kompanije.

mt:s i Open su ključni brendovi grupe u Srbiji, dok na tržištu Crne Gore i Bosne i Hercegovine Telekom Srbija posluje pod brendom m:tel. mt:s je već osam godina vodeći mobilni operator na tržištu Srbije sa tržišnim udelom od oko 55% i preko 5,5 miliona korisnika na

kraju 2010, dok je Open jedinstveni brend koji na tom tržištu objedinjuje fiksnu telefoniju, internet i multimedijalne servise.

Telekom Srbija grupa uvek predstavlja nove koncepte usluga na lokalnim tržištima i trudi se da na inovativne načine unapredi iskustvo korisnika i doprinese daljem razvoju telekomunikacija u regionu. Pored poslovnog angažmana, članice grupe su aktivne u zajednici i svojim radom na polju društvene odgovornosti doprinose održivom razvoju društva.

[www.telekom.rs](http://www.telekom.rs) / [www.mts.telekom.rs](http://www.mts.telekom.rs)



## NAŠA MISIJA

Nove usluge koje uvodimo, tehnologije koje primenjujemo, svaka naša promena i stalno prilagođavanje usmerene su ka našim korisnicima, njihovim potrebama za komunikacijom i zabavom. Sa zaposlenima kao pokretačkom snagom, a na zadovoljstvo naših akcionara.

## NAŠA VIZIJA

Vizija Telekoma Srbija je liderstvo u aktivnostima društveno odgovornog poslovanja u Srbiji, partnerstvo sa drugim organizacijama koje promovišu održivi razvoj i rad na stalnom unapređivanju i podizanju svesti drugih korporativnih aktera u konstantnom ulaganju u društvenu zajednicu.

## CILJEVI ZA 2011. GODINU

- Usvajanje Strategije društveno odgovornog poslovanja kojom će biti definisani: okvir za društveno odgovorne aktivnosti, ključne oblasti kojima će se kompanija baviti, glavni programi u svakoj oblasti i mehanizmi za realizaciju i praćenje programa i projekata, kao i za izveštavanje
- Usvajanje Politike i smernica za volontersko angažovanje zaposlenih u zajednici
- Razvoj Strategije korporativne filantropije

## DESET PRINCIPA GLOBALNOG DOGOVORA UJEDINJENIH NACIJA

---

Globalni dogovor Ujedinjenih nacija nastoji da unapredi deset univerzalno prihvaćenih principa iz oblasti zaštite ljudskih i radnih prava, zaštite životne sredine i borbe protiv korupcije.

### LJUDSKA PRAVA:

**Princip 1:** Kompanije treba da podrže i poštuju zaštitu međunarodno zagantovanih ljudskih prava

**Princip 2:** Kompanije ne smeju da budu saučesnici u kršenju ljudskih prava

### STANDARDI RADA:

**Princip 3:** Kompanije treba da podrže pravo na slobodno udruživanje i pravo na kolektivne ugovore

**Princip 4:** Eliminišu prinudni rad

**Princip 5:** Zabrane dečiji rad

**Princip 6:** Zabrane diskriminaciju u vezi sa zapošljavanjem i zanimanjem

### ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE:

**Princip 7:** Kompanije treba da preduzimaju mere predostrožnosti u vezi sa životnom sredinom

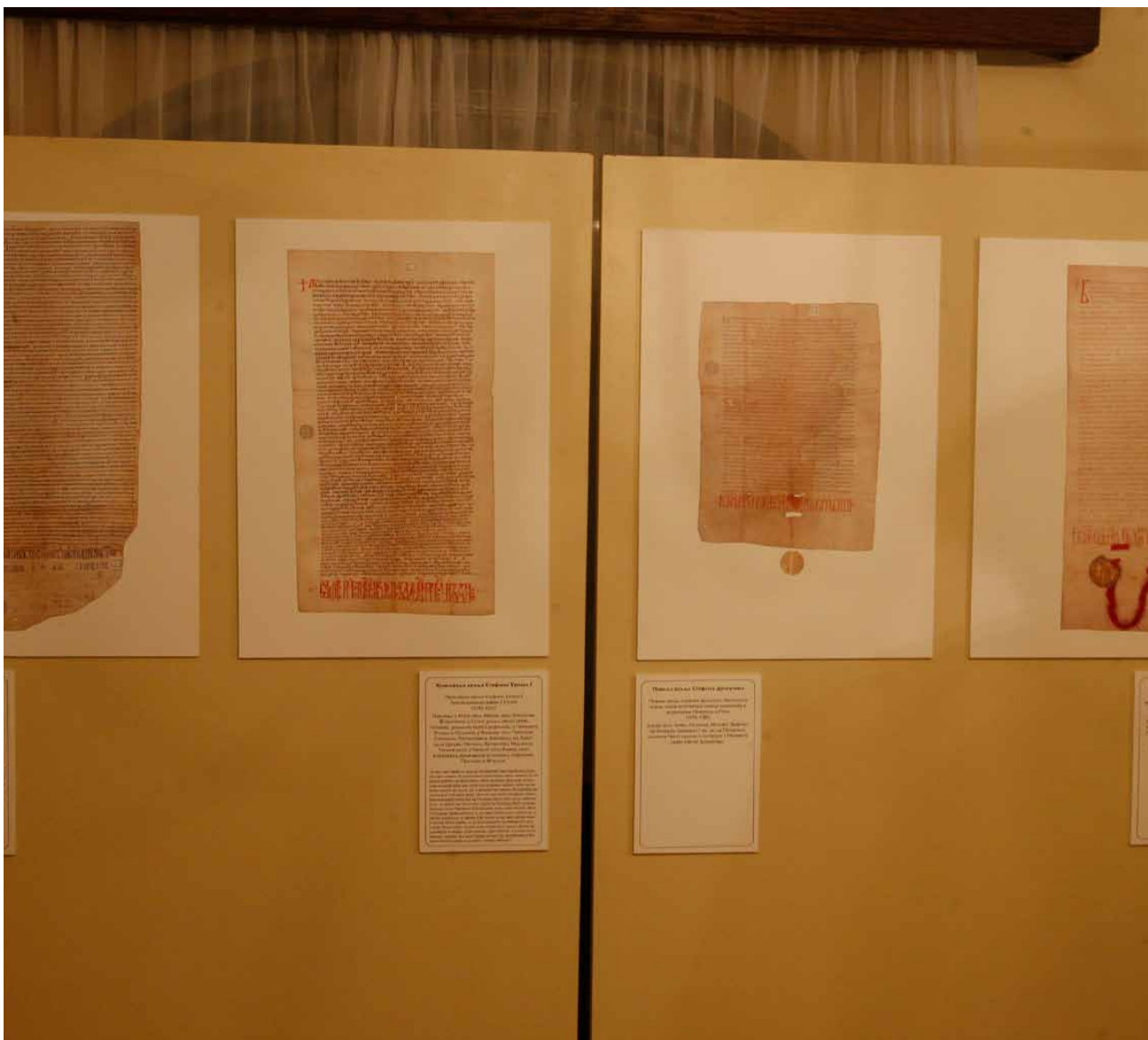
**Princip 8:** Kompanije treba da preduzimaju mere radi promocije odgovornosti vezane za životnu sredinu

**Princip 9:** Kompanije treba da ohrabre razvoj i širenje tehnologija koje čuvaju životnu sredinu

### ANTI-KORUPCIJA:

**Princip 10:** Kompanije treba da učestvuju u borbi protiv korupcije u svakom smislu, uključujući iznu-  
de i pronevere





## LJUDSKA PRAVA

Komponente etičke odgovornosti kompanije Telekom podvlače da je važno da se posluje na način konzistentan sa očekivanjima društvenog morala i etičkih normi, kao i u skladu sa opšteprihvaćenim postavkama koje se odnose na poštovanje ljudskih prava. Svojim učešćem u Globalnom dogovoru potvrđujemo vrednosti i politike koje promoviraju Ujedi-

njene nacije, a odnose se na zaštitu ljudskih prava. Internim dokumentom u našoj kompaniji, definisana su prava klijenata, etičko poslovanje, kao i ponašanje naših zaposlenih, a u prethodnom periodu podržali smo niz projekata kojima se promoviraju i ostvaruju ljudska prava osoba sa invaliditetom i inkluzija marginalizovanih, socijalno ugroženih grupa.



## STANDARDI RADA

---

Zaposleni su strateški resursi Preduzeća. Telekom Srbija a.d. prepoznaje njihovu važnu ulogu, verujući da je doprinos koji oni čine, ključni faktor uspeha svake organizacije. Preduzeće štiti bezbednost i zdravlje svojih zaposlenih na radnom mestu. Obezbeđuje jednake mogućnosti i uslove za promociju svakog pojedinca. U vođenju svog poslovanja, smatra da je poštovanje prava radnika osnovna obaveza u ostvarivanju harmonizacije internih odnosa Preduzeća.

Telekom Srbija stvara i održava interno okruženje u kojem zaposleni može da ostvari integraciju sa ciljevima organizacije. Posebno brine o statusu zaposlenih koji su u direktnom kontaktu sa korisnicima, projektujući sistem motivacije za visoki nivo odnosa sa korisnicima.

Polazeći od činjenice da su zaposleni strateški resurs naše kompanije, motor svih naših aktivnosti, kao i da poslovni uspeh zavisi od kreativnosti, sposobnosti, motivacije i zadovoljstva zaposlenih, Telekom Srbija posvećuje veliki značaj izboru kvalitetnih, talentovanih ljudi, kao i njihovom daljem razvoju i usavršavanju. U skladu sa tim u kompaniji se neguje podsticajno radno okruženje: aktivno se promovisu talenti, veštine i stručnost zaposlenih, vodi se računa o ličnom razvoju kroz interne i eksterne obuke i obezbeđuju se jednake mogućnosti i uslovi za promociju svakog pojedinca.

### **Ukidanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i izbora zanimanja**

Sve potencijalne zaposlene i one koji su već deo naše kompanije tretiramo sa podjednakim poštovanjem i

na transparentan način, pružajući im jednake šanse za edukaciju i napredovanje, prateći i usmeravajući ih na putu njihovog razvoja unutar naše kompanije. U skladu sa usvojenim Etičkim kodeksom, naša obaveza je da štitimo svoje zaposlene, poboljšavamo njihovu kvalifikacionu strukturu i vrednujemo ih na osnovu ostvarenih rezultata, ne uzimajući pritom u obzir druge specifičnosti svakog pojedinca.

### **Ukidanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada**

Telekom se obavezao da će u svom poslovanju, pored zakonskih obaveza, poštovati i druge smernice: transparentnost, korektnost i poštenje, koje se odnose i na osuđivanje svakog oblika prisilnog i prinudnog rada, a istu praksu očekuje i od svojih saradnika.

### **Zabrana svih oblika dečijeg rada**

U potpunosti podržavamo zabranu svih oblika dečijeg rada, ne zapošljavamo lica mlađa od 18 godina života i ne sarađujemo sa privrednim subjektima koji zapošljavaju radnike mlađe od 18 godina. O tome svedoče i zvanični podaci u vezi sa starosnom strukturom zaposlenih u Telekom Srbija Grupi: primećuje se najveće učešće zaposlenih starosti između 41 i 50 godina (36,9%), zatim od 31 do 40 godina (33,6%), od 51 do 60 godina (19,8%), do 30 godina (8,4%), dok učešće zaposlenih od preko 60 godina iznosi 1,4%.

### **Sloboda udruživanja i primena prava na kolektivno pregovaranje**

U okviru naše kompanije deluje 7 sindikata od čega su 3 reprezentativna.





### **Sprovođenje politike socijalne i materijalne zaštite**

Program kolektivnog osiguranja- Ovaj program se primenjuje u slučajevima povrede na radu i van rada (24 časa), smrti i hirurških intervencija, a njime su obuhvaćeni svi naši zaposleni. Program dobrovoljnog penzijskog osiguranja - zaposlenima su obezbeđene mesečne uplate na ime penzijskog doprinosa.

Program stipendiranja dece umrlih zaposlenih - u 2010. godini stipendirano je redovno školovanje 82 dece.

### **Sprovođenje politike stručnog usavršavanja i kontinuiranog obrazovanja zaposlenih**

**Program inoviranja znanja** - prisustvo na seminarima, radionicama, konferencijama i stručnim predavanjima obezbeđeno je u zemlji za 935 i u inostranstvu za 448 naših zaposlenih.

Program podrške sticanju diploma višeg stepena ob-

razovanja - u 2010. godini finansijski je podržano školovanje 66 zaposlenih.

**Sprovođenje programa solidarne pomoći** - u 2010. godini kompanija je imala 501 korisnika ovog programa namenjenog zaposlenima i članovima užeg porodičnog domaćinstva. Posebno smo ponosni na činjenicu da smo u okviru ovog programa novčano pomogli 84 zaposlena čiji su domovi bili oštećeni u zemljotresu u Kraljevu.

**Sprovođenje politike harmonizacije odnosa sa zaposlenima** - zaposlenima su na raspolaganju stručni timovi pravnika, psihologa i socijalnih radnika u vidu Radno-pravnog savetovališta.

**Sprovođenje politike internog informisanja zaposlenih** program stalnog, tačnog i blagovremenog informisanja zaposlenih putem intraneta i kompanijskog newsletter-a, radi podizanja nivoa informisanosti.



## ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

---

Kompanija Telekom Srbija svesna je važnosti pitanja zaštite životne sredine i uticaja koji sektor telekomunikacija može da ostvari u ovoj oblasti. Ključna područja delovanja našeg sektora su energetska efikasnost i upravljanje elektronskim otpadom, kao i tehnološke inovacije koje doprinose očuvanju resursa.

U okviru kompanije pokrenuta je interna inicijativa ekonomičnijeg trošenja papira, koji se sakuplja na svim lokacijama u poslovnim zgradama. Osim toga, želeći da podignemo nivo svesti građana o životnoj sredini potpisan je protokol sa gradom Pančevom o instaliranju opreme i besplatnih usluga Eco Bus-a koji u svakom trenutku meri glavne parametre zagađenosti vazduha, kao i protokol

o saradnji sa Ministarstvom za životnu sredinu i prostorno planiranje, čime smo se priključili akciji „Očistimo Srbiju“. Kao doprinos lepšem izgledu Beograda, obezbeđeno je 10 platana za Bulevar Kralja Aleksandra.

### Briga o društvenoj zajednici

Kompanija Telekom Srbija tradicionalno pomaže najugroženijim sugrađanima i trudi se da doprinese inkluziji marginalizovanih grupa, kako bi unapredila programe i projekte državnih institucija i organizacija civilnog društva na ovom polju. Posvećenost društvenoj zajednici ostvarena je kroz različite aktivnosti.

## Pomoć najugroženijim područjima

Kompanija nastoji da blagovremeno pruži pomoć područjima koja su direktno pogođena prirodnim ili drugim nepogodama. Tako je pružena je pomoć opštini Zaječar i Trgovište za saniranje poplava, opštini Kraljevo za saniranje posledica zemljotresa i pomoć narodnoj kuhinji u Kuršumliji kojoj je pretilo zatvaranje.

## Pomoć zdravstvu

Da bi pomoć od korporativne filantropije osetio što veći broj građana, veliki deo naših donacija usmeren je na medicinske ustanove:

KBC Zvezdara – nabavka histeroskopa i opreme za porodilje i bebe;

KC Srbije – rekonstrukcija prve hiruške klinike i nabavka paketića za decu;

Institut za neonatologiju – kupovina infuzionih pumpi za Kabinet za parenteralnu ishranu odojčadi;

Centar za endokrinu hirurgiju – nabavka medicinskih instrumenata.

## Inkluzija marginalizovanih, socijalno ugroženih grupa i lica sa invaliditetom

U 2010. godini realizovano je nekoliko aktivnosti koje su podrazumevale demarginalizaciju, s ciljem da se pitanja inkluzije podignu na viši nivo. Postali smo pokrovitelji prvog uličnog časopisa „Lice ulice“, koji prave i prodaju deca sa ulice, beskućnici, najsiromašniji i najugroženiji pripadnici marginalizovanih grupa. Ovaj projekat predstavlja jedan od načina da se ponude praktična rešenja za smanjenje siromaštva i ublažavanje socijalne i kulturne isključenosti ugroženih i marginalizovanih grupa i pojedina. Telekom Srbija pruža sistemsku pomoć Svratištu za decu koja žive i rade na ulici i Prihvatištu, čiji su korisnici kolporterai časopisa „Lice ulice“.

U 2010. godini posetili smo i Centar za porodični smeštaj dece u Miloševcu i podelili poklone deci

štićenima, a Domu za nezbrinutu decu u Kamenici poklonili smo bicikle kako bi lakše stigli do škole. Projekat „Rukom da ti kažem“, realizovan u saradnji sa Udruženjem tumača za lica oštećenog sluha, predstavlja ekranizaciju devet najpoznatijih bajki na srpskom znakovnom jeziku. Zahvaljujući ovom projektu na Balkanu je prvi put na ovaj način snimljen sadržaj za decu sa oštećenim sluhom. DVD paketi sa bajkama podeljeni su svim školama i vrtićima u Srbiji koje pohađaju deca sa ovim hendikepom. Projekat je realizovan u skladu sa inkluzivnom politikom, koja podrazumeva da sva deca, bez obzira na vrstu invaliditeta, pohađaju školu zajedno.

Saradnju sa humanitarnom organizacijom „Naša Srbija“ obeležio je ATP turnir u Beogradu i na taj način prikupljena su sredstva za projekat „Škola prijateljstva“ zahvaljujući kojem je 500 dece bez roditeljskog staranja boravilo na Tari.

U saradnji sa likovnom radionicom „Pohvala ruci“ koja okuplja osobe sa Daunovim sindromom napravljene su novogodišnje čestitke, a Telekom je obezbedio i novogodišnje paketiće za decu iz Kraljeva, sa Kosova i Metohije, decu u bolnicama, decu iz romskih naselja i šticeenike Svratišta i Prihvatišta.





## MLADI I OBRAZOVANJE

Za kompaniju Telekom Srbija mladi predstavljaju najvredniji društveni resurs, a podsticanje njihovog razvoja, obrazovanja i aktivnog uključivanja u zajednicu je deo naše vizije održivog razvoja društva.

Početkom 2010. godine okončana je akcija **e-dukcij@** sproveden u saradnji sa Ministarstvom prosvete Republike Srbije, u okviru koje je uveden internet u 3300 škola i obezbeđeno je više od 1000 računara.

Saradnja sa **Matematičkom gimnazijom** ozvaničena je potpisivanjem Protokola o saradnji, sa ciljem da se najtalentovanijim i najuspešnijim učenicima ove gimnazije pruži kontinuirana podrška. U 2011. godini „Telekom Srbija” će nastaviti da pruža neophodnu materijalnu podršku talentovanim đacima za odlazak na takmičenja, nagrađuje uspehe i učestvuje u različitim vidovima edukacije. Poseban akcenat biće stavljen na unapređenje praktične nastave u vidu laboratorija za razvoj mobilnih aplikacija i stvaranje uslova da rešenja mladih stručnjaka na najbrži način nađu put

do krajnjih korisnika. Mladi talenti su u februaru posetili našu kompaniju i tada su im uručeni laptop računari i održano prigodno predavanje koje ih je upoznalo sa informacionim sistemom naše kompanije.

### Saradnja sa **studentskim organizacijama**

Polazeći od činjenice da Telekom Srbija posmatra mlade generacije ne samo kao kreatore novih ideja, već i kao pokretače pozitivnih promena i svoje buduće zaposlene, kao i da se reputacija kompanije gradi i kroz neposredan kontakt sa mladim i obrazovanim ljudima, ove godine smo realizovali nekoliko zajedničkih projekata sa međunarodnim studentskim organizacijama u Srbiji, želeći da osnažimo veze između kompanije i mladih talentovanih ljudi. Ostvarili smo saradnju sa:

- ESTIEM-om u Beogradu kroz dva projekta: Case Study Show i Academy of modern Managament,
- AISEC-om na projektu OPEN ITv.4 u okviru kojeg je naša kompanija izabrana kao najbolja u oblasti telekomunikacija i





- EESTEC-om na Predsedničkoj konferenciji udruženja studenata elektrotehnike Evrope „EESTEC Chairpersons meeting“.

Podržan je i Dan studenata kada su najboljim studentima Studentskog grada podeljene nagrade sa akademskim ADSL paketom. „Telekom Srbija“ bio je prisutan i na JOBFAIR-u, što je još jedan od načina stalnog kontakta sa studentskom populacijom.

Želeći da približi evropske vrednosti studentskoj populaciji i usmeri društvenu javnost na važnost procesa integracija u EU, „Telekom Srbija“ pružio je podršku projektima kao što su „Učimo sa Evropom“ i „Putujmo u Evropu“, zahvaljujući kojima je 20 najboljih studenata imalo priliku da poseti Brisel i institucije Evropske unije, odnosno da putuje i poseti i druge evropske zemlje.

U saradnji sa UNICEF-om podržan je program „Škola bez nasilja“, čiji je cilj iskorenjivanje vršnjačkog nasilja i kreiranje podsticajnog okruženja u školama.

Pružena je i podrška školama u manje razvijenim sredinama na jugu Srbije – u Pirotu, Bujanovcu i Prokuplju, a obezbeđena su sredstva za rekonstrukciju sportskog terena u OŠ „Vuk Karadžić“ u selu Levosoje kod Bujanovca.

## Negujemo kulturnu baštinu

Nastojeći da pomognemo očuvanje kulturnog nasleđa, podržali smo projekte za koje verujemo da će doprineti razvoju pravih i trajnih kulturnih vrednosti.

Projekat digitalizacije manastira Hilandar, najbogatijeg pojedinačnog entiteta srpske kulturne baštine, realizovan je sa ciljem da se kulturno nasleđe Hilandara sačuva u elektronskoj formi. Za ovaj projekat, koji je realizovana uz veliki volonterski doprinos naših zaposlenih Telekom Srbija je dobio drugu nagradu Privredne komore Srbije za društveno odgovorno poslovanje u kategoriji velikih privrednih subjekata.

Pošto je jedno od načela korporativne filantropije Telekoma Srbija da se biraju društveno odgovorni projekti koji imaju veliki broj korisnika i koji utiču na razne slojeve društva, već godinama podržavamo pozorišne kuće - pored generalnog sponzorstva koncertne sezone na Kolarcu i Ateljea 212, u 2010. godini smo podržali i Zvezdara teatar u rekonstrukciji pozorišne sale i pripremnih aktivnosti za novu pozorišnu sezonu. U nastojanju da očuvamo nacionalnu baštinu, podržali smo i regionalne projekte iz kulture: Drugi Međunarodni festival dečijih pozorišta u Zaječaru, „Mokranjčevi dani“ u Negotinu. Pružili smo i podršku Muzeju primenjenih umetnosti u održavanju 45. Dečijeg oktobarskog salona, a kompanija je takođe dugogodišnji prijatelj manifestacije Noć muzeja. Zahvaljujući podršci Telekoma Srbija održana je i prva „Noć otvorenih ateljea“.



## BORBA PROTIV KORUPCIJE

Telekom Srbija svoje poslovne ciljeve ostvaruju na etičan i transparentan način, kroz kvalitet svojih usluga i korektan odnos sa korisnicima usluga svojih mreža. Kompanija nastoji da obezbedi da dobavljači dobara i usluga, tržište i celokupna javnost budu informisani o njenom delovanju i pri tome vodi računa da se spreči korupcija i poštuje fer konkurencija, jer veruje da je to u interesu kako zaposlenih i vlasnika kapitala Telekoma, tako i korisnika usluga mreža kompanija Telekom Srbija Grupe. Naša strategija i ciljevi su transparentni za sve interesne grupe. Vodimo korektno knjigovodstvo u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, a različitim interesnim grupama dostavljamo finansijske, ali i nefinansijske podatke (promet, prihod, dobitak) koji su u vezi sa zaposlenima, zajednicom, zaštitom životne sredine, angažovanjem interesnih grupa, itd.

Poslovanje Telekoma Srbija vodi se za Etičkim kodeksom kompanije koji je dostupan na našim veb stranicama. Etičkim kodeksom kompanije definisani su opredeljenost protiv korupcije, kao i standardi, norme

i očekivanja koji odražavaju zainteresovanost za ono što korisnici, zaposleni, akcionari i zajednica smatraju moralnim. Etički kodeks je integrisan u korporativnu kulturu Telekoma Srbija i predstavlja polaznu osnovu za odgovorno poslovanje kompanije.

Telekom Srbija je član i aktivni učesnik Radne grupe za borbu protiv korupcije pri Globalnom dogovoru Ujedinjenih nacija u Srbiji. Takođe, naša kompanija neprekidno preduzima aktivnosti usmerene na ispunjenje obaveza koje proizlaze iz Zakona o Agenciji za borbu protiv korupcije.

Rezultate koje je naša kompanija postigla u oblasti korporativne društvene odgovornosti, prepoznala je i Privredna komora Srbije kada nas je uključila u rad Saveta za društveno odgovorno poslovanje zajedno sa još sedamnaest članica. Savet za DOP se sastaje redovno, rešava pitanja vezana za lokalnu zajednicu i održivi razvoj i pokreće inicijative za zajedničke projekte članica.





U vezi sa vama

